Departamento de Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
www.ips.gob.cl

SE APRUEBA PARA EL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, EL DOCUMENTO DENOMINADO "PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA", A APLICAR EN MATERIAS DE INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 555

SANTIAGO, 09 NOV 2017

V I S T O S:

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N° 4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades de este Instituto.

2.- El D.F.L.N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

4.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. Nº 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de toma de razón; y las facultades que me concede el artículo 57º, de la Ley Nº 20.255.

C O N S I D E R A N D O:

1.- Que por Resolución Exenta N° 347, de 19 de julio de 2016, la Dirección Nacional aprobó para el Instituto de Previsión Social, el Instructivo denominado "Procedimiento de Control de Cambio del Sistema".

2.- Que, resulta necesario actualizar el procedimiento citado en el Considerando precedente y controlar los cambios realizados a los sistemas de información del Instituto de Previsión Social, manteniendo los niveles de autorización y documentación pertinentes.

3.- Que, en el contexto citado precedentemente, el Jefe Departamento de Seguridad de la Información dependiente de la División Informática del Instituto de Previsión Social, ha elaborado el "Procedimiento de Control de Cambio del Sistema", cuyo texto ha sido revisado por la Encargada de Seguridad de la Información y aprobado por el Presidente Comité de Seguridad de la Información de este Instituto.

4.- Que, por Oficio Ordinario N° 46241/2172-17, de 13 de octubre de 2017, la División Jurídica de este Instituto, emite informe sobre la aprobación legal del procedimiento de la especie, referido a controlar los cambios realizados a los sistemas de información del Instituto, manteniendo los niveles de autorización y documentación pertinentes, texto que de conformidad a lo dispuesto en la Resolución N°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fijó las normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, debe ser aprobado por acto administrativo exento del mencionado trámite.

R E S U E L V O:

1.- **Apruébase** para el Instituto de Previsión Social, el "Procedimiento de Control de Cambio del Sistema", que consta de setenta y cinco (75) páginas, que se adjunta como parte integrante de la presente Resolución Exenta, con aprobación legal de fecha 13 de octubre de 2017, cuyo objetivo es controlar los cambios realizados a los sistemas de información del Instituto de Previsión Social, en materias de información impresa y de aquella almacenada de forma electrónica, y transmitida por cualquier soporte o medio, manteniendo los niveles de autorización y documentación pertinentes.

2.- Déjase sin efecto, a contar de la total tramitación del presente instrumento, la Resolución Exenta N° 347, de 19 de julio de 2016, de esta Dirección Nacional, que se refiere a la misma materia.

3.- Publíquese el documento, que se aprueba por el presente acto administrativo, en el ambiente "Procedimientos Institucionales", de la Intranet del IPS.

Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
DIRECTOR NACIONAL

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistema de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Contraloría Interna
- División Beneficios
- División Canales de Atención a Clientes
- División Informática
- División Planificación y Desarrollo
- Departamento Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Comunicaciones
- Direcciones Regionales IPS
- Unidad de Apoyo Documental División Jurídica

MEES/RLO/VCG/MVEW/MEGA/MRC/mrc
Aprueba documento denominado "Procedimiento de Control de Cambio del Sistema".

X- (Folio DTD 3575-177)

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CAMBIO DEL SISTEMA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Jefe Departamento de Seguridad de Información.	Encargado de Seguridad de la Información	Presidente comité de seguridad de la Información Jefe División Jurídica Director Nacional

Este documento impreso es una copia no controlada

DIVISIÓN JURÍDICA VºBº DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Página	Numeración del contenido	Cambio Efectuado/Nombre del responsable
	01	Todas	Todas	**Jefe DSI** /Versión inicial del documento /

NOTA DE ENFOQUE DE GÉNERO

El uso de un lenguaje que no discrimine ni marque diferencias entre hombres y mujeres ha sido una preocupación en la elaboración de este documento. Sin embargo, y con el fin de evitar la sobrecarga gráfica que supondría utilizar en español o/a para marcar la existencia de ambos sexos, se ha optado por utilizar el masculino genérico, en el entendido de que todas las menciones en tal género representan siempre a todos/as, hombre y mujeres, abarcando claramente ambos sexos.

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es de propiedad del Instituto de Previsión Social y debe ser tratada de acuerdo a su nivel de confidencialidad, sobre la base de las instrucciones establecidas en la política de clasificación y manejo de información. El uso no autorizado de la información contenida en este documento podrá ser sancionado de conformidad con la ley chilena. Si usted ha recibido este documento por error, le pedimos eliminarlo y avisar inmediatamente al Instituto de Previsión Social (IPS).

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

INDICE

1. OBJETIVO 5
2. ALCANCE 5
3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 5
4. DEFINICIONES 6
5. RESPONSABILIDADES 9
6. DESCRIPCION DEL PROCESO 10
6.1 Descripción de Actividades 10
6.1.1.1 Paso a Producción Normal (Sistema No Urgente) 11
6.1.1.2 Cambio Sistema Paso a Producción 21
6.2 Diagrama de Flujo 24
6.2.1 Departamentos Involucrados en Proceso 24
6.2.2 Diagrama del subproceso 1. Ticket de control de cambio. 24
6.2.3 Diagrama del subproceso 2. Cambio de sistema no urgente. 25
6.2.3.1 Diagrama de flujo dividido en Partes 26
6.2.3.2 Fase 1 26
6.2.3.3 Fase 2 27
6.2.3.4 Fase 3 28
6.2.4 Diagrama del subproceso 3 Cambio de Urgencia 29
6.2.4.1 Dividido en Partes Subproceso de Cambio de sistema urgente. 30
6.2.4.2 FASE 1 30
6.2.4.3 FASE 2 31
6.2.4.4 FASE 3 32
6.2.5 Diagrama Proceso Paso a Producción 33
6.3 Matriz de Proceso 34
6.3.1 Elementos del Proceso de los Departamentos Involucrados 34
6.3.1.1 Control de Cambios de Sistema 34
6.3.1.2 Ticket Control de Cambio de Sistema 34
6.3.1.3 Cambio de Sistema no Urgente 34
6.3.1.4 Cambio de Sistema Urgente 34
6.3.2 Matriz Subproceso 1 Ticket Control de Cambio 35
6.3.3 Matriz Subproceso 2 Cambio Sistema No Urgente 36
6.3.3.1 Fase1 36
6.3.3.2 FASE 2 38
6.3.3.3 FASE 3 43
6.3.4 Matriz Subproceso 3 Cambio Sistema Urgente 47
6.3.4.1 FASE 1 47
6.3.4.2 FASE 2 49
7 INDICADORES DE GESTION 58
8. CONTROL DE REGISTROS 59
9. ANEXO A: FORMATO DOCUMENTOS DE REFERENCIA. 61

Este documento impreso es una copia no controlada

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

A.1. Control de Cambio (CR) (Anexo N° 1). 61
A.2. Evaluación de requerimiento (ER) (Anexo N°2). 62
A.3. Ficha de Instalación FINS (Anexo n°3). 63
A.4. Casos de Uso (CU) (Anexo N°4). 64
A.5. Manual de Operación (en caso de Operación de Procesos) (MO) (Anexo N°5). 65
A.6. Evidencia Técnica de Prueba (EPU) (Anexo N°6). 66
A.7. Manual de Usuario (MU) (Anexo N°7) 67
A.8. Pauta de Prueba (PPRU) (Anexo N°8). 68
A.9. Formulario de Estado de Certificación (ECER) (Anexo N°9). 69
A.10. Solicitud paso a producción (SPRO) (Anexo N°10). 70
A.11. Informe de Incidencia (Anexo N°11). 71
A.12. Solicitud Paso a Producción Soporte (Anexo N°12). 72
A.13. Formulario del Proyecto para Análisis de Seguridad (Anexo N°13). 73
A.14. Diagrama de Arquitectura (Anexo N°14). 74
A.15. Informe Auditoria Técnica (Anexo N°15). 75
La siguiente imagen es un ejemplo del informe, este puede variar en su formato. 75

Este documento impreso es una copia no controlada

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

1. OBJETIVO

Controlar los cambios realizados a los sistemas de información del Instituto de Previsión Social, manteniendo los niveles de autorización y documentación pertinentes.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todos quienes cumplen funciones para el Instituto de Previsión Social (IPS), sea esto en sus instalaciones o fuera de ellas, aplicándose a funcionarios de cualquier estamento y calidad jurídica (planta, contrata, honorarios, asesores, consultores, alumnos en práctica) así como también a personas naturales y jurídicas externas, públicas o privadas que presten servicios en el Instituto o para este y que tengan participación en las actividades descritas en este documento.

El ámbito de ejecución del procedimiento son todos los activos de información del IPS y aquellos bajo su responsabilidad que estén señalados en el documento. Su cobertura se extiende a la información impresa y también a aquella almacenada electrónicamente, y transmitida por cualquier soporte o medio. Se debe precisar que el presente alcance descrito en los párrafos anteriores, está circunscrito y detallado en el documento "SGSI-00 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SGSI)"

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Resolución Exenta N° 175, de 28.03.2017, del Director Nacional, que aprueba "Política General de Seguridad de la Información Código: Pol-00".
- Resolución Exenta N° 292, de 21.06.2017, del Director Nacional, que aprueba Documento "Alcance del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información Código: SGSI-00".
- Resolución Exenta N° 18, de 22.01.2016, del Director Nacional, que aprueba Procedimiento Aseguramiento de Calidad de Desarrollo de Software.
- Resolución Exenta N° 320, de 19.07.2012, del Director Nacional, que establece la Estructura Orgánica del Instituto de Previsión Social, modificada en los aspectos indicados en Resolución Exenta N° 464, de 11.10.2016, del Director Nacional.
- .Resolución Exenta N° 610, de 09.11.2015, del Director Nacional, que fija la Estructura Orgánica Interna de la División Informática.
- Norma NCh-ISO 27001:2013.

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

4. DEFINICIONES

Definiciones utilizadas en el procedimiento

a. **Ambiente de desarrollo:** Es una aplicación informática que proporciona servicios integrales para facilitarle al desarrollador o programador el desarrollo de sistemas.
b. **Ambiente de Quality Assurance (QA):** Es una herramienta que permite realizar pruebas funcionales e integrales que aseguran el correcto funcionamiento del sistema sea puesto en producción con estándares de calidad adecuados.
c. **Ambiente de producción:** Es el sistema donde se encuentran los datos operativos.
d. **Backups:** Es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.
e. **Branch:** Nomenclatura utilizada para nombrar el directorio de desarrollo alternativo, en el control de versiones.
f. **Cambios en sistemas no urgentes:** Aplicación de un procedimiento de control de cambio para generar modificaciones en los sistemas, sin afectar la operación del sistema ni su funcionamiento general ni del negocio.
g. **Cambios en sistemas urgentes:** En situaciones de urgencias, el problema paraliza el normal funcionamiento de los sistemas de información y perjudica el funcionamiento normal del negocio; por lo que el requerimiento debe ser atendido de manera urgente para solucionarlo.
h. **Código Fuente:** Es un conjunto de líneas de texto que son las instrucciones que debe seguir la computadora para ejecutar y crear un programa informático.
i. **CPP:** Coordinador de Paso a Producción
j. **Diagrama de Arquitectura:** Es un "dibujo" donde se plasma de forma gráfica las interconexiones de infraestructura y arquitectura del sistema.
k. **ECER**: Estado de certificación.
l. **Rollback:** Estrategia de vuelta atrás del sistema, a la forma en que estaba antes de que los cambios fueran realizados.
m. **Merge:** Nomenclatura utilizada para la unión de dos ramas independientes de código en una sola.
n. **Repositorio: es** un sitio centralizado donde se almacena y mantiene la información digital, habitualmente bases de datos o archivos.
o. **Ruta Branch:** Dirección física (Ejemplo: \\ServidorEjemplo\ ) donde el departamento de desarrollo y mantención pone el código fuente de los desarrollos.
p. **Ruta SVN:** Dirección física (Ejemplo: \\ServidorEjemplo\ ) del repositorio donde se encuentran almacenadas las versiones del código fuente.

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

q. **Sistemas de negocios críticos:** Son procesos del negocio en que si se genera una falla o vulnerabilidad del servicio puede provocar costos muy elevados para la tarea que lo utiliza, y que pueden tener un valor económico o social para el IPS.
r. **Subversión (SVN):** Es un sistema de control de versiones usado para que varios desarrolladores puedan trabajar en un mismo proyecto de manera paralela o consecutiva, en forma más o menos ordenada.
s. **Ticket:** Numero identificador utilizado para rastrear el progreso y respuestas en línea de los cambios solicitados.

Definiciones Generales

a. **Activo de Información:** Elementos para la producción, procesamiento, emisión, almacenaje, comunicación, visualización y la recuperación de la información que posee valor para la organización. Pueden clasificarse en personas, infraestructura, sistemas y datos.

b. Buen Uso de la información: Cuidado que los colaboradores de la Institución deben procuraren el manejo o utilización de los sistemas y activos de información de la Institución, refiérase al cuidado que los usuarios deben tener en relación a los activos de información.

c. Confidencialidad: Propiedad de la información que consiste en que ésta no sea puesta a disposición o sea revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados

d. Continuidad del negocio: Es la mantención de las actividades propias del instituto a pesar la ocurrencia de eventos que la pongan en peligro, lo que se logra por el establecimiento de medidas que mitiguen las interrupciones de las actividades, asegurando la disponibilidad e integridad de los activos de información, o minimizando la pérdida de datos relevantes para el proceso.

e. Custodio de la información: Es el Funcionario que mantiene bajo su responsabilidad información de la que no es propietario, pero por su función es responsable de aplicar las medidas de seguridad necesarias que se definan, de acuerdo al valor de los activos a su cargo.

f. Documento electrónico: Toda representación de un hecho, imagen o idea que sea creada, enviada, comunicada o recibida por medios electrónicos y almacenada de un modo idóneo para permitir su uso posterior.

g. Disponibilidad: Propiedad de la información que consiste en que ésta deba estar accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada.

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

h. Evento de Seguridad de la Información: Acontecimiento que amenaza la seguridad de la información, sin presentar resultados negativos.

i. Incidente de seguridad de la información: Evento único o serie de eventos de seguridad de la información inesperados o no deseados que poseen una probabilidad significativa de comprometer las operaciones del negocio y amenazar la seguridad de la información.

j. Integridad: La propiedad de proteger la exactitud y completitud de los activos.

k. Plan de Continuidad: Es un plan de emergencia con el objetivo de mantener la funcionalidad de la organización a un nivel mínimo aceptable durante una contingencia.

l. Plan de Cuentas: Relación que existe entre los usuarios, roles y perfiles definidos en la institución considerando condiciones incompatibles en cada uno de ellos.

m. Propietario de la información: Es quien genera, mantiene y utiliza la información, siendo responsable de ella y de los procesos que se llevan a cabo en su procesamiento, a través de diversos medios, sean éstos manuales, mecánicos o electrónicos.

n. Seguridad de la Información: Preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

o. Tercero: Empresa o persona externa que tiene algún tipo de relación con la Institución.

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

5. RESPONSABILIDADES

a) **Coordinador Paso a Producción (CPP)**: Es la contraparte del Departamento de Producción, Subdepto. de Operaciones, para realizar la coordinación de la instalación de un requerimiento en el ambiente productivo.

b) **Jefe Departamento de Seguridad de Información (JDSI):** Es el encargado de gestionar y controlar el sistema de seguridad de la información, como también de los activos de información del instituto, conforme a la normativa vigente y los objetivos estratégicos institucionales. Es el responsable de informar al Comité de Seguridad de la Información y al Encargado de Seguridad de la Información, con respecto a la evaluación del daño provocado por un incidente de seguridad de la información.

c) **Especialista Instalación**: Es quien ejecuta la instalación del cambio del sistema, asignado para el paso a Producción del aplicativo.

d) **Gestor del requerimiento o Jefe de Proyecto**: Es el responsable total respecto a la planificación y ejecución de un determinado requerimiento en producción.

e) **Jefatura**: Funcionario encargado de dirigir un grupo de personas, organizados en Dirección, Subdirección, División, Departamento y Unidad.

f) **Líder de Desarrollo y Mantención**: Es el responsable del desarrollo del sistema.

g) **Mesa de Ayuda:** Es responsable de recibir reportes, investigar, clasificar los eventos reportados según el Departamento, Unidad o Área relacionado e informar los eventos categorizados como incidentes potenciales de seguridad de la información, al Jefe del Departamento de Seguridad de Información para su investigación y/o solución según corresponda.

h) **Mesa de Ayuda Departamento Tecnologías, División Informática**: Recibe reporte, investiga, clasifica, contiene e informa del incidente al funcionario que solicitó el cambio del sistema el estado del ticket y al Departamento según corresponda la clasificación de lo solicitado vía reporte.

i) **Usuario Responsable del Negocio:** Encargado de validar el paso a producción de los cambios al sistema, conforme a las pruebas satisfactorias obtenidas por QA, ejecutado en coordinación con el Jefe del Proyecto.

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

6. DESCRIPCION DEL PROCESO

Consideraciones Generales

Todo cambio solicitado debe realizarse mediante correo electrónico a la Mesa de ayuda o ingresando directamente al "Sistema de Gestión de Ticket", con el fin de controlar los cambios a la organización, describiendo el problema que requiere ser atendido y los efectos que ésta produce en el/los servicios de negocio en producción.

La mesa de ayuda genera o canaliza ticket en el "Sistema de Gestión de Ticket", asignando en el Ticket al Gestor de Requerimiento correspondiente e indicando la descripción del contenido y naturaleza del cambio. El sistema de ticket genera un correo que llega a la casilla del Gestor de Requerimiento asignado y al grupo al cual pertenece, revisa la solicitud y lo categoriza, dependiendo si se considera como Cambio de Sistema no Urgente o un Cambio de Sistema Urgente.

6.1 Descripción de Actividades

6.1.1 Control de Cambio Paso a Producción

Las solicitudes de cambio se originan de las incidencias o requerimientos, reportados mayormente por los usuarios del negocio, a través de tickets categorizados por la Mesa de Ayuda como cambio de sistema no urgente.

El solicitante genera un requerimiento mediante correo electrónico a la Mesa de ayuda o en su lugar, ingresa directamente al "Sistema de Gestión de Ticket", describiendo la necesidad y los efectos que ésta produce en el/los servicios del proceso de negocio.

La mesa de ayuda identifica al Gestor de Requerimiento respectivo y canaliza el Ticket de acuerdo al módulo que corresponde.

El sistema de ticket genera un correo que llega a la casilla del Gestor de Requerimientos asignado y al grupo al cual pertenece.

El Gestor de Requerimiento revisa el Ticket y lo categoriza, si es un Cambio de Sistema no Urgente o un Cambio de Sistema Urgente.

Considerando la categorización realizada, el flujo continuará en el "Subproceso Cambio de Sistema no Urgente" o en el "Subproceso Cambio de Sistema Urgente".

Este documento impreso es una copia no controlada

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

6.1.1.1 Paso a Producción Normal (Sistema No Urgente)

En este caso el flujo continúa en el "Subproceso Cambio de Sistema no Urgente".

El Gestor del Requerimiento recibe el ticket y analiza la documentación enviada por el solicitante. Si la documentación está completa, solicita una reunión para especificar el requerimiento. En caso contrario, la rechaza y solicita más información.

En el primer caso, el Gestor de Requerimiento se reúne con el solicitante y evalúa la pertinencia del requerimiento,

El Gestor del Requerimiento identifica si el nuevo requerimiento de cambio no urgente solicitado, corresponde a desarrollo interno o desarrollo externo. Según la complejidad, define el equipo de especialistas que trabajarán y realizarán la solución del requerimiento.

Inmediatamente el Gestor de Requerimiento realiza una reunión con el Equipo de Desarrollo para especificar los cambios que necesita el solicitante, ya sea interno o externo, para elaborar una propuesta que cumpla con el requerimiento del solicitante. Para estos efectos, el Equipo de Desarrollo genera un documento denominado "Documento de Control de Cambio" que sea consistente con el requerimiento solicitado. En él se analiza el requerimiento, se propone una solución a implementar, la estimación del esfuerzo (HH) que lleva aparejado y cuáles son las tareas a realizar.

Una vez que el "Documento de Control de Cambio" esté completo, se envía mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento.

El Gestor de Requerimiento recibe la propuesta de solución enviada por el equipo desarrollador y la remite al solicitante a objeto de que la revise, valide y firme el documento con la propuesta de solución. Luego, Gestor de Requerimiento ingresa al "Sistema de Gestión de Ticket" y adjunta el documento de la propuesta de control de cambio.

El solicitante recibe la propuesta enviada por el Gestor de Requerimiento, revisa que el documento esté conforme a lo solicitado y que las HH del proyecto hayan sido calculadas acorde con la necesidad del negocio, y de estar correcto, firma y valida el documento.

En el caso que la propuesta sea aceptada, el flujo sigue a la función "Enviar Propuesta Firmada". En el caso de ser rechazado, el flujo sigue a la función "Especificar Requerimiento con Solicitante".

En el caso que la propuesta esté acorde a lo solicitado y no cuente con observaciones, el Solicitante envía el documento firmado al Gestor de Requerimiento asignado.

El Gestor de Requerimiento recibe el documento con la propuesta firmada y la envía al equipo de desarrollo, para dar inicio al proceso de cambio no urgente solicitado, creando el Branch respectivo, el que envía mediante correo electrónico al Equipo de Desarrollo, para comenzar el desarrollo de la propuesta.

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

El Equipo de Desarrollo, de acuerdo al contenido del documento control de cambio, desarrolla e implementa el cambio solicitado.

Una vez Implementado el cambio no urgente según indicaciones recibidas, el Equipo de Desarrollo informa al Gestor de Requerimiento vía correo electrónico, para su validación.

El Equipo de Desarrollo genera los documentos Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones(M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU) y Manual de Usuario (MU). El Equipo de Desarrollo envía mediante correo electrónico estos documentos al Gestor de Requerimiento.

El Gestor de Requerimiento solicita al menos 48 horas antes, para su coordinación, los siguientes documentos requeridos:

a) Certificado de QA (ECER) firmado por:
   - Administrador SVN
   - Usuario Responsable
   - Líder o Jefe de Proyecto (JP)
   - Jefe Sub-Departamento de QA
   - Jefe Proyecto QA
   - Analista QA.

b) Certificado de Seguridad firmado por el Jefe del Departamento de Seguridad.
c) Ficha de instalación en producción, que contenga toda la información y que la ruta SVN contenga los archivos necesarios para su compilación.
d) Solicitud de paso a producción (SPRO), indicando cada ítem y firmada por:
   - Firma Jefe Proyecto D&M/ Líder de Proyecto D&M/ Líder de Proyectos Gestión y Datos.
   - Firma Encargado del Negocio.

Verificada la información previamente señalada, el Gestor de Requerimiento gestiona la ventana de tiempo para pasar a producción con las respectivas áreas de negocio impactadas y la Operación de Producción.

DIVISION JURIDICA VºBº DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

Hecho esto, el gestor del requerimiento deberá revisar que la documentación enviada por el equipo de desarrollo, esté completa y conforme a la solución propuesta al solicitante.

a) En el caso que los documentos estén correctos y completos, el flujo sigue a la función " Enviar Documentos a QA".
b) En caso contrario, los documentos serán rechazados, y el flujo sigue a la función "Generar y Enviar Documento".

El Gestor de Requerimiento adjunta y envía toda la documentación mediante correo electrónico al Jefe del Departamento de seguridad de información (JDSI).

El JDSI recibe los documentos enviados por el Gestor de Requerimiento y la solicitud formal del análisis de seguridad:

a) Ejecuta el "Proceso de Seguridad de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas", donde se realiza varios análisis de seguridad, en búsqueda de vulnerabilidades que afecten la integridad, disponibilidad o confiabilidad del desarrollo.

b) Si se determina que el desarrollo solicitado no presenta vulnerabilidades, se envía un informe de auditoría técnica del análisis al Gestor del Requerimiento, informando la aceptación del cambio en sistema a nivel de seguridad.

c) De lo contrario si detecta muchas brechas el análisis es enviado al gestor del requerimiento con el objeto de solucionar los errores de seguridad, con su equipo de desarrollo sobre la base del informe de auditoría técnica.

El Gestor del Requerimiento recibe el informe de auditoría técnica enviado por el JDSI, quien le indica las brechas y vulnerabilidades encontradas en el proyecto.

El Gestor de Requerimiento coordinará la solución de las debilidades detectadas en conjunto con su equipo de desarrollo, y, toda vez que el proyecto fue modificado, se deberá generar nueva documentación para el proyecto.

Una vez que el Gestor de Requerimiento recibe el informe de auditoría técnica sin ninguna vulnerabilidad, se procede a dar aviso al departamento QA para el inicio del análisis de calidad, respaldada con la documentación requerida.

Previo al inicio del proceso de pruebas, el sistema y la infraestructura que lo soporta debe pasar por un plan de análisis de seguridad para detectar vulnerabilidades. Dicho análisis lo realiza el Departamento de QA. Este tendrá 2 días hábiles desde que recibe la aprobación del plan de análisis realizados por el JDSI, para dar una respuesta mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento.

El Departamento de QA ejecuta el proceso de "Aseguramiento de Calidad de Desarrollo de Software" .para esto envía las pautas de prueba al Gestor de Requerimiento.

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

El Gestor de Requerimientos reenvía las pautas de prueba mediante correo electrónico al solicitante para que las revise y las valide.

a) Dentro de la revisión considera todas las opciones y casos posibles para lo cual se hizo el desarrollo, activándose todos los controles definidos, de manera tal que se pueda identificar que el flujo de información se genera sin errores.
b) Para el caso en que sea rechazada, deberá detallar las razones, siguiendo el flujo entonces a la función".
c) En el caso de ser aceptada es enviada mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento, Siguiendo el flujo se pasa a la función "Recibir y Enviar Pauta de Prueba Aceptada".

El Gestor de Requerimiento entonces, ejecutará las siguientes tareas.

- Recibir mediante correo electrónico la pauta de prueba aceptada por el solicitante.

- Enviar mediante correo electrónico al Jefe de Proyecto QA, la pauta de prueba firmada por el solicitante.

- Al recibir el Departamento de QA mediante correo electrónico la pauta de prueba firmada por el solicitante, realizará la gestión de instalación en ambiente QA.

- Este Departamento envía, a través de correo electrónico, la solicitud de servicio de infraestructura, en la que solicita la instalación del requerimiento en Ambiente QA, para realizar las pruebas de certificación.

El Sub Departamento de Infraestructura realizará la instalación del requerimiento y/o la configuración en base a la documentación entregada y verificará que la instalación se haya realizado con éxito.

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

El Departamento de QA verifica que la instalación del requerimiento en ambiente QA (funciones básicas del desarrollo) se encuentre instalada correctamente. La instalación puede ser:

a) Correcta
b) Fallida

En el caso que la instalación sea correcta, el flujo sigue a la función "Realizar Pruebas". Si es fallida, el flujo sigue a la función "Solicitar Instalar Requerimiento Ambiente QA".

El Departamento de QA ejecuta las pruebas QA definidas en la pauta de pruebas. Esta etapa considera realizar la grabación de evidencia de las pruebas realizadas y actualizar la pauta de pruebas, generando reporte de defectos si corresponde.

El Departamento de QA realizará el informe con los resultados de las pruebas. Si los resultados son:

a) Positivos (OK), se deberá informar la aprobación de las pruebas y enviar el Formulario de Estado de Certificación ECER firmado por todos los participantes de las pruebas.

b) Negativos (No OK), se deberá generar y enviar a través de correo electrónico el respectivo reporte de defectos.

Nota: Es prerrequisito de esta actividad constar con el desarrollo instalado en ambiente QA y con los datos de prueba.
Se define como estándar de aceptación:

a) 98% de aceptación en defectos no invalidantes, previa aceptación del solicitante.
b) 100% de aceptación funcionalidades criticas (especificadas en la pauta de prueba).

Cuando QA rechaza un requerimiento deberá enviar las evidencias de pruebas al Equipo de Desarrollo, quienes deberán analizar los motivos del rechazo.

Si el Equipo de Desarrollo determina que el requerimiento fue mal rechazado, envía la evidencia al solicitante, quien da la última resolución de las incidencias reportadas, mediante sus propias pruebas de funcionalidad.

Nota: En algunos casos se puede apelar al rechazo, como por ejemplo cuando los errores sean producto de controles no consensuados en la especificación del requerimiento, siendo estos nuevos controles de cambio.

En los casos en que el requerimiento sea rechazado, el Gestor de Requerimiento envía vía correo electrónico el detalle del "Documento Rechazado" al equipo de desarrollo.

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

El Gestor de Requerimiento solicitará vía correo electrónico al equipo de desarrollo, el nuevo MERGE.

a) El Equipo de Desarrollo recibe la solicitud del Gestor de Requerimiento y realiza el nuevo MERGE, en el que toma todas las fuentes que existen actualmente en producción, o toma la línea base completa, entre otras acciones a tomar.

b) El Gestor de Requerimiento actualizará la documentación en base al nuevo MERGE enviado por el equipo de desarrollo. Completará entonces el formulario de paso a producción, con la fecha y hora planificadas y enviará el formulario respectivo al coordinador(a) de paso a producción

c) El coordinador de paso a producción recibirá mediante correo electrónico el formulario de paso a producción, deberá revisarlo y verificar que los documentos se encuentren completos y sin salvedades.

El Coordinador de paso a producción deberá realizar dos acciones:

a) Si toda la documentación se encuentra completa y correcta, coordinará la fecha y hora del paso a producción y asignará a los funcionarios responsables (Ingeniero de Infraestructura, Gestor de Requerimiento), quienes deberán estar a la fecha y hora definida por el coordinador(a); también deberá asignar un DBA y un operador de explotación en caso de ser requerido.

b) Enviará documentos a las personas que participarán en el paso a producción.

El Subdepartamento de Infraestructura despliega los cambios en el ambiente de producción.

a) En caso de que la instalación sea correcta, deberá avanzar a la opción de notificar despliegue, y en caso contrario (si no es correcta), se debe retroceder, coordinando nuevamente el paso a producción.

b) Una vez notificado el solicitante que fueron realizados los cambios en producción, éste deberá realizar las pruebas de validación, comprobará si el cambio implementado corresponde al requerimiento generado en la Mesa de ayuda y que el sistema funcione correctamente en el servidor de producción. De no ocurrir esto, el solicitante deberá rechazar el cambio.

c) Si la implementación es aceptada, el flujo avanzará a la función "Recibir Aprobación de Solicitante", y en el caso contrario, el flujo permanecerá en la función "Solicitar nueva implementación".

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

El Gestor de Requerimiento conectará la actividad "Validar Cambio y Entregar Aprobación" con la de "Solicitar Nueva Implementación".

a) En caso que la solución implementada no cumpla con el requerimiento efectuado, el Gestor de requerimiento recibirá un correo por parte del solicitante rechazando la implementación e indicando los motivos del rechazo. En este caso, solicitará al equipo de desarrollo realizar nuevamente la implementación, indicando los motivos que dio el solicitante para rechazar el cambio realizado.

b) Si, por el contrario, recibe la aprobación del solicitante mediante correo electrónico, la enviará al coordinador(a) de paso a producción. El Gestor de Requerimiento notifica a la Mesa de Ayuda del requerimiento solucionado y adjunta el correo con la validación del solicitante.

El coordinador de paso a producción es el funcionario encargado de cambiar el estado del Ticket al estado de "solucionado", y la Mesa de Ayuda cierra el ticket e informa al Gestor de Requerimiento que el Ticket fue cerrado.

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

6.1.1.2 Paso a Producción Emergencia (Sistema Urgente)

Consideraciones Generales

El cambio de sistema urgente es un paso a producción excepcional para instalar un sistema o componente en producción.

Existen solo dos motivos que permiten la instalación de un componente de Software de esta forma excepcional:

- Por exigencia de una medida gubernamental u Organismos Contralores.
- Por un problema en producción que afecte significativamente la operación y seguridad de un sistema que esté en régimen normal de operación.

Debe solicitarse su coordinación con una antelación de al menos 4 horas a la hora en que tenga que estar operativa la modificación. Los pasos de producción Emergencia deben contener la siguiente documentación:

- Ficha de Instalación Completa
- Solicitud de paso a producción con firmas del:
  - Jefe de Proyecto
  - Jefe de PMO o Jefe de desarrollo y mantención
  - Jefe de Producción

El Gestor de Requerimiento recibirá el ticket y analizará la documentación enviada por el Solicitante. Si la documentación está completa, le solicitará una reunión para especificar el requerimiento, si no está completa la rechazará y solicitará más información.

El desarrollo crítico tiene un SLA de un 90% de 0 hrs a 6hrs y un 10% de 6hrs a 9hrs, para ser resuelto, (exigencia al proveedor en caso de contrato vigente).

El Gestor de Requerimiento asignado que atiende el módulo en cuestión, de acuerdo al contenido del cambio urgente descrito por el ticket, realizará las modificaciones respectivas.

Implementado el cambio, coordinará con el área de producción la instalación del aplicativo con los cambios realizados en el ambiente Preproducción si es desarrollo web, si no, instalar en ambiente producción.

El equipo de desarrollo externo evaluará si el requerimiento corresponde a un cambio de sistema urgente (soporte) o a un cambio de sistema no urgente (evolutivo, correctivo).

Si el cambio no es urgente (no corresponde a soporte), el desarrollador externo devuelve al Gestor de Requerimiento con las indicaciones correspondientes, siguiendo el flujo "Asignar Desarrollo Interno o Externo".

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

Si es urgente, se ejecuta la implementación del cambio solicitado, cumpliendo los SLA correspondientes.

Implementado el cambio urgente según indicaciones, informará al Gestor de Requerimiento en forma telefónica o vía correo electrónico, para que coordine con el área de producción la instalación del aplicativo con los cambios realizados en el ambiente Preproducción, en caso de ser un desarrollo WEB, o directo a producción en el caso contrario.

El Gestor de Requerimiento revisará la solución propuesta y una vez aprobado, el flujo continuará en la función " Coordinar Paso a Preproducción" en caso de ser desarrollo WEB, y en caso contrario, el flujo sigue en la función "Coordinar paso a producción".

El Gestor de Requerimiento enviará un correo electrónico al coordinador(a) de paso a producción, adjuntando los documentos FINS de Instalación de Soporte y Solicitud de Soporte, para realizar el paso correspondiente.

El Coordinador de Paso a Producción realizará las siguientes acciones:

a) Recibe y revisa los documentos asociados al cambio de sistema.
b) Si el contenido es suficiente, los aprobará y enviará la respectiva notificación (correo) con la documentación correspondiente para llevar a cabo el proceso de instalación, a Infraestructura (tecnología o bd) para que realice la instalación en Preproducción,

El Subdepartamento de Infraestructura revisará los documentos y si el contenido es suficiente para la instalación, se aprobará y el flujo continuará en la función "Instalar Desarrollo en Preproducción". En el caso que los documentos sean rechazados, se informará al Gestor de Requerimiento para que revise y entregue la documentación corregida. En este caso, el flujo continuará en la función "Coordinar Paso a Producción".

El Analista de Infraestructura ejecutará las siguientes acciones:

a) Instalación del sistema desarrollado y/o configuración, en el ambiente de Preproducción en base a la documentación entregada.
b) Verificará que la instalación se haya realizado con éxito.
c) Si la instalación en Preproducción del desarrollo de cambio urgente es correcta, el flujo sigue en la función "Notificar cambio de Sistema"; en el caso contrario, le informará a producción, quien hará llegar las observaciones al Gestor de Requerimiento, situación en la que el flujo sigue en la función "Aprobar Paso a Producción".

El Analista de Infraestructura, para el caso en que la instalación del cambio de sistema haya sido realizada correctamente, notificará mediante correo electrónico al Coordinador de paso a producción y al Gestor de Requerimiento, indicando que la instalación está lista para ser revisada.

Luego de esto, el Gestor de Requerimiento ejecutará las siguientes acciones:

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

a) Validará que el cambio implementado corresponda al desarrollo solicitado por el solicitante;
b) Y si el desarrollo de cambio urgente es validado, el flujo proseguirá a la función "Realizar Pruebas UAT".
c) Si es rechazado, el flujo vuelve a la función "Desarrollar Requerimiento Externo".

A continuación, el solicitante ejecutará las siguientes acciones:

a) Realizará las pruebas de aceptación del usuario (UAT) y verificará si el cambio implementado corresponde al requerimiento solicitado. En el caso contrario, rechazará el cambio.
b) Si la implementación se aprueba, el flujo a la función "Coordinar Paso a Producción". Si se rechaza, el flujo sigue hacia la función "Solicitar Nueva Implementación".
c) Si la nueva implementación no cumple con lo solicitado, debe ser rechazada inmediatamente, lo que se informa vía correo electrónico, inmediatamente luego de realizada la verificación, indicando los motivos del rechazo.

El Gestor de Requerimientos, después de la validación de las pruebas UAT, coordinará con el analista de producción, la aprobación y gestión de la instalación en producción y deberá enviar los documentos actualizados.

A su turno, el Analista de Producción ejecutará las siguientes acciones:

a) Recibir la solicitud del Gestor de Requerimiento y los documentos asociados al desarrollo del cambio de sistema.
b) Una vez aprobada la solicitud, envía la notificación que incluye la documentación correspondiente a Infraestructura, para que realice la instalación en el ambiente Producción. En el caso que el paso a Producción sea aprobado, el flujo continuará hacia la función " Instalar Desarrollo en Producción". En caso de ser rechazado, el flujo sigue a la función " Coordinar Paso a Producción".

El Analista de Infraestructura ejecutará las siguientes acciones:

a) Instalación del sistema desarrollado y/o configuración, en el ambiente de Producción y en base a la documentación entregada.
b) Verificará que la instalación se haya realizado con éxito.
c) En el caso que la instalación en Producción del desarrollo de cambio urgente sea correcta, el flujo derivará la compuerta "Solicitud Cierre de Ticket". En el caso contrario, informará a Producción. Esta unidad hará llegar las observaciones pertinentes al Gestor de Requerimiento, siguiendo entonces el flujo a la función "Aprobar Instalación en Producción".

A continuación, la Mesa de ayuda indicará al Solicitante que valide la implementación, señalando que el cambio en el sistema ya se encuentra en producción y necesita ser validado para cerrar el Ticket.

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

A continuación, el solicitante ejecutará las siguientes acciones:

a) Efectuar las pruebas de validación donde comprueba para comprobar que el cambio implementado corresponda a lo solicitado y que el sistema funciona correctamente en el ambiente de producción. En el caso contrario, rechazará el cambio realizado.
b) En el caso que la implementación sea aceptada, el flujo proseguirá a la función "Cerrar Caso e Informar a Gestor de Requerimiento". De lo contrario, el flujo sigue en la función " Solicitar Nueva Implementación".

Cuando el Cambio de Sistema Urgente es realizado por desarrollo externo, la Mesa de Ayuda adjunta el documento "Informe de Incidencia" en el "Sistema de Gestión de Ticket" y el Gestor de Requerimiento es el encargado de validar el documento "Informe de Incidencia".

Cuando el Cambio de Sistema Urgente es realizado por desarrollo interno, el Gestor de Requerimiento es el encargado de adjuntar el documento "Informe de Incidencia" con su respectiva validación.

El Gestor de Requerimiento validará que el informe de incidente se encuentre adjunto en el "Sistema de Gestión de Ticket".

Para que la Mesa de Ayuda pueda proceder a cerrar el Ticket, deben existir las siguientes condiciones:

Desarrollo Externo:

a) Que el documento "Informe de Incidencia" esté adjunto en el "Sistema de Gestión de Ticket", y esté aprobado por el Gestor de Requerimiento.
b) Que el Solicitante valide con un OK, los cambios realizados.

Desarrollo Interno:

a) Que el documento "Informe de Incidencia" esté adjunto en el "Sistema de Gestión de Ticket".
b) Que el Solicitante valide con un OK, los cambios realizados.

6.1.1.3 Cambio Sistema Paso a Producción

El Jefe de Proyecto solicitará el paso a producción sólo si se encuentra realizado el proceso de certificación QA, esto por el impacto que la instalación pueda tener en el ambiente de Producción.

El Jefe de Proyecto debe solicitar a Mesa de Ayuda, que se reasigne el N° de ticket del requerimiento de paso a producción, a CCP y deberá agregar una nota indicando el motivo

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

de la asignación (Solicitud de paso a producción). Además debe adjuntar al ticket la ubicación (ruta) del sistema.

Coordinar Paso a Producción (CPP):

a) Si la Documentación es rechazada, se notificará vía correo al Jefe de proyecto, detallando el motivo del rechazo.

b) Si el CPP no tiene observaciones, se solicita vía correo electrónico al jefe de los especialistas de Instalación, la revisión de la documentación y las fuentes que se encuentran en SVN.

El Jefe de Especialistas Instalación ejecutará las siguientes acciones:

a) Si la documentación está correcta, se procede a entregar vía correo electrónico, fecha, hora y especialista asignado para el paso a Producción.
b) Si la documentación tiene observaciones, son enviadas a través del mismo medio al CPP y al especialista asignado para atender el requerimiento.

En la oportunidad correspondiente, el CPP deberá ejecutar estas tareas:

a) Aceptado el Paso a Producción por el área de Especialistas, coordinará con el área de negocio interesada, la ventana de tiempo para su realización.
b) Paralelo a esta acción notificará a la Mesa de Ayuda para enviar comunicado correspondiente al paso a producción en el caso de interrupción de los servicios por un lapso de tiempo.
c) Envía al especialista fecha y hora coordinada con el área de negocio Interesada para que gestione los recursos necesarios para el paso a Producción, Ejemplo: Movilización, Operadores, etc.

El Especialista Instalación deberá ejecutar el Paso a producción conforme a la documentación que se encuentra en SVN. En caso que exista falla en la instalación o en las pruebas post instalación, se procederá a realizar el ROLLBACK del Paso a Producción especificado en la ficha de instalación.

Deberá informar vía correo el Éxito, Fracaso y/o cualquier eventualidad durante la Instalación al CPP y al Jefe de Proyecto respectivamente.

El Coordinador Paso a Producción (CPP) informará del Estado de la Instalación vía correo electrónico al Jefe de Proyecto.

A continuación, el CPP Solicitará la Aprobación del usuario responsable del negocio al JP.

Si la Instalación falla, será necesario realizar un ROLLBACK en que se procede a rechazar el requerimiento vía el sistema de Ticket, y se solicita a Mesa de Ayuda la reasignación del requerimiento al JP.

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

El Jefe de Proyecto (JP) deberá ejecutar las pruebas con el usuario responsable del negocio en las que debe participar el JP.

El Jefe de Proyecto debe asegurarse que el usuario envíe un correo al CPP, con la aprobación del Paso a Producción.

a) En caso que el usuario tenga observaciones a la solución, deberá quedar como terminado este ticket y abrir un nuevo indicándose que éste se encuentra operativo en producción.
b) En este caso la Mesa de Ayuda deberá reasignar el ticket al JP, con las observaciones de la falla presentadas. El CPP registrará en la Bitácora de Pasos a Producción la información relevante para cada uno de los casos.

   Las fuentes y documentación instaladas en producción deberán ser rescatadas y subidas al SVN productivo.

El Jefe de Proyecto (JP) es responsable de corregir las observaciones entregadas por la CPP. Luego, vía correo electrónico, deberá confirmar a la CPP que la documentación se encuentra corregida en SVN.

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

6.2 Diagrama de Flujo

6.2.1 Departamentos Involucrados en Proceso

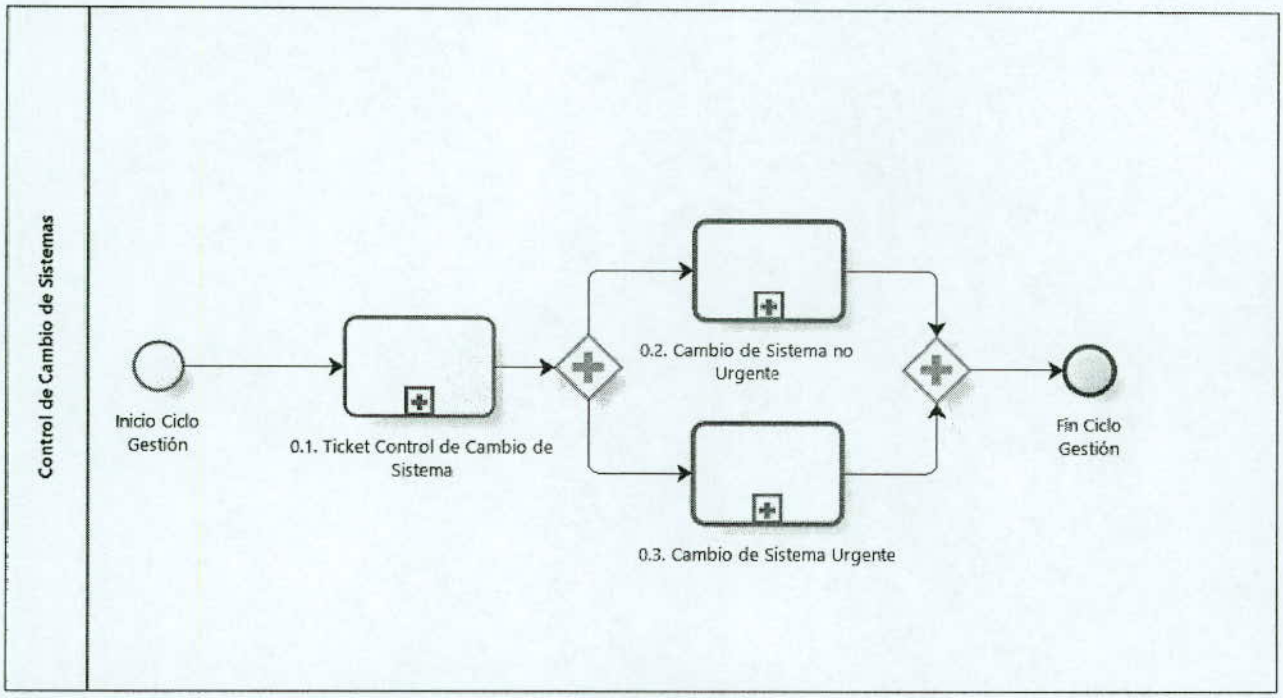


Figura 1. Proceso de Control de Cambio de sistemas

6.2.2 Diagrama del subproceso 1. Ticket de control de cambio.

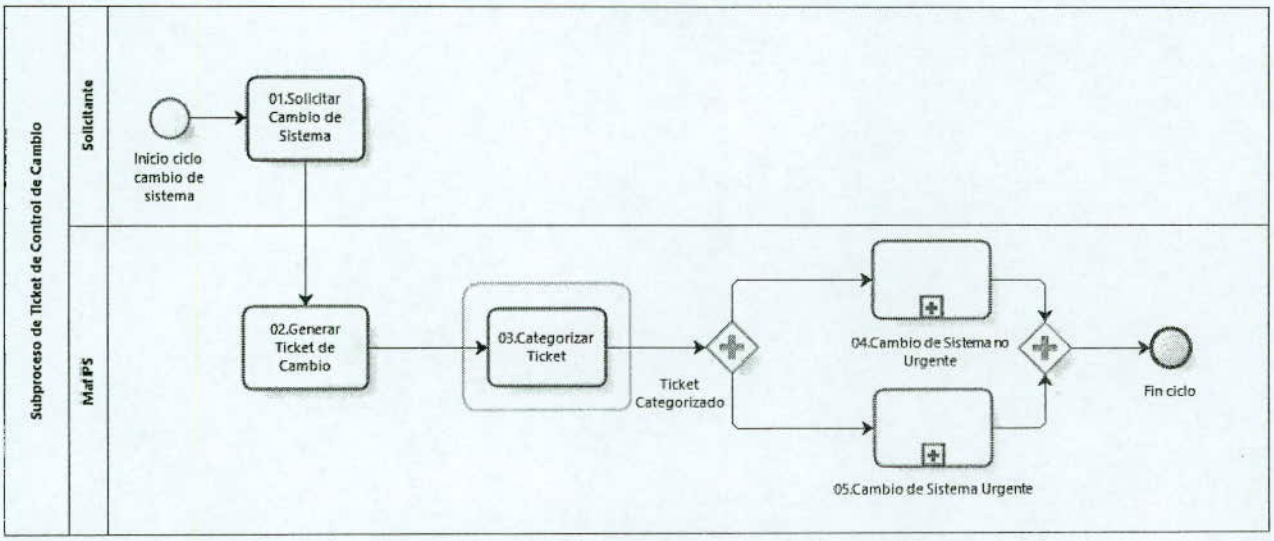


Figura 2. Subproceso de gestión de ticket de control de cambio.

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

555

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

6.2.3 Diagrama del subproceso 2. Cambio de sistema no urgente.

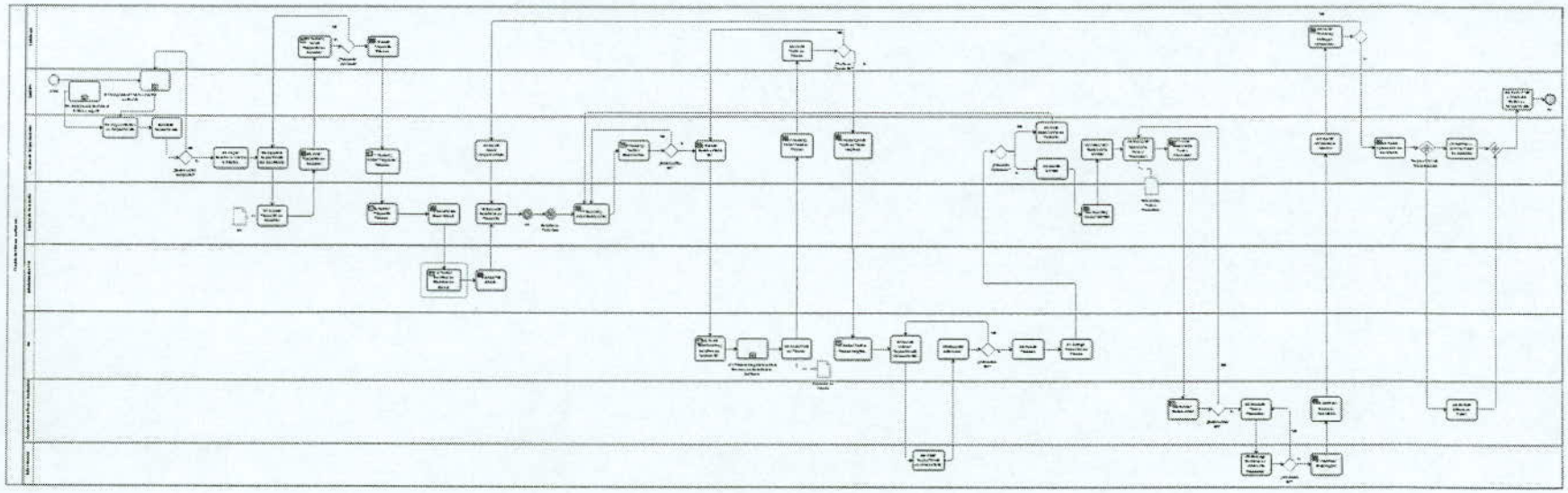


Figura 2. Subproceso de Cambio de sistema no urgente.

6.2.3.1 Diagrama de flujo dividido en Partes

6.2.3.2 Fase 1

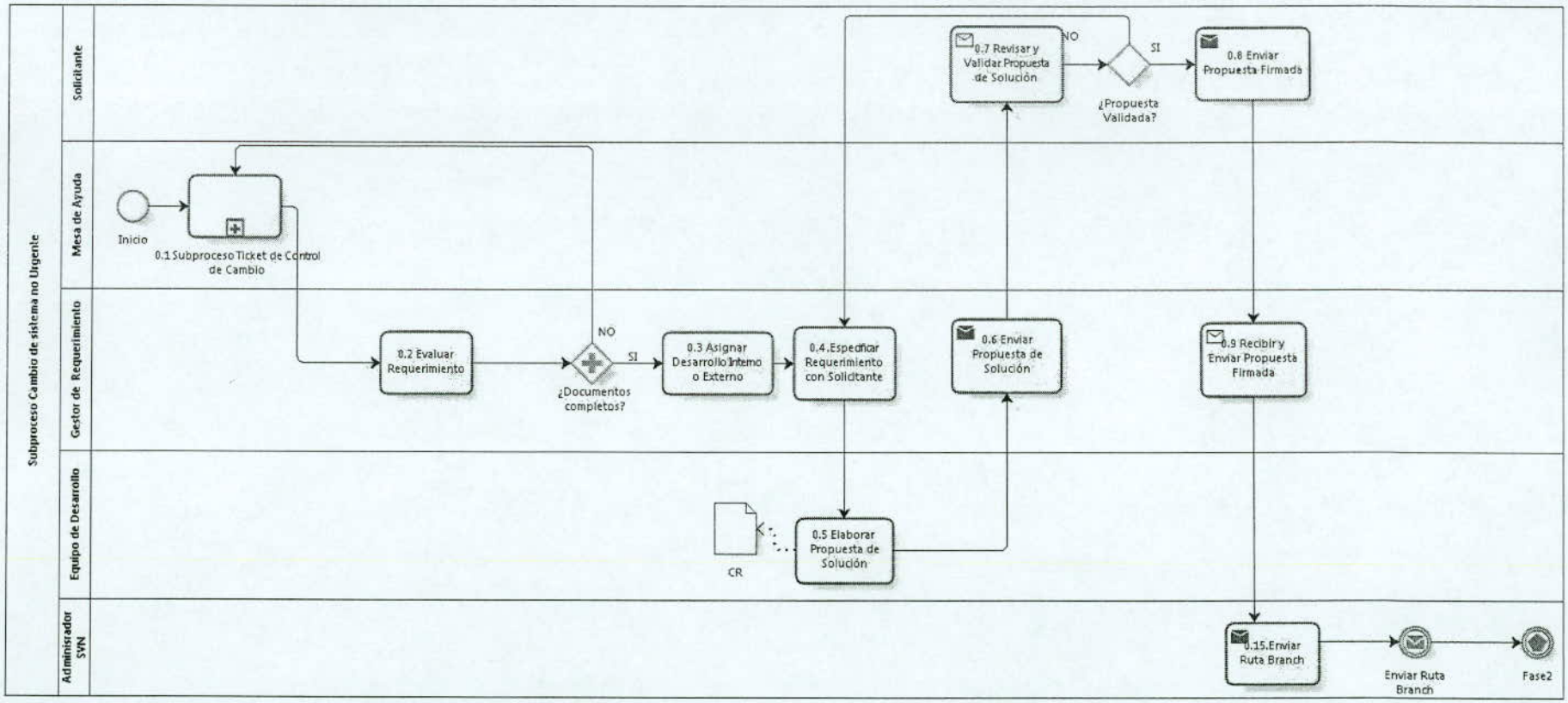


Figura 3. Fase 1 Subproceso de Cambio de sistema no urgente.

555

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

6.2.3.3 Fase 2

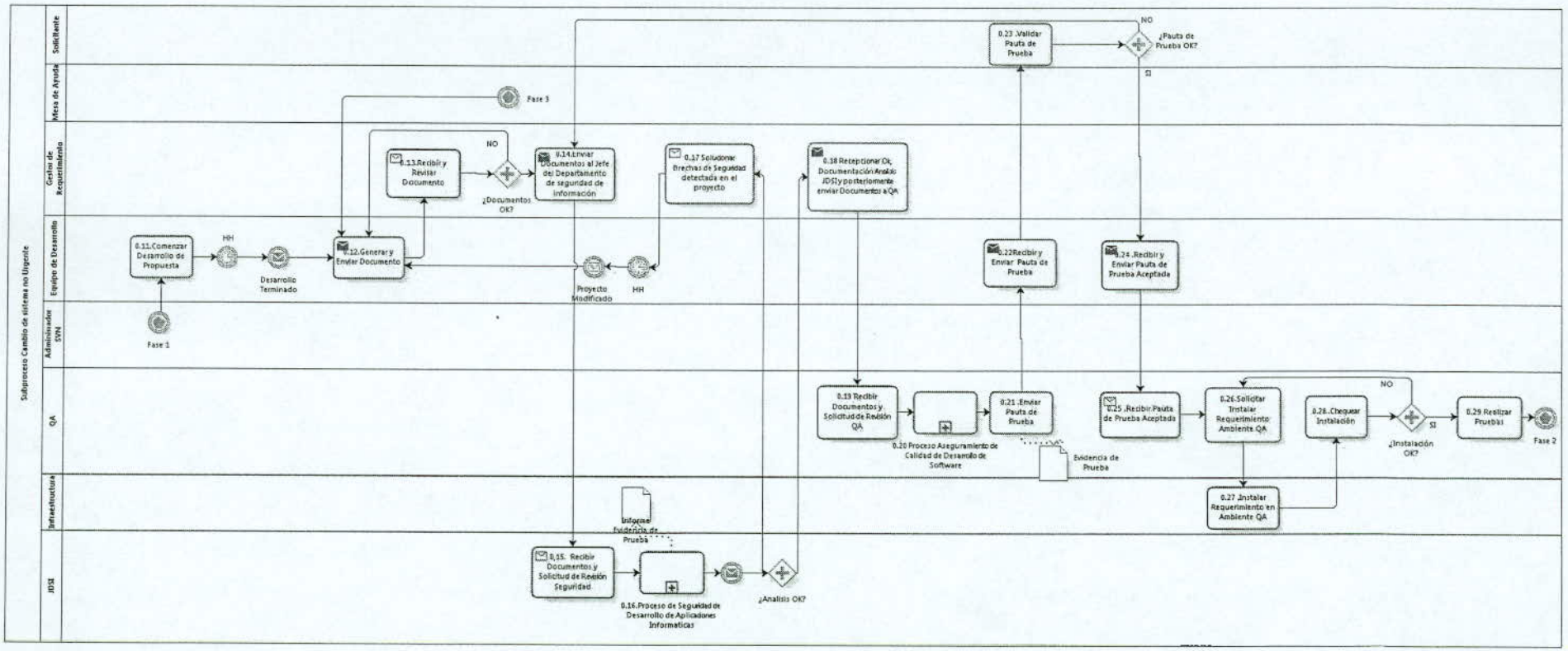


Figura 4. Fase 2 Subproceso de Cambio de sistema no urgente.

555

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

6.2.3.4 Fase 3

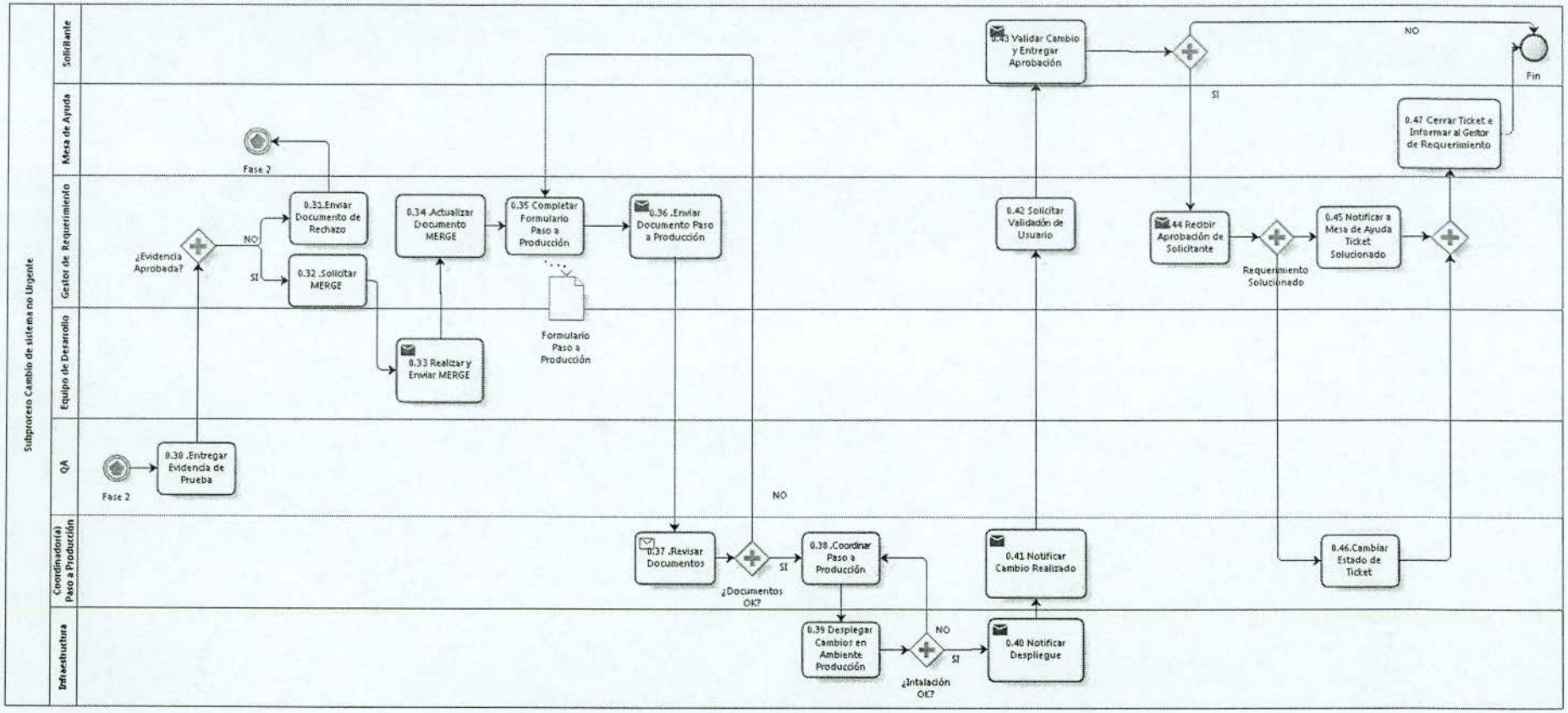


Figura 5. Fase 3 Subproceso de Cambio de sistema no urgente.

555

DIVISION JURIDICA VºBº DEPTO. CONTROL Jurídico I.P.S.

6.2.4 Diagrama del subproceso 3 Cambio de Urgencia

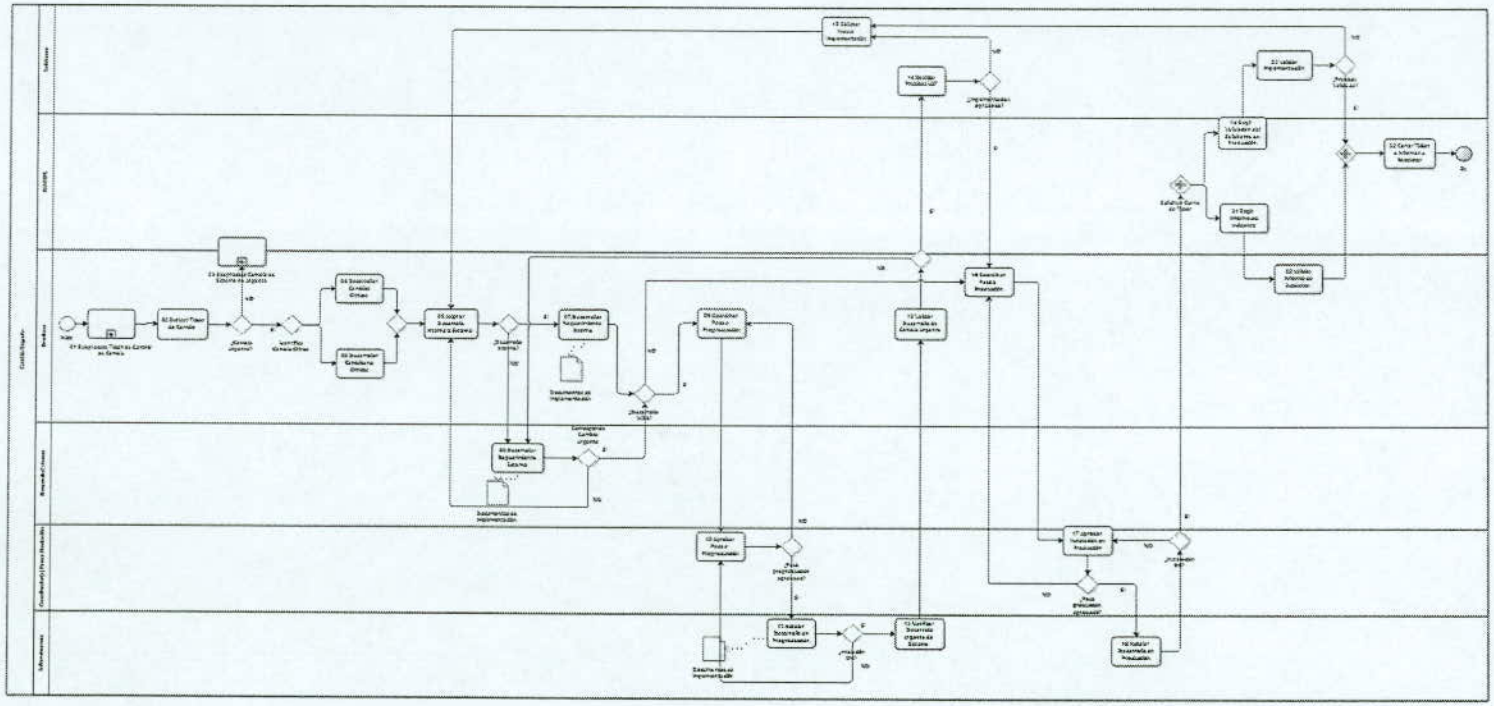


Figura 7. Subproceso de Cambio de sistema urgente.

6.2.4.1 Dividido en Partes Subproceso de Cambio de sistema urgente.
6.2.4.2 Fase 1

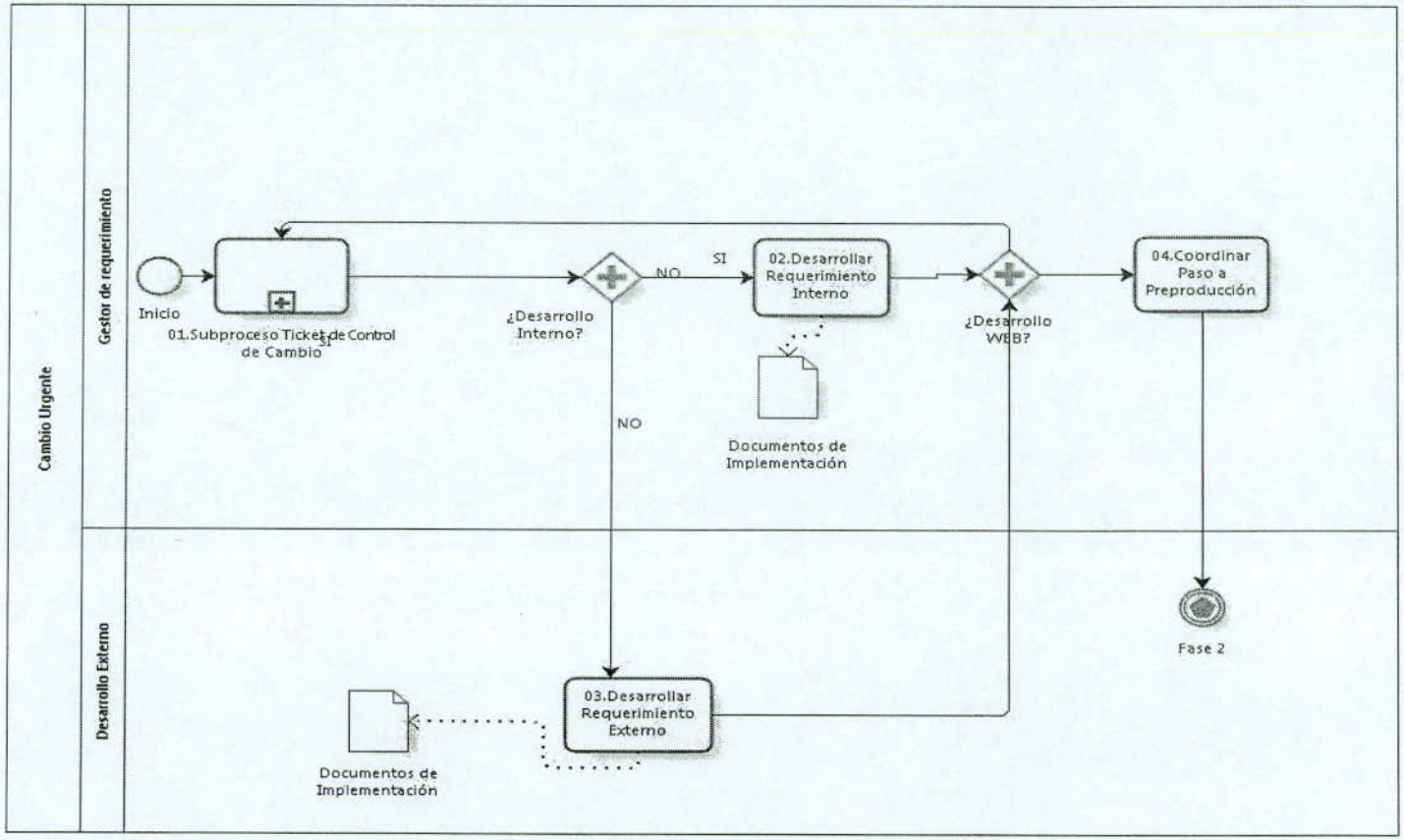


Figura 8. Fase 1 Subproceso de Cambio de sistema urgente.

DIVISION JURÍDICA V°B° DEPTO CONTROL JURIDICO I.P.S.

6.2.4.3 Fase 2

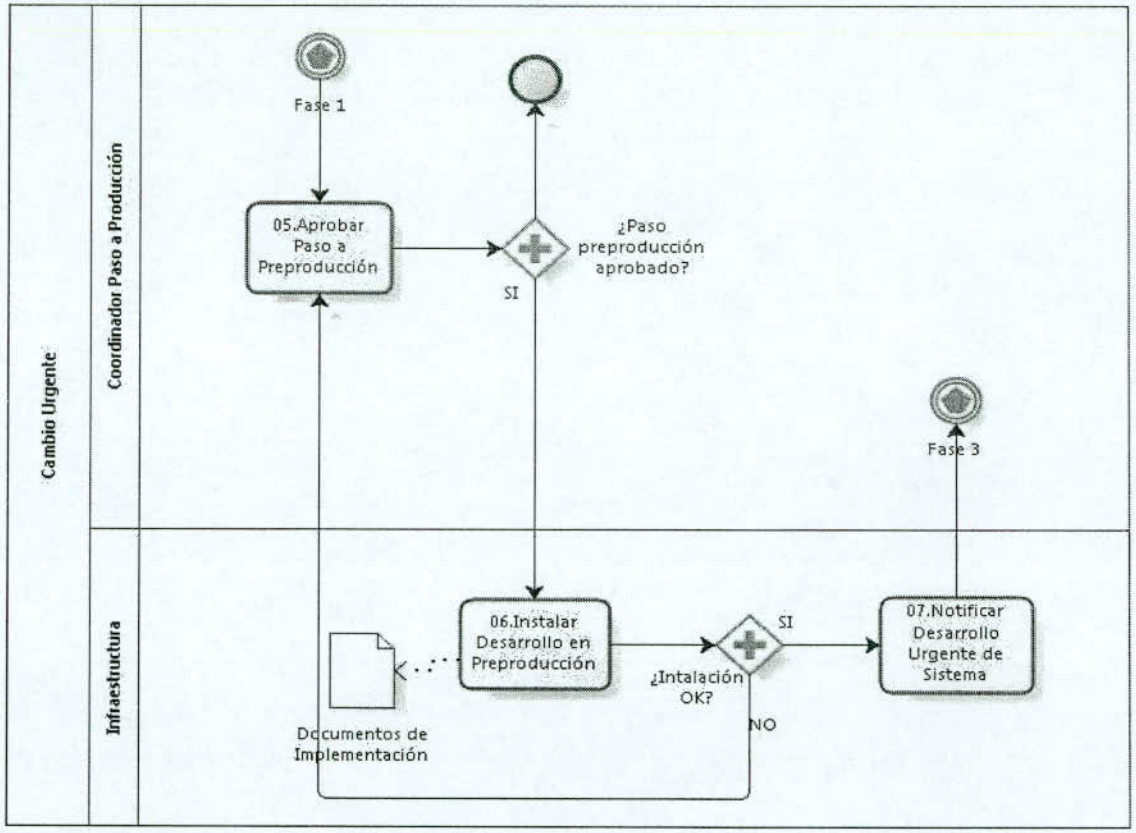


Figura 9. Fase 2 Subproceso de Cambio de sistema urgente.

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

6.2.4.4 Fase 3

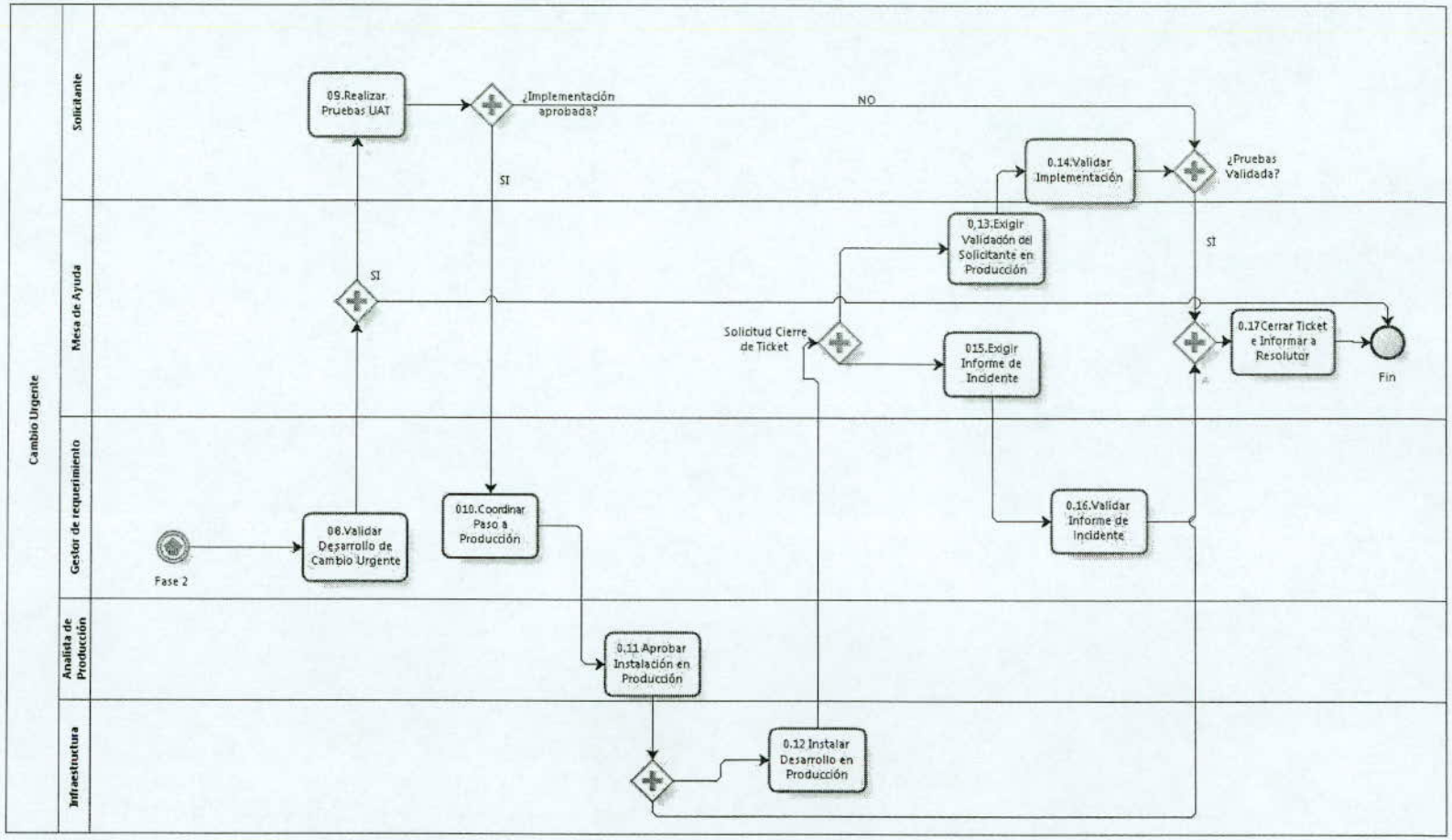


Figura 10. Fase 3 Subproceso de Cambio de sistema urgente.

DIVISION JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

6.2.5 Diagrama Proceso Paso a Producción

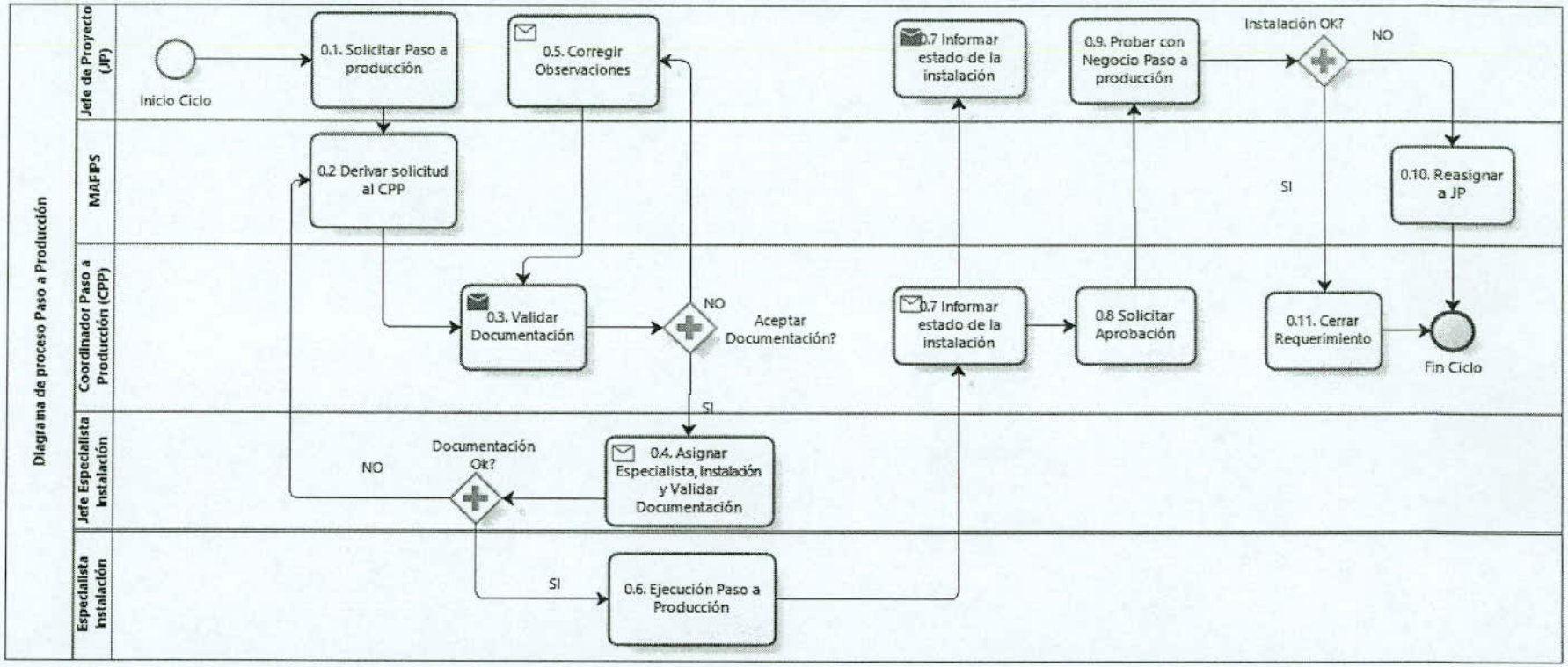


Figura 12. Procedimiento de Control de Cambio Paso a Producción

6.3 Matriz de Proceso

6.3.1 Elementos del Proceso de los Departamentos Involucrados

6.3.1.1 Control de Cambios de Sistema

- Descripción: Cadena de valor, la cual hace referencia a los actuales subprocesos que componen al macro proceso denominado "Control de Cambios de sistemas".

6.3.1.2 Ticket Control de Cambio de Sistema

- Descripción: Subproceso referente al Sistema de Gestión de Ticket. Se inicia con una solicitud de cambio por parte de un solicitante y continúa con la evaluación y categorización del cambio de sistema, donde puede ser cambio de sistema urgente o no urgente.

6.3.1.3 Cambio de Sistema no Urgente

- Descripción: Subproceso referente a la gestión de cambios solicitados en sistemas o procesos que no sean calificados como de primera necesidad. Comienza identificando el tipo de cambio evolutivo o correctivo, continuando con la implementación del cambio de sistema, pruebas funcionales, pruebas por el solicitante, y termina con la implementación del cambio aprobada con el paso a producción.

6.3.1.4 Cambio de Sistema Urgente

- Descripción: Subproceso referente a la gestión de cambios que deben realizarse de manera casi instantánea por la importancia que revisten. Se inicia identificando el tipo de cambio crítico o no crítico, luego se implementa el cambio, realizando a continuación pruebas por el solicitante, y termina con el paso a producción.

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

DIVISIÓN JURÍDICA VoBo DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

6.3.2 Matriz Subproceso 1 Ticket Control de Cambio

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.1	Generar requerimiento de cambio de sistema	Solicitante	Las solicitudes de cambio se originan de las incidencias o requerimientos, reportados mayormente por los usuarios del negocio, a través de tickets categorizados por la Mesa de Ayuda como cambio de sistema no urgente. El Solicitante genera requerimiento mediante correo electrónico a la Mesa de ayuda o ingresa directamente al "Sistema de Gestión de Ticket", describiendo la necesidad y los efectos que ésta produce en el/los servicios de negocio.	0.2	Cambios de sistema a través de ticket solicitados.
0.2	Canalizar Ticket de Cambio	Mesa de Ayuda	La mesa de ayuda identifica al Gestor de Requerimiento y canaliza el Ticket de acuerdo al módulo que corresponde. Esta acción es realizada en el "Sistema de Gestión de Ticket", asignando en el Ticket al Gestor de Requerimientos correspondiente indicando la descripción del contenido y naturaleza del cambio. (El sistema de ticket genera un correo que llega a la casilla del Gestor de Requerimientos asignado y al grupo al cual pertenece).	0.3.	Ticket asignado
0.3	Categorizar Ticket	Gestor de Requerimientos	El Gestor de Requerimientos revisa el Ticket y lo categoriza, si es un Cambio de Sistema no Urgente o un Cambio de Sistema Urgente.	0.4. /0.5	Ticket categorizado
0.4	Cambio de Sistema No Urgente	Gestor de Requerimientos	El flujo continua en el "Subproceso Cambio de Sistema no Urgente".	0.4	Cambio de Sistema No Urgente traspasado a Subproceso Cambio de Sistema no Urgente
0.5	Cambio de Sistema Urgente	Gestor de Requerimientos	El flujo continua en el "Subproceso Cambio de Sistema Urgente".	0.5	Cambio de Sistema Urgente traspasado a Subproceso Cambio de Sistema Urgente

DIVISIÓN JURÍDICA VoBo DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S

6.3.3 Matriz Subproceso 2 Cambio Sistema No Urgente

6.3.3.1 Fase 1

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.1.	Subproceso Ticket de Control de Cambio	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimiento recibe el ticket y analiza la documentación enviada por el solicitante, si la documentación está completa, solicita reunión para especificar el requerimiento, si no está complete rechaza y solicita más información.	0.2.	Ticket Categorizado
0.2.	Evaluar Requerimiento	Gestor de Requerimiento	A continuación el Gestor de Requerimiento se reúne con el solicitante y evalúan la pertinencia del requerimiento.	0.3/0.1.	Requerimientos evaluados
0.3.	Asignar Desarrollo Interno o Externo	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimiento identifica si el nuevo requerimiento de cambio no urgente solicitado, corresponde a desarrollo interno o desarrollo externo, según su complejidad define el equipo de especialista que trabajarán y realizarán la especificación de requerimiento.	0.4.	Equipo de trabajo asignado
0.4.	Especificar Requerimiento con Solicitante	Gestor de Requerimiento	Inmediatamente el Gestor de Requerimiento realiza una reunión para especificar los cambios que necesita el solicitante, en conjunto con el Equipo de Desarrollo, ya sea interno o externo para elaborar una propuesta que cumpla con el requerimiento del solicitante.	0.5.	Propuesta de trabajo elaborada
0.5.	Elaborar Propuesta de Solución	Equipo de Desarrollo	El equipo de desarrollo genera Documento de Control de Cambio consistente con el requerimiento solicitado, donde se analiza el requerimiento del solicitante, proponer la solución de la propuesta, la solución a implementar, la estimación del esfuerzo (HH) y tareas a realizar. Una vez que el Documento de Control de Cambio se encuentre con lo requerido envía mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento.	0.6.	Control de Cambio (CR) y Especificación de Requerimiento (ER)) generado

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.6.	Enviar Propuesta de Solución	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimientos recibe la propuesta de la solución enviada por el equipo desarrollador y es enviada vía correo electrónico al solicitante para que revise, valide y firme el documento con la propuesta de solución. Luego ingresa al "Sistema de Gestión de Ticket" y adjunta el documento de la propuesta de control de cambio.	0.7.	Control de Cambio (CR) y Especificación de Requerimiento (ER) enviada vía correo electrónico
0.7.	Revisar y Validar Propuesta de Solución	Solicitante	El solicitante recibe propuesta enviada por el Gestor de Requerimiento, revisa que el documento esté según lo solicitado y que las HH del proyecto estén acorde con la necesidad del negocio, firma y valida el documento. En el caso que la propuesta es aceptada, el flujo sigue a la función "Enviar Propuesta Firmada", en el caso de ser rechazado, el flujo sigue a la función "Especificar Requerimiento con Solicitante".	0.8. 0.4.	Propuesta del proyecto a través del documento de Especificación de Requerimiento (ER) recibida y validada
0.8	Enviar Propuesta Firmada	Solicitante	En el caso que la propuesta este acorde a lo solicitado y no cuente con observaciones, el Solicitante envía mediante correo electrónico, el documento firmado al Gestor de Requerimiento.	0.9.	Documento de Especificación de Requerimiento (ER) enviado mediante correo electrónico
0.9.	Recibir y Enviar Propuesta Firmada	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimiento recibe documento con la propuesta firmada y la envía al equipo de desarrollo, para dar inicio al desarrollo de cambio no urgente.	0.10.	Documento de Especificación de Requerimiento (ER) recibido
0.10.	Enviar Ruta Branch	Administrador SVN	Una vez creado el Branch de desarrollo, lo envía mediante correo electrónico al equipo de desarrollo para comenzar con el desarrollo de la propuesta.	0.11.	Ruta Branch enviada vía Correo Electrónico

DIVISION JURIDICA VoBo DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

6.3.3.2 Fase 2

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.11.	Comenzar Desarrollo de Propuesta	Equipo de Desarrollo	El Equipo de Desarrollo, de acuerdo al contenido del documento control de cambio, ejecuta la implementación del cambio solicitado. Implementado el cambio no urgente según indicaciones recibidas, informan al Gestor de Requerimiento vía correo electrónico, para su validación.	0.12.	Cambio ejecutado
0.12.	Generar y Enviar Documento	Equipo de Desarrollo	El Equipo de Desarrollo genera los documentos Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones(M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU) y Manual de Usuario (MU , estos documentos son enviados mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento.	0.13.	Ficha de Instalación, Caso de Uso, Manual de Operaciones, Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU) y Manual de Usuario enviados vía Correo Electrónico:
0.13.	Recibir y Revisar Documentos	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimientos solicita al menos 48 horas antes para su coordinación, los pasos normales deben contener lo siguiente: • Certificado de QA firmado por todos los que corresponda. • Certificado de Seguridad firmado por todos los que corresponda. • Ficha de instalación en producción, validar que contenga toda la información y lo principal validar que la ruta SVN contenga los archivos para su compilación. • Solicitud de paso a producción, indicando cada ítem y firmada por quienes corresponda. Una vez validada la información: Gestiona ventana de tiempo para paso a producción con áreas de negocio impactadas y Operación de Producción. a) Revisa que la documentación enviada por el equipo de desarrollo, esté completa y conforme a la solución propuesta al solicitante. b) En el caso que los documentos sean aceptados, el flujo sigue a la función "14. Enviar Documentos al Jefe del Departamento de seguridad de información", en el caso que sean rechazados, el flujo sigue a la función "12. Generar y Enviar Documento".	0.14	Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones(M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU) y Manual de Usuario (MU) validados

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.14.	Enviar Documentos al Jefe del Departamento de seguridad de información	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimiento adjunta y envía toda la documentación mediante correo electrónico al departamento de seguridad de información. Realiza una solicitud formal de servicio de al JDSI, ésta debe ser respaldada con la documentación requerida según el tipo de requerimiento de desarrollo.	0.15	Formulario del Proyecto para análisis de seguridad y Diagrama de Arquitectura enviados vía correo electrónico
0.15.	Recibir Documentos y Solicitud de Revisión JDSI	JDSI	El JDSI recibe los documentos enviados vía correo electrónico por el Gestor de Requerimiento y la solicitud formal del análisis de seguridad. El JDSI ejecuta el "Proceso de Seguridad de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas", donde se realiza varios análisis de seguridad, en búsqueda de vulnerabilidades que afecten la integridad, disponibilidad o confiabilidad del desarrollo.	0.16	Proceso de Seguridad de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas ejecutado
0.16	Proceso de Seguridad de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas	JDSI	Terminado el análisis se determina si el desarrollo no presenta vulnerabilidades, de ser así envía vía correo electrónico un informe de auditoría técnica del análisis al gestor del requerimiento informando la aceptación del sistema a nivel de seguridad. De lo contrario si detecta muchas brechas el análisis es enviado al gestor del requerimiento quien procede a solucionar los errores de seguridad con su equipo de desarrollo en base al informe de auditoría técnica.	0.17 0.15	Informe y Resumen auditoría técnica, enviados vía correo electrónico
0.17	Solucionar Brechas de seguridad detectada en el proyecto	Gestor de Requerimiento	Recibe el informe de auditoría técnica enviado por JDSI, el cual le indica las brechas y vulnerabilidades encontradas en el proyecto. El Gestor de Requerimientos coordina y soluciona lo detectado en conjunto con su equipo de desarrollo. **Producto que el proyecto fue modificado se debe generar nueva documentación del proyecto.	0.18	Proyecto Modificado

555

DIVISIÓN JURÍDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURÍDICO I.P.S.

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.18.	Recepcionar Ok Documentación Análisis DSI y posteriormente enviar Documentos a QA	Gestor de Requerimiento	Una vez que se recepciona el informe de auditoría técnica sin ninguna vulnerabilidad, se procede a dar aviso a QA para el inicio del análisis de calidad, Adjunta y envía toda la documentación mediante correo electrónico al departamento de QA. El gestor de requerimientos realiza una solicitud formal de servicio de QA, ésta debe ser respaldada con la documentación requerida según el tipo de requerimiento de desarrollo.	0.19.	Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones(M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU), Manual de Usuario (MU). enviados vía correo electrónico
0.19.	Recibir Documentos y Solicitud de Revisión QA	QA	QA recibe los documentos enviados por el Gestor de Requerimiento y de los servicios de QA, antes de dar inicio al proceso de pruebas, el sistema y la infraestructura que lo soporta debe pasar por un plan de análisis de seguridad para detectar vulnerabilidades. El departamento QA tiene 2 días hábiles desde que recibe el ok del plan de análisis realizados por el JDSI, para dar una respuesta mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento.	0.20.	Ficha de Instalación (FINS), Caso de Uso (CU), Manual de Operaciones (M.O.), Evidencias de Pruebas Unitarias (EPU), Manual de Usuario (MU). enviados vía correo electrónico
0.20.	Proceso Aseguramiento de Calidad de Desarrollo de Software	QA	QA Ejecuta el proceso "Proceso Aseguramiento de Calidad de Desarrollo de Software" y vuelve en la función "Enviar Pauta de Prueba".	0.21.	Proceso Aseguramiento de Calidad de Desarrollo de Software ejecutado
0.21.	Enviar Pauta de Prueba	QA	Una vez realizado los pasos del "Proceso Aseguramiento de Calidad de Desarrollo de Software", QA solicita al Gestor de Requerimiento, que gestione la validación de la pauta de prueba con el solicitante.	0.22.	Pauta de Prueba (PPRU) validada

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.22.	Recibir y Enviar Pauta de Prueba	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimientos recibe pauta de prueba enviada por el departamento de QA, y envía mediante correo electrónico al solicitante la pauta de prueba para que sea revisada y validada.	0.23.	Pauta de Prueba (PPRU) enviada vía correo electrónico
0.23.	Validar Pauta de Prueba	Solicitante	El solicitante recibe mediante correo electrónico la pauta de prueba enviada por el Gestor de Requerimiento y asegura que la pauta de prueba considera todas las opciones y casos posibles para lo cual se hizo el desarrollo, se activan todos los controles definidos y que se puedan identificar que el flujo de información se genera sin errores.b) En el caso de ser aceptada es enviada mediante correo electrónico al Gestor de Requerimiento, si es Rechazada, se debe detallar las razones.c) En el caso que la pauta de prueba es validada, el flujo sigue a la función "24. Recibir y Enviar Pauta de Prueba Aceptada", en el caso que son rechazados, el flujo sigue a la función "14. Enviar Documentos a QA".	0.24. 0.14.	Pauta de Prueba (PPRU) validada y enviada vía correo electrónico
0.24.	Recibir y Enviar Pauta de Prueba Aceptada	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimiento ejecuta las siguientes tareas: a) Recibe mediante correo electrónico pauta de prueba aceptada por el solicitante. b) Envía mediante correo electrónico al Jefe de Proyecto QA, la pauta de prueba firmada por el solicitante.	0.25.	Pauta de Prueba (PPRU) firmada y enviada vía correo electrónico
0.25.	Recibir Pauta de Prueba Aceptada	QA	QA recibe mediante correo electrónico la pauta de prueba firmada por el solicitante y realiza la gestión de instalación en ambiente QA.	0.26.	Pauta de Prueba recibida
0.26.	Solicitar Instalar Requerimiento Ambiente QA	QA	QA envía a través de correo electrónico la solicitud de servicio de infraestructura, donde solicita la instalación del requerimiento en Ambiente QA, para realizar las pruebas de certificación.	0.27.	Solicitud instalación enviada vía correo electrónico
0.27.	Instalar Requerimiento en Ambiente QA	Infraestructura	Infraestructura realiza la instalación del requerimiento y/o configuración en base a la documentación entregada y verifica que la instalación se haya realizado con éxito.	0.28.	Requerimiento instalado

DIVISIÓN JURÍDICA I.P.S. DEPTO. CONTROL V°B°

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.28.	Chequear Instalación	QA	QA Chequea que la instalación del requerimiento en ambiente QA (funciones básicas del desarrollo) se encuentre instalada correctamente. La instalación puede ser: • Correcta • Fallida En el caso que la instalación es correcta, el flujo sigue a la función "29. Realizar Pruebas", en el caso que es fallida, el flujo sigue a la función "26. Solicitar Instalar Requerimiento Ambiente QA".	0.29. 0.26.	Instalación correcta
0.29.	Realizar Pruebas	QA	Ejecutar las pruebas QA definidas en la pauta de pruebas. Esta etapa considera realizar la grabación de evidencia de las pruebas realizadas y actualizar la pauta de pruebas, generar reporte de defectos si corresponde.	0.35. Fase 3	Pruebas ejecutadas

6.3.3.3 Fase 3

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.30.	Entregar Evidencia de la Prueba	QA	QA Realiza el informe con los resultados de las pruebas, si los resultados son: OK, se debe informar la aprobación de las pruebas y enviar Formulario de Estado de Certificación ECER firmado por todos los participantes de las pruebas. No OK, Generar y enviar a través de correo electrónico el reporte de defectos. Nota: Es prerrequisito de esta actividad constar con el desarrollo instalado en ambiente QA y los datos de prueba Se define como estándar de aceptación • 98% de aceptación en defectos no invalidantes, previa aceptación del solicitante. • 100% de aceptación funcionalidades criticas (especificadas en la pauta de prueba).	0.31. Fase 2.	Formulario de Estado de Certificación (ECER). enviada vía correo electrónico
0.31.	Enviar Documento de Rechazo	Gestor de Requerimiento	Cuando QA rechaza un requerimiento envía las evidencias de pruebas al Equipo de Desarrollo, donde se analizan los motivos del rechazo. Si el Equipo de Desarrollo determina que el requerimiento fue mal rechazado, se envía evidencia al solicitante quien da la última resolución de las incidencias reportadas, mediante sus propias pruebas de funcional. Nota: En algunos casos se puede apelar al rechazo, como por ejemplo cuando los errores sean producto de controles no consensuados en la especificación del requerimiento, siendo estos nuevos controles de cambio.	0.32. Fase 2	Evidencias de Pruebas y Documento de Rechazo, enviadas vía correo electrónico
0.32.	Solicitar MERGE	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimiento solicita vía correo electrónico al equipo de desarrollo el nuevo MERGE.	0.33.	Nuevo MERGE enviado vía correo electrónico

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.33.	Realizar y Enviar MERGE	Equipo de Desarrollo	Equipo de Desarrollo recibe la solicitud del Gestor de Requerimiento y realiza el MERGE, donde toma todas las fuentes que existen actualmente en producción o toma la línea base completa, etc.	0.34.	Solicitud del Gestor de Requerimiento recibida y MERGE realizado
0.34.	Actualizar Documento MERGE	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimiento actualiza documentación en base al nuevo MERGE enviado por el equipo de desarrollo.	0.35.	Ficha de Instalación (FINS) y Solicitud de paso a producción (SPRO) actualizadas
0.35.	Completar Formulario Paso a Producción	Gestor de Requerimiento	Completa el formulario de paso a producción, con la fecha y hora planificadas y envía formulario al coordinador(a) de paso a producción.	0.36.	Solicitud paso a producción (SPRO) enviada vía correo electrónico
0.36.	Enviar Documento Paso a Producción	Gestor de Requerimiento	Una vez terminado el formulario de paso a producción por parte del Gestor de requerimiento, envía mediante correo electrónico al coordinador(a) de paso a producción todos los documentos que son necesarios para el paso a producción.	0.37	Control de Cambio (CR) (Anexo 1), Ficha de Instalación (FINS) y Manual de Operación (M0)
0.37.	Revisar Documentos	Coordinador paso a producción	El Coordinador paso a producción recibe mediante correo electrónico el formulario de paso a producción, revisa y valida que los documentos se encuentren completos y sin salvedades. En el caso que los documentos son validados, el flujo sigue a la función "0.38. Coordinar Paso a Producción", en el caso que son rechazados, el flujo sigue a la función "0.35. Completar Formulario Paso a Producción.	0.38. 0.36.	Valida Control de Cambio (CR) (Anexo 1), Ficha de Instalación (FINS), Manual de Operación (MO), Solicitud paso a producción (SPRO)y Formulario de Estado de Certificación

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.38.	Coordinar Paso a Producción	Coordinador paso a producción	a) Si toda la documentación se encuentra completa y correcta, coordina la fecha y hora del paso a producción y asigna los responsables (Ingeniero de Infraestructura, Gestor de Requerimiento), estas personas deben estar a la fecha y hora definida por el coordinador(a), también asignar un DBA y un operador de explotación en caso de ser requerido. b) Envía vía correo electrónico documentos a las personas que participarán en el paso a producción.	0.39.	Control de Cambio (CR) (Anexo 1), Ficha de Instalación (FINS), Manual de Operación (MO), Solicitud paso a producción (SPRO) y Formulario de Estado de Certificación (ECER), enviadas vía correo electrónico
0.39.	Desplegar Cambios en Ambiente Producción	Infraestructura	Infraestructura es el encargado de desplegar los cambios en el ambiente de producción. En el caso que la instalación es correcta, el flujo sigue a la función "40. Notificar Despliegue", en el caso que la instalación no es correcta, el flujo sigue a la función "38. Coordinar Paso a Producción".	0.40. 0.38.	Despliegue notificado
0.40.	Notificar Despliegue	Infraestructura	Infraestructura notifica mediante correo electrónico al coordinador(a) de paso a producción que el despliegue de los cambios en ambiente de producción fue correcto.	0.41.	Notificación despliegue, enviado vía correo electrónico
0.41.	Notificar Cambio Realizado	Coordinador paso a producción	Coordinador paso a producción recibe mediante correo electrónico que el despliegue y cambio en ambiente de producción se encuentra realizado y notifica al gestor de requerimiento que los cambios fueron realizados en ambiente productivo.	0.42.	Cambios en ambiente productivo realizados con éxito
0.42.	Solicitar Validación de Usuario	Gestor de Requerimiento	Gestor de Requerimiento recibe correo electrónico por parte del coordinador(a) de paso a producción y solicita al Solicitante que valide la implementación, indicando que el cambio en el sistema ya se encuentra en producción y necesita ser validado por el solicitante.	0.43.	Validación a usuarios solicitada.

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.43.	Validar Cambio y Entregar Aprobación	Solicitante	Solicitante una vez notificado que fueron realizados los cambios en producción, el solicitante realiza las pruebas de validación donde comprueba que el cambio implementado corresponda al requerimiento generado en la Mesa de ayuda y que el sistema funcione correctamente en el servidor de producción, en el caso contrario rechaza el cambio.	0.44. Fase 2	Validación realizada
0.44.	Recibir Aprobación de Solicitante	Gestor de Requerimiento	a) En caso de cumplir, recibe un correo por parte del solicitante aceptando la implementación. a) En caso de no cumplir, recibe un correo por parte del solicitante rechazando la implementación e indicando los motivos del rechazo.	0.45.	Validación Aceptada o rechazada
0.45.	Notificar a Mesa de Ayuda Ticket Solucionado	Gestor de Requerimiento	Notifica a la Mesa de Ayuda vía correo electrónico, el requerimiento solucionado y adjunta el correo con la validación del solicitante.	0.46.	Notificación realizada, vía correo electrónico
0.46.	Cambiar Estado de Ticket	Coordinador Paso a Producción	El Coordinador paso a producción es la encargado de cambiar el estado del Ticket a solucionado.	0.47.	Ticket solucionado
0.47.	Cerrar Ticket e Informar al Gestor de Requerimiento	Mesa de Ayuda	El gestor de requerimiento y el coordinador cambian el estado del Ticket a solucionado y la Mesa de Ayuda, cierra el ticket e informa al Gestor de Requerimiento que el Ticket fue cerrado.	Fin Ciclo	

Este documento impreso es una copia no controlada

6.3.4 Matriz Subproceso 3 Cambio Sistema Urgente

6.3.4.1 Fase 1

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.1.	Subproceso Ticket de Control de Cambio	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimiento recibe el ticket y analiza la documentación enviada por el solicitante, si la documentación está completa, solicita reunión para especificar el requerimiento, si no está complete rechaza y solicita más información. El desarrollo crítico tiene un SLA de un 90% de 0hrs a 6hrs y un 10% de 6hrs a 9hrs, para ser resuelto, (exigencia al proveedor en caso de contrato vigente).	0.2.	Ticket creado
0.2.	Desarrollar Requerimiento Interno	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimiento asignado que atiende el módulo en cuestión, de acuerdo al contenido del cambio urgente descrito por el ticket, realiza las modificaciones respectivas. Implementado el cambio, coordina con el área de producción la instalación del aplicativo con los cambios realizados en el ambiente Preproducción si es desarrollo web, si no instalar en ambiente producción.	0.3. 0.1.	Ficha de Instalación de Soporte (FINS), y Solicitud de Soporte. Genera cambio implementado con documentación necesaria,

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.3.	Desarrollar Requerimiento Externo	Desarrollo Externo	El equipo de desarrollo externo evalúa si el requerimiento corresponde a un cambio de sistema urgente (soporte) o a un cambio de sistema no urgente (evolutivo, correctivo). Si el cambio no es urgente (no corresponde a soporte, el desarrollador externo devuelve al Gestor de Requerimiento con las indicaciones correspondientes) siguiendo el flujo ""06. Asignar Desarrollo Interno o Externo". Si es urgente se ejecuta la implementación del cambio solicitado, cumpliendo los SLA correspondientes. Implementado el cambio urgente según indicaciones recibidas, informa al Gestor de Requerimiento en forma telefónica o vía correo electrónico, para que coordine con el área de producción la instalación del aplicativo con los cambios realizados en el ambiente Preproducción, en caso de ser un desarrollo WEB, o directo a producción en el caso contrario. El Gestor de Requerimiento revisa la solución, una vez aprobado, el flujo sigue en la función " Coordinar Paso a Preproducción" en caso de ser desarrollo WEB, en caso contrario el flujo sigue en la función "Coordinar paso a producción".	0.4. 0.1.	Implementación realizada por Desarrollo Externo
0.4.	Coordinar Paso a Producción	Gestor de Requerimiento	Gestor de Requerimiento envía correo al coordinador(a) de paso a producción adjuntando los documentos FINS de Instalación de Soporte y Solicitud de Soporte, para realizar el paso correspondiente.	0,5 FASE 2	Ficha de Instalación FINS , Informe de Incidencia, enviados vía correo electrónico

555

6.3.4.2 Fase 2

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.5.	Aprobar Paso a Preproducción	Coordinador Paso a Producción	Coordinador Paso a Producción realiza las siguientes acciones: a. Recibe los documentos asociados al cambio de sistema. b. Revisa documentos enviados, si el contenido es suficiente, los aprueba y envía notificación (correo) a Infraestructura (tecnología o bd) para que realice la instalación en Preproducción, con la documentación correspondiente para llevar a cabo el proceso de instalación. c. Infraestructura revisa los documentos, si el contenido es suficiente para la instalación, se aprueba y el flujo sigue en la función "0.6. Instalar Desarrollo en Preproducción", en caso que los documentos son rechazados, se informa al Gestor de Requerimiento para que revise y entregue documentación corregida, el flujo sigue en la función " 04. Coordinar Paso a Producción".	0.6. 0.1.	Instalación de Paso a Preproducción Aprobada o Rechazada

Este documento impreso es una copia no controlada

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.6.	Instalar Desarrollo en Preproducción	Analista de Infraestructura	Analista de Infraestructura ejecuta las siguientes acciones: a) Realiza la instalación del sistema desarrollado y/o configuración, en el ambiente de Preproducción en base a la documentación entregada. b) Verifica que la instalación se haya realizado con éxito. c) En el caso que la instalación en Preproducción del desarrollo de cambio urgente es correcta, el flujo sigue en la función "07. Notificar cambio de Sistema", en el caso contrario le informa a producción quien hace llegar las observaciones al Gestor de Requerimiento, el flujo sigue en la función "05. Aprobar Paso a Producción".	0.7. 0.5.	Instalación en Desarrollo en Preproducción realizada
0.7.	Notificar Desarrollo Urgente de Sistema	Analista de Infraestructura	Analista de Infraestructura en el caso que la instalación del cambio de sistema haya sido realizada correctamente, notifica mediante correo electrónico al Coordinador de paso a producción y Gestor de Requerimiento, indicando que la instalación está lista para ser revisada.	0.8	Notifica mediante correo electrónico instalación para ser revisada

V°B° DEPTO. CONTROL INTERNO I.P.S.

6.3.4.5 FASE 3

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.8.	Validar Desarrollo de Cambio Urgente	Gestor de Requerimiento	Gestor de Requerimiento ejecuta las siguientes acciones: a) Valida que el cambio implementado corresponda al desarrollo solicitado por el solicitante. b) Si el desarrollo de cambio urgente es validado, el flujo sigue a la función " 14. Realizar Pruebas UAT", en caso de ser rechazado, el flujo vuelve a la función "08. Desarrollar Requerimiento Externo".	0.9. / 0.5	Cambio Urgente Aceptado o Rechazado
0.9.	Realizar Pruebas UAT	Solicitante	Solicitante ejecuta las siguientes acciones: a) Realiza las pruebas de aceptación del usuario (UAT) y verifica si el cambio implementado corresponde al requerimiento solicitado. En el caso contrario rechaza el cambio. b) Si la implementación es aprobada, el flujo sigue a la función " 10. Coordinar Paso a Producción ", en caso contrario, el flujo sigue en la función fin de ciclo.	0.10. / 0.5.	Pruebas UAT realizadas
0.10.	Coordinar Paso a Producción	Gestor de Requerimiento	El Gestor de Requerimientos después de la validación de las pruebas UAT, coordina con el analista de producción, aprobar y gestionar la instalación en producción y envía documentos actualizados.	0.11.	Instalación en producción aprobada o rechazada

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.11.	Aprobar Instalación en Producción	Analista Producción	Analista Producción ejecuta las siguientes acciones: a) Recibe la solicitud de Gestor de Requerimiento y documentos asociados al desarrollo del cambio de sistema. b) Una vez aprobado envía notificación a Infraestructura para que realice la instalación en el ambiente Producción, con la documentación correspondiente para llevar a cabo el proceso de instalación. c) En el caso que el paso a Producción sea aprobado, el flujo sigue en la función " 12. Instalar Desarrollo en Producción", en caso de ser rechazado, el flujo sigue en la función " 10. Coordinar Paso a Producción".	0.12. / 0.10.	Paso a Producción aprobado o rechazado
0.12.	Instalar Desarrollo en Producción	Analista Infraestructura	Analista Infraestructura ejecuta las siguientes acciones: a) Realiza la instalación del sistema desarrollado y/o configuración, en el ambiente de Producción en base a la documentación entregada. b) Verifica que la instalación se haya realizado con éxito. c) En el caso que la instalación en Producción del desarrollo de cambio urgente es correcta, el flujo sigue en la compuerta "Solicitud Cierre de Ticket", en el caso contrario le informa a producción quien hace llegar las observaciones al Gestor de Requerimiento, el flujo sigue en la función "17. Aprobar Instalación en Producción".	0.13.	Sistema desarrollado y/o configuración instalado en ambiente de Producción
0.13.	Exigir Validación del Solicitante en Producción	Mesa de Ayuda	Mesa de ayuda requiere al Solicitante que valide la implementación, indicando que el cambio en el sistema ya se encuentra en producción y necesita ser validado para cerrar el Ticket.	0.14.	Validación de la implementación requerida

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.14.	Validar Implementación	Solicitante	A continuación el Solicitante ejecuta las siguientes acciones: a) Realiza las pruebas de validación donde comprueba que el cambio implementado corresponda a lo solicitado y que el sistema funciona correctamente en el ambiente de producción. En el caso contrario rechaza el cambio. b) En el caso que la implementación sea aceptada, el flujo sigue a la función "15. Cerrar Caso e Informar a Gestor de Requerimiento", en el caso contrario, el flujo llega a su fin.	0.15. FIN.	Implementación validada por solicitante
0.15.	Exigir Informe de Incidente	Mesa de Ayuda	Cuando el Cambio de Sistema Urgente es realizado por desarrollo externo, la Mesa de Ayuda adjunta el documento "Informe de Incidencia" en el "Sistema de Gestión de Ticket" y el Gestor de Requerimiento es el encargado de validar el documento "Informe de Incidencia". Cuando el Cambio de Sistema Urgente es realizado por desarrollo interno, el Gestor de Requerimiento es el encargado de adjuntar el documento "Informe de Incidencia" con su respectiva validación.	0.16.	Informe de Incidente
0.16.	Validar Informe de Incidente	Gestor de Requerimiento	Gestor de Requerimiento valida que el informe de incidente se encuentre adjunto en el "Sistema de Gestión de Ticket".	0.17.	Implementación validada por Gestor de Requerimiento

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.17.	Cerrar Ticket e Informar a Gestor de Requerimiento	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda para cerrar el Ticket, deben existir las siguientes condiciones: Desarrollo Externo. a. Que el documento "Informe de Incidencia" esté adjunto en el "Sistema de Gestión de Ticket", y esté aprobado por el Gestor de Requerimiento. b. Que el Solicitante valide con un OK, los cambios realizados. Desarrollo Interno. a. Que el documento "Informe de Incidencia" este adjuntado en el "Sistema de Gestión de Ticket". b. Que el Solicitante valide con un OK, los cambios realizados.	FIN	Fin Ciclo

6.3.5 Matriz Cambio Sistema Paso a Producción

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.1.	Solicitar Paso a Producción	Jefe de Proyecto (JP)	El Jefe de Proyecto solicitara el paso a producción solo si se encuentra realizado el proceso de certificación QA, por el impacto que la instalación pueda tener en el ambiente de Producción.	0.2.	1. El Certificado Aprobado por parte de QA, con las firmas correspondientes. 2. La ficha de Instalación completa. 3. Solicitud de Paso a Producción firmada por quien corresponda. 4. MDO, en los casos que requiera operación o explotación post paso a producción. 5. Solicitud de Creación y Modificación de categorías (Si es un aplicativo nuevo) 6. Modelo de Datos Documentos solicitados para avanzar en el proceso
0.2.	Derivar solicitud al CPP	Mesa de Ayuda	El Jefe de Proyecto debe solicitar a Mesa de Ayuda, que se reasigne el N° de ticket del requerimiento de paso a producción a CCP y agregar una nota indicando el motivo de la asignación (Solicitud de paso a producción).	0.3	Ticket reasignado
0.3.	Validar Documentación	Coordinador Paso a Producción (CPP)	Coordinar Paso a producción CPP: a) Si la Documentación es rechazada, se notifica vía correo al Jefe de proyecto, detallando el motivo del rechazo. b) Si el CPP no tiene observaciones, se solicita vía correo al jefe de los especialistas de Instalación la revisión de la documentación y las fuentes que se encuentran en SVN.	0.4. 0.1.	Documentación aprobada o rechazada por CPP

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.4.	Asignar Especialista Instalación y validar documentación	Jefe de Especialistas Instalación	Jefe de Especialistas Instalación ejecuta las siguientes acciones: a) Si la documentación esta correcta, se procede a entregar vía correo fecha, hora y especialista asignado para el paso a Producción. b) Si la documentación tiene observaciones, son enviadas vía correo al CPP y el nombre del especialista asignado para atender el requerimiento.	0.5 0.3.	Documentación aprobada o rechazada por Jefe de Especialistas Instalación
0.5.	Corregir Observaciones	Coordinador Paso a Producción (CPP)	El CPP debe ejecutar estas tareas: a) Una vez Aceptado el Paso a Producción por el área de Especialistas, se coordina con el área de negocio la ventana de tiempo para su realización. b) Se notifica a Mesa de Ayuda para enviar comunicado. c) Se envía al especialista fecha y hora coordinada con el negocio. d) Se gestionarán los recursos necesarios para el paso a Producción, Ejemplo: Movilización, Operadores, etc.	0.6	Observaciones corregidas, enviadas vía Correo Electrónico
0.6.	Ejecución Paso a Producción	Especialista Instalación	Especialista Instalación deberá ejecutar el Paso a producción conforme a la documentación que se encuentra en SVN. En caso de Falla en la instalación o en las pruebas Post instalación se procede a realizar el ROLLBACK del Paso a Producción especificado en la ficha de instalación. Se debe informar vía correo el Éxito, Fracaso y/o cualquier eventualidad durante la Instalación al CPP y JP respectivamente.	0.7	Paso a Producción Ejecutado
0.7.	Informar Estado de la Instalación	Coordinador Paso a Producción (CPP)	Coordinador Paso a Producción (CPP)Informa Estado de la Instalación vía correo electrónico.	0.8	Estado instalación notificado, enviado vía Correo Electrónico

N°	ACTIVIDAD (Que)	RESPONSABLE (Quién)	DESCRIPCIÓN (Cómo)	Ir	SALIDA
0.8	Solicitar Aprobación	Coordinador Paso a Producción (CPP)	CPP Solicita la Aprobación del usuario responsable del negocio al JP. Si la Instalación falla es necesario realizar un ROLLBACK se procede a rechazar el requerimiento vía el sistema de Ticket y se solicita a Mesa de Ayuda la reasignación del requerimiento al JP.	0.9	Aprobación solicitada
0.9.	Probar con Negocio Paso a Producción.	Jefe de Proyecto (JP)	Se deben ejecutar las pruebas con el usuario responsable del negocio en las que debe participar el JP. El JP debe asegurar que el usuario envié un correo al CPP, con la aprobación del Paso a Producción. En caso que el usuario tenga observaciones a la solución, debe quedar como solucionado este ticket y abrir un nuevo ticket y que éste se encuentra operativo en producción.	0.10	Pruebas ejecutadas por el usuario
0.10	Reasignar a JP	Mesa de Ayuda	Mesa de Ayuda debe reasignar el ticket al JP, con las observaciones de la falla presentadas.	Fin Ciclo	Ticket reasignado
0.11	Cerrar requerimiento	Coordinador Paso a Producción (CPP)	CPP registra en Bitácora de Pasos a Producción la información relevante para cada uno de los casos. Las fuentes y documentación instaladas en producción deben ser rescatadas y subidas al SVN productivo.	Fin Ciclo	Documentación almacenada en SVN productivo

555

7 INDICADORES DE GESTION

Responsable de mantener indicadores: Jefe de Departamento Desarrollo y Mantención

Nombre indicador	Formula	Clasificación del Resultado o Criterio de Aplicación			Seguimiento	Cumplimiento	Registros (medios de verificación)
		Muy satisfactorio	Satisfactorio	Insatisfactorio			
Porcentaje de cambios en sistemas implementados sin rollback en el año t	(N° de cambios en sistemas implementados sin rollback en el año t / N° Total de cambios en sistemas implementados en el año t) * 100	> 70% y ≤ 100%	> 50% y ≤ 70%	≤ 50%	Mensual	Diciembre	Planilla de cambios implantados Mensual
Porcentaje de cambios en sistemas urgentes implementados en el año t	(N° de cambios en sistema urgentes implementados en el año t/ N° Total de cambios en sistemas implementados en el año t)*100	<20%	<30%	<40%	Mensual	Diciembre	Planilla de cambios implantados Mensual
Porcentaje de cambios en sistemas no urgentes implementados en el año t	(N° de cambios en sistema no urgentes implementados en el año t/ N° Total de cambios en sistemas implementados en el año t)*100	>80%	>70%	>60%			

8. CONTROL DE REGISTROS

Nombre del Registro	Tipo	Departamento Responsable	Ubicación	Soporte	Medio de Almacenamiento (Recuperación)	Tiempo de Retención	Disposición
Control de Cambio (CR)	Documento	Desarrollo y Mantención	//PCCS/CR	Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantención	6 años	No aplica
Evaluación de Requerimiento (ER).	Documento	Desarrollo y Mantención	//PCCS/ER	Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantención	6 años	No aplica
Ficha de Instalación de FINS.	Documento	Producción	//PCCS/FINS	Digital	Carpeta digital Producción	6 años	No aplica
Casos de Uso (CU)	Documento	Desarrollo y Mantención	//PCCS/CU	Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantención	6 años	No aplica
Manual de Operación (En caso de Operación de Procesos) (MO)	Documento	Producción	//PCCS/MO	Digital	Carpeta digital Producción	6 años	No aplica
Evidencia Técnica de Prueba (EPU).	Documento	QA	//PCCS/EPU	Digital	Carpeta digital QA	6 años	No aplica
Manual de Usuario (MU).	Documento	Desarrollo y Mantención	//PCCS/MU	Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantención	6 años	No aplica
Pauta de Prueba (PPRU).	Documento	QA	//PCCS/PPRU	Digital	Carpeta digital QA	6 años	No aplica
Formulario de estado de Certificación (ECER).	Documento	QA	//PCCS/ECER	Digital	Carpeta digital QA	6 años	No aplica
Solicitud Paso a Producción (SPRO).	Documento	Producción	//PCCS/SPRO	Digital	Carpeta digital Producción	6 años	No aplica
Informe de Incidencia.	Documento	Desarrollo y Mantención o Soporte o ticket	//PCCS/II	Digital	Tickets	6 años	No aplica
Solicitud paso a producción soporte.	Documento	Producción	//PCCS/SPPS	Digital	Carpeta digital Producción	6 años	No aplica

DIVISION JURIDICA VºBº DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

Nombre del Registro	Tipo	Departamento Responsable	Ubicación	Soporte	Medio de Almacenamiento (Recuperación)	Tiempo de Retención	Disposición
Formulario del Proyecto para Análisis de Seguridad	Documento	Seguridad de Información	//DSI/FPA	Digital	Carpeta digital DSI	6 años	No aplica
Diagrama de Arquitectura	Documento	Seguridad de Información	//PCCS/DAP	Digital	Carpeta digital Desarrollo y Mantención	6 años	No aplica
Informe Auditoria Técnica	Documento	Seguridad de Información	//DSI/PCCS	Digital	Carpeta digital DSI	6 años	No aplica

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

9. ANEXO A: FORMATO DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

A.1. Control de Cambio (CR) (Anexo N° 1).

	SOLICITUD DE CAMBIO	DIVISION INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 1 de 6

(Nombre del requerimiento)

	SOLICITUD DE CAMBIO	DIVISION INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 2 de 6

Índice

1. DATOS DEL SOLICITANTE 3
2. DETALLE SOLICITUD. 3
3. REQUERIMIENTO DE USUARIO 4
4. SOLUCION PROPUESTA 5
5. SOLUCION IMPLEMENTADA 5
6. INFORMACION CONDICIONANTE 5
7. ESTIMACION DE ESFUERZO 6

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

A.2. Evaluación de requerimiento (ER) (Anexo N°2).

	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	DIVISIÓN INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 1 de 7

(Nombre del requerimiento)

	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	DIVISIÓN INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 2 de 7

Índice.

1. ALCANCE DEL DOCUMENTO. 3
2. DEFINICIONES, ACRONIMOS Y ABREVIACIONES. 3
3. HISTORIAL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO. 3
4. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO. 3
5. DESCRIPCION DE LA PROBLEMÀTICA 4
6. SOLUCION PROPUESTA. 4
7. OBJETIVOS Y ALCANCE DEL PROYECTO 4
8. RESTRICCIONES GENERALES. 4
9. DOCUMENTOS RELACIONADOS 5
10. REQUERIMIENTOS DE SISTEMA. 5
11. INTERFACES 6
12. ANEXOS 7

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

A.3. Ficha de Instalación FINS (Anexo n°3).

FICHA DE INSTALACIÓN

N° ATENCIÓN ARANDA
[n° atención]

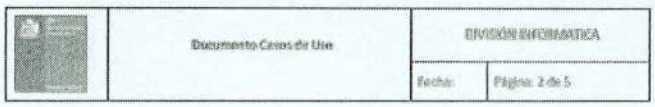
PROCEDIMIENTO
[Nombre Procedimiento]

Contenido

ANTECEDENTE DEL SOLICITANTE 2
SOLICITANTE SUBROGANTE 2
DATOS DEL USUARIO 2
USUARIO SUBROGANTE 2
ANTECEDENTE DEL PROCESO 3
DATOS DE EJECUCIÓN 3
DETALLE INSTRUCCIÓN DE INSTALACIÓN 4

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL JURIDICO I.P.S.

A.4. Casos de Uso (CU) (Anexo N°4).



Índice.

1. ALCANCE DEL DOCUMENTO 3
2. HISTORIAL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO. 3
3. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO 3
4. LISTADO DE CASOS DE USO 4

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL Jurídico I.P.S.

A.5. Manual de Operación (en caso de Operación de Procesos) (MO) (Anexo N°5).

MANUAL DE DOCUMENTACIÓN OPERACIONAL

Nombre Procedimiento:	[Nombre del procedimiento a Ejecutar]
Fecha:	[Fecha de inicio de Vigencia del procedimiento]

Nombre del solicitante:	[Nombre del jefe de proyecto solicitante]		
Teléfono:	[Fono Jefe de Proyecto]	**Correo:**	[Correo Jefe de Proyecto]
Nombre Usuario solicitante:	[Nombre usuario del negocio]		
Teléfono:	[Fono Usuario]	**Correo:**	[Correo Usuario]
Nombre Responsable Directo del Proceso:	[Nombre de el/los usuario del negocio que levanta la operación]		
Teléfono:	[Fono Usuario]	**Correo:**	[Correo Usuario]
Nombre Receptor Negocio del resultado del Proceso:	[Nombre de el/los usuario del negocio que recibirán los archivos, documentos, resultado, etc. Que entregue la operación]		
Teléfono:	[Fono Usuario]	**Correo:**	[Correo Usuario]

Datos de la Operación	
Plataforma de Negocio	*[Reforma/ Core/ Legado]*
Aplicación o sistema	*[Nombre de la aplicación que será instalada o modificada]*
Objetivo de la Operación	*[Necesidad que cubre]*
Procedimiento asociado / Ruta	*[Nombre del procedimiento][Ruta desde donde ejecutar el proceso]*
Tipo de Procedimiento	*[WEB/SSH/Servicio]*
Parámetros de entrada	*[Indique claramente los parametros de entrada al proceso]*
Parametros en tiempo de ejecución	*[Indique claramente los parametros utilizados en la ejecución]*
Archivos de Entrada	*[Nombre y extensión de los archivos de entrada]*
Archivos de Salida	*[Nombre y extensión de los archivos de salida]*
Tipo de operación	*[Ejecución, copia o respaldo]*
Nombre de BD que actualiza	*[Indicar nombre y tipo de Base]*

Nombre del contenedor de Archivo	*[Nombre y ruta contenedor de archivos si aplica]*
Periodicidad del proceso	*[Diario/ Semanal/ Mensual]*
Hora/Fecha Ejecución	*[dd/mm hh:mm]*
Credencial de Acceso	*[usuario, o credencial aplicativo y base de datos]*
Permisos de Ejecución	*[Permisos que debe tener el usuario para realizar los procesos]*
Soporte	*[Indicar nombre y area que dará el soporte a la operación]*
Vigencia de la Operación	*[Desde/Hasta]*
Observaciones	*[Contingencias, comentarios, mejoras, requisitos, etc.]*

DIVISION JURIDICA V°B° DEPTO. CONTROL Jurídico I.P.S.

A.6. Evidencia Técnica de Prueba (EPU) (Anexo N°6).

	Documento Evidencias Pruebas Unitarias	DIVISIÓN INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 1 de 4

(Nombre del requerimiento)

	Documento Evidencias Pruebas Unitarias	DIVISIÓN INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 2 de 4

Índice.

1. ALCANCE DEL DOCUMENTO 4
2. HISTORIAL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO. 4
3. ANTECEDENTES GENERALES DEL PROYECTO 4
4. EVIDENCIA DE PRUEBAS UNITARIAS. 5

V°B° CONTROL INTERNO I.P.S.

A.7. Manual de Usuario (MU) (Anexo N°7)

	MANUAL DE USUARIO	DIVISIÓN INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 1 de 4

(Nombre del requerimiento)

	MANUAL DE USUARIO	DIVISIÓN INFORMATICA	
		Fecha:	Página: 2 de 4

Índice.

1. CONTROL DE CAMBIOS. 3
2. INTRODUCCION 3
2.1 RESUMEN 3
2.2 PROPOSITO 3
3. DESCRIPCION DE PRODUCTO 4
4. INTERFACES. 4

VºBº DEPTO. CONTROL SISTEMA I.P.S.

A.8. Pauta de Prueba (PPRU) (Anexo N°8).

IPS Ministerio del Trabajo y Previsión Social – Gobierno de Chile

MINUTA DE CERTIFICACIÓN

IDENTIFICACIÓN:	
PROYECTO:	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
ID PROYECTO	99999
NUMERO ARANDA	999999
NOMBRE SISTEMA:	
DEPARTAMENTO:	
USUARIOS:	
ANALISTA DE TESTING:	
PERIODO (AAAA-MM)	
FECHA Y HORA:	
FECHA ACTUALIZACIÓN:	

APROBACIONES:

	Nombre	Firma
USUARIOS		
ANALISTA DE TESTING		
JEFE SUB DEPARTAMENTO QA	Paola Bustamante	

V°B° CONTROL CAMBIO I.P.S.

A.9. Formulario de Estado de Certificación (ECER) (Anexo N°9).

FORMULARIO ESTADO CERTIFICACIÓN

Fecha: 24-03-2016

Sr. (a):

Presente

Por medio de la presente se formaliza la **CERTIFICACIÓN** de:

DATOS DEL SISTEMA:	
N° REQUERIMIENTO:	
NOMBRE REQUERIMIENTO:	
USUARIO RESPONSABLE:	Jefes de División, Jefes de Departamento o responsable del negocio designado
ANALISTA DE TESTING:	

DATOS DE PRUEBAS:	
TIPO DE PRUEBAS:	[INDICAR TIPO DE PRUEBA]
DOCUMENTACIÓN:	
Pauta de Pruebas:	URL SVN/Nombre archivo
Documento de Evidencias:	URL SVN/Nombre archivo
Fuentes:	URL SVN
ESTADO CERTIFICACIÓN	
[INDICAR ESTADO]	
Observación:	

RESUMEN CERTIFICACIÓN:

	PRUEBAS APROBADAS	PRUEBAS REPROBADAS	PRUEBAS EJECUTADAS	PRUEBAS PENDIENTES	PRUEBAS NO APLICA	TOTAL PRUEBAS
Número de Pruebas	0	0	0	0	0	0
%Total de Pruebas	0,0%	0,00%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

CONTROL DE CAMBIO:

Descripción	Versión	Fecha Modificación	Revisado por	Aprobado por

FUENTES A MODIFICAR:

Firma Administrador SVN

Para constancia y aceptación firman:

Usuario Responsable

Lider o Jefe de Proyectos

Jefe Sub-Departamento QA

Jefe Proyecto QA

Analista QA

VºBº CENTRO CONTROL JURÍDICO I.P.S.

A.10. Solicitud paso a producción (SPRO) (Anexo N°10).

División Informática
Depto. Producción
Instituto de Previsión Social
Teléfono [redacted]

FORMULARIO PASO A PRODUCCIÓN

DATOS GENERALES		
Número atención Aranda		
Ingreso de Solicitud	Fecha de Solicitud:	Hora de Solicitud:
Nombre del Proyecto		
Jefe del Proyecto	Nombre:	
	Correo:	Fono:
Descripción del Paso		
Usuario Solicitante	Nombre:	
	Correo:	Fono:
INFORMACIÓN DE COORDINACIÓN OPERATIVA (CPP)		
Fecha de recepción en Producción: Fecha de Ejecución: Horario de Ejecución: Nota: La Fecha de recepción considera la entrega de toda la documentación necesaria para el paso solicitado. considerar 72 horas después de la fecha de recepción para indicar la fecha de Ejecución.		
AUTORIZACION DE SOLICITANTES		
Firma Jefe Proyecto D&M/Líder de Proyecto D&M Líder de Proyectos Gestión y Datos.		Firma Encargado del Negocio

A.11. Informe de Incidencia (Anexo N°11).

	INFORME INCIDENTE DE SOPORTE	DIVISIÓN DE INFORMÁTICA	
		Fecha: 18-02-2016	Página 1 de 4
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	

Soporte realizado por:	IPS	
	EXTERNO	x

(Marca con una X solo una opción)

1. Identificación del Incidente

▪ Datos de Ticket					
Numero:	22670	Fecha:	18/Feb/16	Hora:	10:01 PM
▪ Ticket Creado por:	Ana Rosa Cubillos (IPS)				
▪ Nombre Sistema (Marca con una X una sola opción)			CORE AGIL	x	
			LEGADOS		
▪ Nombre Modulo:	IPS PAGOS DEL SISTEMA DE PENSIONES SOLIDARIAS				
▪ Nombre/s Proceso/s:					

2. Descripción del Incidente.

▪ Breve descripción incidente:	
▪ Nombre de quien reporto incidente:	
▪ Nombre del resolutor asignado al incidente:	
▪ Diagnóstico inicial:	

A.12. Solicitud Paso a Producción Soporte (Anexo N°12).

SOLICITUD DE PASO A PRODUCCIÓN
SOPORTE LEGADOS Y CORE AGIL

DATOS GENERALES		
Número Ticket/Jira		
Fecha de Solicitud		Hora de Solicitud
Fecha de Ejecución		Hora de Ejecución
Sistema Afectado	☐ Heracles Agil ☐ Reforma Agil	☐ Legados ■ Otro Cual: Otras Deudas
Modulo Afectado		
Resolutor a Cargo		
Descripción del Paso		
Usuario del Negocio		
Alcance del cambio	■ Cambio en Código	☐ Modificación en Base de Datos
INFORMACIÓN DEL SOPORTE		
Origen del Soporte		
VALIDACIÓN SOPORTE		
Nombre Validador		
Observaciones		
Fecha de validación		
Firma		

A.13. Formulario del Proyecto para Análisis de Seguridad (Anexo N°13).

	FORMULARIO DEL PROYECTO PARA ANALISIS DE SEGURIDAD			DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE INFORMACIÓN
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Jefe de Proyecto	
			Fecha |	N° Registro |
			Fecha Compromiso Paso a Producción |	

Nombre del Proyecto		Versión	

Se informa que además de estos datos, debe enviar el diagrama de arquitectura del proyecto al Departamento Seguridad de Información para su análisis.

INFORMACIÓN INFRAESTRUCTURA			
ACCESO REMOTO		ACCESO WEB	
Nombre Servidor		Nombre Sistema	
IP Servidor		IP / URL Sistema	
USUARIO ACCESO SERVIDOR		USUARIOS DE PRUEBA	
Usuario Servidor		Usuario Acceso Sistema	
Clave Servidor		Clave Acceso Sistema	
Sistema Operativo Servidor (Linux, Windows, IOS)		Versión Sistema Operativo	

INFORMACIÓN BASE DE DATOS			
DB		USUARIOS DE PRUEBA	
Nombre Base de Datos		Usuario Base de Datos	
Motor Base de Datos		Clave Base de Datos	
Versión Base de Datos		Instancia Base de Datos	

Adjunta Diagrama Arquitectura SI_____ | NO_____ (Detallar la causa si indica que no, a continuación).

Detalle

_____

FIRMA JEFE DEL PROYECTO

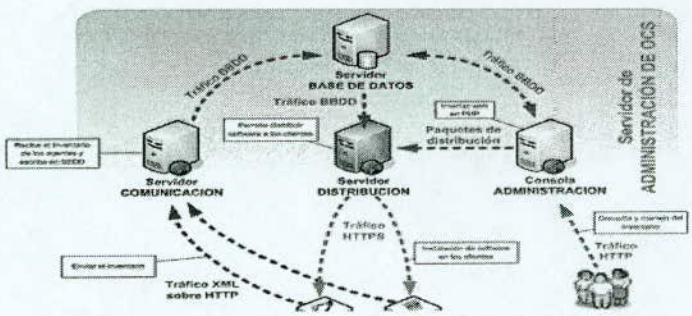
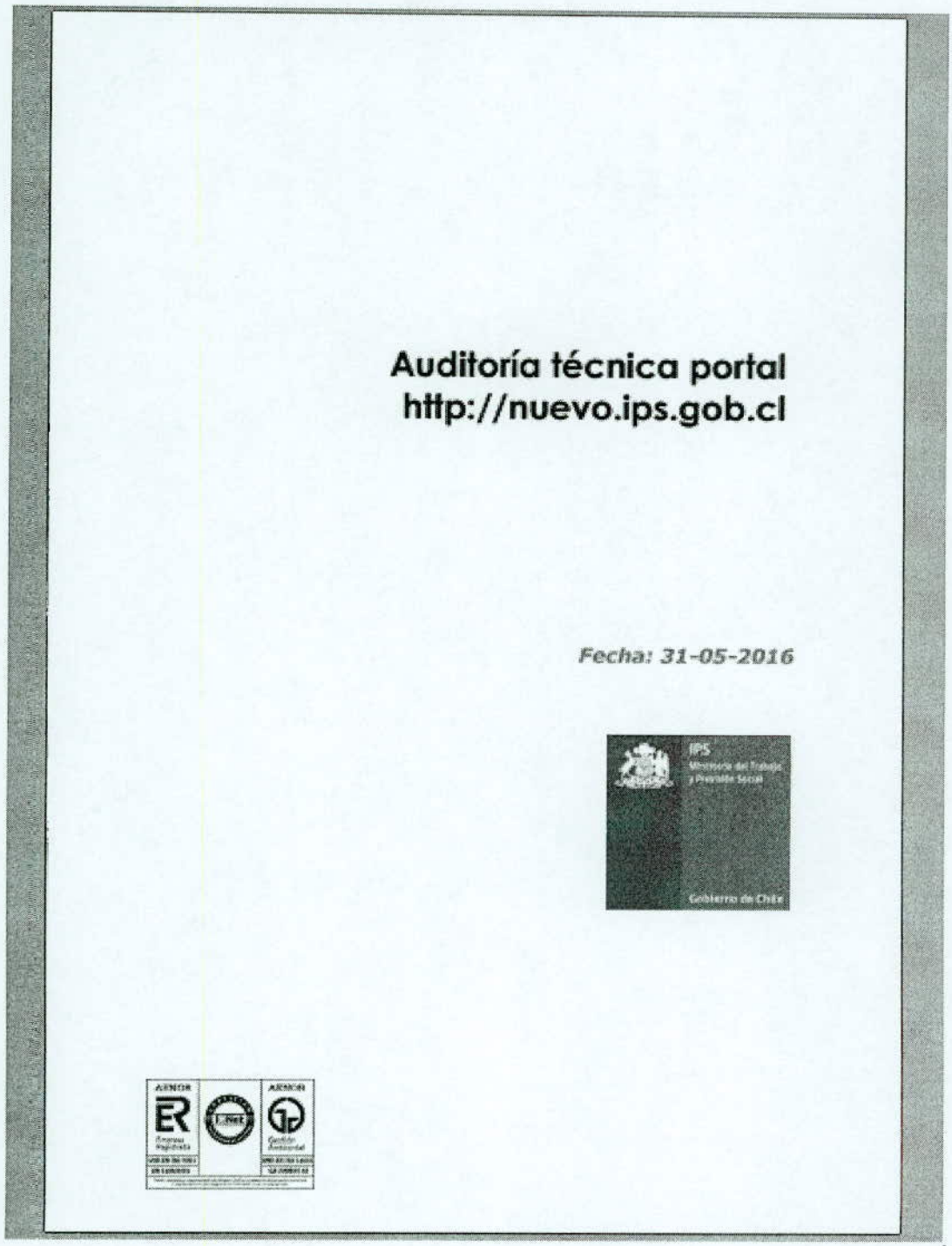
De ser encontradas vulnerabilidades en torno a la seguridad de los sistemas, se aconseja al jefe de proyecto solucionar estas brechas antes de pasar a producción, de no corregirse estas brechas el responsable y/o el lider de proyecto asume(n) los riesgos de seguridad informados del documento de auditoria técnica.

A.14. Diagrama de Arquitectura (Anexo N°14).

	DIAGRAMA DE ARQUITECTURA			DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	0X.04.2016
			Página	1 de 2

DIAGRAMA DE ARQUITECTURA PROYECTO "NOMBRE_PROYECTO"

	DIAGRAMA DE ARQUITECTURA			DIVISION INFORMATICA
	Nivel de Confidencialidad	Uso Interno	Versión	01
			Fecha de Aprobación Legal	0X.04.2016
			Página	2 de 2



A.15. Informe Auditoria Técnica (Anexo N°15).
La siguiente imagen es un ejemplo del informe, este puede variar en su formato.