

PROCEDIMIENTO	Gestión de Soluciones.	Código: A-PR-038	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Gestionar el ciclo de vida de los servicios y soluciones de tecnología de la información con el fin de cumplir los objetivos estratégicos de APC Colombia, conforme a los lineamiento de la política de TI y los planes estratégicos de tecnología de información (PETI).		
ALCANCE	Inicia desde la preparación, socialización y liberación de la solución tecnológica implementada, pasando por los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo de software, hasta dar de baja la solución.		
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional con funciones de sistemas		
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la Información.		

No.	ACTIVIDAD	TAREA	AUTOCONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Preparar la solución para su paso a producción	Tarea 1: Realizar el aprovisionamiento de recursos de infraestructura necesarios para poner en marcha la solución.	Asegurar que la solución cuenta con todos los recursos para la operación de la solución.	Profesional con funciones en Sistemas.	Actualización de Base de datos de configuración (CMDB) en la herramienta de gestión	15 días
		Tarea 2: Instalar, configurar, parametrizar y migrar datos, así como Integrar los usuarios a la solución para pasar a producción.	Asegurar que la solución cuenta con todos los recursos y datos requeridos para la operación de la solución, así como asegurar la entrega de los manuales al proceso de TI.	Supervisor del proceso de contratación y contratista.	Manuales de instalación, técnicos y de usuarios.	De acuerdo a los tiempos especificado en las obligaciones del contratista para los contratos de soluciones tecnológicas
		Tarea 3: Verificar la funcionalidad del sistema con respecto a los requerimientos.		Supervisor del proceso de contratación y líder funcional.	Certificado de conformidad con los requerimientos.	
		Tarea 4: Realizar pruebas de requerimientos no funcionales (atributos de calidad) de usabilidad, seguridad, disponibilidad, escalabilidad y concurrencia (estas 3 últimas se realizan mediante pruebas de carga o estrés cuando aplique para soluciones de misión crítica).	Cerciorarse que la solución cumple con los requerimientos funcionales y no funcionales.	Profesional con funciones en Sistemas.	lista de chequeo de pruebas de atributos de calidad.	10 días para pruebas de usabilidad y seguridad. 30 días para pruebas de carga o estrés.
2	Socializar la solución tecnológica	Socializar la solución tecnológica al interior de APC Colombia.	Verificar que todos los usuarios involucrados reciban la capacitación que corresponde con su perfil.	Supervisor del proceso de contratación y contratista.	Lista de asistencia.	De acuerdo a los tiempos especificado en las obligaciones del contratista para los contratos de socialización de solución tecnológica
3	Liberar la solución tecnológica	Tarea 1: Liberar la solución tecnológica para uso de APC Colombia.	Se cuenta con toda la documentación de uso y administración de la solución? SI: Continúa en la tarea 2 de la actividad 3 NO: Continúa en la tarea 2 de la actividad 1.	Profesional con funciones en Sistemas	Acta de salida a producción	De acuerdo a los tiempos especificado en las obligaciones del contratista para los contratos de solución tecnológica
		Tarea 2: Actualizar el catalogo de servicios y acuerdo de nivel de servicio (ANS) para la solución, plan de gestión de disponibilidad y capacidad.	Asegurarse que se actualice la documentación del proceso relacionada con la solución.	Profesional con funciones en Sistemas	Catalogo de servicios, ANS, Plan de gestión de capacidad y disponibilidad.	30 días
4	Realizar seguimiento al funcionamiento de la solución tecnológica	Verificar el buen funcionamiento de todos los componentes tecnológicos de la solución (software, hardware, protocolos de operación, etc.)	¿Se puede solucionar la falla? SI: Continuar con actividad 5 NO: Continuar con la actividad 6	Profesional con funciones en Sistemas	Informe de gestión del proceso.	3 meses

PROCEDIMIENTO	Gestión de Soluciones.	Código: A-PR-038	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Gestionar el ciclo de vida de los servicios y soluciones de tecnología de la información con el fin de cumplir los objetivos estratégicos de APC Colombia, conforme a los lineamiento de la política de TI y los planes estratégicos de tecnología de información (PETI).		
ALCANCE	Inicia desde la preparación, socialización y liberación de la solución tecnológica implementada, pasando por los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo de software, hasta dar de baja la solución.		
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional con funciones de sistemas		
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la Información.		

5	Realizar mantenimiento correctivo o aplicar mejoras a la solución.	Tarea 1: Realizar mantenimiento correctivo o mejoras a la solución tecnológica en el caso que aplique.	Verificar que se corrijan las fallas detectadas.	Profesional con funciones en Sistemas y contratista.	Reporte de mantenimiento correctivo	De acuerdo a los tiempos especificado en las obligaciones del contratista para los contratos de soporte de aplicaciones cuando estos lo requieran
		Tarea 2: Aplicar control de cambios en ambiente de pruebas.			Formato de control de cambios.	2 días
		Tarea 3: Realizar pruebas funcionales que aseguren que se corrija la falla o se realiza la mejora.	Se corrige la falla o se verifica la efectividad de la mejora? SI: Continuar con tarea 4 de actividad 5 NO: Continuar con tarea 1 de actividad 5	Supervisor del proceso de contratación y Líder funcional	Informe de supervisión para contratos y convenios.	8 días
		Tarea 4: Aplicar control de cambios en ambiente de producción.	Verificar corrección o mejora en producción.	Profesional con funciones de sistemas.	Formato de control de cambios.	2 días
		Tarea 5: Cuando se trata de mantenimientos correctivos que constituyen producto no conforme, el registro y gestión se realizan observando el procedimiento "M-PR-012ProcedimientoProductoServicioNoConforme", en la herramienta de gestión.	Verificar la Gestión de producto no conforme.	Profesional con funciones de sistemas.	Herramienta de gestión	2 días
6	Dar de baja a la solución tecnológica	Tarea 1: Revisar las condiciones que determinan la finalización del ciclo de vida de la solución y/o servicio de tecnología.	¿Se cumplen las condiciones para dar de baja a la solución tecnológica? SI: Continuar con la tarea 2 de actividad 6 NO: Continuar con actividad 5.	Profesional con funciones en Sistemas	Solicitud de baja de solución tecnológica	Cuando se requiera de acuerdo a la funcionalidad de la solución tecnológica
		Tarea 2: Aprobar el dar de baja la solución.	¿Se aprueba dar de baja a la solución tecnológica? SI: Continuar con la tarea 3 de actividad 6 NO: Continuar con actividad 5.	Comité de sostenibilidad contable		30 días a partir de la solicitud
		Tarea 3: Ejecutar las actividades que determina la disposición final de la solución que ha llegado a la última etapa del ciclo de vida.	Verificar que se cumplan los lineamientos de Mintic referentes al proceso de baja y disposición final de soluciones de software	Profesional con funciones en Sistemas	Acta comité	6 meses después que se apruebe mediante Acta el ciclo de vida de la Solución Tecnológica

NORMOGRAMA							
#	ACTO	No.	FECHA	DETALLE	EXPEDIDA POR	RESUMEN	VÍNCULO URL

PROCEDIMIENTO	Gestión de Soluciones.	Código: A-PR-038	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Gestionar el ciclo de vida de los servicios y soluciones de tecnología de la información con el fin de cumplir los objetivos estratégicos de APC Colombia, conforme a los lineamiento de la política de TI y los planes estratégicos de tecnología de información (PETI).		
ALCANCE	Inicia desde la preparación, socialización y liberación de la solución tecnológica implementada, pasando por los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo de software, hasta dar de baja la solución.		
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional con funciones de sistemas		
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la Información.		

1	Ley	1712	6 Marzo de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional	Congreso de la república	Regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-7147_documento.pdf
2	Decreto	1078	26 Mayo de 2015	Lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea. Título 9. Políticas y lineamientos de tecnologías de información.	Mintic	Gobierno en línea es el nombre que recibe la estrategia de gobierno electrónico (e-government) en Colombia, que busca construir un Estado más eficiente, más transparente y más participativo gracias a las TIC.	http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-9528_documento.pdf
3	Decreto	1081	26 Mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República	Presidencia de la República	Título 1: Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional	http://wp.presidencia.gov.co/sitios/normativa/dapre/Normativa/Decreto-1081-2015.pdf
4	Resolución	3564	31 Dic de 2015	Reglamentaciones asociadas a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Mintic	Establecer los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de	http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8240_esquema_ley1712.pdf
5	Decreto	415	7 Marzo de 2016	Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones	Departamento Administrativo de la función pública	Señalar los lineamientos para el fortalecimiento institucional y ejecución de los planes, programas y proyectos de tecnologías y sistemas de información en la respectiva entidad.	http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETOS/2015/20150307/201503070001/201503070001001.pdf

GLOSARIO DE TÉRMINOS Y SIGLAS

ANS (Acuerdos de niveles de servicio): Acuerdos dentro de los cuales se establece un contrato de servicios y determina la forma de medición.
Base de datos de configuración(CMDB): Repositorio de información donde se relacionan todos los componentes de un sistema de información, ya sean hardware, software, documentación, etc
Dar de baja: Dar de baja un activo tecnológico es llevar a cabo las actividades que determinan la disposición final del activo una vez deja de ser útil para la entidad (finalización del ciclo de vida del activo al interior de la entidad).
Gestión de servicios de tecnologías de la información: Es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades de la empresas.
Herramienta de Gestión: Herramienta informática tipo Help-Desk para gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados con TI.
Mantenimiento correctivo: Consiste en detectar defectos y corregirlos o repararlos
Mantenimiento preventivo: Son actividades destinadas a la conservación de equipos o instalaciones mediante la realización de actividades que garanticen su buen funcionamiento.
Requerimientos no funcionales: También conocidos como atributos de calidad, consiste en todos los requisitos que no describen información a guardar, ni funciones a realizar, sino características de funcionamiento.
Solución de software: Programa informático diseñado como herramienta para permitir a un usuario realizar uno o diversos tipos de trabajos.

TRAZABILIDAD

VERSIÓN	CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ACTO	CONTROL DE CAMBIOS
----------------	---------------	-----------------------------	-------------	---------------------------

PROCEDIMIENTO		Gestión de Soluciones.		Código: A-PR-038	Versión: 4 Marzo 14 de 2017
OBJETIVO:	Gestionar el ciclo de vida de los servicios y soluciones de tecnología de la información con el fin de cumplir los objetivos estratégicos de APC Colombia, conforme a los lineamiento de la política de TI y los planes estratégicos de tecnología de información (PETI).				
ALCANCE	Inicia desde la preparación, socialización y liberación de la solución tecnológica implementada, pasando por los procesos de mantenimiento preventivo y correctivo de software, hasta dar de baja la solución.				
RESPONSABLE:	Director Administrativo y Financiero / Profesional con funciones de sistemas				
PROCESO ASOCIADO:	Gestión de Tecnologías de la Información.				
1	A-PR-038	Gestión de Soluciones	Acta de Dic22/2015	Hace parte de los nuevos procedimientos (A-PR-036, A-PR-037, A-PR-038, A-PR-039, A-PR-040, A-PR-041, A-PR-042, A-PR-043, A-PR-044) que reemplazan al procedimiento (DA-PR-015).	
2	A-PR-038	Gestión de Soluciones	Brújula Mayo 12 de 2016	Ajustes a tareas y responsable del proceso.	
3	A-PR-038	Gestión de Soluciones	Brújula, julio 27 de 2016	Ajustes a objetivos, alcance, normograma, flujo de actividades, responsables, registros y diagrama.	
4	A-PR-038	Gestión de Soluciones	Brújula, Marzo 14 de 2017	Se ajusta a la nueva imagen institucional.	