







## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE ENTREGA

**Código: ST-PR-09**











**Versión: 04**












Rige a partir de su publicación en el SIG










### 1. Objetivo, alcance y convenciones















<b>Objetivo</b>	Implementar y controlar la calidad del software y hardware instalado en el entorno de producción.					
<b>Alcance</b>	Inicia con la recepción de la solicitud de desarrollo o mejora de aplicaciones en la mesa de ayuda prevista por la Entidad, continua con la implementación de las actualizaciones, mejoras y/o nuevos requerimientos de acuerdo con las necesidades de negocio y termina con la comunicación formal a clientes y usuarios de la institución sobre las funcionalidades y beneficios de las nuevas versiones de servicios TI.					
Convenciones	Punto de Verificación	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos	Tiempos	
					Mínimo	Máximo
						














### 2. Disposiciones Generales







3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	<p><b>RECIBIR SOLICITUD DE MEJORA O NUEVO DESARROLLO</b></p> <p>Recibir y analizar la solicitud de mejora o nuevo desarrollo de aplicaciones, junto con el requerimiento funcional de alto nivel, que se allega a través de la mesa de ayuda dispuesta por el Ministerio, y escalarlo a la OTSI para ser evaluado por los profesionales del área.</p> <p> La dependencia que haga la solicitud, deberá hacer un análisis detallado de la necesidad y registrarla en el formato ST-FT-18 “Requerimientos funcionales descripción de alto nivel, garantizando la claridad y pertinencia de la información.</p>	Asesor con funciones de Coordinación de aplicaciones	 <b>4H</b>  <b>16H</b>	<p> Registro de la Mesa de Ayuda de la solicitud de mejora o nuevo desarrollo de aplicaciones</p> <p>Formato ST-FT-18</p>
2	<p><b>ANALIZAR REQUERIMIENTO A NIVEL DE COMPLEJIDAD, ALCANCE, RECURSOS, IMPACTO EN EL NEGOCIO O PROCESO DE ORIGEN.</b></p> <p> Analizar el requerimiento a nivel de complejidad, alcance, recursos, impactos y proceso, con el fin de darle la viabilidad o retornarlo al solicitante, informando las causales de la negativa.</p> <p><b>Si:</b> pasar a la siguiente validación.  <b>No:</b> devolver al solicitante y fin de proceso.</p> <p> Validar si requiere escalamiento al comité técnico de información.</p>	Jefe Oficina OTSI. Asesores con funciones de Coordinación	 <b>16H</b>  <b>40h</b>	<p> Registro de la Mesa de Ayuda de la solicitud de mejora o nuevo desarrollo de aplicaciones.</p>













3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p><b>Si:</b> pasar a la actividad 3.  <b>No:</b> pasar a la siguiente validación.</p> <p> Validar si requiere contratar adquisiciones.  <b>Si:</b> pasar a la actividad 4,  <b>No:</b> pasar a la actividad 5.</p>			
3	<p><b>VALIDAR SOLICITUD A NIVEL DE IMPACTO EN LOS PROCESOS DE NEGOCIO.</b></p> <p> Analizar el requerimiento a nivel de impacto de negocio para establecer los aspectos que puedan influir en otras áreas de gestión y darle la respectiva viabilidad o retornarlo al solicitante, informando las causales de la negativa.</p> <p><b>Si:</b> pasar a la última validación de la actividad 2.  <b>No:</b> devolver al solicitante y fin de proceso.</p>	Asesores de las áreas con funciones de Coordinación	 4H  16H	 Registro de la Mesa de Ayuda de la solicitud de mejora o nuevo desarrollo de aplicaciones.
4	<p><b>GESTIONAR A TRAVÉS DEL PROCESO DE CONTRATACIÓN.</b></p> <p>Generar parámetros técnicos para el insumo, que permita establecer el producto o servicio requerido.</p> <p>Ejecutar el proceso de contratación. </p> <p> El proveedor debe converger con el paso 5</p>	Asesor con funciones de Coordinación de aplicaciones  Asesor con funciones de Coordinación de servicios TIC	 	 Insumo registrado en la herramienta dispuesta para tal fin

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
5	<p><b>ANALIZAR Y REALIZAR EL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN (ESPECIFICACIÓN FUNCIONAL, NO FUNCIONAL O CASO DE USOS)</b></p> <p>Realizar el levantamiento de la información o requerimientos de tipo funcional, no funcional o caso de uso, de tal forma que el requerimiento quede completamente especificado, sin dar cabida a interpretaciones o ambigüedades, usando el lenguaje técnico estándar para tal fin.</p> <p> Esta información debe ser aprobada por los usuarios funcionales y por el jefe del área.</p> <p> En caso de que el proveedor ejecute esta actividad, se debe asignar un líder técnico para acompañar el proceso de aquí en adelante.</p>	Asesor con funciones de Coordinación de Aplicaciones (Líder Técnico) (Proveedor)	 1D  3M	 Documentación técnica del requerimiento.
6	<p><b>REALIZAR Y/O ACTUALIZAR LA DOCUMENTACIÓN DE DISEÑO Y ARQUITECTURA DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA</b></p> <p>Realizar y/o actualizar la documentación de diseño y arquitectura de la solución tecnológica, de tal forma que queden plasmadas las soluciones a todas las necesidades de negocio identificadas en la actividad anterior.</p>	Asesor con funciones de Coordinación de Aplicaciones (Líder Técnico) (Proveedor)	 8D  30D	 Documentación de arquitectura tecnológica

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
7	<b>REALIZAR ESTIMACIÓN DE LOS TIEMPOS DE ENTREGA EN CERTIFICACIÓN Y PRODUCCIÓN</b>  Realizar un cronograma que permita estimar los tiempos aproximados de entrega tanto en los ambientes de producción como en certificación, de tal forma que permita preparar los recursos para su operación.	Asesor con funciones de Coordinación de Aplicaciones (Líder Técnico) (Proveedor)	 <b>3D</b>  <b>15D</b>	 Correo electrónico con cronograma o plan de trabajo
8	<b>REALIZAR RFC DE SOLICITUD DE CAPACIDAD</b>  Realizar RFC correspondiente a la solicitud de recursos a nivel de infraestructura, de tal forma que se tengan preparadas las máquinas para los despliegues de los desarrollos de la solución.  Ejecutar el procedimiento de gestión de cambios. 	Asesor con funciones de Coordinación de Aplicaciones (Líder Técnico) (Proveedor)	 <b>1D</b>  <b>5D</b>	 RFC
9	<b>REALIZAR EL DESARROLLO, CONFIGURACIÓN O ADAPTACIÓN DE LA SOLUCIÓN</b>  Realizar el desarrollo, configuración, o adaptación de la aplicación, conforme a los documentos de requerimientos y lineamientos de diseño establecidos para la solución.	Asesor con funciones de Coordinación de Aplicaciones (Líder Técnico) (Proveedor)	 <b>1M</b>  <b>12M</b>	 Código fuente de la aplicación y documentación técnica.
10	<b>REALIZAR PRUEBAS TÉCNICAS O UNITARIAS</b>  Realizar ciclo de pruebas unitarias o técnicas, a fin de garantizar la calidad del software a entregar	Asesor con funciones de	 <b>8D</b>  <b>30D</b>	 Pruebas unitarias del protocolo

<b>3. Descriptivo del Procedimiento</b>				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
		Coordinación de Aplicaciones (Líder Técnico) (Proveedor)		
11	<b>DISEÑAR PRUEBAS</b> Diseñar los casos de prueba que se deben realizar para la liberación efectuada acorde al plan de trabajo previsto.  <b>1</b> Las pruebas diseñadas deben ser registradas en el Formato de Pruebas y con el visto bueno del líder funcional.	Proveedor - o Profesional especializado (Líder Técnico)  Profesional especializado, (Líder Funcional)	 <b>8D</b>  <b>30D</b>	 ST-FT-03 Formato Único de Pruebas
12	<b>REALIZAR PRUEBAS FUNCIONALES</b> Realizar las pruebas de los paquetes que serán liberados, certificar las pruebas en cada uno de los ambientes, evaluar e informar los resultados y solicitar ajustes si es necesario; una vez hecho esto, el Líder Funcional verifica el resultado de la liberación a través de la realización de pruebas; y por último el resultado de las pruebas se debe informar al Líder Técnico reportando en el Formato de Pruebas.  <b>1</b> Es necesario realizar las iteraciones necesarias para asegurar que las pruebas sean efectuadas en todos los ambientes, en el caso contrario se debe iniciar de nuevo la actividad.	Proveedor Profesional especializado (Líder Técnico)  Profesional especializado, (Líder Funcional)	 <b>8D</b>  <b>30D</b>	 Formato de pruebas actualizado con el resultado de pruebas
13	<b>VERIFICAR PRUEBAS PARA APROBACIÓN</b>	Profesional especializado	  <b>D</b>  <b>8D</b>	

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>En caso de que las pruebas realizadas sean exitosas el Líder Técnico y funcional aprueba para los despliegues de la solución.</p> <p>◇ ¿Las pruebas fueron exitosas?</p> <p><b>Si:</b> Continúa con la siguiente actividad. <b>No:</b> Regresar a la actividad 9.</p> <p> Mediante la suscripción del ST-FT-19 “Acta de Aceptación de Producto de software” la solución implementada es aprobada tanto por la OTSI como por la dependencia solicitante, la cual evidencia que el producto recibido corresponde a los requerimientos solicitados.</p>	<p>(Líder Técnico)</p> <p>Profesional especializado (Líder Funcional)</p>		<p>Correo con la aprobación del área funcional </p> <p>Formato ST-FT-19</p>
14	<p><b>PLANIFICAR Y EJECUTAR LA CAPACITACIÓN</b></p> <p>Definir el plan de capacitación sobre la nueva liberación y las áreas o grupos que la recibirán y ejecutar la capacitación correspondiente.</p> <p>La capacitación debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrenamiento a los operadores que mantendrán la infraestructura que fue cambiada.</li> <li>- Entrenar al personal de la mesa de servicio en procedimientos de soporte actualizados, para que puedan atender los eventos generados por la liberación.</li> </ul>	<p>Profesional Especializado (Líder Técnico)</p>	 	<p></p> <p>Plan de capacitación Planilla de asistencia</p>

<b>3. Descriptivo del Procedimiento</b>				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	- Entrenar a los usuarios del área en donde se realiza la liberación, en la funcionalidad cambiada y brindarles los detalles de la implementación de la liberación.			
15	<b>COORDINAR LAS LIBERACIONES A PRODUCCIÓN</b>  Coordinar la preparación de los ambientes de liberación, preparar y notificar a las áreas de soporte y las que serán impactadas.  También es necesario asegurarse que la Gestión de Incidentes sea informada con el fin de estar preparado ante cualquier eventualidad y verificar y realizar seguimiento detallado a la instalación.	Profesional Especializado (Líder Técnico)	 <b>8D</b>  <b>16D</b>	 Acta de reunión o listado de asistencia
16	<b>CONSTRUIR RFC PARA DESPLIEGUE EN AMBIENTE PRODUCTIVO</b>  Construir RFC para despliegue de la solución en ambiente de producción.  Ejecutar el procedimiento de gestión de cambios. 	Asesor con funciones de Coordinación de Aplicaciones (Líder Técnico) (Proveedor)	 <b>8D</b>  <b>16D</b>	 RFC
17	<b>MONITOREAR LA LIBERACIÓN</b>  Monitorear la liberación para reportar cualquier incidente o falla.   ¿Reporta incidente o falla?	Profesional Especializado (Líder Técnico)	 <b>1D</b>  <b>8D</b>	







## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE ENTREGA

**Código: ST-PR-09**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<b>Si:</b> Regresar a la actividad 9. <b>No:</b> Continuar con la siguiente actividad.	Profesional Especializado (Líder Funcional)		
18	<b>GENERAR REPORTE DE LIBERACIÓN</b> Generar el reporte de la liberación ejecutada. <b>Finaliza el procedimiento.</b>	Profesional especializado (Líder técnico)	 	 Reporte del proceso de Liberación

4. Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	25-04-2018	Migración total de la Ficha A-FT-ST-TS-00-02, al Procedimiento Gestión de Entrega ST-PR-05 denominado “Gestión de Entrega”.  La Ficha Técnica A-FT-ST-TS-00-02 del macroproceso de Gestión de Servicios TIC llegó hasta la versión 1 con fecha de actualización del 27/07/2016.
02	13-11-2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno.
03	14-03-2019	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
04	El documento entra en vigencia a partir	Se relaciona en el paso uno (1) el formato ST-FT-18 Requerimientos funcionales descripción de alto nivel y el paso que debe realizar el colaborador.

## PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE ENTREGA

**Código: ST-PR-09**

**Versión: 04**

Rige a partir de su publicación en el SIG

	de su publicación en el SIG	Se relaciona en el paso trece (13) el formato ST-FT-19 Acta de Aceptación de Producto de software.
--	-----------------------------	--

5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
<b>Nombre</b>	Marianela Burgos Cuevas	<b>Nombre</b>	Luz Myriam Garcia Pelaez	<b>Nombre</b>	Roger Quirama García
<b>Cargo</b>	Contratista-Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	<b>Cargo</b>	Profesional Especializado-Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	<b>Cargo</b>	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información