

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 1 de 8	
Procedimiento: Gestión de Aplicaciones	Código: MPFT0310P	Versión: 03

Objetivo

Desarrollar de acuerdo con las necesidades del negocio, las aplicaciones de software o ajuste a las ya existentes, pertenecientes a la EAAB y que soportan los procesos de cada una de las áreas.

Alcance

Inicia desde el recibo de la solicitud de cada una de las áreas de la EAAB-ESP hasta la entrega a satisfacción de parte de los usuarios finales.

Términos y definiciones

ACTOR: Es toda entidad externa al sistema que guarda una relación con éste y que demanda una funcionalidad. Esto incluye a personas, pero también incluye a todos los sistemas externos.

ANALISTA DE CALIDAD: Recurso humano del contratista, encargado de liderar técnicamente los ajustes que realizan los ingenieros desarrolladores.

ASOCIACIONES: Relación entre un actor y un caso de uso o historia si el actor interactúa con el sistema.

BMC: Conjunto de aplicaciones que ofrece la automatización del flujo de trabajo integrado dentro y entre los procesos óptimos de biblioteca de infraestructura de IT, basado en las mejores prácticas de ITIL.

CASO DE USO: Determinan los requisitos funcionales del sistema de acuerdo a las necesidades del área solicitante, es decir, representan las funciones que el sistema debe ejecutar. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

CMDB (Configuration Management Database): Es un componente fundamental que no es más que un depósito de información en el que no sólo se almacenan datos sobre los elementos de configuración de la empresa, sino que, además, se definen y establecen las relaciones entre ellos.

HISTORIAS DE USUARIO: Definen lo que se debe construir en el proyecto de software o requerimiento del área de negocio.

ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN (CI): Por su sigla en inglés Configuration Ítem. Según ITIL, los componentes de una infraestructura que están o estarán bajo manejo de configuración. Todos los CI que están bajo el control de la organización de IT están registrados en la CMDB.

ESCENARIO: Es una interacción entre el sistema y los actores, que puede ser descrito mediante una secuencia de mensajes. Un caso de uso genera un escenario.

EXPERTO EJECUTOR DE APLICACIONES: Es la persona del contratista responsable de liderar el proceso de implementación y mantenimiento de las aplicaciones.

HERRAMIENTA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS DE APLICACIONES: Herramienta de Gestión desarrollada para registrar y controlar los requerimientos de los funcionarios de EAAB, relacionados con las aplicaciones de software de la

Elaboró: Carlos Serna – Jhonatan Moncada – Lorenzo Nazarit	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/11/2019
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo A. Chacón I.	F. Aprobación: 16/12/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 2 de 8	
Procedimiento: Gestión de Aplicaciones	Código: MPFT0310P	Versión: 03

Entidad controladas por la Dirección Servicios de Informática en pro de contar con un control total de las aplicaciones existentes en todas las áreas de la EAAB.

INGENIERO DE DESARROLLO ENCARGADO: Recurso humano del contratista, encargado de ejecutar los ajustes, mejoras y nuevas soluciones a las aplicaciones.

LÍDER DE APLICACIONES: Profesional de la EAAB responsable de supervisar el proceso de acuerdo al modelo ITL de la Gestión de aplicaciones.

LÍDER FUNCIONAL: Recurso humano de la EAAB, asignado por el área solicitante del ajuste o nueva aplicación.

MANTENIMIENTO PERFECTIVO: Enfocado a mejorar técnicamente una aplicación, también incluye un proceso continuo de optimización a nivel funcional y de procesos como la adaptación de las aplicaciones a las nuevas necesidades del cliente en función de los análisis funcionales.

PRUEBAS UNITARIAS: Son aquellas pruebas realizadas por cada uno de los desarrolladores.

PRUEBAS FUNCIONALES: Son las pruebas que realiza el área funcional o funcionales de la aplicación que realizó el requerimiento.

REQUERIMIENTO: Es una solicitud de un área o entidad, para soportar un proceso mediante la funcionalidad de un sistema, que contempla un tiempo estimado superior a 4 horas.

USUARIO NOTIFICADOR: Funcionario de la EAAB autorizado por el área respectiva para hacer solicitudes de requerimientos de las aplicaciones: Gerente, Director o delegado por ellos.

WORK ORDER: Solicitud que conlleva un esfuerzo en desarrollo menor a 40 horas.

Normatividad

1. Plan de Ciencia, Tecnología e Innovación Bogotá D.C. 2007 - 2015. Comisión Distrital de Ciencia, Tecnología e Innovación.
2. Resolución 305 de 2008 "Por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones" octubre 20 de 2008.
3. Norma Técnica Colombiana NTC-ISO/IEC 20000-1 Tecnología de la Información. Gestión del Servicio. Capítulo 8

Elaboró: Carlos Serna – Jhonatan Moncada – Lorenzo Nazarit	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/11/2019
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo A. Chacón I.	F. Aprobación: 16/12/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 3 de 8	
Procedimiento: Gestión de Aplicaciones	Código: MPFT0310P	Versión: 03

Políticas Generales y de Operación

- Se realizará dos (2) veces al mes reunión con el fin de revisar la gestión del área de Aplicaciones entre el Experto y Líder de Aplicaciones.
- El Comité de Aplicaciones se encarga de priorizar los requerimientos considerados proyectos (más de 40 horas) para desarrollo interno como externo. Conformado por las personas relacionadas en acta firmada por el líder y Experto de aplicaciones. Este comité se lleva a cabo mínimo cada quince días.
- Clasificar y priorizar los requerimientos de aplicaciones del negocio que se desean implementar en la EAAB.
- Todos los requerimientos son copiados a través del 7777, para efectos de control.
- Cuando un requerimiento requiere más de 40 horas de esfuerzo, se considera un proyecto de desarrollo de aplicaciones.
- Tanto los roles de los responsables de las actividades, como los comités mencionados en este procedimiento, se identifican en la parte de "términos y definiciones" y están acorde con el vocabulario de las buenas prácticas ITIL.

ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE (DEPENDENCIA Y CARGO)	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1. SOLICITAR REQUERIMIENTO			
1.1. Realiza requerimiento a través del formato MPFT0310F08 Requerimiento Aplicaciones De Software el usuario solicitante de un nuevo desarrollo o una modificación a una aplicación que ya está en producción. <ul style="list-style-type: none"> En caso de ser una solicitud de Realizar Investigación Técnica seguir en el numeral 8. En caso de ser un Acompañar Proyectos de Negocio continuar en el numeral 9. En caso de ser una Mejora continuar en el numeral 10. 		Usuario Solicitante	Correo Electrónico y Memorando Formato MPFT0310F08 Requerimiento Aplicaciones De Software
1.2. Realiza reunión con el área funcional si es necesario (opcional) para entender mejor el requerimiento.		Profesional(es) del equipo de aplicaciones, usuario funcional	

Elaboró: Carlos Serna – Jhonatan Moncada – Lorenzo Nazarit	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/11/2019
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo A. Chacón I.	F. Aprobación: 16/12/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 4 de 8	
Procedimiento: Gestión de Aplicaciones	Código: MPFT0310P	Versión: 03

1.3. Estudia la viabilidad del requerimiento. Si no es viable se rechaza se cierra la misma, generando el correo al usuario solicitante notificando la causa del rechazo, se documenta en la herramienta BMC.		Integrante(s) del equipo de aplicaciones, usuario funcional	Ayuda de memoria MPFD0801F05
1.4. Se autoriza y pasa al numeral 2 (proyecto) Si se estiman más de 40 horas de esfuerzo. Nota: En caso tal de ser menos de 40 horas pasa al numeral 6 correspondiente a la Gestionar Mantenimientos y Soportes .	Aprobación requerimiento MPFT0310F08 Requerimiento Aplicaciones De Software	Experto Ejecutor de Aplicaciones y/o Líder de Aplicaciones	Correo Electrónico
2. PRIORIZAR REQUERIMIENTOS			
2.1 Presenta el proyecto a la Dirección Servicios de Informática para determinar si se desarrolla y atiende el requerimiento o se compra la solución o se deja en espera del desarrollo o compra. (opcional)		Director Dirección Servicios de Informática	Ayuda de memoria reunión con la Dirección MPFD0801F05
2.2 Comunica al área solicitante si al proyecto se le asigna el estado "En espera"		Experto aplicaciones y/o director	Oficio o correo electrónico
2.3. Decide comprar la aplicación se inicia proceso de compra y se comunica al área solicitante. Continúa en el numeral 7 Comprar Software.		Experto aplicaciones y/o Director	Oficio o correo electrónico
3. DESARROLLAR APLICACIÓN			
3.1 Realiza levantamiento de los requerimientos.		Experto aplicaciones y/o Ingeniero de Desarrollo	MPFT0310F07 HU Historias de Usuario
3.2 Convoca reunión para el diseño del servicio		Ingeniero desarrollo	Ayuda de memoria MPFD0801F05
3.3. Presenta al comité de aplicaciones el proyecto de acuerdo a lo solicitado en el MPFT0310M01 Manual Estándar de desarrollo		Ingeniero desarrollo, Experto y/o líder	Ayuda de memoria MPFD0801F05

Elaboró: Carlos Serna – Jhonatan Moncada – Lorenzo Nazarit	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/11/2019
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo A. Chacón I.	F. Aprobación: 16/12/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 5 de 8	
Procedimiento: Gestión de Aplicaciones	Código: MPFT0310P	Versión: 03

3.5 Desarrolla la aplicación de acuerdo a lo definido en el documento MPFT0310M01 Manual Estándar de Desarrollo		Ingenieros involucrados en el desarrollo	Código fuente y manuales.
3.6 Se actualiza la CMDB dejando la aplicación como un CI con toda la documentación requerida en el documento Estándares de Desarrollo y código fuente de la versión en producción.		Experto aplicaciones	CI actualizado en la CMDB con código, manuales etc.
4. PASAR A PRODUCCIÓN			
4.1. Implementa en el ambiente de operación, siguiendo el procedimiento de control de cambios (Ver procedimiento de Gestión de Cambios MPFT0307P)		Desarrollador y/o Experto y/o líder	MPFD0801F06 Acta comité
4.2. Firma acta de aceptación por parte del área que hizo el requerimiento.	Acta de aceptación firmada por el área		
4.3. Cierre requerimiento.		Experto y/o líder	Acta firmada
5. COMUNICAR NUEVO DESARROLLO			
5.1. Elabora comunicación informando a la Empresa del nuevo desarrollo (opcional).		Experto y/o líder	Ayuda de memoria MPFD0801F05
5.2. Aprueba la comunicación por parte del director de la DSI.		Director DSI	
5.3. Envía a comunicaciones el mensaje a publicar		Experto y/o líder	
6. GESTIONAR MANTENIMIENTOS Y SOPORTES			
6.1. Documenta los requerimientos (opcional). De ser necesario se documentan en detalle los requerimientos utilizando el formato MPFT0310F07 Casos de Uso o Historias de Usuario		Reunión control proceso Ingeniero desarrollo	Formato MPFT0310F07 Caso de uso o Historias de Usuario
6.2. Convoca reunión para el diseño del servicio (opcional).		Ingenieros involucrados en el desarrollo	Ayuda de memoria.
6.3. Presenta en comité de acuerdo a lo solicitado en el MPFT0310M01 Manual Estándar de desarrollo. (opcional).		Experto Aplicaciones	Código fuente y manuales

Elaboró: Carlos Serna – Jhonatan Moncada – Lorenzo Nazarit	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/11/2019
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo A. Chacón I.	F. Aprobación: 16/12/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 6 de 8	
Procedimiento: Gestión de Aplicaciones	Código: MPFT0310P	Versión: 03

			actualizados
6.4. Implementa el desarrollo de acuerdo al MPFT0310M01 Manual Estándar de desarrollo.		Desarrollador y/o Experto y/o líder	CI actualizado en la CMDB con código, manuales etc.
6.5. Actualiza la CMDB dejando la aplicación como un CI con toda su documentación y código o actualizando el CI con los cambios, modificaciones y manuales actualizados.		Experto y/o líder	Acta comité cambios
6.6. Despliega en el ambiente de operación, siguiendo el procedimiento de control de cambios (Ver procedimiento de Gestión de Cambios MPFT0307P)		Experto / Desarrollador	Acta firmada
6.7. Firma acta de aceptación o aceptación mediante correo por parte del área que hizo el requerimiento	Acta de aceptación firmada o correo de aceptación		Correo o Ayuda de memoria MPFD0801F05
7. COMPRAR SOFTWARE			
7.1. Realiza el estudio de mercado (procedimientos, alternativas, propuestas, cotizaciones)		Integrante(s) del equipo de aplicaciones, usuario funcional(opcional)	Consolidado Estudios Mercados
7.2. Elabora los Términos de Referencia.		Integrante(s) del equipo de aplicaciones,	Términos de Referencia.
7.3. Presenta a la Dirección para su aprobación		Integrante(s) del equipo de aplicaciones, usuario Director	Ayuda de memoria, correo
7.4. Cierra requerimiento		Experto	Requerimiento cerrado en herramienta

Elaboró: Carlos Serna – Jhonatan Moncada – Lorenzo Nazarit	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/11/2019
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo A. Chacón I.	F. Aprobación: 16/12/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 7 de 8	
Procedimiento: Gestión de Aplicaciones	Código: MPFT0310P	Versión: 03

8. REALIZAR INVESTIGACION TECNICA			
8.1. Realiza la investigación (lecturas, entrevistas etc.)		Integrante(s) del equipo de aplicaciones	Documentos estudio de mercado
8.2. Presenta a la Dirección para su aprobación		Integrante(s) del equipo de aplicaciones	Documentos investigación
8.3. Cierra requerimiento		Experto aplicaciones	Requerimiento cerrado en la herramienta
9. ACOMPAÑAR PROYECTOS DE NEGOCIO			
9.1. Realiza reuniones donde se de orientación y se emitan conceptos para la implementación de soluciones en lo relacionado a aplicaciones		Integrante(s) del equipo de aplicaciones	Ayudas de memoria, documentos emitidos dando orientación, correos etc.
9.2. Cierra requerimiento		Experto aplicaciones	Requerimiento cerrado en la herramienta
10. GESTIONAR MEJORAS			
10.1.Revisa la mejora y aprueba		Experto Aplicaciones	Correo electrónico
10.2. Presenta en comité de Aplicaciones la mejora		Comité de Aplicaciones	Ayuda de memoria MPFD0801F05
10.3.Registra la mejora en la herramienta anexando su documentación		Experto Aplicaciones	Herramienta BMC

Elaboró: Carlos Serna – Jhonatan Moncada – Lorenzo Nazarit	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/11/2019
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo A. Chacón I.	F. Aprobación: 16/12/2019

PROCEDIMIENTO		
Proceso - Subproceso: Gestión de TIC- Gestión de Servicios Informáticos	Página: 8 de 8	
Procedimiento: Gestión de Aplicaciones	Código: MPFT0310P	Versión: 03

10.4. Implementa la mejora de acuerdo al MPFT0310M01 Manual Estándar de desarrollo “		Ingeniero desarrollo	Código fuente y manuales actualizados
10.5. Actualiza la CMDB dejando la aplicación como un CI con toda su documentación y código o actualizando el CI con los cambios, modificaciones y manuales actualizados.		Experto aplicaciones	CI actualizado en la CMDB con código, manuales etc.
10.6. Implementa en el ambiente de operación, siguiendo el procedimiento de control de cambios (Ver Proceso de Gestión de Cambios MPFT0307P)		Desarrollador y/o Experto y/o líder	Acta comité cambios
10.7. Firma acta de aceptación o aceptación mediante correo por parte del área que hizo el requerimiento		Experto y/o líder	Acta firmada

Elaboró: Carlos Serna – Jhonatan Moncada – Lorenzo Nazarit	Revisó: Héctor M. Monroy M.	F. Revisión: 14/11/2019
Responsable del Procedimiento: Director Servicios de Informática	Aprobó: Ricardo A. Chacón I.	F. Aprobación: 16/12/2019