


<b>PROCEDIMIENTO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>Instituto</small> <b>Desarrollo Urbano</b>
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

## GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN


Bizagi Modeler

# Control de Versiones

Versión	Fecha	Descripción Modificación	Folios
1.0	20 NOV 2015	versión inicial del documento	47

Participaron en la elaboración:

Leonardo Mayorga Fajardo, Profesional Especializado, STRT

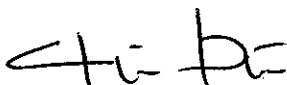
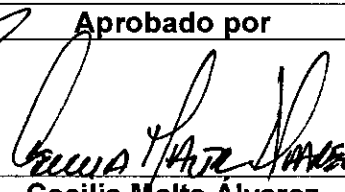
Hugo Fernando Ramírez Ospina, Contratista, STRT 


Héctor Andrés Mafla Trujillo, Profesional Especializado, STRT 

María Angélica Lugo González, Profesional Especializado, OAP










(para contratistas en "cargo" se anota "Contratista")

(El alcance de participación en la elaboración de este documento  
corresponde a las funciones del área que representan)


Validado por	Revisado por	Aprobado por	Aprobado por
			
<b>Adriana Bareño Rojas</b> Jefe Oficina Asesora de Planeación	<b>Gustavo Adolfo Vélez Achury</b> Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos	<b>Cecilia Malte Alvarez</b> Directora Técnica Administrativa y Financiera	<b>Edgar Mauricio Pedraza Corredor</b> Subdirector General de Gestión Corporativa

PROCEDIMIENTO			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
PR-TI-15	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	1.0	

### Tabla de Contenidos


1	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	7
1.1	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	8
1.1.1	Objetivo.....	8
1.1.2	Alcance.....	8
1.1.3	Marco Normativo.....	8
1.1.4	Términos y Definiciones.....	9
1.1.5	Política Operacional.....	10
1.1.6	Elementos del proceso.....	11
1.1.6.1	 Inicio del Procedimiento.....	11
1.1.6.2	<input type="checkbox"/> Identificar necesidad.....	11
1.1.6.3	<input type="checkbox"/> Diligenciar formato de requerimientos.....	11
1.1.6.4	<input type="checkbox"/> Radicar solicitud.....	12
1.1.6.5	<input checked="" type="checkbox"/> Realizar actividades operativas.....	12
1.1.6.6	 Actividades administrativas.....	12
1.1.6.7	<input checked="" type="checkbox"/> Apoyar la gestión contractual.....	13
1.1.6.8	<input checked="" type="checkbox"/> Gestionar el inventario de aplicaciones.....	13
1.1.6.9	<input checked="" type="checkbox"/> Realizar seguimiento a actividades.....	14
1.1.6.10	 Unifica subprocedimientos administrativos.....	14
1.1.6.11	<input type="checkbox"/> Preparar Informes.....	14
1.1.6.12	 Fin.....	15
1.1.6.13	 Solicitud Requerimientos Aplicaciones.....	15
1.1.6.14	 Usuarios.....	15
1.1.6.15	 STRT - Grupo de Gestión de Sistemas de Información (GESIN).....	15
1.2	REALIZAR ACTIVIDADES OPERATIVAS.....	16
1.2.1	Elementos del proceso.....	17
1.2.1.1	 Inicio Actividades Operativas.....	17
1.2.1.2	 ¿caso escalado?.....	17

170

PROCEDIMIENTO			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
PR-TI-15	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	1.0	


1.2.1.3	<input type="checkbox"/> Monitorear las aplicaciones .....	17
1.2.1.4	<input type="checkbox"/> ¿Posibles mejoras? .....	18
1.2.1.5	<input type="checkbox"/> Identificar alternativas de mejora.....	18
1.2.1.6	<input type="checkbox"/> Revisar diagnóstico de primer nivel.....	19
1.2.1.7	<input type="checkbox"/> Identificar elementos de configuración del servicio .....	19
1.2.1.8	<input type="checkbox"/> Replicar condiciones del evento .....	20
1.2.1.9	<input type="checkbox"/> ¿se repite el evento? .....	20
1.2.1.10	<input type="checkbox"/> Identificar causas probables .....	20
1.2.1.11	<input type="checkbox"/> Validar las condiciones reportadas.....	21
1.2.1.12	<input type="checkbox"/> ¿se identificó el evento? .....	21
1.2.1.13	<input type="checkbox"/> Determinar acciones aplicables.....	21
1.2.1.14	<input type="checkbox"/> Formular plan de acción .....	22
1.2.1.15	<input checked="" type="checkbox"/> Elegir una o más acciones .....	22
1.2.1.16	<input type="checkbox"/> Solucionar el evento .....	22
1.2.1.17	<input type="checkbox"/> Crear agendas de capacitación.....	23
1.2.1.18	<input type="checkbox"/> Programar actualización documental .....	23
1.2.1.19	<input type="checkbox"/> Incluir nuevos controles o validaciones .....	23
1.2.1.20	<input checked="" type="checkbox"/> Acciones implementadas.....	24
1.2.1.21	<input type="checkbox"/> Validar efectividad de la acción .....	24
1.2.1.22	<input type="checkbox"/> ¿fueron efectivas las acciones? .....	24
1.2.1.23	<input type="checkbox"/> Registrar evento como problema .....	25
1.2.1.24	<input type="checkbox"/> Proponer alternativas de solución .....	25
1.2.1.25	<input type="checkbox"/> ¿Solución Interna?.....	25

*470*

PROCEDIMIENTO			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
CÓDIGO PR-TI-15	PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	VERSIÓN 1.0	


1.2.1.26	<input checked="" type="checkbox"/>	Construir la solución .....	26
1.2.1.27	<input type="checkbox"/>	Elevar consulta a terceras partes .....	26
1.2.1.28	<input type="checkbox"/>	Esperar soluciones aplicables .....	26
1.2.1.29	<input type="checkbox"/>	Probar solución propuesta.....	27
1.2.1.30	<input type="checkbox"/>	¿Solución es adecuada? .....	27
1.2.1.31	<input checked="" type="checkbox"/>	Ir a Gestión de Cambios .....	27
1.2.1.32	<input type="checkbox"/>	Documentar el caso.....	28
1.2.1.33	<input type="checkbox"/>	¿tiene un caso en Aranda SDK? .....	28
1.2.1.34	<input type="checkbox"/>	Cerrar el Caso por segundo nivel.....	29
1.2.1.35	<input checked="" type="checkbox"/>	Fin de Actividades Operativas.....	29
1.3		CONSTRUIR LA SOLUCIÓN .....	30
1.3.1		Elementos del proceso.....	30
1.3.1.1	<input type="checkbox"/>	Inicio Construcción de la Solución.....	30
1.3.1.2	<input type="checkbox"/>	Verificar requerimientos.....	30
1.3.1.3	<input type="checkbox"/>	Hacer análisis y diseño de la solución.....	30
1.3.1.4	<input type="checkbox"/>	Validar con el usuario líder .....	31
1.3.1.5	<input type="checkbox"/>	¿aprobado? .....	31
1.3.1.6	<input type="checkbox"/>	Construir la solución .....	32
1.3.1.7	<input type="checkbox"/>	Realizar pruebas a la solución elaborada .....	32
1.3.1.8	<input type="checkbox"/>	¿funciona correctamente? .....	33
1.3.1.9	<input type="checkbox"/>	Validar con el usuario líder .....	33
1.3.1.10	<input type="checkbox"/>	¿Cumple el requerimiento? .....	34
1.3.1.11	<input type="checkbox"/>	Actualizar documentos relacionados.....	34












~~XXX~~

PROCEDIMIENTO			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
PR-TI-15	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	1.0	


1.3.1.12	<input type="checkbox"/> Programar liberación .....	34
1.3.1.13	<input checked="" type="radio"/> Final de la construcción de la solución.....	35
1.3.1.14	<input type="checkbox"/> FO-TI-16 Aceptación de pruebas realizadas a las aplicaciones desarrolladas .....	35
1.3.1.15	<input type="checkbox"/> FO-TI-06 Solicitud Requerimientos Aplicaciones .....	35
1.3.1.16	<input type="checkbox"/> Documentos relacionados con el caso.....	35
1.4	GESTIONAR EL INVENTARIO DE APLICACIONES.....	36
1.4.1	Elementos del proceso.....	36
1.4.1.1	<input checked="" type="radio"/> Inicio Gestión Inventario Aplicaciones.....	36
1.4.1.2	<input type="checkbox"/> Recibir novedades en el Inventario de Aplicaciones.....	36
1.4.1.3	<input type="checkbox"/> Validar los elementos de configuración.....	36
1.4.1.4	<input type="checkbox"/> Asignar responsabilidades de apoyo.....	37
1.4.1.5	<input type="checkbox"/> Actualizar matriz de impacto .....	37
1.4.1.6	<input checked="" type="radio"/> Cambios de versión.....	38
1.4.1.7	<input type="checkbox"/> Reportar novedades al Inventario de Aplicaciones.....	38
1.4.1.8	<input checked="" type="radio"/> Fin Gestión de Inventario de Aplicaciones.....	38
1.4.1.9	<input type="checkbox"/> Documentos Técnicos .....	38
1.4.1.10	<input type="checkbox"/> Formato Inventario de Aplicaciones .....	39
1.4.1.11	<input type="checkbox"/> Matriz de Impacto de las aplicaciones.....	39
1.5	REALIZAR SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES.....	40
1.5.1	Elementos del proceso.....	40
1.5.1.1	<input checked="" type="radio"/> Inicio al seguimiento de actividades .....	40
1.5.1.2	<input type="checkbox"/> Realizar reuniones internas.....	40
1.5.1.3	<input type="checkbox"/> Participar en comités y mesas de trabajo .....	41
1.5.1.4	<input type="checkbox"/> Analizar requerimientos recibidos .....	42



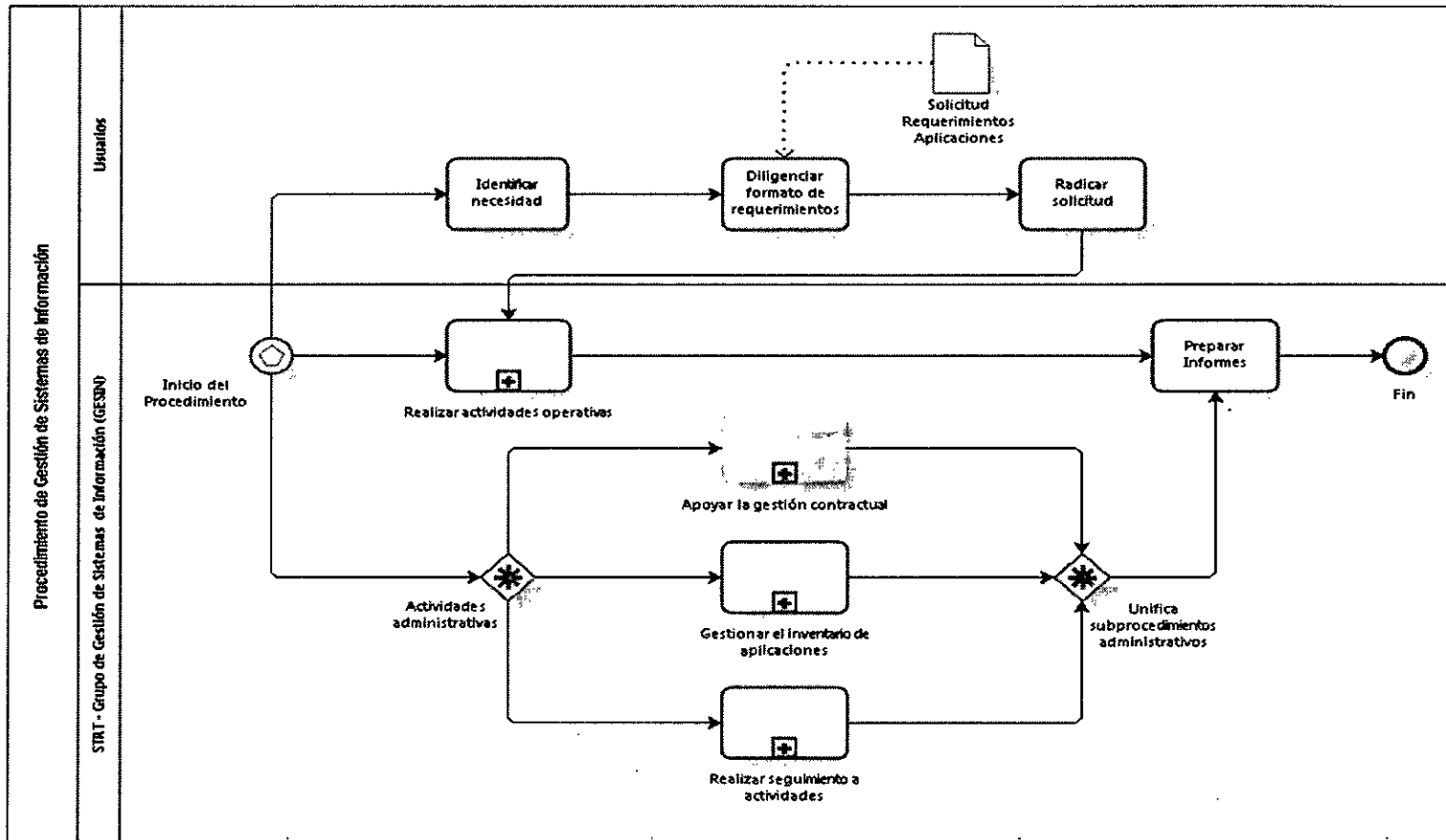
PROCEDIMIENTO			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
PR-TI-15	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	1.0	


1.5.1.5	 ¿Es claro? .....	42
1.5.1.6	<input type="checkbox"/> Coordinar reuniones de aclaración.....	42
1.5.1.7	 ¿Se aprueba? .....	43
1.5.1.8	<input type="checkbox"/> Rechazar solicitud .....	43
1.5.1.9	 Fin por rechazo .....	43
1.5.1.10	 ¿Hay disponibilidad de recursos? .....	44
1.5.1.11	 Ir a Gestión de Contratos de TI .....	44
1.5.1.12	 Fin por contratación .....	44
1.5.1.13	<input type="checkbox"/> Asignar a Ingeniero de soporte .....	44
1.5.1.14	<input type="checkbox"/> Definir prioridades de trabajo .....	45
1.5.1.15	<input type="checkbox"/> Acordar criterios de aceptación .....	45
1.5.1.16	<input type="checkbox"/> Definir planes de ejecución .....	46
1.5.1.17	 Seguimiento mensual .....	46
1.5.1.18	<input type="checkbox"/> Verificar metas y entregables .....	46
1.5.1.19	 Fin seguimiento de actividades .....	46
1.5.1.20	 Solicitud Requerimientos Aplicaciones.....	47
1.5.1.21	 Acta de Reunión .....	47
1.5.1.22	 INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	47



<b>PROCEDIMIENTO</b>			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

# 1 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN



<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

## **1.1 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

### **Descripción**

Este procedimiento describe las actividades del grupo de trabajo denominado Gestión de Sistemas de Información - GESIN perteneciente al Proceso de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación, ejecutado por la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos y que tiene como objetivo principal velar por el adecuado funcionamiento de las aplicaciones de software misión crítica y de apoyo diferentes a los paquetes de software comercial.

#### **1.1.1 OBJETIVO**

Llevar a cabo la administración de las aplicaciones de software de misión crítica y de apoyo que se encuentran en ambiente de producción al servicio de los procesos del Instituto y de la ciudadanía. Esta administración incluye las actividades de soporte de segundo nivel, actualización y mantenimiento (preventivo, correctivo y evolutivo).

#### **1.1.2 ALCANCE**


Este procedimiento abarca desde la identificación de una necesidad del usuario de ajustar o arreglar una o varias funcionalidades de las aplicaciones de software operacional que se encuentran desplegadas en el ambiente producción hasta la gestión interna de las actividades de soporte, actualización y mantenimiento prestadas por el grupo de gestión de los sistemas de información del IDU.

Este procedimiento no incluye gestión sobre sistemas operativos, aplicaciones comerciales de uso específico como por ejemplo Autocad, Corel draw, Magix, ni aplicaciones de ofimática como Ms Office, Libre Office entre otras.

#### **1.1.3 MARCO NORMATIVO**

- Decreto 680 de 2001 modifica la Comisión Distrital de Sistemas.
- Acuerdo 057 de 2002 dicta las disposiciones generales para la implementación del Sistema Distrital de Información - SDI -, organiza la Comisión Distrital de Sistemas, y dictan otras Disposiciones.
- Directiva Distrital 02 de 2002, cuyo asunto es: "formulación de proyectos informáticos y de comunicaciones"
- Directiva distrital 05 de 2005, Por medio de la cual se adoptan las políticas generales de tecnología de información y comunicaciones aplicables al Distrito Capital.



<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

- Decreto 619 de 2007, establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital.
- Resolución distrital 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 respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre.
- Ley 1273 de 05 de enero de 2009. "Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".
- Resolución Interna 4913 de 2009 en la que "Se ordena la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en el Instituto de Desarrollo Urbano".
- Acuerdo 489 de 2012, Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2012-2016, Bogotá Humana.
- Resolución interna 447 de 2012 "Por la cual se reglamenta el Sistema Integrado de Gestión, se reorganiza su Sistema de Coordinación Interna y se crean los equipos institucionales."
- Norma Técnica NTC GP-1.000, Calidad en la gestión pública.
- ISO/IEC 27001:2013. Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Requisitos.
- ISO/IEC 27002:2005. Código de buenas prácticas de la gestión de la seguridad de la información.


#### 1.1.4 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**Actualización:** Es el proceso y el resultado de actualizar; es decir, conseguir que se esté al día con lo requerido.

**Aplicación de Apoyo:** Son todas aquellas aplicaciones de software (adquiridas o desarrolladas a la medida) que soportan los procesos de la organización, frente al cumplimiento de tareas complementarias o de gestión de dichos procesos.

**Aplicación de Misión Crítica:** Son todas aquellas aplicaciones de software (adquiridas o desarrolladas a la medida) que soportan los procesos misionales de la organización, es decir que son aplicaciones que soportan las actividades que permiten entregar productos y servicios a los usuarios externos (ciudadanos).

**Evento:** Es una cosa que sucede. Para efectos de este documento se hace referencia a algo imprevisto o que puede acaecer aunque no exista seguridad al respecto.

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**Falso Positivo:** Es el reporte de eventos o acciones sobre el funcionamiento de los recursos tecnológicos que realmente no están ocurriendo, algunas veces por percepción de los usuarios finales, otras por influencias del entorno y otras por desconocimiento de las funcionalidades del recurso involucrado.

**Mantenimiento:** Conjunto de actividades, operaciones y cuidados necesarios para que las aplicaciones de software puedan seguir funcionando adecuadamente.

**Problema:** Es un determinado asunto o cuestión que requiere de una solución. Causa raíz de uno o más incidentes (ISO 20000-1:2011).

**Soporte:** Actividades encaminadas a apoyar o solucionar inconvenientes o inquietudes de los usuarios de los recursos de tecnología, y para este contexto específico, en los temas relacionados con aplicaciones de software diferentes a los sistemas operativos y a las aplicaciones ofimáticas.

**Soporte de Segundo Nivel:** Cuando un evento no puede ser solucionado de forma definitiva por el personal que atiende los casos de primer nivel, debe escalar la solicitud hacia personal que cuente con mayores niveles de formación, experiencia, herramientas y permisos, para identificar posibles soluciones y aplicar la más adecuada para la situación presentada.

### 1.1.5 POLÍTICA OPERACIONAL

Los tiempos expresados en cada una de las actividades o tareas acá descritas están expresados en horas.


La responsabilidad de cumplimiento de este procedimiento es del líder operativo del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación y sobre aquellos que dicho líder delegue formalmente.

Las actividades de soporte, actualización y mantenimiento de aplicaciones que debe realizar el grupo de trabajo denominado Gestión de Sistemas de Información – GESIN, se limitan única y exclusivamente a soluciones de software desplegadas en el ambiente de producción que soportan a los procesos misionales y de apoyo del Instituto. En ningún caso se harán responsables por el software base (sistemas operativos como Microsoft Windows, navegadores de internet como Mozilla Firefox o Internet Explorer, por aplicaciones de ofimática como Word, Excel o Libre Office, o por licencias de software comercial de tipo especializado, como Autocad o Corel Draw).

En todos los casos, solamente serán atendidas las solicitudes de los usuarios que se hayan registrado debidamente en la herramienta de gestión de servicios de tecnología (Aranda Service Desk) administrada por la mesa de servicios del Instituto y que hayan tenido una valoración de primer nivel otorgada por este grupo de trabajo.

Aunque los ingenieros del grupo de trabajo denominado Gestión de Sistemas de Información – GESIN, interactúen y trabajen en muchas ocasiones con usuarios líderes de procesos institucionales, en ningún caso dependerán jerárquica o administrativamente de dichos proceso. Este grupo de trabajo es un área



<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

funcional que pertenece a la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos y las actividades que desarrollan están enmarcadas en el proceso de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicación.

## 1.1.6 ELEMENTOS DEL PROCESO

### 1.1.6.1 Inicio del Procedimiento

#### Descripción

Este procedimiento tiene múltiples formas de comenzar sus actividades a saber: Desde las necesidades del usuario o los procesos, desde la mejora continuada que se identifica internamente y desde las actividades de control y evaluación de las tareas que son contratadas con terceras partes.

### 1.1.6.2 Identificar necesidad

#### Descripción

El usuario identifica una necesidad referente a las aplicaciones de software con las cuales interactúa en razón a sus funciones y responsabilidades en el Instituto.

El usuario determina que existen necesidades frente a las aplicaciones de software cuando no puede hacer uso de las funcionalidades de la aplicación, cuando identifica errores en los resultados esperados o cuando identifica posibles mejoras para la operación de la aplicación.

#### Ejecutantes

Asistencial, Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado, Asesor, Directivo

#### Duración


1.00

### 1.1.6.3 Diligenciar formato de requerimientos

#### Descripción

Cuando la necesidad del usuario se relaciona con ajustes a las condiciones actuales que no están relacionadas con mal funcionamiento, se entenderá como un requerimiento, por lo cual debe diligenciar el formato establecido en el Instituto para esta finalidad. (FO-TI-06 Solicitud Requerimientos Aplicaciones).

#### Ejecutantes

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

Asistencial, Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado, Asesor, Directivo

**Duración**

1.00

1.1.6.4  **Radicar solicitud**

**Descripción**

Una vez tiene debidamente diligenciado el formato "Solicitud Requerimientos Aplicaciones", y aprobado por el líder operativo del proceso al cual pertenece, el usuario debe radicar formalmente su solicitud. Esta puede hacerse en la Subdirección Técnica de Recursos Tecnológicos o si no tiene forma de entregar la solicitud directamente, puede crear una solicitud a través de la herramienta de mesa de servicios, desde donde se debe dirigir al grupo de trabajo de Gestión de Sistemas de Información.

**Ejecutantes**

Asistencial, Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado, Asesor, Directivo

**Punto de Control**

Formato FO-TI-06 Solicitud Requerimientos Aplicaciones, diligenciado completamente y aprobado por el líder operativo del proceso al cual pertenece el usuario.

**Duración**

1.00

1.1.6.5  **Realizar actividades operativas**

Ver detalles

**Descripción**

Bajo este conjunto de actividades se describen los pasos que se deben realizar para que las aplicaciones de software operen de acuerdo con las necesidades del Instituto.


**Ejecutantes**

Técnico, Profesional Universitario, Profesional Especializado

1.1.6.6  **Actividades administrativas**

**Descripción**

Se presentan tres tipos de actividades necesarias para dar ordenamiento y prioridad a las tareas que deben cumplir los miembros del grupo de trabajo y además menciona las tareas específicas de control

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

y seguimiento de las obligaciones de terceras partes que desarrollan los contratos relacionados con las aplicaciones de software.

## Flujos

**Apoyar la gestión contractual**

**Gestionar el inventario de aplicaciones**

**Realizar seguimiento a actividades**

### 1.1.6.7 Apoyar la gestión contractual

Ver detalles

#### Descripción

Se agrupan las actividades relacionadas con la preparación, validación de cumplimiento y evaluación de las necesidades de contratación de actividades específicas frente a las aplicaciones de software que han sido adquiridas por el Instituto, que apoyan y complementan al proceso de Gestión Contractual del Instituto.

#### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### 1.1.6.8 Gestionar el inventario de aplicaciones


Ver detalles

#### Descripción

Este subproceso agrupa actividades específicas que facilitan la gestión del inventario de aplicaciones de software del Instituto. Dichas actividades complementan en "el hacer" al procedimiento de Gestión de Licenciamiento de Software.

#### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

#### 1.1.6.9 Realizar seguimiento a actividades

Ver detalles

##### **Descripción**

Este subproceso agrupa actividades mediante las cuales se evidencia el avance de los proyectos, así como el cumplimiento de los tiempos y uso de recursos acordados.

##### **Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

#### 1.1.6.10 Unifica subprocedimientos administrativos

##### **Descripción**

Esta compuerta unifica los resultados de cada uno de los subprocedimientos administrativos que debe cumplir el grupo de trabajo de gestión de los sistemas de información.

##### **Flujos**

##### **Preparar Informes**

#### 1.1.6.11 Preparar Informes

##### **Descripción**

Los resultados de los subprocedimientos deben generar un conjunto de documentos que hay que centralizar y controlar sirvan como base para evaluar el desempeño del grupo, como también para construir y enriquecer la base de datos de conocimiento, relacionada con las aplicaciones de software del Instituto.

##### **Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

##### **Punto de Control**

Documento de informe gerencial de los proyectos y actividades realizadas por el Grupo de Gestión de Sistemas de Información - GESIN.

##### **Duración**

8.00

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

#### 1.1.6.12 Fin

##### **Descripción**

Terminación normal de las actividades del procedimiento.

#### 1.1.6.13 Solicitud Requerimientos Aplicaciones

##### **Descripción**

Se trata del formato oficial FO-TI-06 Solicitud Requerimientos Aplicaciones, archivo (FOTI06\_SOLICITUD\_REQUERIMIENTOS\_APLICACIONES\_V\_2\_0.xlsx)

#### 1.1.6.14 Usuarios

##### **Descripción**

Hace referencia a cualquier funcionario (personal de planta o contratistas de apoyo) del Instituto, que hacen uso de aplicaciones de software, diferentes a los sistemas operativos o a las aplicaciones de ofimática.

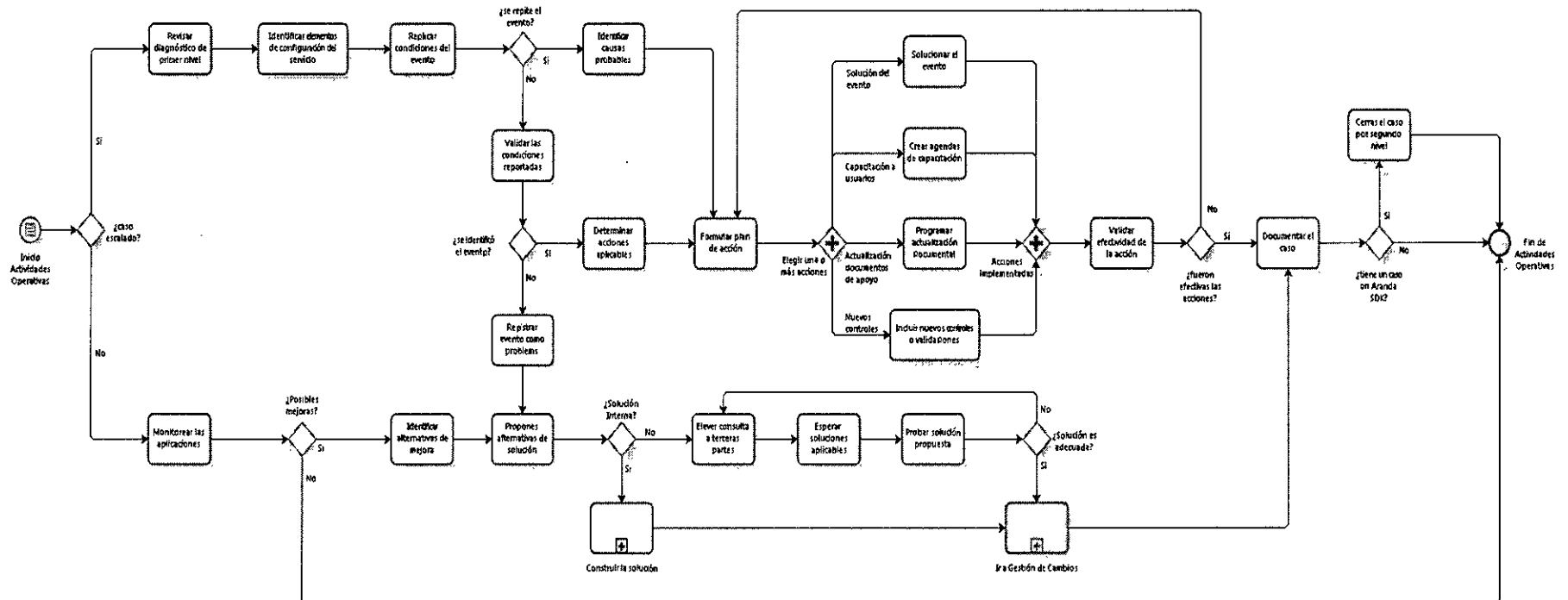
#### 1.1.6.15 STRT - Grupo de Gestión de Sistemas de Información (GESIN)

##### **Descripción**


Grupo de funcionarios (personal de planta y contratistas de apoyo), especializados en brindar soporte de segundo nivel, actualizaciones y mantenimiento a las aplicaciones de software que se encuentran en los ambientes de producción, y que velan por el adecuado funcionamiento de las mismas, para mantener los niveles de disponibilidad e integridad de la información que debe ser procesada por dichas aplicaciones.

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

## 1.2 REALIZAR ACTIVIDADES OPERATIVAS





<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

## 1.2.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

### 1.2.1.1 Inicio Actividades Operativas

#### Descripción

Marca el inicio de las actividades operativas del grupo GESIN.

### 1.2.1.2 ¿caso escalado?

#### Descripción

Se evalúa el motivo por el cual se da inicio a las actividades operativas del Grupo GESIN, si es una derivación de un caso de soporte que no ha podido ser solucionado en primer nivel por la mesa de servicios o si se trata de una actividad interna como monitorear la aplicación o hacer seguimiento a la operación de la misma.

#### Flujos

No

##### Condición

Monitorear las aplicaciones

Si

##### Condición

Revisar diagnóstico de primer nivel


### 1.2.1.3 Monitorear las aplicaciones

#### Descripción

Esta es una actividad cotidiana que deben realizar todos los miembros del grupo de trabajo y consiste en verificar el adecuado funcionamiento de las aplicaciones que les hayan sido asignadas para su mantenimiento y soporte.

El conjunto de tareas que se ejecutan bajo esta actividad dependen del tipo de plataforma y de solución administrada, pero al menos incluyen:

- a.) Revisión de registros de auditoría,
- b.) Verificación de terminación de las tareas de copia a cargo del grupo de infraestructura,
- c.) Revisión de completitud de los "procesos del sistema",
- d.) Validación de tiempos de respuesta de las funciones u opciones de las aplicaciones más usadas por los usuarios.

<b>PROCEDIMIENTO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>INSTITUTO</small> <b>Desarrollo Urbano</b>
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### Duración

1.00

#### 1.2.1.4 ¿Posibles mejoras?

##### Descripción

Posterior al monitoreo efectuado es posible que puedan llevarse a cabo algunos ajustes o mejoras al sistema.

### Flujos

**No**

#### Condición

Fin de Actividades Operativas

**Si**

#### Condición

Identificar alternativas de mejora

#### 1.2.1.5 Identificar alternativas de mejora

##### Descripción


En esta actividad, el colaborador del grupo de trabajo que tiene a cargo una o varias aplicaciones desplegadas en el ambiente de producción puede encontrar algunas alternativas que pueden mejorar o enriquecer la aplicación bajo su responsabilidad.

El deber de este administrador, será identificar y consolidar en un documento alternativas o planes de trabajo para llevar a cabo las mejoras o ajustes que sean viables y colaboren a lograr los objetivos y metas para los cuales fue diseñada la aplicación. Es posible, que agrupe varios ajustes de impacto menor, para que se consoliden en una única propuesta de mejoramiento.

### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### Duración

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

8.00

**1.2.1.6  Revisar diagnóstico de primer nivel**

**Descripción**

Una vez se ha notificado el escalamiento de un caso por parte de la mesa de servicio para soporte de segundo nivel, el ingeniero a quien le ha sido asignado el caso, debe revisar detalladamente la documentación y las evidencias que han sido asociadas al caso. En caso de ser necesario, se entrevistará personalmente con los solucionadores de primer nivel para completar la información.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Punto de Control**

Caso documentado en la aplicación de mesa de servicio (Aranda Service Desk)

**Duración**

2.00

**1.2.1.7  Identificar elementos de configuración del servicio**

**Descripción**

Tomando como base la revisión y confrontación de eventos del diagnóstico, procede a ubicar la documentación técnica de la aplicación para identificar los elementos que hacen parte del servicio o aplicación afectada (estos elementos pueden ser servidores, manejadores de bases de datos, equipos de red, equipos de usuarios), y los registros de sucesos anteriores relacionados con el servicio o aplicación que debe ser soportada, con el fin de poder identificar y evaluar posibles elementos de falla y/o alternativas de solución (nueva o previamente documentada).

También es posible que requiera notificaciones de los procesos de monitoreo automático, para validar sucesos externos que puedan afectar al servicio o aplicación.


**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

1.00

*412*

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**1.2.1.8  Replicar condiciones del evento**

**Descripción**

En este paso se intenta replicar en ambientes de prueba las condiciones que pueden dar origen al inconveniente reportado, comparando contra las condiciones de operación normal (ambiente de producción) y paso a paso se van evaluando los elementos involucrados para validar su correcto funcionamiento o posible participación en el evento reportado.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Punto de Control**

Documentación del caso, por parte de soporte de segundo nivel.

**Duración**

1.00

**1.2.1.9  ¿se repite el evento?**

**Descripción**

Evaluación de los resultados obtenidos en los ambientes controlados, para identificar la falla o error.

**Flujos**

**Si**

**Condición**

Identificar causas posibles

**No**

**Condición**

Validar las condiciones reportadas


**1.2.1.10  Identificar causas probables**

**Descripción**

En esta actividad, el ingeniero de soporte de segundo nivel, basado en los resultados de las evaluaciones y pruebas anteriores, procede a formular una o varias causas para formular posibles alternativas de solución.

**Ejecutantes**

*TRB*

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

0.50

**1.2.1.11  Validar las condiciones reportadas**

**Descripción**

En caso de no poder replicar las condiciones que generan el evento reportado será necesario, solicitar más información respecto a las condiciones que dieron origen al evento. Esto puede hacerlo a través del solucionador de la mesa de servicios que atendió el caso inicialmente o mediante comunicación directa con el o los usuarios que reportaron el caso.

**Ejecutantes**

Profesional Especializado, Profesional Universitario

**Duración**

0.50

**1.2.1.12  ¿se identificó el evento?**

**Descripción**

Las conclusiones de la validación pueden arrojar como resultado en que se trata de un evento que se derivó de la percepción del usuario, más no de una falla real.

**Flujos**

**No**

**Condición**

Registrar evento como problema

**Si**

**Condición**


Determinar acciones aplicables

**1.2.1.13  Determinar acciones aplicables**

**Descripción**

Una vez se ha descartado la afectación o fallas de la aplicación o servicio, el ingeniero de soporte debe identificar posibles acciones para prevenir y/o apoyar a los usuarios ante este tipo de reportes.

*ABC*

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### Duración

0.50

#### 1.2.1.14 Formular plan de acción

##### Descripción

Conforme la identificación de causas, se procede a determinar las acciones a emprender, para solucionar el evento reportado y las registra en la documentación del caso (herramienta Aranda Service Desk), con el fin de llevar un control detallado de cumplimiento de las tareas o acciones a realizar.

### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### Duración

0.50

#### 1.2.1.15 Elegir una o más acciones

##### Descripción

El ingeniero de soporte de segundo nivel puede actuar en alguna o todas las acciones que considere apropiadas: Solucionar el evento, Crear agendas de capacitación, Programar actualización documentar y/o Incluir nuevos controles o validaciones.

#### 1.2.1.16 Solucionar el evento

##### Descripción


Mediante esta actividad el ingeniero de soporte de segundo nivel, se ejecutan las tareas (scripts sobre los datos, ajustes a los parámetros de los servicios, correcciones a las consultas, entre otros) que sean necesarias para solucionar el evento reportado.

### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### Duración

2.00

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**1.2.1.17  Crear agendas de capacitación**

**Descripción**

Cuando se determina que la aplicación o servicio funciona correctamente y se detecta deficiencias de parte de los usuarios para usar adecuadamente la aplicación o servicio, se debería formular un espacio de capacitación o re-entrenamiento a los mismos con el fin de salvar este tipo de eventos.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

1.00

**1.2.1.18  Programar actualización documental**

**Descripción**

En aquellos casos en donde los mensajes o flujos de información de la solución no son de fácil interpretación por parte de los usuarios finales, será necesario hacer ajustes a la documentación de operación (manuales o guías de trabajo) de la aplicación o servicio. Esta actividad consiste en definir un cronograma de actividades para solventar esta posible deficiencia.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

2.00

**1.2.1.19  Incluir nuevos controles o validaciones**


**Descripción**

Es posible, que sin tener que hacer modificaciones directas sobre las aplicaciones o servicios, se puedan incluir validaciones o controles preliminares que mitiguen la posibilidad de error por ingreso de datos o captura de información no apropiada para el procedimiento que debe realizar dicha aplicación.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

2.00

**1.2.1.20  Acciones implementadas**

**Descripción**

Se reúnen las acciones que el ingeniero de soporte adopto para atender el evento.

**1.2.1.21  Validar efectividad de la acción**

**Descripción**

En esta actividad se evalúan los resultados obtenidos de las acciones emprendidas para atender el evento reportado. Esta recolección de evidencias de la efectividad, puede ser confrontada con el usuario final y con los registros que se relacionen en la mesa de servicios con eventos de similares características.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

1.00

**1.2.1.22  ¿fueron efectivas las acciones?**

**Descripción**

Se evalúa sí se atendió adecuadamente el evento y el caso fue solucionado.

**Flujos**

**No**

**Condición**


Regresar a Formular plan de acción

**Si**

**Condición**

Documentar el caso



<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0

1.2.1.23  **Registrar evento como problema**

**Descripción**

En caso de encontrar que el evento no estaba identificado previamente, se deberá elevar el caso a la categoría de "problema" para que se invite al grupo de trabajo para llevar a cabo una indagación más profunda y así identificar alternativas de solución.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Punto de Control**

Registro del Problema (ver ISO 20000-1:2011)

**Duración**

0.15

1.2.1.24  **Proponer alternativas de solución**

**Descripción**

En reunión con el grupo de trabajo, el ingeniero de soporte de segundo nivel encargado del caso, expondrá la documentación relacionada para lograr una contextualización e ilustración suficiente, con el fin de que identifiquen alternativas para solucionar el problema en cuestión o para mejorar el funcionamiento de la aplicación, sin que esto implique que hubiese estado operando mal.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Punto de Control**

Acta de reunión para evaluar el problema identificado.

**Duración**


2.00

1.2.1.25  **¿Solución Interna?**

**Descripción**

Los resultados de la identificación de alternativas determinarán si se puede construir una solución internamente o si por el contrario será necesario solicitar apoyo a partes externas.

140

<b>PROCEDIMIENTO</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**Flujos**

**Si**

**Condición**

Ir a Construir la solución

**No**

**Condición**

Elevar consulta a terceras partes

1.2.1.26  **Construir la solución**

Ver detalles

**Descripción**

Este subprocedimiento, agrupa el conjunto de actividades necesarias para desarrollar una o varias soluciones al evento reportado.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

1.2.1.27  **Elevar consulta a terceras partes**

**Descripción**

Si la aplicación o servicio cuenta con un contrato de mantenimiento o soporte por parte de un proveedor se deberá reportar el problema por los conductos definidos contractualmente. En los casos en donde se trata de aplicaciones que no tienen soporte directo por un proveedor, será necesario elevar la consulta a foros de discusión especializados y/o se deberá acceder a los sitios oficiales de internet del patrocinador de la aplicación.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado


**Duración**

2.00

1.2.1.28  **Esperar soluciones aplicables**

**Descripción**

Esta actividad corresponde a un tiempo de espera para recibir posibles alternativas de solución formuladas por las partes externas (proveedores contratados o sitios especializados).

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

2.00

1.2.1.29  **Probar solución propuesta**

**Descripción**

Una vez se reciben las alternativas de solución, se procede validar la efectividad de las mismas en el ambiente de pruebas. Si es necesario, algunas de estas pruebas pueden involucrar al usuario que reportó el caso.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

2.00

1.2.1.30  **¿Solución es adecuada?**

**Descripción**

Se evalúa la efectividad la solución indicada por la tercera parte (proveedor contratado o sitios de internet autorizados).

**Flujos**

**No**

**Condición**

Regresar a Elevar consulta a terceras partes

**Si**


**Condición**

Ir a procedimiento de Gestión de Cambios

1.2.1.31  **Ir a Gestión de Cambios**

**Descripción**

*abc*

<b>PROCEDIMIENTO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>INICIADO</small> <b>Desarrollo Urbano</b>
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

Este es el procedimiento de Gestión de Cambios del proceso de tecnologías de la información y comunicación vigente. (PR-TI-08) que está publicado en el SIG.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

1.2.1.32  **Documentar el caso**

**Descripción**

Como resultado de todas las actividades realizadas, el ingeniero de soporte de segundo nivel construirá los documentos que sean necesarios para que el caso sea cerrado, con la posibilidad de consulta posterior de las acciones emprendidas, por parte de los solucionadores de primer o de segundo nivel.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Punto de Control**

Documentación del caso.

**Duración**

2.00

1.2.1.33  **¿tiene un caso en Aranda SDK?**

**Descripción**

Se hace una validación final, para determinar si las acciones realizadas atienden un escalamiento de caso específico o si es consecuencia de la actividad normal del grupo de trabajo

**Flujos**

**Si**

**Condición**


Cerrar el caso por segundo nivel

**No**

**Condición**

Fin de las actividades operativas

*abc*

PROCEDIMIENTO			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
CÓDIGO	PROCESO	VERSIÓN	
PR-TI-15	GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	1.0	

1.2.1.34  **Cerrar el Caso por segundo nivel**

**Descripción**

El ingeniero de soporte de segundo nivel procederá a efectuar el cierre del caso relacionado en la herramienta de gestión de la mesa de servicios Aranda Service Desk, adjuntando la documentación que fue elaborada para soportar la solución del evento.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**


1.00

1.2.1.35  **Fin de Actividades Operativas**

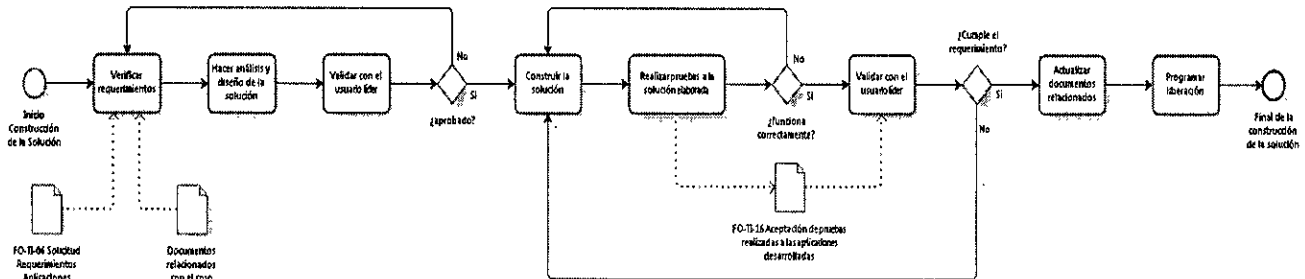
**Descripción**

Marca la finalización de las actividades operativas del grupo GESIN

*40*

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

### 1.3 CONSTRUIR LA SOLUCIÓN



Procesos  
bizagi

#### 1.3.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

##### 1.3.1.1 Inicio Construcción de la Solución

###### Descripción

Marca el inicio de la construcción de la solución.

##### 1.3.1.2 Verificar requerimientos

###### Descripción

En esta actividad el ingeniero que se encargará de construir la solución, valida los documentos disponibles que pueden ser una solicitud de requerimiento para desarrollar o ajustar una funcionalidad de la aplicación o los registros de eventos con fallas que implican ajustar o corregir una o varias funcionalidades de la aplicación o servicio.

###### Ejecutantes

Profesional Universitario


###### Duración

1.00

##### 1.3.1.3 Hacer análisis y diseño de la solución

###### Descripción

288

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

Tomando como base los documentos, se procede a elaborar los documentos pertinentes de análisis y diseño de la solución que va a construir.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario

**Punto de Control**

Formatos diligenciados.

FO-TI-12 Diseño alto nivel

FO-TI-13 Especificación de requerimientos

**Duración**

2.00

**1.3.1.4  Validar con el usuario líder**

**Descripción**

Independientemente del origen del requerimiento, las alternativas de mejora o cambios a las aplicaciones, se deben presentar al usuario líder del proceso y/o al usuario final, los diseños de la solución o modificación que se va a construir con el propósito de buscar su aprobación.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario

**Punto de Control**

Acta de reunión

**Duración**

1.00

**1.3.1.5  ¿aprobado?**


**Descripción**

¿El diseño de la solución es aprobado?

**Flujos**

Si

*abc*

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**Condición**

Construir la solución

**No**

**Condición**

Verificar los requerimientos

1.3.1.6  **Construir la solución**

**Descripción**

Esta actividad consiste en tomar los objetos necesarios para modificación de la línea base de la aplicación desde el repositorio de código fuente y sobre estos se da inicio a la construcción de la solución que se acordó con el usuario líder.

Los objetos que se modifiquen y/o se adicionen a la aplicación y/o servicio, se deben construir siguiendo los instructivos vigentes de elaboración de soluciones de TI (guía de desarrollo y buenas prácticas de programación). Ver el procedimiento PR-TI-04 Gestión de desarrollo de tecnologías de información.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario

**Punto de Control**

El tiempo de esta actividad está sujeto a la complejidad de la solución y está consignado en los documentos de diseño aprobados.

Se menciona un valor tentativo, para "soluciones de alta prioridad" que equivale a una semana hábil (5 días \* 8 horas) = 40 horas

**Duración**

40.00

1.3.1.7  **Realizar pruebas a la solución elaborada**


**Descripción**

Una vez concluidas las tareas de construcción de la solución, se pasan los objetos al ambiente de pruebas y se aplican los sets de validación que sean necesarios. En la medida de lo posible, algunas de estas pruebas se llevarán a cabo con los usuarios delegados por el líder del proceso solicitante, a fin de identificar posibles desviaciones en la construcción.

**Ejecutantes**

44



<b>PROCEDIMIENTO</b>		
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN		
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0

Profesional Universitario

**Punto de Control**

Registros de pruebas.

FO-TI-16 Aceptación de pruebas realizadas a las aplicaciones desarrolladas

**Duración**

2.00

1.3.1.8  ¿funciona correctamente?

**Descripción**

Se evalúa si la solución construida funciona correctamente y acorde a los requerimientos del proceso usuario.

**Flujos**

**Si**

**Condición**

Validar con el usuario líder

**No**

**Condición**

Regresar a Construir la solución

1.3.1.9  Validar con el usuario líder

**Descripción**

El paso a seguir es presentar los resultados obtenidos en las pruebas al usuario líder del proceso que presentó o quien avaló el requerimiento.


**Ejecutantes**

Profesional Universitario

**Duración**

1.00



<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**1.3.1.10**  **¿Cumple el requerimiento?**

**Descripción**

Se valida si se obtiene la aceptación definitiva de parte del usuario líder del proceso solicitante o se requieren ajustes.

**Flujos**

**Si**

**Condición**

Actualizar documentos relacionados

**No**

**Condición**

Regresar a Construir la solución

**1.3.1.11**  **Actualizar documentos relacionados**

**Descripción**

Esta actividad consiste en consolidar toda la documentación que se creó durante el proceso de construcción de la solución, desde los requerimientos y observaciones, las actas de reunión, los registros de pruebas, los documentos técnicos actualizados y los manuales de usuario también actualizados, a fin de contar con los parámetros necesarios para programar el paso a producción de la misma.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario

**Punto de Control**

Carpeta del proyecto.

**Duración**


16.00

**1.3.1.12**  **Programar liberación**

**Descripción**

Una vez se cuente con toda la documentación y la solución probada, se pedirá una fecha de liberación en producción, para ello, se debe presentar la solicitud a la Mesa de trabajo de Gestión de Cambios, por parte del líder del grupo de Gestión de Sistemas de Información - GESIN.

*ADD*

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

2.00

1.3.1.13  **Final de la construcción de la solución**

**Descripción**


Marca el final de la construcción de la solución.

1.3.1.14  **FO-TI-16 Aceptación de pruebas realizadas a las aplicaciones desarrolladas**

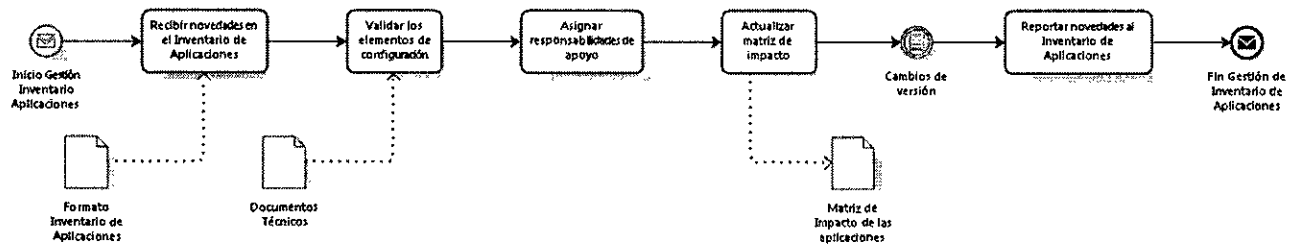
1.3.1.15  **FO-TI-06 Solicitud Requerimientos Aplicaciones**

1.3.1.16  **Documentos relacionados con el caso**



<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

## 1.4 GESTIONAR EL INVENTARIO DE APLICACIONES



Powered by  
**bizagi**  
Software

### 1.4.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

#### 1.4.1.1 Inicio Gestión Inventario Aplicaciones

##### Descripción

Marca el inicio de las actividades de la Gestión del Inventario de Aplicaciones.

#### 1.4.1.2 Recibir novedades en el Inventario de Aplicaciones

##### Descripción

Esta actividad consiste en recibir desde el procedimiento de Gestión del Licenciamiento y Propiedad Intelectual de Software, las novedades respecto al Inventario de Aplicaciones debidamente actualizado.

##### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

##### Punto de Control

Inventario de Aplicaciones


##### Duración

1.00

#### 1.4.1.3 Validar los elementos de configuración

##### Descripción

178

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

Esta tarea consiste en validar la documentación técnica entregada de las aplicaciones que deben ser administradas por el Grupo de Gestión de Sistemas de Información - GESIN, para identificar los elementos de configuración necesarios para que las aplicaciones funciones adecuadamente (servidores, RDBMS, entre otros).

### **Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### **Duración**

2.00

#### 1.4.1.4 **Asignar responsabilidades de apoyo**

##### **Descripción**

Esta actividad consiste en validar y/o formalizar a un funcionario (personal de planta o contratista de apoyo), que asuma la responsabilidad de gestionar cada aplicación. Esta asignación debe incluir el nombramiento de suplencias (uno o más) para responder por los eventos ocurridos sobre la aplicación en caso de ausencia (programada o fortuita) del responsable principal.

### **Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### **Duración**

16.00

#### 1.4.1.5 **Actualizar matriz de impacto**

##### **Descripción**


Esta tarea consiste en valorar las aplicaciones de software respecto a la importancia que tiene cada aplicación para el Instituto (esta importancia puede ser ponderada por la cantidad de usuarios afectados, valor de las transacciones realizadas en un periodo, prerrequisitos para operar otras aplicaciones y correlación o dependencia entre aplicaciones), con el fin de validar los controles y salvaguardas que sean pertinentes para cumplir con los niveles de operación ofertados a los usuarios finales.

### **Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### **Punto de Control**

Formato de matriz de impacto actualizado

<b>PROCEDIMIENTO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>INIZIANDO</small> <b>Desarrollo Urbano</b>
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

### Duración

8.00

#### 1.4.1.6 Cambios de versión

##### Descripción

Cada vez que el Grupo de Gestión de Sistemas de Información - GESIN, termine un requerimiento de ajuste o implementación de nuevas funcionalidades que obliguen al cambio de la versión de la aplicación, se deberá informar a los administradores del procedimiento de Gestión de Licenciamiento y Propiedad Intelectual del Software. Esta actividad controla este suceso.

#### 1.4.1.7 Reportar novedades al Inventario de Aplicaciones

##### Descripción

Una vez terminado un requerimiento de ajuste o implementación de nuevas funcionalidades que sea aprobado por el la mesa de trabajo de Gestión de Cambios, se deberá informar formalmente a los administradores del procedimiento de Gestión de Licenciamiento y Propiedad Intelectual del Software.

### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### Duración


0.16

#### 1.4.1.8 Fin Gestión de Inventario de Aplicaciones

##### Descripción


Marca el final de las actividades de la Gestión del Inventario de Aplicaciones.

#### 1.4.1.9 Documentos Técnicos

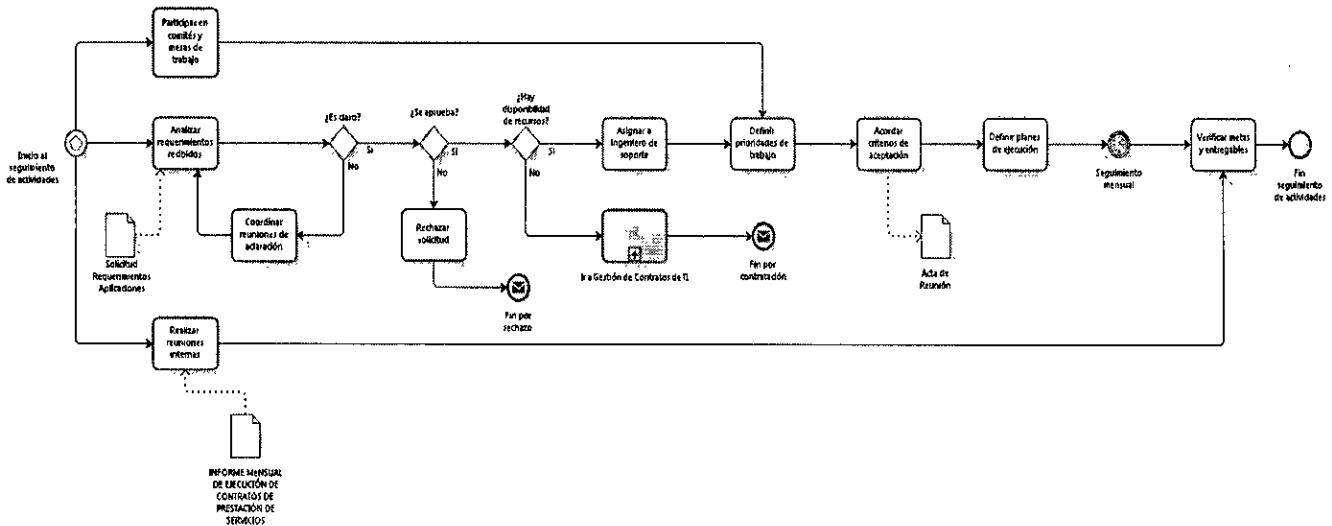
<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

1.4.1.10  **Formato Inventario de Aplicaciones**

1.4.1.11  **Matriz de Impacto de las aplicaciones**

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0

## 1.5 REALIZAR SEGUIMIENTO A ACTIVIDADES



### 1.5.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

#### 1.5.1.1 Inicio al seguimiento de actividades

##### Descripción

Marca el inicio de las tareas para realizar seguimiento interno.

#### 1.5.1.2 Realizar reuniones Internas

##### Descripción


Esta actividad tiene como objetivo hacer seguimiento a las actividades realizadas por el personal contratado para la prestación de servicios profesionales, que apoyan la gestión del proceso. Es responsabilidad del líder del grupo GESIN validar la consistencia y nivel de cumplimiento de cada una de estas tareas, reflejadas en los informes mensuales de gestión (Formato: INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS).

##### Ejecutantes

Profesional Universitario, Profesional Especializado

*abc*



<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**Punto de Control**

Formatos de informes mensuales de gestión revisados.

**Duración**

4.00

1.5.1.3  **Participar en comités y mesas de trabajo**

**Descripción**

El líder del Grupo de Gestión de Sistemas de Información - GESIN, participa activamente en el Comité de Sistemas del Instituto, que regula las actividades de la Subdirección, pero adicionalmente también participa en varias mesas de trabajo y comités operacionales relacionados con los sistemas de información a su cargo (p.e. Comité de Gestión Documental, mesa de trabajo de recursos humanos y nómina, mesa de trabajo de gestión contractual, mesa de trabajo de Gestión Financiera). De manera autónoma el líder del proceso puede solicitar el acompañamiento permanente o temporal de uno o varios de los miembros de este grupo.

Como resultado de la participación en estos comités y mesas de trabajo, se generan varias recomendaciones de acción o priorización que deben ser comunicadas al Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos y si lo considera pertinente al grupo de trabajo (en reunión parcial o total) a su cargo.

El líder del Grupo de Gestión de Sistemas de Información, participa activamente en el Comité de Sistemas del Instituto y puede ser miembro de diferentes comités o mesas de trabajo funcionales o de control que se relacionen con las aplicaciones bajo su administración (p.e. mesa de trabajo de cambios de TI, comité funcional de Gestión Documental, mesa de trabajo de Recursos Humanos y Nómina, mesa de trabajo de gestión contractual, entre otros). En su calidad de líder de grupo puede solicitar el acompañamiento de cualquier miembro del grupo de trabajo a su cargo (personal de planta o contratista).

Como resultado de esta participación, pueden presentar algunas recomendaciones o direccionamientos que comunicará al Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos y si lo considera pertinente al grupo de trabajo (parcial o total).


**Ejecutantes**

Profesional Especializado

**Duración**

2.00

*CD*

<b>PROCEDIMIENTO</b>			 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>Instituto</small> <b>Desarrollo Urbano</b>
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**1.5.1.4  Analizar requerimientos recibidos**

**Descripción**

Esta actividad consiste en evaluar conjuntamente entre los colaboradores del grupo de trabajo responsables de la aplicación que pueda ser afectada, el arquitecto de software y si es pertinente el Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos, los aspectos presentados por uno o varios requerimientos provenientes de los procesos usuarios del Instituto o acciones de mejoramiento propuesta internamente para determinar las acciones a seguir.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

2.00

**1.5.1.5  ¿Es claro?**

**Descripción**

En esta actividad se valida si las necesidades descritas en el formato de Solicitud de Requerimientos de Aplicaciones son lo suficientemente claras, para tomar decisiones o si por el contrario se requiere un ampliación o aclaración a lo expuesto en el documento.

**Flujos**

**No**

**Condición**

Coordinar reuniones de aclaración

**Si**

**Condición**

Validar si ¿Se Aprueba?


**1.5.1.6  Coordinar reuniones de aclaración**

**Descripción**

Mediante esta actividad se delega a un funcionario (personal de planta o contratista) del grupo GESIN, para que lleve a cabo una (o más reuniones si son necesarias), con el usuario que radicó la Solicitud de Requerimientos de Aplicaciones en donde se hagan descripciones más detalladas sobre las necesidades que manifiesta el proceso (o el usuario).

**Ejecutantes**

*405*

<b>PROCEDIMIENTO</b> GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

2.00

1.5.1.7  ¿Se aprueba?

**Descripción**

Cuando el requerimiento es claro, se debe validar sí se aprueba para ser solucionado o si por el contrario se rechaza por causas identificadas (requerimiento repetido, requerimiento en contra de los objetivos del Instituto, requerimiento que eleva los riesgos de operación del Instituto, requerimiento atendido anteriormente).

**Flujos**

**No**

**Condición**

Rechazar solicitud

**Si**

**Condición**

Validar sí ¿Hay disponibilidad de recursos?

1.5.1.8  Rechazar solicitud

**Descripción**

En los casos, cuando el requerimiento no es aprobado, se debe informar a los solicitantes (usuarios y líderes de procesos involucrados) que la Solicitud no será atendida porque fue rechazada y se exponen de manera explícita las razones por las cuales se adopta esta decisión y posibles recomendaciones para presentar nuevas Solicitudes.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**


2.00

1.5.1.9  Fin por rechazo

**Descripción**

Finalización por rechazo de la solicitud.

470

<b>PROCEDIMIENTO</b>		
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>		
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0

**1.5.1.10**  **¿Hay disponibilidad de recursos?**

**Descripción**

En este paso se valida la disponibilidad de recursos (horas de ingeniero, equipos de cómputo, presupuesto), para emprender la construcción de la solución requerida.

**Flujos**

**Si**

**Condición**

Asignar a Ingeniero de Soporte

**No**

**Condición**

Ir a Apoyar la gestión contractual

**1.5.1.11**  **Ir a Gestión de Contratos de TI**

**Descripción**

Conjunto de actividades descritas en el procedimiento interno denominado Gestión de Contratos de TI.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**1.5.1.12**  **Fin por contratación**

**Descripción**


Marca el fin por llamado al subprocedimiento de apoyo a la gestión contractual.

**1.5.1.13**  **Asignar a Ingeniero de soporte**

**Descripción**

Esta actividad consiste en la delegación formal de las responsabilidades de construir o coordinar las tareas necesarias para atender el requerimiento aprobado.



<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

### **Ejecutantes**

Profesional Especializado

### **Duración**

1.00

#### 1.5.1.14 **Definir prioridades de trabajo**

### **Descripción**

Esta actividad consiste en ordenar de acuerdo a las necesidades y orden de llegada de los requerimientos, los proyectos o actividades encaminadas a atender el requerimiento. Se realiza conjuntamente entre el líder del Grupo GESIN y el colaborador asignado como responsable de las soluciones a desarrollar.

Nota: Las prioridades de trabajo pueden ser cambiadas por decisiones de la Dirección General del Instituto, por el Subdirector General Corporativo, por el Subdirector Técnico de Recursos Tecnológicos o por urgencia en las necesidades del Instituto, en todo caso dichos cambios de prioridad serán notificados formalmente a los grupos de trabajo y a los responsables de construir soluciones sobre las aplicaciones de software.

### **Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### **Duración**

1.00

#### 1.5.1.15 **Acordar criterios de aceptación**

### **Descripción**


Esta actividad usa como base los lineamientos de arquitectura empresarial vigentes y las necesidades puntuales de los usuarios finales, que se deben validar durante la construcción de la solución. Deja como evidencia un documento formal (acta de reunión), que se usará como un parámetro de comparación al finalizar el proyecto.

### **Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

### **Duración**

4.00

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**1.5.1.16**  **Definir planes de ejecución**

**Descripción**

En este paso se detallan las actividades que son necesarias para llevar a cabo las actividades de actualización, y mantenimiento de las aplicaciones desplegadas en producción.

Estos planes de ejecución deben ser ingresados en la herramienta de control de proyectos vigente en la entidad construida sobre Open-ERP y sobre estas actividades y tareas se harán los seguimientos correspondientes.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado

**Duración**

8.00

**1.5.1.17**  **Seguimiento mensual**

**Descripción**

Este es una tarea programada para revisar los avances de los diversos proyectos que están registrados en los planes de ejecución del Grupo GESIN.

**1.5.1.18**  **Verificar metas y entregables**

**Descripción**

Esta es una actividad de control, que pretende comparar las tareas y tiempos programados para llevar a cabo los planes de ejecución de los proyectos y los resultados realmente obtenidos. Como resultado de este paso, se deberán hacer ajustes a los planes de trabajo y reprogramación de los tiempos cuando existan desviaciones que permitan visualizar incumplimientos a los acuerdos.

**Ejecutantes**

Profesional Universitario, Profesional Especializado


**Duración**

0.01

**1.5.1.19**  **Fin seguimiento de actividades**

**Descripción**

Marca el final de las tareas para realizar seguimiento interno.

<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b>			
<b>CÓDIGO</b> PR-TI-15	<b>PROCESO</b> GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN LA COMUNICACIÓN	<b>VERSIÓN</b> 1.0	

**1.5.1.20  Solicitud Requerimientos Aplicaciones**

**Descripción**

FOTI06\_SOLICITUD\_REQUERIMIENTOS\_APLICACIONES\_V\_2\_0.xlsx

**1.5.1.21  Acta de Reunión**

**1.5.1.22  INFORME MENSUAL DE EJECUCIÓN DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**