

Contenido

1. OBJETIVO

Gestionar las diferentes necesidades de desarrollo tecnológico por los procesos del ICETEX y que son requeridas para el cumplimiento de sus funciones.

2. ALCANCE

El presente procedimiento comprende desde el origen de las necesidades funcionales del desarrollo tecnológico, hasta su correspondiente despliegue en ambiente productivo. Además, integra los componentes de gestión de proyectos o gestión de requerimientos de la Dirección de Tecnología, asegurando su cumplimiento desde el marco de las metodologías ágiles, implementadas en la entidad.

3. DEFINICIONES

- **Backlog de la Dirección de TI:** El backlog (pila de producto) corresponde al conjunto de artefactos en los cuales se consolidan los diferentes requerimientos asociados a funcionalidades del software existente o nuevo, solicitados por las diferentes áreas funcionales del ICETEX y que se encuentran pendientes de ser implementados por parte del equipo de desarrollo; pila en donde son ordenados de acuerdo con su prioridad o relevancia para el negocio.
- **Backlog del equipo:** Pila de requerimientos de software asignados a un equipo de desarrollo de software determinado, la cual de igual forma que la pila de producto de la Dirección de TI, se encuentra ordenada de acuerdo con su prioridad dada por el negocio.
- **Característica:** Componente que agrupa una funcionalidad o un conjunto de funcionalidades que comprenden una necesidad de un Usuario funcional.
- **Comité de Requerimientos:** Comité encargado de validar la viabilidad funcional y factibilidad técnica de los nuevos requerimientos solicitados por las áreas misionales, de apoyo y soporte del ICETEX. El comité debe estar conformado por:
 - ✓ Director de TI
 - ✓ Coordinador de Sistemas de Información
 - ✓ Profesionales de la Dirección de TI que ejercen el rol de Arquitecto de Software, Arquitecto de Datos y Arquitecto Empresarial
 - ✓ Profesionales de la Dirección de TI que ejercen el rol de Analistas de Negocio
 - ✓ Profesionales de la Dirección de TI que ejercen el rol de Líderes técnicos dentro de los equipos de desarrollo
 - ✓ Coordinador de Infraestructura y/o Arquitecto de Infraestructura
 - ✓ Profesional de la Dirección de TI que ejerce el rol de Ingeniero de Procesos.

Integrantes opcionales

Gerentes u otros roles que se consideren necesarios según quién presenta un requerimiento, ellos solo estarían presentes durante el análisis del requerimiento correspondiente.

- **Ciclo de desarrollo:** Período de tiempo en el cual un equipo de desarrollo se dedica a desarrollar un grupo de requerimientos definidos y priorizados por el Analista de Negocio; período cuya duración deber ser de mínimo de 5 días y máximo 15 días hábiles.
- **Definición de Listo (DoR):** Corresponde a la lista de características mínimas que debe cumplir cada Historia de Usuario, para considerarse que se encuentra lista para ser priorizada dentro del Backlog y por ende esta lista para iniciar su implementación por parte del equipo de desarrollo.
- **Definición de Hecho o Terminado (DoD):** Corresponde a la lista de características mínimas que debe cumplir el desarrollo asociado a una Historia de Usuario, para considerar que está completa y cuenta con la calidad mínima necesaria para darla como terminada y que se encuentra lista para ser entregado al Usuario Funcional para sus correspondientes pruebas de aceptación.
- **Equipo de desarrollo:** Grupo de mínimo 3 y máximo 9 personas donde incluye Ingenieros desarrolladores, Analista de Negocios, Arquitectos, Analista de QA y otros roles especializados dependiendo de los requerimientos funcionales y no funcionales a cubrir.
- **Épica:** Grupo de características que describen un sistema, un módulo o una funcionalidad y que representa un requerimiento de software que a su vez corresponde a una necesidad de un área funcional específica.
- **Historia de Usuario:** Descripciones cortas y simples del alcance o la especificación funcional de un componente de software que busca a través de la generación de valor, satisfacer una necesidad de un área de negocio.
- **Marcos de trabajo ágiles:** Corresponden a un marco de gestión que permite hacer frente a problemas complejos de manera adaptativa, contribuyendo al desarrollo de productos/soluciones del más alto valor para los clientes y/o usuarios finales.
- **Puntos de historia de usuario:** Es una técnica usada para la estimación del esfuerzo de desarrollo de una historia de usuario.
- **Pruebas unitarias:** Es la forma de verificar que una unidad de código hace lo que tiene que hacer y comprobar su correcto funcionamiento. Son responsabilidad del equipo de desarrollo.
- **Pruebas funcionales:** verifican que cada funcionalidad de la aplicación desarrollada funciona de acuerdo con la especificación de los requerimientos, deben ser ejecutadas por el equipo de QA de la Dirección de TI.

- **Pruebas de aceptación:** Las pruebas de aceptación de usuario o en inglés *User Acceptance Testing* (UAT), son las últimas pruebas realizadas donde el cliente o usuario final prueba el software y verifica que cumpla con sus expectativas.
- **Velocidad:** La velocidad corresponde a la capacidad con la que cuenta un equipo de desarrollo, para atender un grupo de historias de usuario, durante la ejecución de un ciclo de desarrollo de software.

4. CONDICIONES GENERALES

- Las necesidades de desarrollo tecnológico se identifican a través de:
 - ✓ **Auditorías internas:** Determinar la conformidad de los Sistemas de Gestión con los requisitos de las normas técnicas aplicables vigentes e implementadas, requisitos legales, reglamentarios en internos de la entidad; así como la capacidad y efectividad de los sistemas de gestión para el cumplimiento de sus objetivos específicos.
 - ✓ **Acciones de mejora:** eliminar no conformidades y plantear mejoras a los procesos del ICETEX mediante la implementación de acciones correctivas y de mejora.
 - ✓ **Identificar necesidades internas:** durante la realización de sus actividades diarias, y en pro de aportar desde su área al cumplimiento de los objetivos estratégicos del ICETEX, o en el marco de cumplir con alguna ley o normativa, o de mejorar u optimizar su operación; o simplemente en cumplimiento de sus obligaciones, los usuarios funcionales pueden identificar la necesidad de una nueva aplicación o sistema de información, incluso el mejoramiento de un existente, producto de ejecutar la [G189, "Guía para la evaluación de necesidades de herramientas de software"](#), la comunica a su Coordinador o Líder de área.
 - ✓ **Identificar requerimientos externos:** es importante que una vez se reciben cambios en la normatividad actual o requerimientos de entidades de control, frente a un proceso en particular o en general para la institución, gestionar los cambios que se requieran a los sistemas de información, a través de este procedimiento.
- Todos los nuevos requerimientos de software deben ser solicitados a través de la herramienta de gestión de requerimientos dispuesta por la Dirección de TI. Ningún nuevo requerimiento debería solicitarse o gestionarse por fuera de dicha herramienta.
- Para la solicitud del nuevo de requerimiento, el Usuario funcional debe tener clara su necesidad, y esta debe encontrarse avalada por el Líder o Coordinador del área; no es requerido que tenga documentado o especificado todo el detalle del requerimiento, puesto que para ello, la Dirección de TI, asignará un Ingeniero con el rol de Analista de Negocio, para que lo apoye desde una perspectiva tecnológica, a través de diferentes técnicas de levantamiento de requerimientos, en la especificación de su necesidad en términos funcionales necesarios para entregar a los equipos de desarrollo de la dirección de tecnología o a los contratista de soluciones de software que posea la entidad..
- Para garantizar el total entendimiento de la necesidad, el Analista de Negocio gestionará y facilitará unos espacios (mesas de trabajo) de co-creación, en los cuales deberán participar representantes de todas las áreas de negocio que se vean impactadas y/o beneficiadas o que puedan realizar aportes significativos, en donde a través de diferentes técnicas de innovación se trabaje en equipo y se logre un consenso del alcance y de la hoja de ruta a seguir en pro de definir la solución más óptima para todos.
- La prioridad con la cual se atenderán los nuevos requerimientos de software dependerá de la capacidad del equipo, de la criticidad del requerimiento, del valor que aporta al negocio, de su alineación con los objetivos estratégicos del Instituto, si corresponde a un tema legal o normativo, entre otros factores.
- En cualquier etapa del procedimiento en que se encuentre el requerimiento (o un conjunto de ellos), puede determinarse que, por alcance, objetivos y/o conforme a las características técnicas o funcionales, se gestionarán a través de la "*Guía de Proyectos y Programas y/o Gobierno de Proyectos*". Lo anterior previa validación del Vicepresidente de Operaciones y Tecnología o el Director de Tecnología o cualquier líder de proceso.
- El Usuario Funcional solicitante debe participar activamente durante **todo el proceso**, con la intención de ofrecer de forma temprana su retroalimentación, con el objetivo de que el equipo de desarrollo conozca de primera mano, si los desarrollos adelantados están cumpliendo con sus expectativas o, por el contrario, identificar de manera oportuna cambios o mejoras.
- Las pruebas de aceptación por parte del Usuario Funcional se irán haciendo paulatinamente y a medida que se van entregando los desarrollos adelantados durante cada ciclo de desarrollo, es decir, que no se esperará a tener la solución completa para adelantarlas. Dichas pruebas, se deberán realizar en un ambiente destinado para tal fin.
- Los despliegues en producción se harán a través del "[Procedimiento Control de cambios y despliegue](#)" (A7-1-12).

5. DESCRIPCIÓN

(No aplica)

5.1. ACTIVIDADES

Usuarios Funcionales y Analistas de Negocio
--

- 5.1.1. Identifica las necesidades internas de desarrollo tecnológico del proceso de acuerdo con las condiciones generales descritas anteriormente y previa validación con el líder de proceso.

5.1.2. Identifica necesidades externas de desarrollo tecnológico del proceso de acuerdo con las condiciones generales descritas anteriormente y previa validación con el líder de proceso.

5.1.3. Generar una comprensión inicial de la necesidad, donde se cita a reunión de los procesos internos y tendrá una retroalimentación por parte de la Dirección de Tecnología, con aspectos a considerar para el registro, es necesario documentar las decisiones tomadas en dichas reuniones. Con el fin de tener un entendimiento a lo largo del proceso de levantamiento y diseño del requerimiento funcional.

Analista de Negocio) / Líder de Proyecto

5.1.4. Evalúa si la necesidad solo requiere un concepto de viabilidad tecnológica

¿Requiere un concepto viabilidad?

- Si requiere un concepto viabilidad se continua con la actividad 5.1.5.
- Sino requiere concepto viabilidad se continua con la actividad 5.1.6

5.1.5. Construye el concepto y se envía al área solicitante. Hasta este punto finaliza el proceso por solicitud de concepto.

5.1.6. Define los criterios de la necesidad y la especificación de alto nivel de lo que se solicitará, es necesario que se haga el registro de dicha información en la herramienta colaborativa de gestión del desarrollo.

5.1.7. Presentan al comité de requerimientos,

- Si se presenta al comité se continua con la actividad 5.1.8.
- Si no se presenta al comité continua con la actividad 5.1.10

5.1.8. Prepara la información necesaria para presentar el requerimiento al comité y se envía citación a comité.

Nota 1: Que se debe presentar en el comité?

Con previa valoración de la DTI, un tema transversal (Ej. Cumplimiento normativo) que no pueda ser evaluado por un equipo o proyecto de manera independiente.

Temas que no están enmarcados dentro del alcance de un proyecto, el proyecto debe tener sus propios momentos de valoración de requerimientos, solo la modificación de alcance que requiera un concepto de la DTI de manera integral debería convocar al comité.

Temas nuevos que no han sido considerados o son nuevos para el área, y que no pueden ser validados entre los equipos ya conformados.

Temas de alto impacto para la DTI y que requieran estructuración de recursos y esfuerzos.

Temas que impacten los procesos organizacionales establecidos.

Con terceros aquellos que implique integraciones o que tengan una valoración elevada para el valor de los contratos correspondientes.

No deben ser parte de los temas aquellos, con son cotidianos, regularmente aprobados con las áreas por necesidades de operación, y que pueden ser valorados por los equipos y su líder correspondiente. (Ej. Ajuste de validaciones, cambios de formularios, ajuste resoluciones, etc.)

Nota 2: Las discusiones necesarias para detallar un requerimiento, presentar propuestas de solución o técnicas requeridas se llevarán a cabo posteriormente al comité.

Comité de Requerimientos

5.1.9. Expone la solicitud ante el comité técnico de requerimientos para determinar la viabilidad funcional y la factibilidad técnica, desde las diferentes perspectivas: negocio, estrategia, legal, arquitectura, desarrollo e infraestructura, etc., se genera un acta de las decisiones tomadas por el comité.

Analista de Negocio / Líder de Proyecto

5.1.10. Registra en la herramienta colaborativa de gestión del desarrollo la decisión tomada por el comité.

¿Solicitud aprobada?

- Si la solicitud del requerimiento no fue viabilizada por el comité se continua con la actividad 5.1.11.
- Si la solicitud fue viabilizada la necesidad se continua con la actividad 5.1.13.

Analista de Negocio) / Líder de Proyecto

5.1.11. Realiza la notificación al área funcional de la decisión del comité. Aquellos requerimientos no viabilizados finalizarán el procedimiento en este punto.

Arquitecto (Empresarial, Datos o Aplicaciones) / Analista de Negocio) / Líder de Proyecto

5.1.12. Realiza la notificación al área funcional de la decisión del comité y se genera el entendimiento técnico necesario para refinar el requerimiento aprobado y así poder empezar a generar requerimientos específicos al equipo destinado para el desarrollo del requerimiento, cada ajuste al alcance se debe identificar en la herramienta

colaborativa de gestión del desarrollo.

Nota: La responsabilidad técnica es del equipo de Arquitectura, para el tema funcional será responsabilidad del Analista de Negocio y el Líder de Proyecto, cualquier otro rol necesario para aclarar temas relacionados al requerimiento solicitado deberán ser convocados por el responsable correspondiente, cómo puede ser el caso del analista de procesos de la VOT.

Analista de Negocio / Líder de Proyecto

5.1.13. Establece las actividades a seguir, de acuerdo con el resultado del comité. Es necesario precisar que el comité en su proceso de evaluación puede determinar si la necesidad será trabajada como un proyecto (a través de la PMO) o un desarrollo de aplicaciones.

¿Es un proyecto o un requerimiento?

- Proyectos: Si se atiende por la PMO, continúa con la actividad 5.1.15
- Requerimientos: Si se atiende por un equipo de desarrollo, continúa con la actividad 5.1.14

5.1.14. Detalla el entendimiento a alto nivel (historias de usuario) que previamente se había realizado y se empieza a documentar la necesidad, lo anterior, a través de la técnica o técnicas de levantamiento de requerimientos que considere convenientes para tal fin. Es preciso mencionar que el requerimiento debe ser concebido desde todas sus perspectivas y necesidades, validado desde lo funcional y lo técnico para asegurar su objetivo propuesto. Se registra este detalle en la herramienta colaborativa de gestión del desarrollo con la información suficiente y necesaria para el desarrollo del requerimiento detallado. Siguiendo actividad 5.1.16.

PMO / Oficina de Proyectos

5.1.15. Continúa con el documento "Guía de Proyectos y Programas". Se debe seguir el "[Procedimiento Control de cambios y despliegue](#)" (A7-1-12)".

Usuarios Funcionales / Analista de Negocio

5.1.16. Valida los requerimientos detallados cómo historias de usuario y se aprueba su contenido para poder pasarlo al equipo de desarrollo que corresponda.

Analista de Negocio / Líder de Proyecto

5.1.17. Realiza para todos los requerimientos el mapa de ruta o *Road Map*, donde establece la estructura del proyecto y su correspondiente desglose en hitos o historias de usuario y sus metas a corto, mediano y/o largo plazo, si aplica. Y posteriormente debe ser socializado a los interesados del proyecto.

Una vez se conoce el alcance del nuevo requerimiento, se estructura en función de épicas, características e historias de usuario, y se registran en el Backlog del equipo. Cada vez que se incluya un nuevo requerimiento, el Backlog del equipo debe ser reordenado y priorizado de acuerdo con las necesidades actuales del negocio y al valor que cada nuevo requerimiento pueda generar. Este proceso es incremental, lo que permite tener un crecimiento de requerimientos según e avance en su detalle.

Se define el objetivo del ciclo de desarrollo, se priorizan las historias de usuarios que contribuirán a lograr ese objetivo y que deberán ser implementadas por el equipo de desarrollo.

El Analista de Negocio convoca a una mesa de trabajo (con su célula de trabajo), donde expone cada una de las historias de usuario que tiene priorizadas y que son candidatas para ser trabajadas en el siguiente ciclo de desarrollo. Durante esta reunión, se espera que se valide desde las perspectivas de desarrollo y de pruebas si el alcance de cada Historia de Usuario se encuentra claro y definido, así como también se emitan las sugerencias y recomendaciones que consideren pertinentes, para completar y mejorar la calidad de cada Historia de Usuario

5.1.18. ¿Es necesario seguir generando historias de usuario o validar las existentes?

Si: Continúa la actividad 5.1.14

No: Realizar la actividad 5.1.19

Equipo de Desarrollo

5.1.19. Realiza la planeación del ciclo de desarrollo y decide de acuerdo con su velocidad (Capacidad), la cantidad de historias de usuario y cuáles de estas trabajarán. Dicha selección de historias de usuario se hace de acuerdo con la priorización del *Backlog* hecha previamente por el Analista de Negocio. Cada historia de usuario escogida para trabajar debe ser estimada en función de puntos de historia de usuario, debe desglosarse en tareas (Ej. análisis, diseño, desarrollo, pruebas, etc.) y deberá ser asignada a un determinado miembro del equipo para su gestión.

Cuando la historia de usuario no cumple con la definición de listo (DoR), es decir que existe mucha incertidumbre respecto a su alcance, no debe ser incluida en el actual ciclo de desarrollo, y debe dejarse para el siguiente ciclo, con el fin de que las dudas e inquietudes generadas por el equipo, sean aclaradas con el usuario funcional. También se puede decidir hacer un SPIKE que es un ciclo de desarrollo que permite validar soluciones tecnológicas asociadas al objetivo del requerimiento.

Inician con la codificación de las historias de usuario priorizadas durante la planeación del ciclo de desarrollo. Cada analista de desarrollo debe a su vez realizar su codificación y pruebas unitarias de acuerdo con los estándares de desarrollo definidos por el área de arquitectura de TI. Terminados los desarrollos, deben quedar desplegados en su respectivo ambiente de pruebas.

Inicia su proceso de diseño de los correspondientes casos y escenarios de pruebas.

Cuando esta actividad sea generada por la no aceptación del incremento de producto por parte del usuario funcional, es necesario generar las validaciones correspondientes y realizar los cambios pertinentes que permitan el avance del proyecto.

5.1.20. Realiza su proceso de validación y verificación (pruebas funcionales) para garantizar la calidad de los desarrollos y que estos cumplan con la Definición de Listo (DoD); dicho proceso se realiza de acuerdo con las buenas prácticas de pruebas ágiles de la Industria y a los lineamientos de Testing definidos por el equipo de arquitectura de TI.

5.1.21. Realiza una validación de la arquitectura de solución y/o el proceso funcional, a fin de validar lo planificado; para el caso de la no aceptación del incremento de producto, se realizarán las validaciones por parte de arquitectura y el equipo de desarrollo, según los cambios o desarrollos realizados.

¿Presenta alguna novedad?

- Si presenta novedad alguna retornará a la actividad 5.1.20,
- Si no presenta novedad continuará en la 5.1.22.

5.1.22. Inicia las validaciones acordadas según haya sido definido puede las actividades 5.1.23 y 5.1.24, ya sea alguna de ellas o ambas en paralelo. La actividad 5.1.24 no es obligatoria en todos los casos, será ejecutada siempre y cuando así se haya definido en la planificación del requerimiento/proyecto, por el equipo de desarrollo.

Infraestructura

5.1.23. Realiza las validaciones correspondientes en cuanto a seguridad y vulnerabilidad se refiera.

Nota: Se debe tener en cuenta el documento "Lista de Chequeo Seguridad en Aplicaciones"

Usuarios Funcionales / Analista de Negocio

5.1.24. Realiza pruebas aceptación y valida que las nuevas funcionalidades entregadas por el equipo de desarrollo satisfacen sus necesidades de negocio.

Se valida si, ¿aceptó incremento de producto?

No, continúa con la actividad 5.1.18.

Si, continúa con la actividad 5.1.26

5.1.25. Se debe diligenciar el formato "[Plan de pruebas](#)" (F80) y continua la actividad 5.1.27.

Infraestructura

5.1.26. Se debe seguir el "[Procedimiento Control de cambios y despliegue](#)" (A7-1-12)".

Analista de Negocio) / Líder de Proyecto

5.1.27. Los analistas de negocio deberán asegurar toda la documentación del requerimiento en la Herramienta Colaborativa de Gestión Del Desarrollo, destinada para tal fin.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

ACTIVIDAD A CONTROLAR	COMO EJERCER EL CONTROL	EVIDENCIA DEL CONTROL	RESPONSABLE
Emitir Concepto	Validar los requerimientos que han sido validados por la coordinación de Sistemas de Información y determinar su decisión, según la información que transmita el analista de negocio	Presentaciones al Comité Reuniones del Comité	Analistas de Negocio Comité de Requerimientos
Estructurar y presentar Road Map	El artefacto "Road Map" establecerá el mapa de ruta de los requerimientos en cuanto a su estructura y metas.	Road Map	Analista de Negocio
	En caso de que las pruebas sean satisfactorias, serán validados los	Reuniones de validación	

Pruebas Funcionales	documentos: arquitectura de solución y/o proceso funcional, a fin de determinar desviaciones en el proceso de desarrollo. Lista de Chequeo Seguridad en Aplicaciones	Resultado de las reuniones de validación Lista de Chequeo Seguridad en Aplicaciones Diligenciada	Analista de Negocio Equipo de Desarrollo
Pruebas de Aceptación de Usuario	En caso de que las pruebas de aceptación de usuario, debe diligenciarse el formato F-80, como prueba de su aceptación.	Formato Plan de pruebas (F80) diligenciado	Usuario Funcional
Gobierno de Proyectos	Realizar el control de los proyectos, según el documento metodológico diseñado por la PMO	Determinados en el documento metodológico	PMO – Oficina de Proyectos – Dirección de Tecnología
Cierre de requerimientos	Asegurar la documentación del requerimiento en la herramienta gestión de servicios	Trazabilidad del requerimiento en la herramienta colaborativa de gestión del desarrollo	Analista de Negocio

7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO
Guía de Proyectos y Programas	N.A.
Gobierno de Proyectos	N.A.
Lista de Chequeo Seguridad en Aplicaciones	N.A.
Guía para la evaluación de necesidades de herramientas de software	G189
Procedimiento Control de Cambios y Despliegue	A7-1-12
Formato Plan de Pruebas	F80
Acta general de reuniones	F05

Modificaciones

Descripción de cambios

- Se realiza ajuste en el alcance
- Se adicionan reglas condiciones generales y se incluye la la Guía de Proyectos y Programas y/o Gobierno de Proyectos
- Se ajustan las actividades en general

Historial de Versiones

Fecha Vigencia (Acto Adtvo)	Versión	Descripción de Cambios
2021-12-17	9	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza ajuste en el alcance • Se adicionan reglas condiciones generales y se incluye la la Guía de Proyectos y Programas y/o Gobierno de Proyectos • Se ajustan las actividades en general
2020-12-21	8	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza el cambio de nombre del procedimiento a Gestión de Requerimientos de Desarrollo Tecnológico • Se realiza ajustes en total al procedimiento en objetivo, alcance, reglas y actividades • Se incluye la "Metodología de programas y proyectos" • Se ajustan las actividades
2020-02-14	7	<ul style="list-style-type: none"> • Cambia el nombre del procedimiento de Desarrollo de Software pasa a procedimiento Gestión de Requerimientos de soluciones • Se elimina el formato F60 "Solicitud de software" ya que se habilita en Aranda un modulo para el registro de requerimientos • Se implementa una herramienta de " Backlog" para la trazabilida de los requerimientos • Se incluye la lista de chequeo de seguridad que se encuentra inmensa en la herramienta "Backlog". <p>En el punto 3 definiciones se actualizan y mejora y ajusta la redacción.</p> <p>En el punto 4 condiciones generales se suprimio Gerente de Proyecto.</p>
2017-7-24	6	<p>En el punto 5 se actualizan y se ajustan las actividades, estableciendo y actualizando los reponsables y su contenido actualizado entre las partes que participan entrela Dirección de Tecnología, la fabrica de software, usuarios funcionesl etc.</p> <p>En el punto 6 seguimiento y control se ajusta la columna de Responsable.</p> <p>En el punto 5.2.2. se ingresa "Si es un desarrollo que deba realizar el proveedor se escala la solicitud del servicio a este y se hace seguimiento del mismo."</p>
2017-2-16	5	Se actualiza diagrama de flujo.
2016-7-14	4	En la actividad 5.2.1 y 5.2.24 se ingresa como responsable al Analista de la Dirección de Tecnología
2016-03-03	3	Se suprime la actividad 49, debido a que no está en uso el formato F81 de reporte de errores.
2015-8-27	2	Modificación del texto de Mantis por Herramienta de Gestión.
24/6/2010	1.0	-