



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS
Protegemos a la Gente

PROCEDIMIENTO



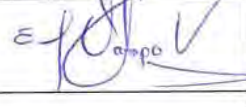
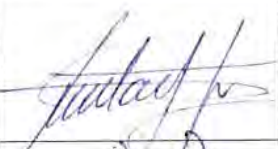

NECESIDADES DEL NEGOCIO

Dirección de Soluciones Tecnológicas

Versión 1.0

Noviembre, 2017

“LA MEJORA CONTINUA, ES EL ALIMENTO
DE LA RAZÓN Y EL CAMINO A LA EXCELENCIA”

CÓDIGO: PRO-GTI-NDN-13		VERSIÓN: 1.0		
<h1>PROCEDIMIENTO</h1> <h2>Necesidades del Negocio</h2>				
RUBRO	NOMBRE	CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboración:	Lic .Benjamín Nicolalde	Experto en Administración Técnica 2		2 6 DIC. 2017
Revisión:	Ing. Elizabeth Granda	Directora de Procesos y Mejoramiento Continuo		2 6 DIC. 2017
	Ing. Efen Ocampo	Director de Soluciones Tecnológicas		2 6 DIC. 2017
	Ing. Nelson Quintana	Coordinador General de Tecnologías de Información y Comunicación		2 6 DIC. 2017
Aprobación:	Ing. Celene Vargas	Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		2 6 DIC. 2017

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

Proceso Nivel 0:	Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
Proceso Nivel 1:	Gestión de Soluciones Tecnológicas
Proceso Nivel 2:	Necesidades del Negocio
Proceso Nivel 3:	N/A
Versión del Documento:	1.0
Número de Páginas:	11
Responsable del proceso:	Director de Soluciones Tecnológicas
Frecuencia de ejecución:	Bajo Demanda

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Realizado / Aprobado por	Cargo	Fecha de elaboración	Documentos que se dan de baja con la vigencia de este documento
1.0	Creación	Lic.Benjamín Nicolalde /Ing. Celene Vargas	Experto en Administración Técnica / Coordinadora General de Planificación y Mejoramiento Continuo		

ÍNDICE Y CONTENIDO

1.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO NECESIDADES DEL NEGOCIO	5
1.1.	FICHA DEL PROCEDIMIENTO NECESIDADES DEL NEGOCIO.....	5
1.2.	ALCANCE DEL PROCESO NECESIDADES DEL NEGOCIO.....	6
1.3.	NORMAS GENERALES NECESIDADES DEL NEGOCIO	6
2.	DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO NECESIDADES DEL NEGOCIO	7
3.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO NECESIDADES DEL NEGOCIO.....	8
4.	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.	11
5.	TÉRMINOS Y DEFINICIONES	11
6.	LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS	11

1. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO NECESIDADES DEL NEGOCIO

1.1. FICHA DEL PROCEDIMIENTO NECESIDADES DEL NEGOCIO

Descripción:	PROPÓSITO: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Analizar, procesar y generar productos según las necesidades de los usuarios, con el fin de cooperar en la mejora institucional.</i> DISPARADOR: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Necesidad de usuario.</i>❖ <i>Cambios en normativa o nuevas disposiciones legales.</i> ENTRADAS: <ul style="list-style-type: none">❖ <i>Ticket (mail).</i>❖ <i>Memorando.</i> ACTIVIDADES PRINCIPALES: <ol style="list-style-type: none">1. <i>Realizar análisis técnico detallado.</i>2. <i>Generar producto.</i>3. <i>Realizar pruebas.</i>4. <i>Entregar producto.</i>
Productos/Servicios del proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Documentos habilitantes de control de cambios (incidentes, problemas y requerimientos para las soluciones informáticas).</i>❖ <i>Estándares, metodologías, herramientas y procedimientos desplegados a nivel institucionales en base a la ingeniería de software y seguridad informática.</i>❖ <i>Inventario de aplicaciones tecnológicas actualizado.</i>❖ <i>Repositorios e inventarios de código fuente, scripts de base de datos y sistemas informáticos desarrollados y adaptados.</i>❖ <i>Portafolio de desarrollo de soluciones tecnológicas propias, adquiridas y/o adaptadas, proyectos informáticos gestionados.</i>
Responsable del proceso:	<ul style="list-style-type: none">❖ <i>Director de Soluciones Tecnológicas.</i>

Tipo de cliente:	❖ <i>Cliente Interno.</i>
Marco Legal:	❖ <i>Constitución de la República del Ecuador.</i> ❖ <i>Código Orgánico Monetario y Financiero.</i> ❖ <i>ITIL.</i>

1.2. ALCANCE DEL PROCESO NECESIDADES DEL NEGOCIO

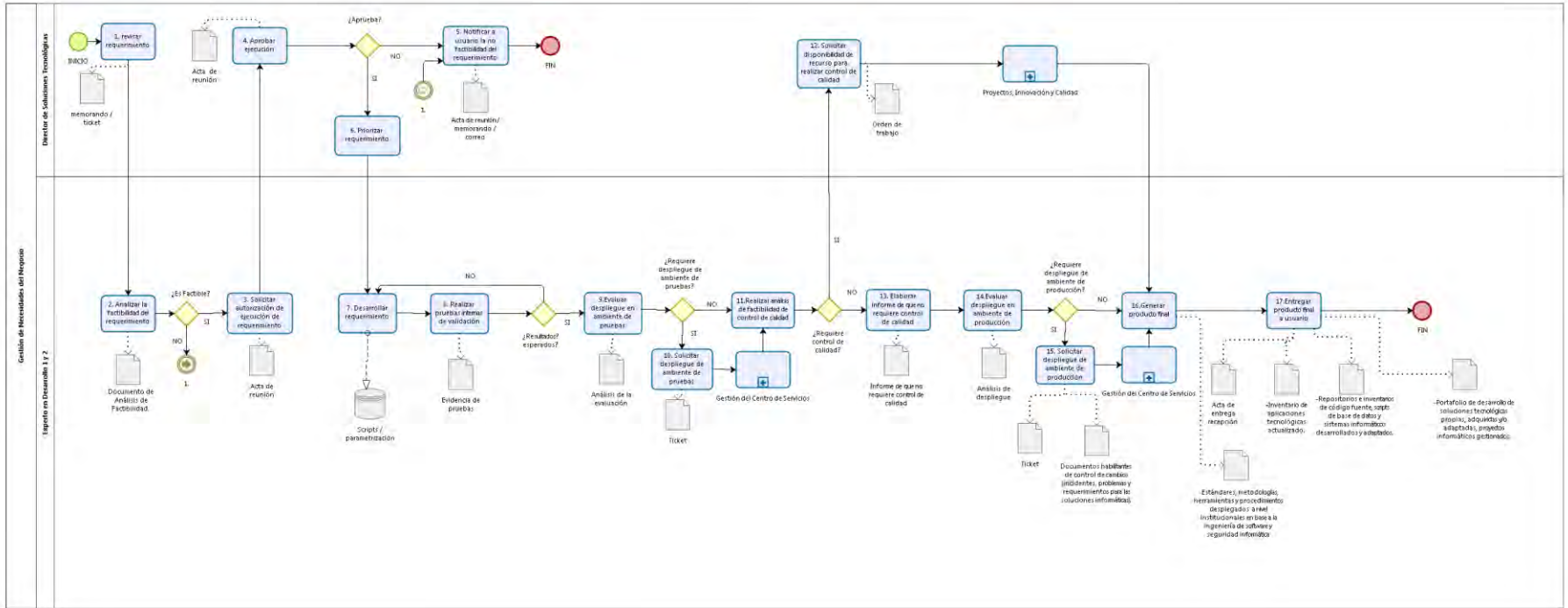
Desde que se genera la solicitud, se genera y se implementa una solución, y se da una respuesta.

Aplicación en la Matriz Quito y posible replica en las regionales.

1.3. NORMAS GENERALES NECESIDADES DEL NEGOCIO

- ❖ Los tiempos para la generación de información deben estar establecidos según los SLA's definidos.
- ❖ La designación de atención a un requerimiento, que no forme parte de los procesos de desarrollo y mantenimiento la realizará el Director de Soluciones Tecnológicas según la complejidad y prioridad que considere.
- ❖ Todos los requerimientos deberán ser ingresados mediante un ticket o memorando.

2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO NECESIDADES DEL NEGOCIO



3. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO NECESIDADES DEL NEGOCIO.

#	Actividad	Descripción	Responsable	Documentos generados
1	Revisar requerimiento	Revisar y asignar requerimiento	Director de Soluciones Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Memorando - Ticket
2	Analizar la factibilidad del requerimiento	Analizar la factibilidad del requerimiento, la cual se realiza en base al impacto y soluciones alternativas. ¿Es factible? SI: Actividad 3. NO: Actividad 1.	Experto de desarrollo 1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> - Documento de Análisis de Factibilidad.
3	Solicitar autorización de ejecución de requerimiento	Proceder a notificar al Director el alcance del requerimiento solicitado.	Experto de desarrollo 1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de reunión
4	Aprobar ejecución	El Director evalúa el alcance del requerimiento. ¿Aprueba? SI: Actividad 6 NO: Actividad 5	Director de Soluciones Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de reunión
5	Notificar a usuario la no factibilidad del requerimiento	Notificar y explicar al usuario por el medio más idóneo sobre la no factibilidad del requerimiento.	Director de Soluciones Tecnológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de reunión - memorando - Correo
6	Priorizar Requerimiento	Priorizar requerimiento en función de la disponibilidad de recursos y tiempo	Director de Soluciones Tecnológicas	
7	Desarrollar requerimiento	Realiza las actividades necesarias para la construcción del requerimiento.	Experto en Desarrollo 1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> - Scripts, parámetros
8	Realizar pruebas internas de validación	Se realizan las pruebas según la definición del requerimiento, si los resultados no son adecuados, regresa a desarrollar el requerimiento. Se Comunica con el usuario para aclarar dudas o revisar documentación. ¿Resultados esperados?	Experto en Desarrollo 1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> - Evidencia de las pruebas.

		SI: Actividad 9 NO: Actividad 7		
9	Evaluar despliegue en ambiente de pruebas	Se realiza la evaluación en base a volumen de datos, complejidad; para realizar el despliegue en ambiente de pruebas. ¿Requiere despliegue de ambiente de pruebas? SI: Actividad 10 NO: Actividad 11	Experto en Desarrollo 1 y 2	- Análisis evaluación
10	Solicitar despliegue de ambiente de pruebas	Elaborar Ticket dirigido al Centro de Servicios solicitando el despliegue de ambiente de pruebas del producto desarrollado.	Experto en Desarrollo 1 y 2	- Ticket (mail)
Proceso		Gestión del Centro de Servicios	Dirección de Infraestructura y Operaciones	
11	Realizar análisis de factibilidad de control de calidad	Analizar factibilidad para ejecutar control de calidad en el producto desarrollado ¿Requiere control de calidad? SI: Actividad 12 NO: Actividad 13	Experto de Desarrollo 1 y 2	
12	Solicitar disponibilidad de recurso para realizar control de calidad	Mediante orden de trabajo se solicita el inicio de control de calidad a la Dirección de Gobernanza de TI e innovación	Director de Soluciones Tecnológicas	- Informe de factibilidad de análisis de calidad
Proceso		Proyectos, Innovación y Calidad	Dirección de Gobernanza de TI e Innovación	
13	Elaborar informe de que no requiere control de calidad	Se redacta un informe que contenga el objetivo, alcance del proyecto y motivo por los cuales no necesita control de calidad.	Experto de Información 1 y 2	- Informe de que no requiere control de calidad
14	Evaluar despliegue en ambiente de producción	Se realiza la evaluación en base a volumen de datos, complejidad; para realizar el despliegue en ambiente de producción. ¿Requiere despliegue de ambiente de producción?	Experto de Información 1 y 2	- Análisis de despliegue

		SI: Actividad 15. NO: Actividad 16.		
15	Solicitar despliegue de ambiente de producción	Elaborar Ticket dirigido al Centro de Servicios solicitando el despliegue de ambiente de producción del producto desarrollado.	Experto en Desarrollo 1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> - Ticket. - Documentos habilitantes de control de cambios (incidentes, problemas y requerimientos para las soluciones informáticas)
Proceso		Gestión del Centro de Servicios	Dirección de Infraestructura y Operaciones	
16	Generar Producto Final	Implementar resultante en producto ambiente productivo.	Experto 1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> - Solución Implementada - Estándares, metodologías, herramientas y procedimientos desplegados a nivel institucionales en base a la ingeniería de software y seguridad informática
17	Entregar Producto Final al Usuario	Realizar la entrega formal al usuario del producto desarrollado. FIN	Experto 1 y 2	<ul style="list-style-type: none"> - Acta de entrega recepción - Inventario de aplicaciones tecnológicas actualizado - Repositorios e inventarios de código fuente, scripts de base de datos y sistemas informáticos desarrollados y adaptados

				<ul style="list-style-type: none">- Portafolio de desarrollo de soluciones tecnológicas propias, adquiridas y/o adaptadas, proyectos informáticos gestionados
--	--	--	--	---

4. INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO.

Los indicadores se encuentran descritos como anexos en el formato F-GPP-01 - Fichas de Indicadores de Procesos.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **ETL.-** Extracción, transformación y carga.
- **ITIL.-** Biblioteca de infraestructura de tecnologías de información.
- **PL/SQL.-** Lenguaje procedimental / Lenguaje estructurado de consultas.
- **SLA.-** Service Level Agreement(Nivel de Servicio Acordado). Define las políticas de atención entre áreas requirentes.

6. LISTADO DE DOCUMENTO Y ANEXOS

N/A