



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE  
DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y  
ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE  
SOFTWARE DE LA AGETIC**

Aprobado con Resolución Administrativa  
AGETIC/RA/0118/2023, de 30 de octubre de 2023

**UNIDAD DE PRODUCCIÓN Y  
ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA  
(UPAT)**



## FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS

**Nombre del documento:** Manual de Procedimientos de Desarrollo y Actualización de Productos de Software de la AGETIC

**Código del Documento:** AGETIC/RA/0084/2022

CONTROL DE CAMBIOS		
REF.	VERSIÓN ANTERIOR	VERSIÓN ACTUAL
1	Documento "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO Y ACTUALIZACIÓN DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC" aprobado con la Resolución Administrativa AGETIC/RA/0084/2022 de fecha 19 de julio de 2022.	Documento separado del "Manual Procedimientos de Desarrollo y Actualización de Software de la AGETIC" para contemplar la definición exclusiva de procedimientos relacionados con el desarrollo de productos de software.
2		Se combina los procedimientos de "Procedimiento de Desarrollo de Productos de Software" y "Procedimiento de Actualización de Productos de Software"
3		La definición de asistencia técnica de desarrollo de producto de software.

### RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y DE CONFORMIDAD

Elaborado por:

Revisado por:

Revisado por:

Revisado por:

Conformidad:

Armando Alvarez  
Cargo: Responsable del  
AADS  
Firma Digital

Esteban Saavedra  
Cargo: Jefe de UPAT  
Firma Digital

Adriana Orellana  
Cargo: Técnico de  
Planificación  
Firma Digital

Ramiro Mendieta  
Cargo: Jefe de  
Planificación  
Firma Digital

Vladimir Terán  
Cargo: Director General  
Ejecutivo  
Firma Digital

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC</b>	
Código: UPAT/AADS- M02	Versión: 4	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023

## CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	4
ASPECTOS GENERALES.....	4
1. Objeto.....	4
2. Marco Normativo.....	4
3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación.....	4
4. Previsión.....	4
5. Definiciones.....	5
6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación del Manual.....	5
7. Revisión y Actualización del Manual.....	5
CAPÍTULO II.....	6
PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE.....	6
8. Procedimientos.....	6
8.1. Procedimiento para el Desarrollo o Actualización de Productos de Software.....	7
8.2. Procedimiento de Asistencia Técnica a Productos de Software.....	13

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC</b>	
Código: UPAT/AADS- M02	Versión: 4	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023

## **CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

### **1. Objeto**

Definir los procedimientos de desarrollo, actualización y asistencia técnica de productos de software dentro del Área de Arquitectura y Desarrollo de Software (AADS) dependiente de la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) de la AGETIC.

### **2. Marco Normativo**

Los procedimientos, tiene como marco normativo las siguientes disposiciones:

- a. Constitución Política del Estado, 7 de febrero de 2009.
- b. Ley N° 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- c. Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública.
- d. Decreto Supremo N° 25350, de 8 de abril de 1999, Manual de Técnicas Normativas.
- e. Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio del 2001, Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública y sus modificaciones.
- f. Decreto Supremo N° 2514, de 9 de septiembre de 2015, crea la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación - AGETIC.
- g. Decreto supremo N° 3251, de 11 de julio de 2017, Aprueba el Plan de Gobierno Electrónico.
- h. Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997, Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa.

### **3. Alcance y/o Ámbito de Aplicación**

El presente manual de procedimientos es de aplicación para todo el personal con ítem y consultores de línea de la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) cuyas actividades están relacionadas con el desarrollo, actualización y conclusión de productos de software del Área de Arquitectura y Desarrollo de Software (AADS).

### **4. Previsión**

En caso de presentarse dudas, omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación de los procedimientos del presente manual, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones establecidas en las disposiciones legales y normativas pertinentes.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC</b>	
Código: UPAT/AADS- M02	Versión: 4	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023

## 5. Definiciones

- a. **Producto de Software**, es una colección integrada de componentes lógicos que se originan a partir de un conjunto de especificaciones de requerimientos. La característica principal de un producto de software es que puede ser compartido y empaquetado para su distribución y explotación.
- b. **Desarrollo de Software**, hace referencia al proceso mediante el cual se aplican una serie de etapas, conocido como ciclo de vida, a una lista de especificaciones de requerimientos. Estas etapas incluyen el análisis, diseño, programación, pruebas y producción de un producto de software.
- c. **Actualización de Software**, se refiere al proceso de modificar productos de software después de su implementación, incluyendo cambios en el producto funcional y sus componentes.
- d. **Asistencia Técnica**, se refiere a proporcionar ayuda y soporte técnico a los usuarios de un producto o servicio, con el objetivo de resolver problemas, responder preguntas y asegurar un uso adecuado y eficiente del producto.
- e. **Incidente Crítico**, es un error, funcionalidad faltante o mejora necesaria que afecta el funcionamiento adecuado de un producto de software y requiere atención urgente.
- f. **Control de Calidad Funcional**, es un proceso dentro del desarrollo de software que se enfoca en verificar que el producto de software cumple con sus funcionalidades y requisitos previamente definidos, a través de pruebas y evaluaciones automatizadas o manuales para verificar el comportamiento funcional del software.

## 6. Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación del Manual

El presente manual de procedimientos deberá ser aprobado por el Director General Ejecutivo de la AGETIC mediante Resolución Administrativa.

La vigencia del manual de procedimientos será a partir de la fecha establecida en la Resolución Administrativa de aprobación.

La difusión del manual de procedimientos será realizada por el Área de Planificación (AP) en coordinación con la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT), siendo de conocimiento general por el personal de la AGETIC.

La implementación del manual de procedimientos será efectuada por la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT).

## 7. Revisión y Actualización del Manual

El presente manual de procedimiento deberá ser ajustado y/o actualizado cuando se produzcan cambios o ajustes en el marco normativo, o cuando por razones internas y/o del

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC</b>	
Código: UPAT/AADS- M02	Versión: 4	Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023

entorno se justifique realizar modificaciones.

El Área de Arquitectura y Desarrollo de Software (AADS) dependiente de la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) en coordinación con el AP realizará el ajuste y actualización del manual de procedimiento cuando se produzcan los cambios señalados.

Toda vez que el manual de procedimientos sea actualizado, deberá darse cumplimiento al numeral precedente de Aprobación, Vigencia, Difusión e Implementación,

## CAPÍTULO II PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE

### 8. Procedimientos

El presente manual describe los procedimientos para los siguientes procesos:

- Procedimiento para el Desarrollo o Actualización de Productos de Software
- Procedimiento para la Asistencia Técnica de Productos de Software

Los procedimientos de desarrollo, actualización y asistencia técnica de productos de software están basados en actividades que involucra el trabajo entre el Área de Arquitectura y Desarrollo de Software (AADS), Área de Devops y Automatización de Software (ADAS) pertenecientes a la Unidad de Producción y Actualización Tecnológica (UPAT) y la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT).

Se identificó como principal solicitante a la Unidad de Gestión y Asistencia Tecnológica (UGAT). Sin embargo, es posible que la UPAT pueda recibir requerimientos de desarrollo, actualización y asistencia técnica de productos de software de las Unidades y Áreas sustantivas así como de la Dirección General Ejecutiva de la AGETIC.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC</b>	
	Código: UPAT/AADS- M02	Versión: 4

### 8.1. Procedimiento para el Desarrollo o Actualización de Productos de Software

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UPAT/AADS - PR01
	<b>ÁREA DE ARQUITECTURA Y DESARROLLO DE SOFTWARE</b>	<b>Versión:</b>	4
	<b>Procedimiento para el Desarrollo o Actualización de Productos de Software</b>	<b>Páginas:</b>	1 de 4
		<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0118/2023, de 30/10/2023
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento administrativo para realizar el desarrollo o actualización de productos de software.			
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>
1	Envía nota interna de requerimiento de desarrollo o actualización de producto de software al Jefe de la UPAT.	Unidad/Área solicitante	Nota interna de requerimiento de desarrollo con las especificaciones funcionales
2	Revisa y deriva la nota interna de requerimiento de desarrollo o actualización que incluye las especificaciones funcionales.	Jefe de la UPAT	Progreso del documento (Flujo)
3	Recepciona y revisa la nota interna de requerimiento de desarrollo o actualización junto al Líder de Equipo de AADS.  Si la nota interna de requerimiento de desarrollo o actualización no tiene las especificaciones funcionales mínimas para iniciar el desarrollo entonces deriva la Nota Interna al Líder de Equipo de AADS para que elabore una Nota Interna de devolución de requerimiento de desarrollo o actualización con las observaciones.  Si la nota interna de requerimiento de desarrollo o actualización tiene las especificaciones mínimas para iniciar el desarrollo del producto de software pasa al numeral 8.	Responsable de AADS	Revisa la nota interna de requerimiento
4	Elabora una Nota Interna de devolución de requerimiento de desarrollo o actualización con las observaciones.	Líder de Equipo AADS	Nota Interna de devolución de requerimientos
5	Revisa y aprueba la Nota Interna de devolución de requerimientos.	Responsable de AADS	Progreso del documento (Flujo)
6	Revisa y aprueba la Nota Interna de devolución de requerimientos.	Jefe de UPAT	Nota interna de solicitud de control de calidad funcional



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC**

Código: UPAT/AADS- M02

Versión: 4

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UPAT/AADS - PR01
	<b>ÁREA DE ARQUITECTURA Y DESARROLLO DE SOFTWARE</b>	<b>Versión:</b>	4
	<b>Procedimiento de Desarrollo y Actualización de Productos de Software</b>	<b>Páginas:</b>	2 de 4
		<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0118/2023, de 30/10/2023
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento administrativo para realizar el desarrollo o actualización de productos de software.			
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>
7	Recepciona Nota Interna de devolución de requerimientos.	Unidad/Área solicitante	Progreso del documento (Flujo)
8	Coordina con la Unidad o Área solicitante los detalles del requerimiento para estimar el tiempo y recursos necesarios para realizar el desarrollo. Una vez coordinado y confirmado el requerimiento instruye el inicio del desarrollo al Líder de Equipo responsable de la atención del requerimiento y se define la conformación de su equipo.	Responsable de AADS	Instructivo de inicio de desarrollo
9	Recepciona la instrucción y desarrolla el producto de software junto a su equipo siguiendo el Manual de políticas, estándares y lineamientos de desarrollo y actualización de software vigente.  Realiza un Informe Técnico de estado referente al avance del desarrollo o actualización.  Si el entregable total o parcial del requerimiento no requiere Control de Calidad Funcional pasa al numeral 17	Líder de Equipo AADS	Informe Técnico de Estado
10	Si el entregable total o parcial del requerimiento requiere Control de Calidad Funcional el Líder de Equipo de AADS elabora y envía nota interna de solicitud de Control de Calidad Funcional a la unidad o área solicitante.	Líder de Equipo AADS	Nota Interna de Solicitud de Control de Calidad Funcional
11	Revisa y aprueba la Nota Interna de Solicitud de Control de Calidad Funcional.	Responsable de AADS	Progreso del documento (Flujo)
12	Revisa y aprueba la Nota Interna de Solicitud de Control de Calidad Funcional.	Jefe de UPAT	Progreso del documento (Flujo)
13	Recepciona, realiza y elabora Informe Técnico de Control de Calidad Funcional, el cual se envía al Jefe de la UPAT.	Unidad/Área solicitante	Informe Técnico de Control de Calidad



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC**

Código: UPAT/AADS- M02

Versión: 4

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UPAT/AADS - PR01
	<b>ÁREA DE ARQUITECTURA Y DESARROLLO DE SOFTWARE</b>	<b>Versión:</b>	4
	<b>Procedimiento de Desarrollo o Actualización de Productos de Software</b>	<b>Páginas:</b>	3 de 4
		<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0118/2023, de 30/10/2023
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento administrativo para realizar el desarrollo o actualización de productos de software.			
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>
14	Revisa y deriva el Informe Técnico de Control de Calidad Funcional a Responsable de AADS.	Jefe de UPAT	Progreso del documento (Flujo)
15	Revisa y deriva el Informe Técnico de Control de Calidad Funcional a Líder de Equipo de AADS.	Responsable de AADS	Progreso del documento (Flujo)
16	Recepciona, analiza y atiende las recomendaciones del Informe Técnico de Control de Calidad Funcional.	Líder de Equipo AADS	Atiende las recomendaciones
17	Prepara la documentación del producto de software. Si el entregable total o parcial no requiere pruebas de carga, evaluación de seguridad, automatización y/o monitoreo pasa al numeral 22.	Líder de Equipo AADS	Documentación del Producto de software
18	Si el entregable total o parcial requiere pruebas de carga, evaluación de seguridad, automatización y/o monitoreo se envía una nota interna de solicitud al Área de DevOps y Automatización de Software.	Líder de Equipo AADS	Nota Interna de solicitud de pruebas de carga, evaluación de seguridad, automatización y/o monitoreo
19	Recepciona, realiza y elabora informe técnico de pruebas de carga, evaluación de seguridad, automatización y/o monitoreo, el cual se envía al responsable del AADS.	ADAS	Informe técnico de pruebas de carga, evaluación de seguridad, automatización y/o monitoreo
20	Recepciona y deriva el informe técnico de pruebas de carga, evaluación de seguridad, automatización y/o monitoreo a líder de equipo de AADS.	Responsable de AADS	Progreso del documento (Flujo)
21	Recepciona, analiza y atiende las recomendaciones del informe técnico de pruebas de carga, evaluación de seguridad, automatización y/o monitoreo.	Líder de Equipo AADS	Atención de recomendaciones
22	Elabora y envía el informe técnico de conclusión de desarrollo de software a la unidad y/o área solicitante.	Líder de Equipo AADS	Informe técnico de conclusión de desarrollo o actualización de producto software
23	Revisa y aprueba el informe técnico de conclusión de desarrollo de software enviado por el Líder de Equipo de AADS.	Responsable de AADS	Progreso del documento (Flujo)



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC

Código: UPAT/AADS- M02

Versión: 4

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UPAT/AADS - PR01
	<b>ÁREA DE ARQUITECTURA Y DESARROLLO DE SOFTWARE</b>	<b>Versión:</b>	4
	<b>Procedimiento de Desarrollo o Actualización de Productos de Software</b>	<b>Páginas:</b>	4 de 4
		<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0118/2023, de 30/10/2023
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento administrativo para realizar el desarrollo o actualización de productos de software.			
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>
24	Revisa y aprueba el informe técnico de conclusión de desarrollo de producto software.	Jefe de la UPAT	Progreso del documento (Flujo)
25	Recepciona el informe técnico de conclusión de desarrollo o actualización de producto de software.	Unidad/Área solicitante	Progreso del documento (Flujo)

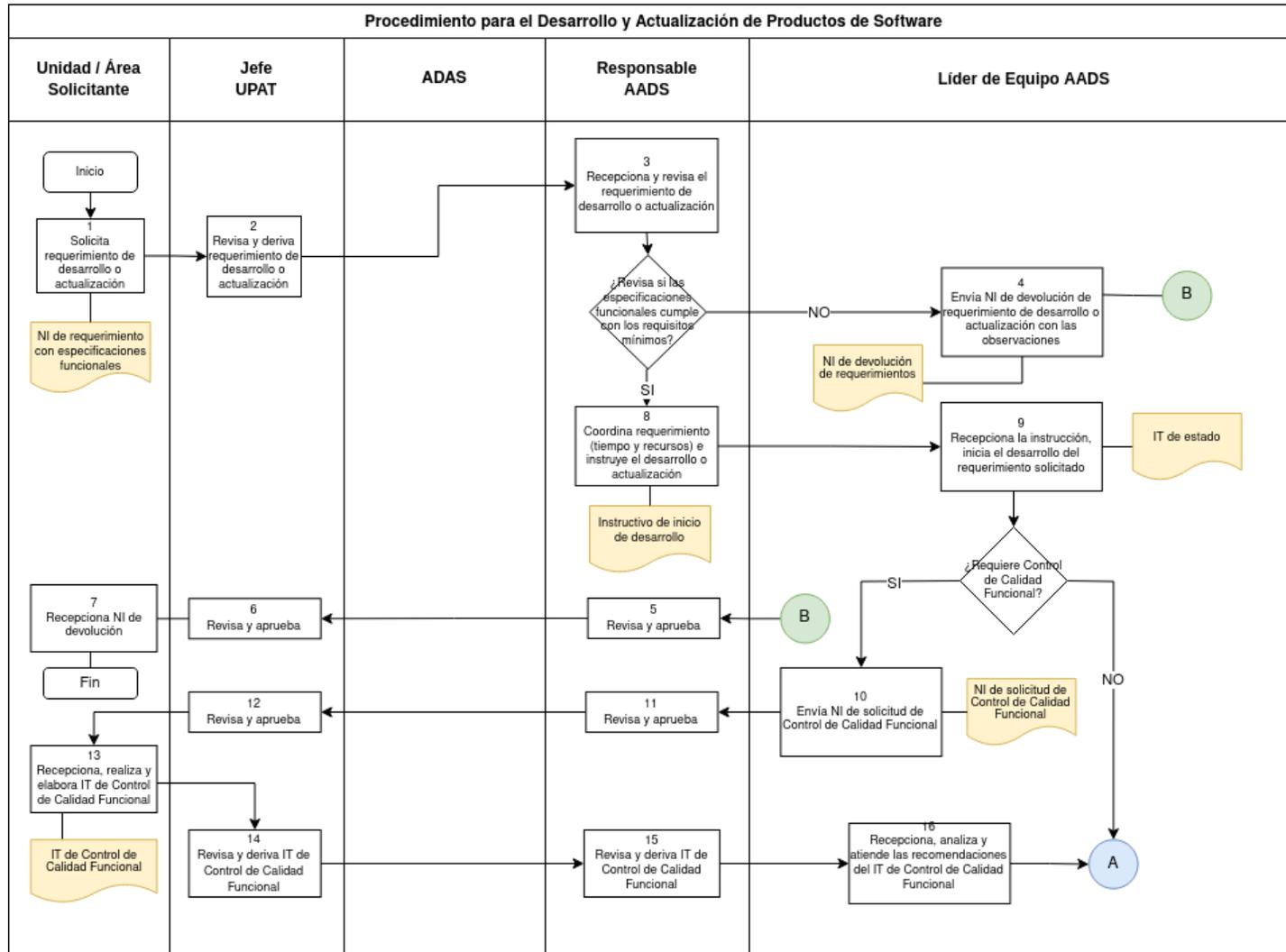


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC

Código: UPAT/AADS- M02

Versión: 4

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023



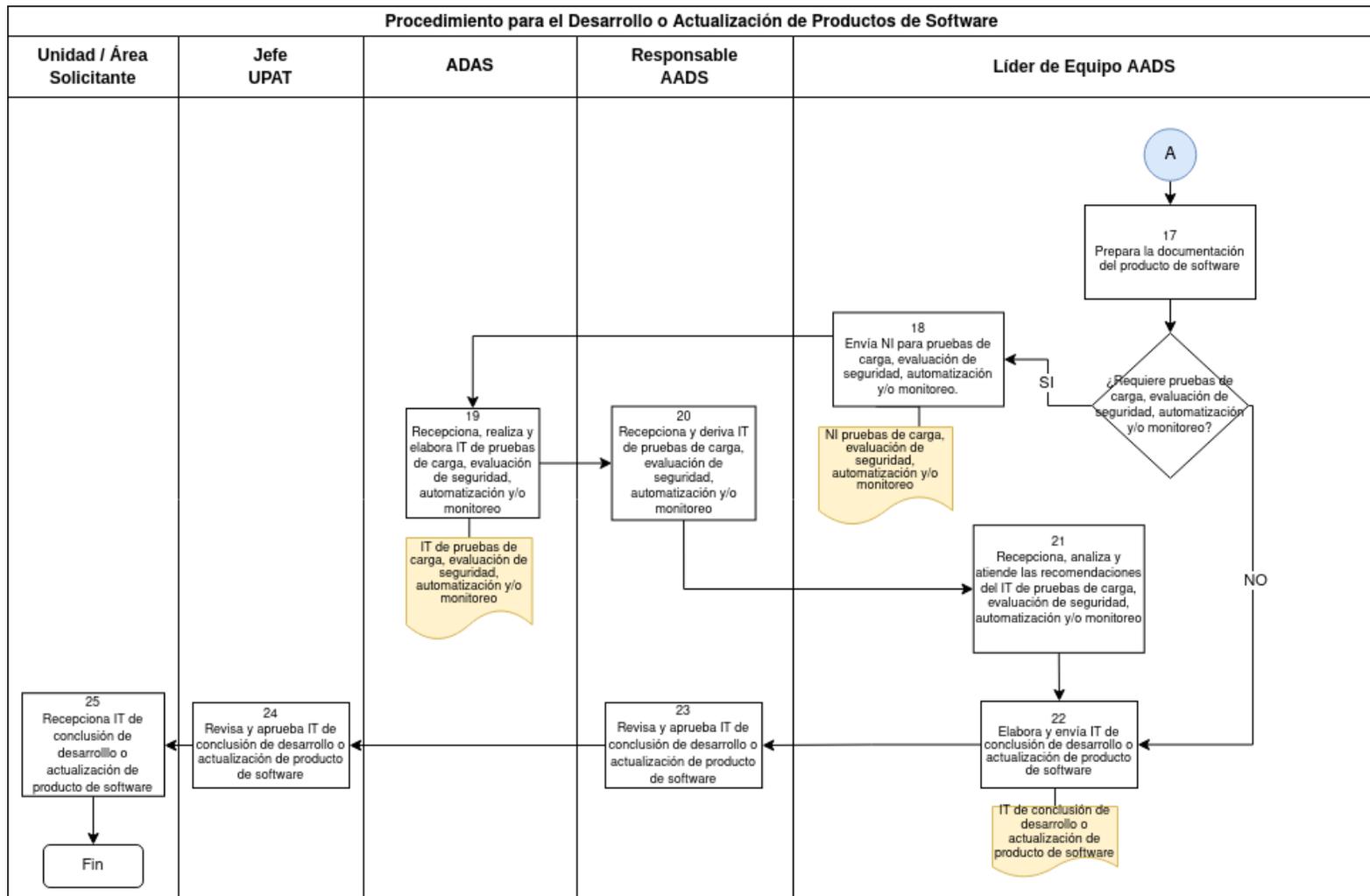


## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC

Código: UPAT/AADS- M02

Versión: 4

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC</b>	
	Código: UPAT/AADS- M02	Versión: 4
Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023		

## 8.2. Procedimiento de Asistencia Técnica a Productos de Software

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UPAT/AADS - PR02
	<b>ÁREA DE ARQUITECTURA Y DESARROLLO DE SOFTWARE</b>	<b>Versión:</b>	0
	<b>Procedimiento de Asistencia Técnica a Productos de Software</b>	<b>Páginas:</b>	1 de 2
		<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0118/2023, de 30/10/2023
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento administrativo para realizar la asistencia técnica de productos de software.			
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>
1	Envía nota interna de requerimiento dirigido al Jefe de la UPAT solicitando la asistencia técnica de un producto de software.	Unidad/Área solicitante	Nota interna de requerimiento de asistencia técnica
2	Revisa y deriva la nota interna de solicitud de asistencia técnica.	Jefe de la UPAT	Progreso del documento (Flujo)
3	Recepciona, coordina y deriva la solicitud al Líder de Equipo responsable del producto de software	Responsable de AADS	Progreso del documento (Flujo)
4	Recepciona la nota interna e inicia las actividades para completar la asistencia técnica. En caso de que no requiera de una actualización del sistema/servicio pasa al numeral 11.  Nota.- Las actividades son el conjunto de tareas necesarias para la atención del requerimiento (revisión, análisis, corrección, etc).	Líder de equipo AADS	Progreso del documento (Flujo)
5	En caso sea necesario de la actualización del sistema/servicio, se elabora una nota interna para solicitar la actualización a la Unidad de Infraestructura Tecnológica	Líder de equipo AADS	Nota Interna de solicitud de actualización de sistema y/o servicio
6	Revisa y aprueba la nota interna de solicitud de actualización de sistema y/o servicio	Responsable de AADS	Progreso del documento (Flujo)
7	Revisa y aprueba la nota interna de solicitud de actualización de sistema y/o servicio	Jefe de la UPAT	Progreso del documento (Flujo)



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC**

Código: UPAT/AADS- M02

Versión: 4

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS AGETIC</b>	<b>Código:</b>	UPAT/AADS - PR02
	<b>ÁREA DESARROLLO TECNOLÓGICO</b>	<b>Versión:</b>	0
	<b>Procedimiento de Asistencia Técnica a Productos de Software</b>	<b>Páginas:</b>	2 de 2
		<b>Aprobado con:</b>	R.A. AGETIC/RA/0118/2023, de 30/10/2023
<b>Objetivo:</b> Establecer el procedimiento administrativo para realizar la asistencia técnica de productos de software.			
<b>N°</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>SALIDA</b>
8	Realiza la actualización del sistema y/o servicio de acuerdo a las instrucciones enviadas mediante nota interna por parte de la UPAT y envía una nota interna indicando que se realizó la actualización del sistema y/o servicio.	UIT	Nota Interna de Actualización de sistema y/o servicio
9	Revisa y deriva la Nota Interna de actualización del sistema y/o servicio a Responsable de AADS.	Jefe de UPAT	Progreso del documento (Flujo)
10	Revisa y deriva la Nota Interna de actualización del sistema y/o servicio a Líder de Equipo AADS.	Responsable de AADS	Progreso del documento (Flujo)
11	Recepciona, analiza y elabora informe técnico de conclusión de asistencia técnica a sistema y/o servicio.	Líder de Equipo AADS	Informe técnico de conclusión de asistencia técnica
12	Revisa y aprueba el informe técnico de conclusión de asistencia técnica.	Responsable de AADS	Progreso del documento (Flujo)
13	Revisa y aprueba el informe técnico de conclusión de asistencia técnica.	Jefe de UPAT	Progreso del documento (Flujo)
14	Recepciona el informe técnico de conclusión de asistencia técnica	Unidad / Área Solicitante	Progreso del documento (Flujo)



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA DE PRODUCTOS DE SOFTWARE DE LA AGETIC

Código: UPAT/AADS- M02

Versión: 4

Aprobado: R.A. AGETIC/RA/0118/2023 de 30/10/2023

