

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y DESARROLLO		
	Código: 100.01.08-8	Versión: 03	Fecha: 09/08/2017

1. OBJETIVO

Definir, implementar y controlar las etapas del Diseño y Desarrollo requeridos para los productos y servicios de los procesos estratégicos y misionales de la Unidad para las Víctimas.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica para el Diseño y Desarrollo de productos y servicios de los procesos estratégicos y misionales. Inicia con la identificación de necesidades de productos y servicios a los cuáles se requiere realizar el diseño y desarrollo, y finaliza con el seguimiento a la validación del diseño y desarrollo.

3. DEFINICIONES

OAP: Oficina Asesora de Planeación.

Bitácora: Documento que consolida la información sobre todas las acciones del Diseño en todas sus etapas y soporta la gestión del procedimiento.

Cambio del Diseño y Desarrollo: Cambios realizados durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

Diseño y Desarrollo: Conjunto de actividades que transforman los requisitos de una política, programa, proyecto o cliente en características especificadas o en la especificación de un proceso o sistema, producto y/o servicio en requisitos más detallados para ese objeto.

Metodología: Es la forma de realizar algo de manera sistemática, organizada y o estructurada técnicamente a través de procesos de investigación. Hace referencia a una técnica o conjunto de tareas para desarrollar una tarea.

Política: Intenciones y direcciones de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Rutas: Estrategia institucional de articulación.

Programas: Son instrumentos de planeación a través de los cuales se desagregan los planes con el objetivo de alinear el trabajo de las dependencias.

Proyectos: Hace referencia y está constituido por todo el complejo de actividades que despliega la organización para utilizar recursos con el objeto de generar beneficios.

Partes Interesadas: Son las personas, entidades u organismos que pueden ser afectadas por las actividades de una organización o que aportan de forma directa o indirecta a que el desempeño y los resultados de la gestión de la Unidad sean las esperadas. Ver partes interesadas en el manual del Sistema Integrado de Gestión.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y DESARROLLO		
	Código: 100.01.08-8	Versión: 03	Fecha: 09/08/2017

Producto: Elemento de salida, que es un resultado de actividades donde ninguna de ellas se lleva a cabo necesariamente en la interfaz entre el proveedor y el cliente.

Servicio: Elemento de salida intangible que es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente. Un servicio, generalmente, lo experimenta el cliente.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Controles del diseño y desarrollo: La Unidad para las Víctimas tiene que aplicar ciertos controles durante el proceso de diseño para asegurarse que: Se definen todos los resultados que se quieren conseguir, se deben realizar diferentes revisiones a la hora de evaluar la capacidad de todos los resultados y que éstos cumplan con los requisitos establecidos por la norma, se llevan a cabo actividades para verificar que el diseño y el desarrollo cumple con todos los requisitos, se llevan a cabo actividades de validación para comprobar que los productos que realizan satisfacen todos los requisitos de la norma, se toman las acciones necesarias para afrontar los problemas que puedan surgir de las revisiones y se debe conservar la información documentada de las actividades.

Equipo de Diseño y desarrollo: Equipo conformado para llevar a cabo el diseño y desarrollo identificado, incluye al enlace de la OAP y las personas designadas por el líder del proceso de acuerdo con los perfiles y conocimientos pertinentes. Y en los casos que sea necesario incluir el enlace delegado por la Dirección Territorial.

Revisión. Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Verificación. Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos especificados. La etapa de verificación se cumple cuando se compara los requisitos de entrada contra el servicio (resultado del diseño)

Validación. Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de cumplimiento de los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista. La etapa de validación se cumple cuando se compara el servicio (resultado del diseño) contra los requisitos para su aplicación.

4. **NORMATIVIDAD APLICABLE**

La Normatividad requerida para el desarrollo de las actividades citadas en el presente procedimiento se encuentra definida en el Normograma de la Unidad, disponible para consulta en la página web.

5. **CRITERIOS DE OPERACIÓN**

5.1. Cada proceso misional o estratégico identificará la necesidad de diseñar o desarrollar productos y servicios que permitan fortalecer y mejorar la gestión de la Unidad.

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y DESARROLLO			
	Código: 100.01.08-8	Versión: 03	Fecha: 09/08/2017	Página 3 de 6

- 5.2. El proceso que requiere Diseño y Desarrollo debe establecer dentro del equipo los roles y responsabilidades incluyendo el seguimiento en cada una de las etapas de revisión, verificación y validación. Como parte del equipo de diseño y desarrollo se debe incluir al enlace SIG de la OAP del proceso con el fin de realizar asesoría y acompañamiento, a un representante de una Dirección Territorial como mínimo y cuando se involucre otros procesos, un integrante de estos.
- 5.3. Al involucrar otro proceso en el Diseño y Desarrollo se debe informar y validar las actividades con este si se requiere.
- 5.4. En la planeación definida por el equipo de diseño y desarrollo se debe establecer el responsable y fechas para las etapas de revisión, verificación y validación.
- 5.5. La entrada relacionada con los riesgos identificados y opción de manejo de los mismos se refiere a los riesgos propios de la implementación del Diseño y Desarrollo.
- 5.6. En las etapas del procedimiento de Diseño y Desarrollo se debe tener en cuenta las Direcciones Territoriales.
- 5.7. El líder del proceso debe enviar por correo electrónico la bitácora de diseño y desarrollo diligenciada junto con los soportes de la identificación de la necesidad a la OAP para la asignación de consecutivo.
- 5.8. De acuerdo con el cronograma establecido en la bitácora, la OAP definirá las fechas de seguimiento del diseño y desarrollo correspondientes.
- 5.9. Los controles del diseño y desarrollo se deben encaminar a evaluar las salidas del diseño y desarrollo esperadas según el objetivo establecido, por lo tanto, cuando se presente un cambio de relevancia o que amerite replantearlo en su totalidad, deberá ser justificado por el responsable de la solicitud y autorizado por el líder o dueño de proceso.
- 5.10. Para el caso del desarrollo de herramientas tecnológicas se deberá contemplar lo establecido en el Procedimiento de “Desarrollo de Nuevos Sistemas de Información y/o Funcionalidades en Sistemas Existentes”, del proceso Gestión de la Información.
- 5.11. Si como resultado del seguimiento de la OAP se presentan incumplimientos, el proceso debe generar Acciones Correctivas y Preventivas.

6. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
1.	Identificar necesidades de productos y servicios a los cuáles se requiere realizar el diseño y desarrollo.	Resultados de Auditorias o servicios no conformes o	Líder de los procesos misionales y/o estratégicos	Bitácora de Diseño y Desarrollo y soportes de	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y DESARROLLO			
	Código: 100.01.08-8	Versión: 03	Fecha: 09/08/2017	Página 4 de 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
		cambios normativos, entre otros		la identificación de la necesidad	
2.	Determinar responsabilidades, roles y equipo asignado para el Diseño y Desarrollo.	Soportes de la identificación de la necesidad	Líder de los procesos misionales y/o estratégicos	Bitácora de Diseño y Desarrollo.	CI
3.	Determinar objetivo, actividades y controles requeridos para planificar el desarrollo del Diseño y Desarrollo del producto o servicio.	Actividades y controles	Equipo de diseño y desarrollo	Bitácora de Diseño y Desarrollo.	CI
4.	Determinar los requisitos de entrada para el diseño y desarrollo del producto o servicio.	Requisitos funcionales y de desempeño, necesidades y expectativas, información de diseño y desarrollo previos, Normograma, entre otros	Equipo de diseño y desarrollo	Bitácora de diseño y desarrollo	CI
5. P.C	Verificar que se cuente con toda la información de entrada de acuerdo con los requisitos exigidos en la norma técnica y consignar toda esta información en la Bitácora de Diseño y Desarrollo. ¿Se cuenta con toda la información de entrada? Si: Continuar en la actividad 6 No: Se devuelve a la actividad 4	Requisitos de entrada diligenciados en la bitácora de diseño y desarrollo	Profesional del proceso a cargo del diseño y desarrollo	Información de bitácora de Diseño y Desarrollo	CI
6.	Establecer el cronograma determinando etapas, recursos, responsables y controles necesarios para su implementación, de Diseño y Desarrollo.	Información de Bitácora de Diseño y Desarrollo	Profesional del proceso a cargo del diseño y desarrollo	Bitácora de Diseño y Desarrollo	CI
7. P.C	Revisar y aprobar los 4 primeros ítems de la Bitácora. ¿Se aprueban los 4 primeros ítems? Si: Continuar en la actividad 8 No: Se devuelve a la actividad 3	Información de Bitácora de Diseño y Desarrollo	Líder de los procesos misionales y/o estratégicos	Bitácora de Diseño y Desarrollo	CI
8.	Enviar vía correo electrónico a la Oficina asesora de Planeación la Bitácora diligenciada hasta el ítem IV, con los soportes para su registro y control y soportes.	Bitácora de Diseño y Desarrollo Firmada por líder del proceso solicitante	Profesional del proceso a cargo del diseño y desarrollo	Bitácora de Diseño y Desarrollo, correo electrónico y soportes	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y DESARROLLO			
	Código: 100.01.08-8	Versión: 03	Fecha: 09/08/2017	Página 5 de 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
9.	Asignar consecutivo y fechas de seguimiento de los controles de Diseño y Desarrollo.	Bitácora de Diseño y Desarrollo	Enlace OAP	Bitácora, Hoja de control	CI
10.	Informar vía correo electrónico al líder del proceso y el equipo.	Bitácora, Hoja de control	Enlace OAP	Correo electrónico	CI
11.	Ejecutar las actividades del cronograma por parte del proceso.	Bitácora de Diseño y Desarrollo	Equipo de diseño y desarrollo	Evidencias de ejecución	CI
12. P.C	Realizar la revisión del diseño y desarrollo, acorde con lo planeado, y consignar en la Bitácora la evidencia de la revisión. ¿Se cumple la revisión del diseño y desarrollo? Si: Continuar en la actividad 13 No: Regresar a la actividad 11 y Solicitar los cambios correspondientes y registrarlos en la Bitácora de Diseño y Desarrollo.	Información de Bitácora de Diseño y Desarrollo	Profesional del proceso a cargo del control de Diseño y Desarrollo	Bitácora de Diseño y Desarrollo. Actas.	CI
13. P.C	Realizar el seguimiento a la revisión del diseño y desarrollo. ¿Se cumple la revisión del diseño y desarrollo? Si: continua con la actividad 14 No: remitir al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Información de Bitácora de Diseño y Desarrollo y evidencias de ejecución	Enlace OAP	Hoja de Control de Bitácora de Diseño y Desarrollo. SIGGESTIO N/Acciones Correctivas	CI
14. P.C	Realizar la verificación del diseño y desarrollo, acorde con lo planeado, y consignar en la Bitácora la evidencia de la verificación. ¿Se cumple con la verificación del diseño y desarrollo? Si: Continuar en la actividad 15 No: Regresar a la actividad 11 y Solicitar los cambios correspondientes y registrarlos en la Bitácora de Diseño y Desarrollo.	Información de Bitácora de Diseño y Desarrollo	Profesional del proceso a cargo del control de Diseño y Desarrollo	Bitácora de Diseño y Desarrollo. Actas.	CI
15. P.C	Realizar el seguimiento a la verificación del diseño y desarrollo. ¿Se cumple la verificación del diseño y desarrollo? Si: continua con la actividad 16 No: remitir al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Información de Bitácora de Diseño y Desarrollo y evidencias de ejecución	Enlace OAP	Hoja de Control de Bitácora de Diseño y Desarrollo. SIGGESTIO N/Acciones Correctivas	CI

 UNIDAD PARA LAS VÍCTIMAS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			
	PROCEDIMIENTO: DISEÑO Y DESARROLLO			
	Código: 100.01.08-8	Versión: 03	Fecha: 09/08/2017	Página 6 de 6

N° PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/ área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI/CE
16. P.C	Realizar la validación del diseño y desarrollo, acorde con lo planeado, y consignar en la Bitácora la evidencia de la verificación. ¿Se cumple con la validación del diseño y desarrollo? Si: Continuar en la actividad 17 No: Regresar a la actividad 11 y Solicitar los cambios correspondientes y registrarlos en la Bitácora de Diseño y Desarrollo.	Información de Bitácora de Diseño y Desarrollo	Profesional del proceso a cargo del control de Diseño y Desarrollo	Bitácora de Diseño y Desarrollo. Actas.	CI
17. P.C	Realizar el seguimiento a la validación del diseño y desarrollo. ¿Se cumple la validación del diseño y desarrollo? Si: Fin del procedimiento de Diseño y Desarrollo. No: remitir al procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	Información de Bitácora de Diseño y Desarrollo y evidencias de ejecución	Enlace OAP	Hoja de Control de Bitácora de Diseño y Desarrollo. SISGESTION/Acciones Correctivas	CI
FIN					

7. ANEXOS

Anexo 1. Formato Bitácora de Diseño y Desarrollo

Anexo 2. Hoja de Control de Bitácora de Diseño y Desarrollo

Anexo 3. Aplicativo SISGESTION modulo; SIG / Acciones Correctivas

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1		Creación documento
2	11/05/2016	Se modificó; Objetivo, Alcance, Definiciones, Actividades y Documento de Referencia. Por actualización de la norma técnica.
3	09/08/17	Teniendo en cuenta las directrices del nuevo mapa de procesos, el procedimiento de Gestión Documental, se actualiza al nuevo formato de procedimiento, se relacionan las condiciones de operación en donde se aclara los roles del equipo de diseño, responsabilidades, etapas, se adicionan nuevas definiciones, se ajustan actividades, se crean otras y se incluye el nuevo formato de hoja de control de Bitácora de Diseño y Desarrollo