

| | | |
|--|--|--|
|  UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES | CÓDIGO 130.13.08-5 VERSIÓN: 4 |
| | PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | FECHA: 15/10/2015 PÁGINA |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBO |
| Equipo de desarrollo y Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información | Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información |

1. OBJETIVO: Establecer el procedimiento para el tratamiento de soluciones de soporte a sistemas de información en producción en la Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas.

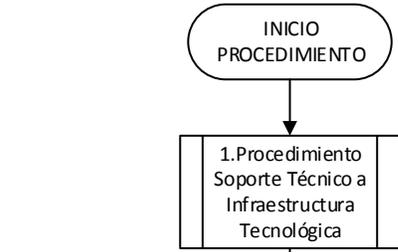
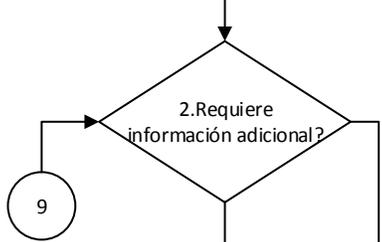
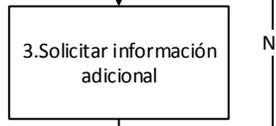
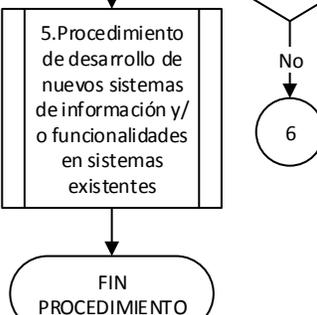
2. ALCANCE: Recepción de necesidad, diagnóstico, ajuste, pruebas, documentación y publicación de ajustes sobre Sistemas de Información, generadas a partir de un incidente reportado por un usuario final.

3. DEFINICIONES:

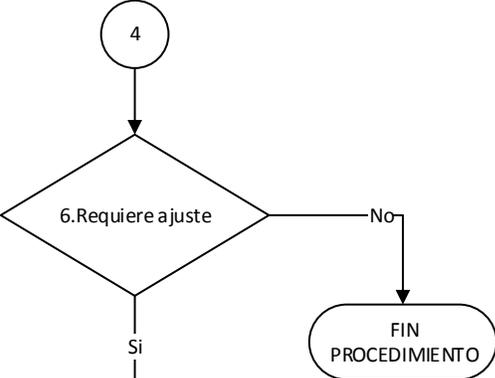
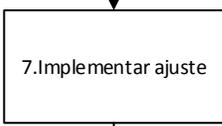
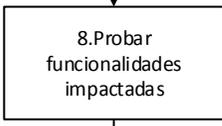
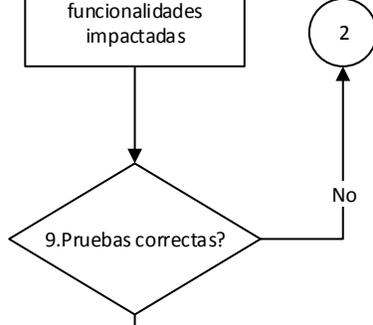
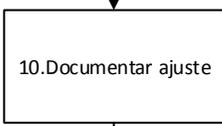
- **AMBIENTE DE PRUEBAS:** Es el ambiente en el cual se realizan diferentes pruebas (técnicas y funcionales) de las versiones del sistema de información o aplicación desarrollada, para el cual se dispone de recurso humano y tecnológico con el objetivo asegurar que el sistema o aplicación sea puesto en producción con el nivel necesario de calidad.
- **REQUERIMIENTO:** Es una característica que el sistema debe tener o es una restricción que el sistema debe cumplir para satisfacer las necesidades del solicitante.
- **SOPORTE:** Servicio que se brinda sobre los sistemas de información que se encuentran en producción, donde se implementan correcciones o reparaciones bajo las mejores prácticas para mantener en buen funcionamiento las herramientas con que se apoya la Unidad.

| | | |
|---|--|--|
|  | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES | CÓDIGO 130.13.08-5 VERSIÓN: 4 |
| | PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | FECHA: 15/10/2015 PÁGINA |
| ELABORÓ | REVISÓ | APROBO |
| Equipo de desarrollo y Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información | Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información |

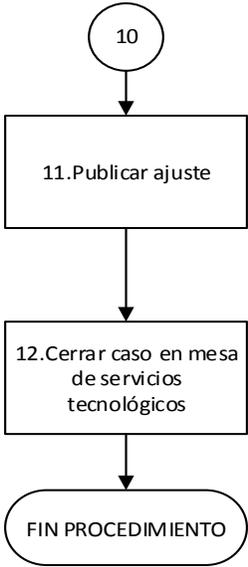
4. ACTIVIDADES:

| N° | Actividades (Diagrama de Flujo) | Descripción | Responsable | Registro |
|---------------------------------|---|---|---|--------------------|
| INICIO DEL PROCEDIMIENTO | | | | |
| 1 |  | Procedimiento soporte técnico a infraestructura tecnológica, donde se realiza la solicitud de soporte a sistemas de información y aplicaciones y se escala al administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información | Oficina de Tecnologías de la Información | N.A. |
| 2 |  | Se evalúa si la información brindada por el usuario es suficiente para atender la solicitud, si se requiere información adicional se continua con la actividad 3; de lo contrario se continua con la actividad 4. | Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI | N.A. |
| 3 |  | Solicitar información adicional al usuario que realizó la solicitud | Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI | Correo electrónico |
| 4 |  | Si se requiere nuevo desarrollo continuar con la actividad 5; de lo contrario continuar con la actividad 6 | Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI | N.A. |
| 5 |  | Procedimiento de desarrollo de nuevos sistemas de información y/o funcionalidades en sistemas existentes | Oficina de Tecnologías de la Información | N.A. |

| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES | CÓDIGO 130.13.08-5 VERSIÓN: 4 |
| | PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | FECHA: 15/10/2015 PÁGINA |
| ELABORÓ Equipo de desarrollo y Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información | REVISÓ Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación | APROBO Jefe Oficina de Tecnologías de la Información |

| | | | | |
|---------|---|---|---|-------------------------------------|
| 6 |  | Si se requiere ajuste en el sistema de información, continua con la actividad 7, de lo contrario se finaliza el procedimiento | Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI | N.A |
| 7 |  | Implementar ajuste en el sistema de información | Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI | N.A |
| 8 |  | Probar funcionalidades impactadas | Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI | N.A |
| 9 PC |  | Pruebas correctas, si las pruebas son correctas, continua con la actividad 10; de lo contrario, continua con la actividad 2 | Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI | N.A |
| 10 |  | Documentar ajustes en formato de gestión de cambios de la aplicación | Oficina de Tecnologías de la Información | Formato Ficha de Control de Cambios |

| | | |
|---|--|---|
|  | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES | CÓDIGO 130.13.08-5 VERSIÓN: 4 |
| | PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | FECHA: 15/10/2015 PÁGINA |
| ELABORÓ Equipo de desarrollo y Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información | REVISÓ Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación | APROBO Jefe Oficina de Tecnologías de la Información |

| | | | | |
|------------------------------|--|---|---|---|
| 11 |  | Publicar ajustes en ambiente de producción | Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información Arquitecto OTI | Formato Ficha de Control de Cambios Registro del caso en herramienta con apertura del ticket (Mesa de servicios tecnológicos) |
| | | 12 | Cerrar caso en la Mesa de Servicios Tecnológicos | Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información -Mesa de Servicios Tecnológicos |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | | | |

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Formato Ficha de control de cambios
- Procedimiento soporte técnico a la infraestructura tecnológica

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO: CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Ítem del cambio | Cambio realizado | Motivo del cambio | Fecha del cambio |
|---------|-----------------|--|---|------------------|
| 2 | 7 | Responsable y registro | Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo. | 26/08/2014 |
| 2 | 8 | Responsable | Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo. | 26/08/2014 |
| 2 | 9 | Se agregó un nuevo ítem llamado Pruebas funcionales | Mejoramiento a los procedimientos del modelo de | 26/08/2014 |

| | | | |
|--|--|---|--|
|  UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS | PROCEDIMIENTO DE SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES | | CÓDIGO 130.13.08-5 VERSIÓN: 4 |
| | PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION | | FECHA: 15/10/2015 PÁGINA |
| ELABORÓ | | REVISÓ | APROBO |
| Equipo de desarrollo y Enlace SIG Oficina de Tecnologías de la Información | | Enlace SIG Oficina Asesora de Planeación | Jefe Oficina de Tecnologías de la Información |

| | | impactadas | desarrollo. | |
|---|----|---|---|------------|
| 2 | 9 | Se cambió el orden “Documentar ajustes” se pasó al ítem 11 | Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo. | 26/08/2014 |
| 2 | 10 | Se agregó un nuevo ítem llamado “Pruebas correctas” | Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo. | 26/08/2014 |
| 2 | 10 | Se cambió el orden. “Cerrar caso en mesa de Servicios Tecnológicos” se pasó al ítem 13 | Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo. | 26/08/2014 |
| 2 | 11 | Se cambió el orden, “Publicar ajustes” se pasó al ítem 12 | Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo. | 26/08/2014 |
| 3 | | Ajustes de actividades y registros del procedimiento | Actualización del procedimiento | 31/08/2015 |
| 4 | | Ajustes de actividades y registros del procedimiento | Mejora por revisión del flujograma | 13/10/2015 |