

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES	CÓDIGO 130.13.08-5 VERSIÓN: 3
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	FECHA:31/08/2015 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 mantenimiento y soporte a sistemas de información en producción en la Unidad para la atención y Reparación Integral a las Víctimas.

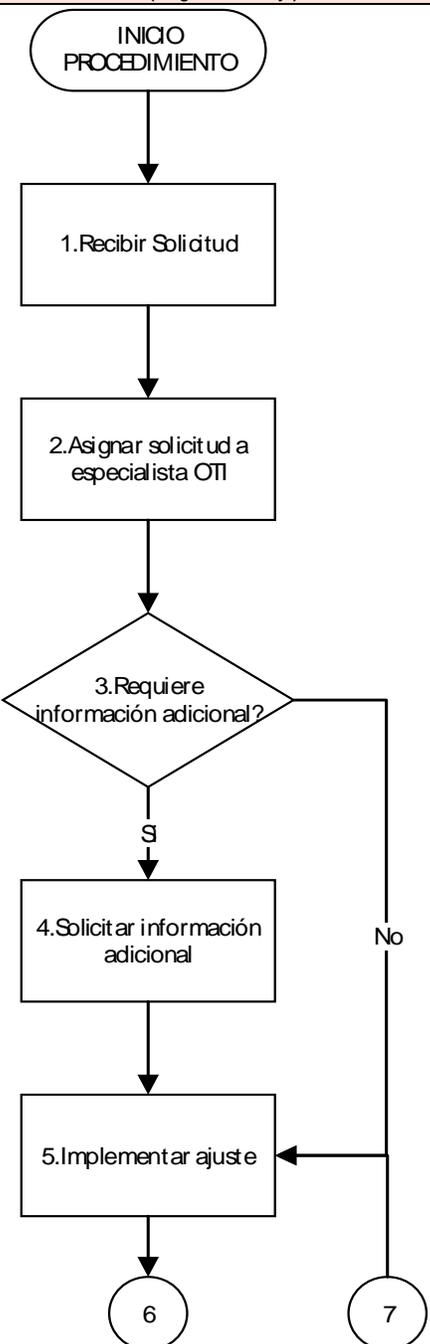
2. ALCANCE: Recepción de necesidad, diagnóstico, ajuste, documentación y publicación de ajustes sobre Sistemas de Información, generadas a partir de un incidente reportado por un usuario final.

3. DEFINICIONES:

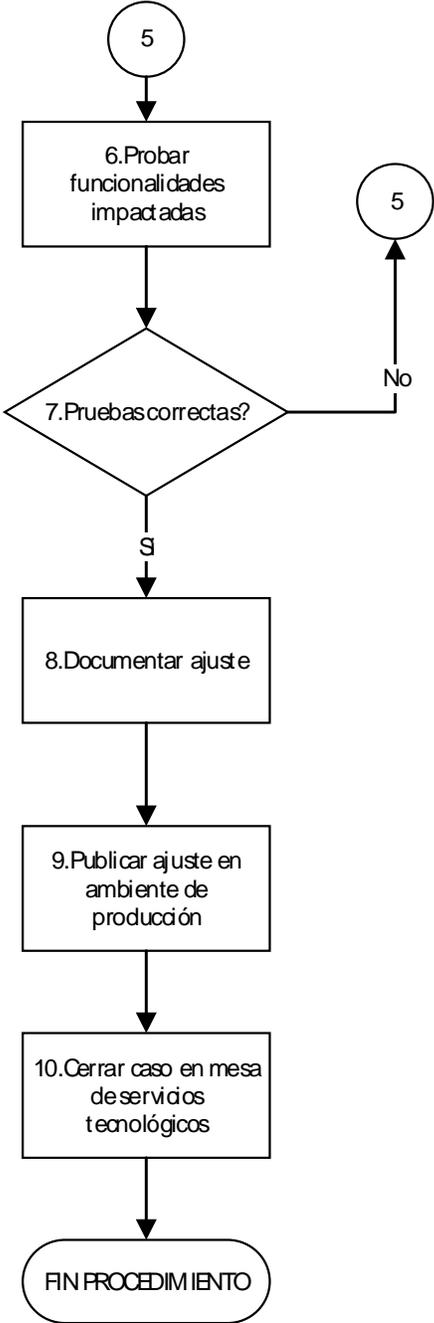
- **AMBIENTE DE PRUEBAS:** Es el ambiente en el cual se realizan diferentes pruebas (técnicas y funcionales) de las versiones del sistema de información o aplicación desarrollada, para el cual se dispone de recurso humano y tecnológico con el objetivo asegurar que el sistema o aplicación sea puesto en 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.
- **MANTENIMIENTO:** 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 actualizados las herramientas con que se apoya la Unidad.

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES	CÓDIGO 130.13.08-5 VERSIÓN: 3
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	FECHA:31/08/2015 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
	 <pre> graph TD Start([INICIO PROCEDIMIENTO]) --> A[1. Recibir Solicitud] A --> B[2. Asignar solicitud a especialista OTI] B --> C{3. Requiere información adicional?} C -- S --> D[4. Solicitar información adicional] C -- No --> E[5. Implementar ajuste] D --> E E --> F((6)) E --> G((7)) </pre>	INICIO DEL PROCEDIMIENTO		
1		Recibir la solicitud del usuario funcional donde se notifica el error de alguna de las funcionalidades ya incluidas en las aplicaciones y/o sistemas de información en producción.	Mesa de servicios tecnológicos	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket (Mesa de servicios tecnológicos)
2		Asignar solicitud a especialista OTI encargado del sistema de información.	Mesa de servicios tecnológicos	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket (Mesa de servicios tecnológicos)
3		Se evalúa si la información brindada por el usuario es suficiente para atender la solicitud o si se requiere información adicional, si se requiere continua con la actividad 4, si no se requiere continua con la actividad 5	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI	N.A
4		Solicitar información adicional al usuario que realizó la solicitud	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI	Correo electrónico
5		Implementar ajustes en ambiente de pruebas	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI	N.A

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES	CÓDIGO 130.13.08-5 VERSIÓN: 3
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	FECHA:31/08/2015 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

6	 <pre> graph TD 5((5)) --> 6[6. Probar funcionalidades impactadas] 6 --> 7{7. Pruebas correctas?} 7 -- No --> 5 7 -- S --> 8[8. Documentar ajuste] 8 --> 9[9. Publicar ajuste en ambiente de producción] 9 --> 10[10. Cerrar caso en mesa de servicios tecnológicos] 10 --> FIN([FIN PROCEDIMIENTO]) </pre>	Probar funcionalidades impactadas en ambiente de pruebas	Oficina de Tecnologías de la Información	N.A
7 PC		Pruebas correctas -Si las pruebas son correctas, continua con la actividad 8 -Si las pruebas no son correctas, continua con la actividad 5	Dependencia solicitante funcional (usuario) -Oficina de Tecnologías de la Información	N.A
8		Documentar ajustes en formato de gestión de cambios de la aplicación	Oficina de Tecnologías de la Información	Ficha de Control de Cambios
9		Publicar ajustes en ambiente de producción	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información Arquitecto OTI	Ficha de Control de Cambios Registro del caso en herramienta con apertura del ticket (Mesa de servicios tecnológicos)
10		Cerrar caso en la Mesa de Servicios Tecnológicos	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información -Mesa de Servicios Tecnológicos	Registro del caso en herramienta con apertura del ticket. (Mesa de servicios tecnológicos)
FIN DEL PROCEDIMIENTO				

 UNIDAD PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS	PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACION Y APLICACIONES		CÓDIGO 130.13.08-5 VERSIÓN: 3
	PROCESO GESTION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION		FECHA:31/08/2015 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

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Formato Ficha de control de cambios

ANEXOS

Anexo 1 Control de cambios

ANEXO: CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Ítem del cambio	Cambio realizado	Motivo del cambio	Fecha del cambio
1	7	Responsable y registro	Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo.	26/08/2014
1	8	Responsable	Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo.	26/08/2014
1	9	Se agregó un nuevo ítem llamado “Pruebas funcionales impactadas”	Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo.	26/08/2014
1	9	Se cambió el orden “Documentar ajustes” se pasó al ítem 11	Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo.	26/08/2014
1	10	Se agregó un nuevo ítem llamado “Pruebas correctas”	Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo.	26/08/2014
1	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
1	11	Se cambió el orden, “Publicar ajustes” se pasó al ítem 12	Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo.	26/08/2014
2		Ajustes de actividades y registros del procedimiento	Mejoramiento a los procedimientos del modelo de desarrollo. Actualización del procedimiento	31/08/2015