



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, z, 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.
- **SERVICIO TI BAJO DEMANDA:** Cada uno de los servicios de tecnologías de la información (Comunicaciones, conectividad y telefonía), establecidos como estrategia para suplir las necesidades de infraestructura tecnológicas de la Unidad, en modalidad de servicio bajo demanda a través de la Oficina de Tecnologías de la Información.

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

Se debe cumplir con las políticas y lineamientos del Sistema Integrado de Gestión.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 130.06.08-9
	PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO: SOPORTE A SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES	Fecha: 25/08/2017
		Página 2 de 4

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI / C E
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	Solicitud registrada en la herramienta de gestión (ticket)	Oficina de Tecnologías de la Información	N/A	CI
2.	Se evalúa si la información brindada por el usuario es suficiente para atender la solicitud ¿La información es suficiente? Si: continúa con la actividad 4 No: continúa con la actividad 3	Registro herramienta de gestión (ticket)	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI	N/A	CI
3.	Solicitar información adicional al usuario que realizó la solicitud	Registro herramienta de gestión (ticket)	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI	Correo electrónico	CI
4.	Evaluar si para atender la solicitud, se requiere un nuevo desarrollo. ¿Se requiere nuevo desarrollo? Si: continúa con la actividad 5 No: continúa con la actividad 6	Registro herramienta de gestión (ticket)	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI	N/A	CI
5.	Procedimiento de desarrollo de nuevos sistemas de información y/o funcionalidades en sistemas existentes.	Necesidad definida como nuevo desarrollo	Oficina de Tecnologías de la Información	N/A	CI



Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI / C E
6.	<p>Evaluar si para atender la solicitud se requiere un ajuste.</p> <p>¿Se requiere nuevo ajuste?</p> <p>Si: continúa con la actividad 7 No: continúa con la actividad 12</p>	Registro herramienta de gestión (ticket)	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI	N/A	CI
7.	Implementar ajuste en el sistema de información	Registro herramienta de gestión (ticket)	Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI	N/A	CI
8.	Probar funcionalidades impactadas		Administrador técnico de la aplicación y/o sistema de información OTI	N/A	
9. PC	<p>Evaluar el resultado de las pruebas.</p> <p>¿Las pruebas son correctas?</p> <p>Si: continúa con la actividad 10 No: continúa con la actividad 2</p>		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	
11.	Publicar ajustes en ambiente de producción	Formato Ficha de Control de Cambios	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	



Unidad para
las **Víctimas**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: 130.06.08-9

PROCESO GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Versión: 01

**PROCEDIMIENTO: SOPORTE A SISTEMAS DE
INFORMACIÓN Y APLICACIONES**

Fecha: 25/08/2017

Página **4** de **4**

Nº PC	Descripción	Entradas Insumos	Responsable/área o grupo de trabajo	Salidas, productos, registros	CI / C E
				servicios tecnológicos)	
12.	Cerrar caso en la Mesa de Servicios Tecnológicos	Formato Ficha de Control de Cambios Registro del caso en herramienta con apertura del ticket (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					

7. ANEXOS

No aplica

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha del cambio	Descripción de la modificación
1	25/08/2017	Creación del documento