	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5

1. OBJETIVO

Mantener actualizado el inventario de software que se encuentren dentro del Centro de Computo de la Gerencia de Informática mediante la ejecución de tareas, de manera que el usuario cuente con las herramientas necesarias para el cumplimiento de las labores asignadas.

2. ALCANCE


Inicia con la programación de tareas, continúa con la ejecución y finaliza con el portafolio de aplicativos actualizado y disponible para el usuario final.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los procesos y procedimientos tanto del nivel central como desconcentrado y fondos adscritos.

4. BASE DOCUMENTAL

- Formato “Inventario sistemas de información” (GSFT06)
- Formato “Copia de respaldo” (STFT03)
- Documento DRP GI.
- Formato “Formato salida y/o entrega de medios de respaldo” (STFT04)
- Formato “Acta de reuniones y compromisos” (SGFT03)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5


5. BASE LEGAL

Norma (número y fecha)	Directriz legal
Constitución Política de Colombia de 1991, artículo 209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
Decreto 1010 de 2000. Artículo 41. Gerencia de Informática	Funciones de la Gerencia de Informática.
Decreto 2573 de 2014 , “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea”.	Define los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de contribuir a la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Resolución 4173 del 2016 , “por la cual se derogan las resoluciones 13829 de dic 12 de 2011 y 9025 de oct. 30 de 2012, generando nuevas políticas de seguridad de la información”.	Aplica toda la norma.

6. DEFINICIONES

Aplicativo: programa informático diseñado para facilitarle al usuario realizar un determinado tipo de trabajo. Posee ciertas características que lo diferencian de un sistema operativo (que hace funcionar al ordenador), de una utilidad (que realiza tareas de mantenimiento o de uso general) y de un lenguaje (con el cual se crean los programas informáticos). Puede ser usado en cualquier instalación informática sin importar la tarea que ejecute (o que lleve a cabo).

Backup: copia total o parcial de información importante como respaldo frente a eventualidades. El backup debe guardarse en un soporte de almacenamiento diferente del original para evitar que un fallo pueda estropear el original y la copia.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5

Failback: Es la restauración de un sistema en un estado de tolerancia a fallos (failover) para que vuelva a su estado original (antes de producirse el fallo).

Failover: es un modo operativo de respaldo en el que un componente secundario asume las funciones de un componente del sistema cuando el componente principal deja de estar disponible, ya sea por falla o por tiempo de inactividad programado.

Mantenimiento: es la modificación posterior a la entrega de un producto recientemente implementado, a fin de corregir errores, mejorar su rendimiento u otros atributos. Puede requerir más tiempo que el desarrollo inicial del software. Es posible que haya que incorporar código que no se ajusta al diseño original con el objetivo de solucionar un problema o ampliar la funcionalidad para los usuarios.

Plan de contingencia: conjunto de medidas encaminadas a restaurar el funcionamiento normal de una actividad tras la alteración producida por un accidente.

Software: sistema informático que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes físicos, que son llamados hardware.


Servidor: es una aplicación en ejecución (software) capaz de atender las peticiones de un cliente y devolverle una respuesta.

Usuario: en sentido general, un usuario es un conjunto de permisos y de recursos (o dispositivos) a los cuales se tiene acceso. Es decir, un usuario puede ser tanto una persona como una máquina, un programa, etc.

DRP: plan de recuperación de desastres.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN


1. No se permite la instalación de software que viole las leyes de propiedad intelectual y derechos de autor. La Gerencia de Informática debe desinstalar cualquier software ilegal y registrar este hecho como un incidente de seguridad que debe ser investigado.
2. No están permitidas las instalaciones ni actualizaciones que no registren control de cambios, ni bajo la coordinación de desarrollador sobre el cual estén registrados los derechos de autor.

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5


3. La frecuencia y periodicidad de las copias de respaldo se determinarán en función de las necesidades y teniendo en cuenta la planificación vigente.
4. Las ventanas de mantenimiento se llevarán a cabo en horarios que afecten en lo más mínimo la disponibilidad y bajo condiciones controladas.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p>Actualizar el inventario de aplicativos de la Gerencia de Informática</p> <p>Durante la última semana del mes vencido, se actualizará en el inventario el estado de los aplicativos con los que cuenta la entidad para el cumplimiento de sus procesos misionales y administrativos.</p>	30 días	Coordinador de Desarrollo y Programación	Correo electrónico	Formato "Inventario sistema de información" (GSFT06)
2	<p>¿Los aplicativos se encuentran incluidos en el DRP?</p> <p>Sí: ir a la actividad n.º 3</p> <p>No: ir a la actividad n.º 4</p>				
3	<p>Programar actividades y responsables</p> <p>Mediante reuniones de seguimiento y control se verifica la disponibilidad de los aplicativos de la Gerencia de Informática y se asignan las tareas y responsables para cada una de ellas.</p>	Mensual	Coordinador de Desarrollo y Programación	Correo electrónico	<p>Formato "Inventario sistema de información" (GSFT06)</p> <p>Formato "Acta de reuniones y compromisos" (SGFT03)</p>

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5


n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
4	<p>Actualizar plan de recuperación ante desastres (DRP)</p> <p>Se realizarán mesas de trabajo entre los administradores de las aplicaciones y el aliado tecnológico para incluirlas dentro del DRP y establecer las estrategias de recuperación y así responder ante una crisis y restaurar dichas aplicaciones dentro de un tiempo determinado después de una interrupción, que pueda poner en riesgo los sistemas de información y la operatividad cotidiana de los procesos de la entidad.</p>	3 días	Coordinador de Desarrollo y Programación	Documento DRP GI.	<p>Correo electrónico institucional</p> <p>Formato “Acta de reuniones y compromisos” (SGFT03)</p>
5	<p>Verificar recursos asignados</p> <p>A través de la revisión de disponibilidad de los recursos asignados para la operación, se realizará la validación de espacios en disco de los servidores, para generar copias de respaldo que permitan validar la operación diaria de los aplicativos.</p>	Permanente	Funcionario designado de la Coordinación de Desarrollo y Programación	Correo electrónico	Formato “Copia de respaldo” (STFT03)
6	<p>Programar copias de respaldo para los aplicativos</p> <p>De acuerdo con la disponibilidad en servidores y espacios en disco se realizará la programación automática de las copias de respaldo. Dichas copias de respaldo se realizarán bajo parámetros de programación, con los cuales se indicará la periodicidad (hora y fecha) para su generación y almacenamiento en los servidores destinados para tal fin.</p>	De acuerdo con la necesidad presentada	Funcionario designado de la Coordinación de Desarrollo y Programación	Correo electrónico	Formato “Copia de respaldo” (STFT03)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5


n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
7	Revisar diariamente el funcionamiento de aplicativos Acorde con los parámetros para la generación de copias de respaldo de cada uno de los aplicativos, se revisará si las aplicaciones están operando, que las bases de datos respondan y si se realizó la copia de seguridad programada.	Permanente	Funcionario designado de la Coordinación de Desarrollo y Programación	Correo electrónico	Formato "Copia de respaldo" (STFT03)
8	¿Se presentan inconsistencias dentro de los aplicativos? Sí: ir a la actividad n.º 9 No: ir a la actividad n.º 14				
9	¿las inconsistencias presentadas afectan la operación del servicio? Sí: ir a la actividad n.º 10 No: ir a la actividad n.º 11				
10	Informar al usuario final Si el servicio es interrumpido, el administrador del aplicativo informará mediante correo electrónico la suspensión del servicio y brindará información general frente a la restauración del servicio.	1 hora	Funcionario designado de la Coordinación de Desarrollo y Programación	Documento DRP GI (si se requiere)	Correo electrónico institucional

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5

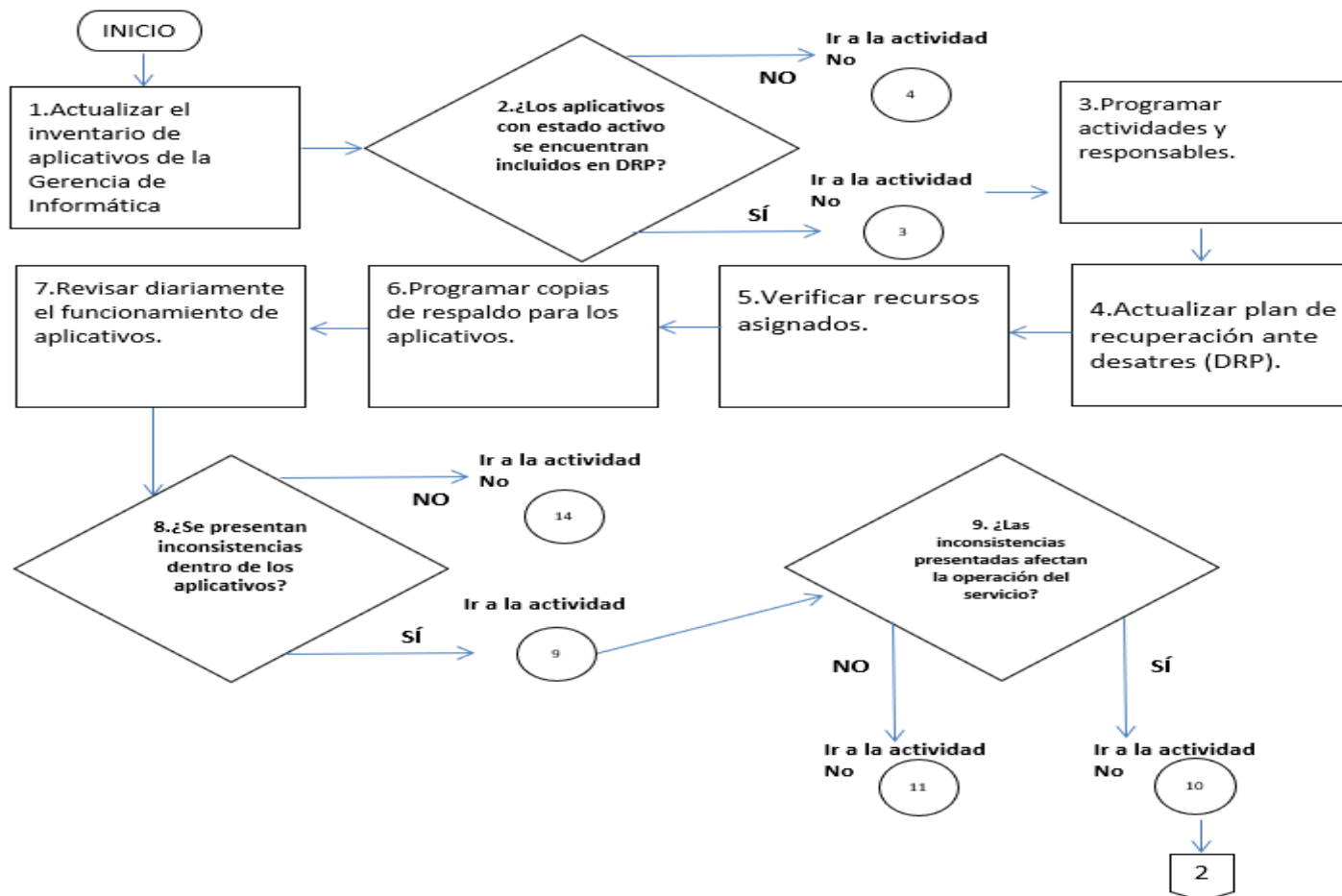
n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
11	Corregir inconsistencias De acuerdo con lo establecido en el plan de contingencia para cada uno de los incidentes presentados, se procederá a realizar los ajustes que sean requeridos y, de esta forma, restablecer el sistema cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos.	De acuerdo con los tiempos establecidos en los planes de contingencia	Funcionario designado de la Coordinación de Desarrollo y Programación	Documento DRP GI. (si se requiere)	Documento DRP GI (si se requiere)
12	Restaurar servicio De acuerdo con el plan de contingencia establecido para cada uno de los aplicativos (Failback) se realizarán los ajustes necesarios para la migración de servicios a los servidores de contingencia, cumpliendo con los protocolos de seguridad. De esta manera se garantiza que la afectación del servicio sea mínima y se restablezca el normal funcionamiento dentro de los tiempos establecidos.	De acuerdo con los tiempos establecidos en los planes de contingencia	Funcionario designado de la Coordinación de Desarrollo y Programación		Documento DRP GI (si se requiere)
13	Informar al usuario la restauración del servicio El administrador del aplicativo informará mediante correo electrónico la restauración del servicio.	De acuerdo con los tiempos establecidos en los planes de contingencia	Funcionario designado de la Coordinación de Desarrollo y Programación	Restauración del servicio	Correo electrónico institucional
14	¿La intervención de la administración técnica de software es la programación de mantenimientos? Sí: ir a la actividad n.º 15 No: ir a la actividad n.º 1				


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5

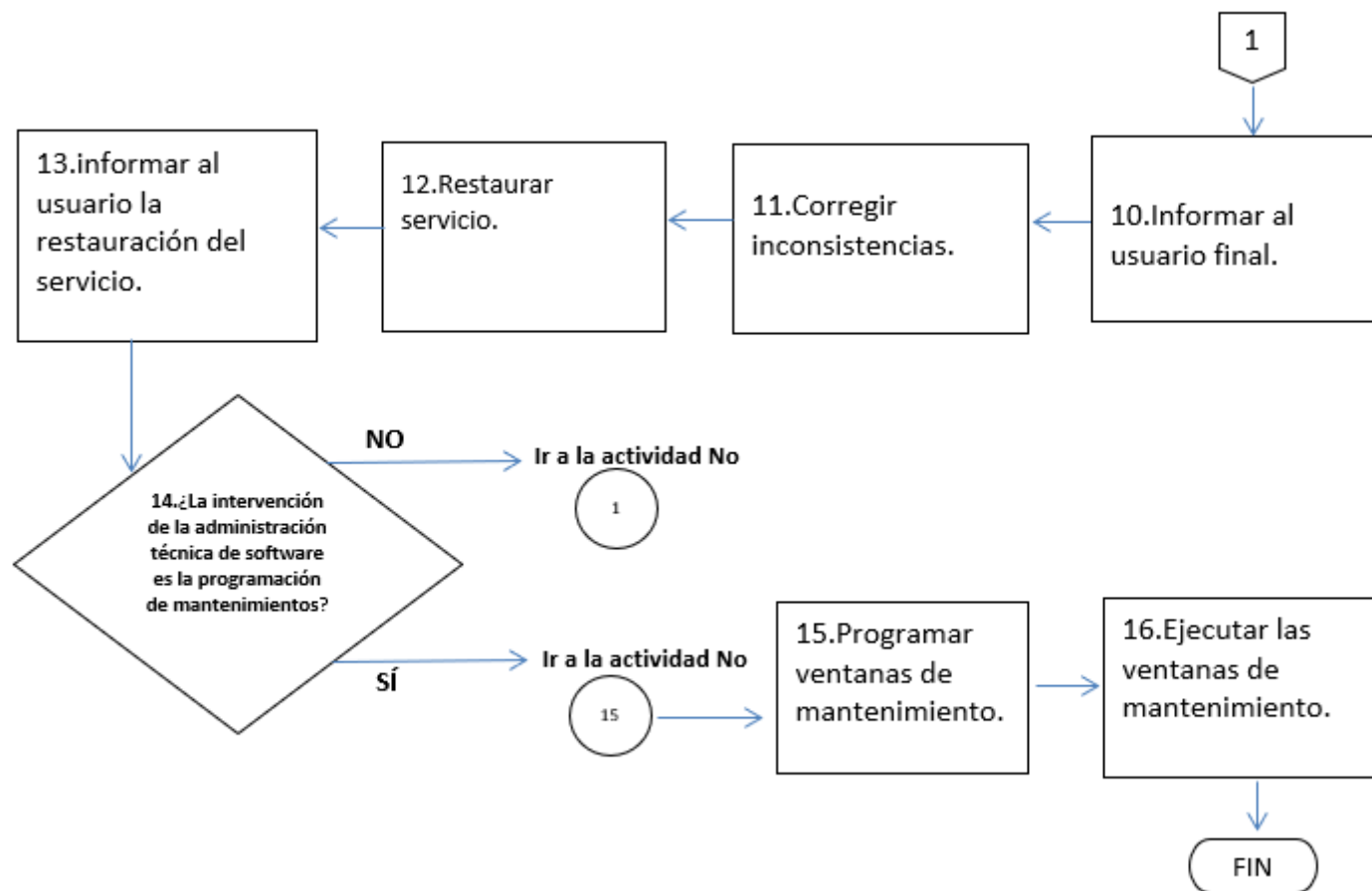
n.º	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
15	<p>Programar ventanas de mantenimiento</p> <p>De acuerdo con las aplicaciones administradas, se establecen los parámetros; se configuran con fecha de inicio, hora de inicio y de finalización y un patrón de periodicidad. Cada ventana de mantenimiento debe tener una duración de menos de 24 horas. Asimismo, se solicita comité de cambios y se diligencia cronograma (en caso de ser necesario y dependiendo de la ventana).</p>	2 horas	Funcionario Designado de la Coordinación de Desarrollo y Programación	Formato "Salida y/o entrega de medios de respaldo" (STFT04)	Formato "Salida y/o entrega de medios de respaldo" (STFT04) Correo electrónico institucional
16	<p>Ejecutar las ventanas de mantenimiento</p> <p>De acuerdo con la programación establecida se ejecutarán los mantenimientos, que se programarán en horarios y periodos en los que no se interrumpa la operación o se afecte la productividad de la entidad. Se realizará con una notificación mediante correo electrónico a los usuarios para que estos no ingresen a los aplicativos en los que se realizarán las ventanas de mantenimiento.</p>	De acuerdo con los tiempos establecidos en el cronograma	Funcionario designado de la Coordinación de Desarrollo y Programación		Correo electrónico institucional


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5

9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN


Actualizar el inventario de aplicativos de la RNEC	30 días
Programar actividades y responsables	Mensual
Establecer planes de contingencia	3 días
Verificar recursos asignados	Permanente
Programar copias de respaldo para los aplicativos	De acuerdo con la necesidad presentada
Revisar diariamente el funcionamiento de los aplicativos	Permanente
Corregir inconsistencias	De acuerdo con los tiempos establecidos en el DRP
Informar al usuario final	1 hora
Restaurar servicio	De acuerdo con los tiempos establecidos en el DRP
Programar ventanas de mantenimiento	2 horas
Ejecutar las ventanas de mantenimiento	De acuerdo con los tiempos establecidos en el cronograma

11. ANEXOS

N.A

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Adopción del procedimiento	Gerencia de Informática	N. I.	0
Cambio de nombre del procedimiento	Gerencia de Informática	14/01/2015	1
Actualización procedimiento	Gerencia de Informática	22 /06/2016	2

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	5

Modificación de los puntos n.º 4 (gestión documental) y n.º 8 (descripción del procedimiento), n.º 9 (flujograma) y n.º 10 (análisis de gestión)	Gerencia de Informática	30/10/2020	3
Actualización del objetivo, alcance, base documental, base legal, definiciones, actividades, flujograma y análisis de gestión	Gerencia de Informática	13/01/2022	4
Actualización de base documental, punto de control y registro y/o documento	Gerencia Informática	15/02/2022	5

ELABORÓ: Olga C. Portillo Linares Profesional Universitario	REVISÓ: Jhon Alexander Rueda Sánchez Coordinador Desarrollo y Programación	APROBÓ: Alejandro Alberto Campo Valero Gerente de Informática
	REVISIÓN TÉCNICA: Candelaria Lucía Teherán Fontalvo Profesional Universitario Oficina de Planeación César Augusto Saavedra Forero Técnico Operativo Oficina de Planeación	APROBACIÓN TÉCNICA: José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 12/10/2021	FECHA: 14/02/2022	FECHA: 16/02/2022