


PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2016/08/19	CÓDIGO: PT.0720.16	VERSIÓN: 01	Página 1 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de la Información y Grupo de Gestión Ambiental y Calidad	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		

1. OBJETIVO

Brindar el soporte requerido por los usuarios de los Sistemas de Información de la Corporación y realizar el mantenimiento de los mismos.


2. ALCANCE

El procedimiento inicia cuando llega un requerimiento por parte de un usuario, o cuando se genera proactivamente por parte del grupo encargado de prestar el servicio, y termina con la resolución del mismo.

Aplica a todos los sistemas de información de la Corporación administrados por la Oficina de Tecnologías de Información, ya sea que posean, o no, derechos de autor y propiedad intelectual a favor de terceros. No aplica para las soluciones de software a nivel cliente (Herramientas de oficina). Implica el soporte al usuario final y el mantenimiento de los Sistemas de Información, acorde con las políticas reguladoras de su entorno y a los estándares de facto del mercado que se acojan por parte de la Oficina de Tecnologías de Información.

3. DEFINICIONES

- **Actualización:** Definición en el argot informático que aplica sobre Sistemas de Información con relación a la generación de nuevos reportes, cambios funcionales por requerimientos de ley o requerimientos de usuario, actualización del motor de base de datos o generación de nuevas versiones de los mismos.
- **Intranet:** Es una estructura de red basada en el enfoque del Internet, cuyo acceso está restringido a un grupo específico. La finalidad del acceso restringido es la de garantizar la máxima seguridad posible para el intercambio de datos dentro de la organización corporativa.
- **Mantenimiento:** Definición en el argot informático que aplica sobre Sistemas de Información con relación a validaciones, mejoras de eficiencia, correcciones de reportes y mejora en consistencia de datos.
- **Proveedor del software:** Titular propietario de los derechos de autor y propiedad intelectual de un Sistema de Información.
- **Release:** Etapas intermedias o cambios menores que se realizan en las versiones de un software.
- **Sistema de Información:** Conjunto de componentes lógicos interrelacionados que permiten capturar, procesar, almacenar y distribuir la información para apoyar la gestión, el control y la toma de decisiones en diferentes niveles de una organización.
- **Versión:** Proceso de asignación de un nombre, código o número único a un software para indicar su nivel de desarrollo.

PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2016/08/19	CÓDIGO: PT.0720.16	VERSIÓN: 01	Página 2 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de la Información y Grupo de Gestión Ambiental y Calidad	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		

4. DESARROLLO

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Recepcionar el requerimiento suministrado por el usuario final o detectado proactivamente por el grupo encargado de prestar el servicio.	Jefe de Oficina / Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	Correo electrónico o Asignación por aplicativos corporativos o FT.0710.03 Memorando o Actas de trabajo del proveedor
2. Analizar el requerimiento y determinar su viabilidad. Si no es viable va a la actividad No. 8. Nota 1: Si el software posee derechos de autor y propiedad intelectual a favor de un tercero y el requerimiento implica una actualización, va al procedimiento “Desarrollo y Actualización de Sistemas de Información”. Nota 2: Si el software posee derechos de autor y propiedad intelectual a favor de un tercero, y el requerimiento implica mantenimiento, continúa con la actividad No. 3, si no, va a la actividad No. 4.	Jefe de Oficina / Profesional Especializado / Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	
3. Tramitar la autorización de mantenimiento con el proveedor del software. Nota 3: Si el mantenimiento es aprobado por el proveedor del software va a la actividad No. 4. Si no es aprobado, continúa con la actividad No. 8.	Jefe de Oficina	Oficina de Tecnologías de Información	

PROCEDIMIENTO: SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN				
FECHA DE APLICACIÓN: 2016/08/19	CÓDIGO: PT.0720.16	VERSIÓN: 01	Página 3 de 3	
ELABORADO POR: Grupo de Trabajo Oficina de Tecnologías de la Información y Grupo de Gestión Ambiental y Calidad	REVISADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información	APROBADO POR: Jefe Oficina de Tecnologías de la Información		

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
4. Establecer la prioridad del servicio para dar solución al requerimiento.	Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	
5. Realizar el soporte y/o el mantenimiento necesario para dar respuesta al requerimiento.	Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	Actas de trabajo del proveedor o Soportes generados desde el sistema de información del proveedor o Correo electrónico
6. Realizar capacitación al usuario sobre la solución implementada, si es requerido.	Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	Actas de trabajo del proveedor
7. Identificar si el usuario está satisfecho con la solución del requerimiento. Si lo está, va a la actividad No. 8, sino, regresa a la actividad No. 5.	Proveedor Software / Usuario	Oficina de Tecnologías de Información Dependencia CVC	
8. Elaborar respuesta al requerimiento.	Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	Correo electrónico o Soportes generados desde el sistema de información del proveedor o Actas de trabajo del proveedor
9. Actualizar el manual técnico, en caso de ser necesario.	Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	Release o Manual técnico modificado, según corresponda

5. ANEXOS

- FT.0710.03 Memorando.