 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3

1. OBJETIVO

Mantener actualizado el portafolio de software implementado en la RNEC mediante la ejecución de tareas programadas periódicamente de manera que el usuario cuente con las herramientas necesarias para el cumplimiento de las labores asignadas.

2. ALCANCE


Inicia con la programación de actividades, continua con la ejecución de actividades y finaliza con el aplicativo 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

- Sistemas de Información (STFT02)
- Formato Copias de respaldo (STFT03)
- Planes de contingencia para cada uno de los aplicativos.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3

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 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 con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Decreto 1010 de 2000. Artículo 41. Gerencia de Informática	Funciones de la Gerencia de Informática
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 facilitar al usuario la realización de un determinado tipo de trabajo. Posee ciertas características que le diferencia 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). Este puede ser utilizado en cualquier instalación informática independiente del empleo que vayamos hacer de ella

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3

Backup: Es la copia total o parcial de información importante como respaldo frente a eventualidades. La copia de seguridad debería ser guardada en un soporte almacenamiento diferente del original, para evitar que un fallo en el mismo pueda estropear el original y la copia.

Failback: Recuperación

Failover: Restauración


Mantenimiento: mejora del software de un software con problemas recientemente desplegado, 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 un cliente. Si los costos de mantenimiento son muy elevados puede que sea oportuno rediseñar el sistema para poder contener los costos de mantenimiento.

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.

Servidores: 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.


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3

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 estén bajo el proceso de control de cambios, ni bajo la coordinación de desarrollador sobre el cual estén registrados los derechos de autor.
3. La frecuencia y periodicidad de las copias de respaldo se determinará en función de las necesidades y teniendo en cuenta la planificación vigente.
4. Las ventanas de mantenimiento se llevarán a cabo en horarios cuya afectación a la disponibilidad sea mínima y bajo condiciones controladas.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
1	<p>Actualizar el inventario de aplicativos de la RNEC</p> <p>Durante el último mes de la vigencia anterior, se actualizará conforme a lo requerido 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	Sistemas de información STFT02
2	<p>Programar actividades y responsables.</p> <p>Mediante un diagnóstico previo de los aplicativos de la entidad y las actividades requeridas para ejecutar la administración técnica de los aplicativos de la entidad y se asignarán los responsables para cada una de ellas.</p>	2 días	Coordinador de Desarrollo y programación	Cronograma	Cronograma

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
3	<p>ESTABLECER PLANES DE CONTINGENCIA</p> <p>De acuerdo con cada uno de los aplicativos que operan en la entidad se definirá un plan de contingencia para responder ante una crisis, recuperar y restaurar sus aplicaciones críticas 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	Plan de Contingencia	Correo electrónico
4	<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, el consumo nivel de procesadores para establecer la periodicidad en la que se llevará a cabo la programación de copias de respaldo que permitirán validar la operación diaria de los aplicativos.</p>	Permanente	Funcionario designado de la coordinación de Desarrollo y Programación	Cronograma	Cronograma
5	<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, esta se llevará a cabo mediante la creación de parámetros de programación donde se indicará la periodicidad (hora y fecha) para la generación de las mismas y estas sean almacenadas en los servidores destinados para tal fin.</p>	De acuerdo con la necesidad presentada.	Funcionario designado de la coordinación de Desarrollo y Programación	Cronograma	Formato copia de respaldo STFT03

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3


#	ACTIVIDAD	TIEMPO	RESPONSABLE	PUNTO DE CONTROL	REGISTRO Y/O DOCUMENTO
6	REVISAR DIARIAMENTE EL FUNCIONAMIENTO DE APLICATIVOS Acorde a los parámetros para la generación de copias de respaldo de cada uno de los aplicativos se revisara la restauración de dichas copias, la conexión de red, captura e ingreso de datos, funciones de procesamiento, funciones de almacenamiento y funciones de salida de información para el aseguramiento de la operación en los procesos de la entidad.	Permanente	Funcionario designado de la coordinación de Desarrollo y Programación	Cronograma	Cronograma
7	¿Se presentan inconsistencias dentro de los aplicativos? SI: continua con la actividad 8 NO: continua con la actividad 13				
8	¿Las inconsistencias presentadas afectan la operación del servicio? SI: continua con la actividad 9 NO: continua con la actividad 10				

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3


9	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	Plan de Contingencia (Si se requiere)	Correo electrónico
10	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 así 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	Plan de Contingencia (Si se requiere)	Plan de Contingencia (Si se requiere)
11	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 y de esta manera garantizar que la afectación del servicio sea mínima y sea restablecido 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	Plan de Contingencia (Si se requiere)	Plan de Contingencia (Si se requiere)

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3

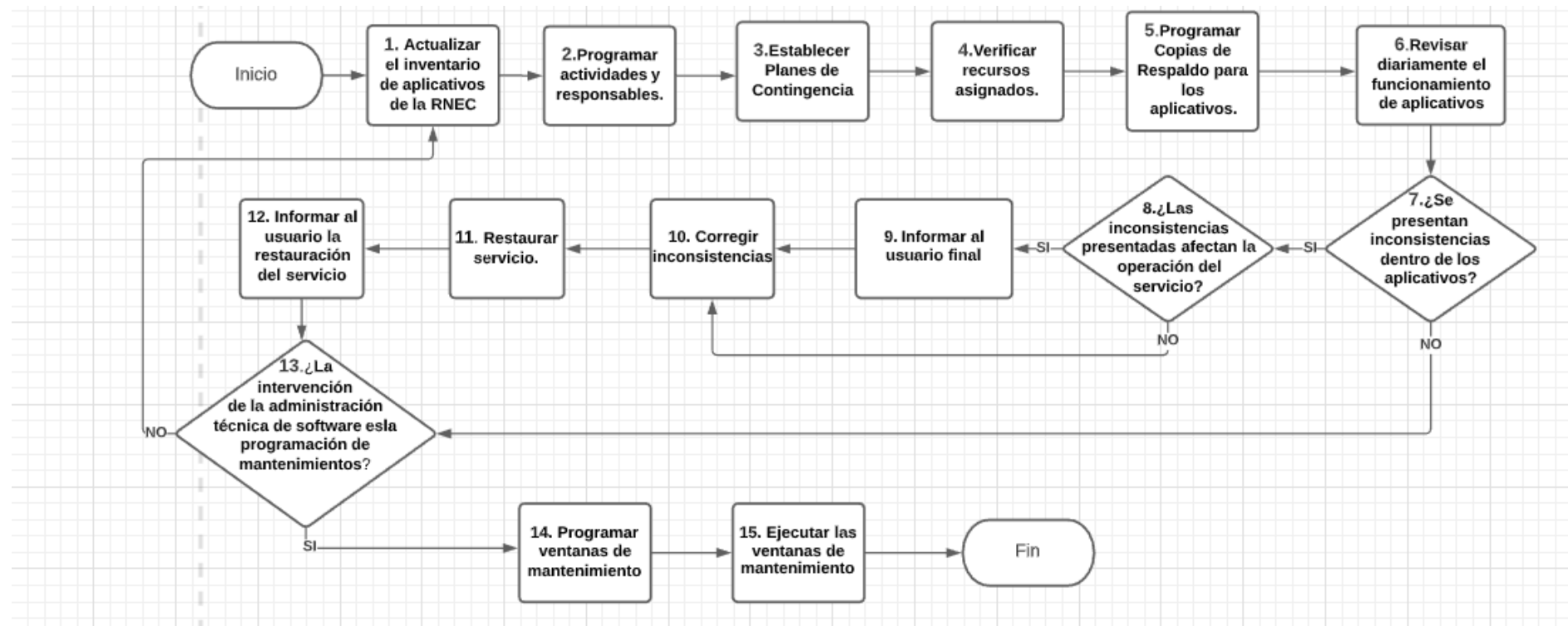
12	INFORMAR AL USUARIO LA RESTAURACIÓN DEL SERVICIO El administrador del aplicativo informará mediante correo electrónico la restauración del servicio.	De acuerdo con los tiempos establecidos en los planes de Contingencia	Funcionario designado de la coordinación de Desarrollo y Programación	Correo electrónico (Si se requiere)	Correo electrónico (Si se requiere)
13	¿La intervención de la administración técnica de software es la programación de mantenimientos? SI: Continúa con la actividad 14 NO: Regresa a la actividad 1				
14	PROGRAMAR VENTANAS DE MANTENIMIENTO 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.	2 horas	Funcionario designado de la coordinación de Desarrollo y Programación	Cronograma	Cronograma


 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3

15	EJECUTAR LAS VENTANAS DE MANTENIMIENTO De acuerdo con la programación establecida se ejecutarán los mantenimientos siendo estos programados en horarios y periodos en los cuales no se interrumpa la operación o afecte la productividad de la entidad. Esto se realizará con una notificación mediante correo electrónico a los usuarios para que estos no ingresen a los aplicativos sobre los que se realizarán las ventanas de mantenimiento.	De acuerdo con los tiempos establecidos en el cronograma	Funcionario designado de la coordinación de Desarrollo y Programación	Cronograma	Correo electrónico
----	---	--	---	------------	--------------------

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3


9. FLUJOGRAMA



 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3

10. ANÁLISIS DE GESTIÓN

Actualizar el inventario de aplicativos de la RNEC	30 días
Programar actividades y responsables	5 días
Establecer planes de contingencia	30 días
Verificar recursos asignados.	Permanente
Programar Copias de Respaldo para los aplicativos.	De acuerdo con la necesidad presentada.
Revisar diariamente el funcionamiento de aplicativos.	Permanente
Corregir inconsistencias	De acuerdo con los tiempos establecidos en los Planes de Contingencia
Informar al usuario final	1 hora
Restaurar servicio.	De acuerdo con los tiempos establecidos en los Planes de Contingencia
Programar ventanas de mantenimiento	2 horas
Ejecutar las ventanas de mantenimiento	De acuerdo con los tiempos establecidos en los planes de Contingencia

 REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL	PROCESO	GESTIÓN DE SOFTWARE	CÓDIGO	GSPD02
	PROCEDIMIENTO	ADMINISTRACIÓN TÉCNICA DE SOFTWARE	VERSIÓN	3

11. ANEXOS
N.A

12. CONTROL DE CAMBIOS

ASPECTOS QUE CAMBIARON EL DOCUMENTO DETALLES DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS	RESPONSABLE DE LA SOLICITUD DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO DD/MM/AAAA	VERSIÓN
Adopción del Procedimiento	Gerencia de Informática	N.I.	0
Cambio Nombre del procedimiento	Gerencia de Informática	14/01/2015	1
Actualización procedimiento	Gerencia de Informática	22 /06/2016	2
Modificación puntos 4. Gestión documental - punto 8. Descripción del procedimiento - punto 9. Flujograma - Punto 10. Análisis de gestión	Gerencia de informática	30/10/2020	3

ELABORÓ: Willinton Robles López Técnico Administrativo	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	APROBACIÓN TECNICA: José Fernando Flórez Ruiz Jefe de la Oficina de Planeación
FECHA: 20/10/2020	FECHA: 30/10/2020	FECHA: 30/10/2020