

ESQUEMA DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

INDERBU

Instituto de la Juventud, el Deporte
y la Recreación de Bucaramanga

Bucaramanga 2022

**INSTITUTO DE LA JUVENTUD, EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE
BUCARAMANGA**

1. OBJETIVO

Brindar el soporte requerido a los Sistemas de Información del Inderbu teniendo en cuenta base listado de los sistemas de información 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 del Inderbu 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 factor del mercado que se acojan por parte de la Oficina de Tecnologías de Información.

3. DEFINICIONES

- **Actualización:** Modificación 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:** Acción realizada en 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.
- **Reléase:** 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.

4. DESARROLLO

NIVELES DE SERVICIO:

Nivel 1: Asistencia Básica

El nivel de asistencia básica está relacionado con fallas menores de los sistemas de información y de equipos tecnológicos, dentro de estas tenemos:

- Equipo no enciende.
- Equipo no accede al sistema.
- Cambio de contraseña de sistemas de información o de sistema operativo.
- Configuración de impresora.
- Configuración de escáner.
- Mantenimiento preventivo.
- Reemplazo de periféricos.
- Reemplazar piezas básicas de equipo tecnológico
 - Pc de escritorio (fuente de poder, memoria RAM, adaptador de corriente)
 - Portátil (memoria RAM, adaptador de corriente)
- Equipo no tiene acceso a la red.
- Equipo no tiene acceso a internet.
- Equipo no conecta con la red wifi.
- Equipo no conecta con el dispositivo a conectar.
- Equipo no imprime.
- Equipo no escanea.
- Equipo no tiene sonido.
- Equipo no tiene micrófono.

Nivel 2: Asistencia Especializada

El nivel de asistencia especializado tiene como objetivo solucionar problemas más específicos y con un nivel de complejidad mayor, en esta categoría tenemos.

- Recuperación de desastres (equipo mojado, equipo quemado, etc.)
- Reemplazar piezas de equipo tecnológico:
 - Disco duro
 - Board
 - Rodamientos
 - Pantalla
 - wifi
- Recuperación de información dañada
- reemplazar

Nivel 3: Asistencia de Seguridad

En este nivel de servicio se tratan situaciones que afecten la seguridad de la información de la entidad, en cualquiera de los niveles de información, siendo la información personal de uso institucional el nivel más individual de los datos, como segundo nivel tenemos la información de uso grupal, donde el dominio de la información la pueden tener más de un individuo, y ellos tienen niveles de acceso dependiendo los permisos que les brinde el responsable de la información, para estos permisos tenemos permisos de solo lectura, lectura y escritura, borrado, modificación de los atributos de la información, y en un tercer nivel tenemos la información de uso institucional, la cual es aquella información que es de interés de todos los usuarios de la entidad, en este nivel también se establecen niveles de permisos.

Teniendo en cuenta lo anterior, cualquier situación que pueda afectar la información de la entidad debe ser reportada a través de esta sección.

En esta sección podemos reportar:

- Problemas con virus.
- Accesos no autorizados a sistemas de información.
- Pérdida de información
- Solicitar back up de información.
- Revisión de niveles de acceso a la información.
- Definir activos de información.
- Problemas de acceso a información.
- Brechas de seguridad.
- Suministrar usuario nuevo para acceder a un sistema de información.

Nivel 4: Asistencia Externa

La entidad cuenta con unos sistemas de información y servicios tecnológicos los cuales son soportados por agentes externos, entre ellos tenemos:

NOMBRE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	SIGLA	DESCRIPCIÓN
Correo institucional	CI	Este sistema ofrece la comunicación entre funcionarios y contratistas de la entidad.
Centro de Datos (NAS)	NAS	Este sistema es el repositorio de la entidad
Gestión de solicitudes ciudadanas	GSC	Servicio al ciudadano, atención, quejas y reclamos
Página Web	PAGW	Presentación de la entidad de forma electrónica
Oferta institucional	OI	Sitio web, presentando la oferta institucional de Inderbu
Préstamo de escenarios deportivos	PED	Sitio web, alojado en la página web de la entidad en nuestra sección de áreas y servicios

NOMBRE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	SIGLA	DESCRIPCIÓN
Sistema GD	GD	Sistema versión PMA, que maneja el módulo de nómina y el sistema financiero de las vigencias 2013 a 2016
Sistema GD ECO	GDECO	Sistema versión eco, versión web que maneja el módulo financiero, inventarios y facturación electrónica desde la vigencia 2017 donde migro la toda la información que había en la versión PMA a la versión web
Redes Sociales (FACEBOOK, INSTAGRAM, TWITER)	REDES	Este sistema de redes sociales permite dar a conocer a la comunidad de las actividades y eventos que la entidad realiza.
Antivirus McAfee	MC	Sistema de Antivirus adquirido por la entidad
Office profesional 2013	OP	Paquete Office 2013
Office 365 business	O365	Es la suite de Microsoft que nos permite trabajar con las herramientas de Office de toda la vida y las herramientas de colaboración más actuales, desde cualquier dispositivo y en cualquier lugar del mundo.
Sistema SIGEP	SIGEP	Sitio web externo que se encarga de compilar información de gestión del talento humano al servicio del Estado Colombiano.
Sistema SIA MISIONAL	SM	sistema de información de la Auditoría General de la República por medio del cual se recibe la rendición anual de cuentas de la Contraloría General de la República, las Contralorías Territoriales y el Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la República, se realiza la respectiva revisión de la cuenta, se administran los procesos de auditoría y se calculan los indicadores que permiten generar datos estadísticos de la información de rendición.
Sistema SIA OBSERVA	SO	plataforma WEB cuya funcionalidad principal es ofrecer a las entidades de control fiscal y a los Sujetos Vigilados, una herramienta de captura de información contractual y presupuestal para la toma decisiones oportuna y con carácter preventivo.
Sistema SECOP I	SECOPI	Sistema Electrónico Para la Contratación Pública) es una plataforma en la cual se puede revisar la información sobre los contratos públicos.
Sistema SECOP II	SECOPII	Este sistema es la nueva versión del SECOP I, que le permite a Entidades Estatales y Proveedores hacer todo el Proceso de Contratación en línea.

4.1 Procedimiento

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
1. Identificar la necesidad de soporte y mantenimiento del sistema de información.	Jefe de Oficina / y/o Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	-
2. Recepción del requerimiento suministrado por el usuario final o detectado proactivamente por el grupo encargado de prestar el servicio.	Jefe de Oficina / y/o personal autorizado	Oficina de Tecnologías de Información	Asignación por aplicativo – Formulario de Google
<p>3. Analizar el requerimiento y determinar su viabilidad.</p> <p>Si no es viable va a la actividad No. 9.</p> <p>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”.</p> <p>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. 4, si no, va a la actividad No. 5.</p>	Jefe de Oficina / Profesional Especializado / Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	-
<p>4. Tramitar la autorización de mantenimiento con el proveedor del software.</p> <p>Nota 1: Si el mantenimiento es aprobado por el proveedor del software va a la actividad No. 5. Si no es aprobado, continúa con la actividad No. 9.</p>	Jefe de Oficina	Oficina de Tecnologías de Información	
5. Establecer la prioridad del servicio para dar solución al requerimiento.	Jefe de Oficina y/o Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	
6. Realizar el soporte y/o el	Jefe de Oficina	Oficina de	Actas de

Actividad	Responsable	Dependencia	Registro (Salida)
mantenimiento necesario para dar respuesta al requerimiento.	/ y/o personal autorizado y/o Proveedor Software	Tecnologías de Información	trabajo. Soportes generados desde el sistema de información o Correo electrónico
7. Monitoreo del correcto funcionamiento de las acciones realizadas en el soporte y/o mantenimiento	Jefe de Oficina / Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	-
8. Documentar las acciones realizadas En el soporte y/o mantenimiento	Jefe de Oficina / Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	-
9.Elaborar respuesta al requerimiento.	Jefe de Oficina / y/o personal autorizado y/o Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	Actas de trabajo. Soportes generados desde el sistema de información o Correo electrónico
10.Envío de respuesta del requerimiento	Jefe de Oficina / y/o personal autorizado y/o Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	Notificación por correo electrónico adjuntando documentación de las acciones realizadas
11.Realizar encuesta de satisfacción de soporte y/o mantenimiento.	Jefe de Oficina / Proveedor Software	Oficina de Tecnologías de Información	-

**Aprobado por: Aprobado por: MEDIANTE COMITÉ INSTITUCIONAL DE
GESTIÓN Y DESEMPEÑO MIPG DEL 9 DE
DICIEMBRE DE 2022, ACTA N°08**

Cargo: Cargo: SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Firma: Firma: SILVIA NATHALIA NIÑO VILLAMIZAR

Fecha: Fecha: 9 DE DICIEMBRE DE 2022