

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE APLICACIONES INFORMATICAS



PA-GTC-PRO-003
VERSIÓN: 01
ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE APLICACIONES INFORMATICAS	CÓDIGO: PA-GTC-PRO-003
		VERSIÓN: 01
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

1. OBJETIVO

Administrar y soportar las aplicaciones informáticas del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia islas, INFOTEP.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la emisión del concepto técnico para la consecución de la aplicación, continúa con la obtención de medios de instalación cuando aplique, y la configuración de equipos de acuerdo a las características de la aplicación y finaliza con la instalación y el soporte técnico.

3. RESPONSABLE

Profesional Universitario – Ingeniero de Sistemas

4. DEFINICIONES

- ✓ **APLICACIÓN INFORMÁTICA O SOFTWARE:** Toda herramienta computacional que permite al usuario ejecutar una actividad o tarea, estos son considerados de carácter lógico o intangible, y un ejemplo de ello son los procesadores de texto o reproductores de video y audio, que cumplen con ciertas tareas que se ejecutan en una computadora.
- ✓ **INSTALAR:** Es el proceso por el cual se siguen unos lineamientos para que un software quede configurado en un equipo informático.
- ✓ **CONFIGURAR:** Seleccionar diferentes opciones o parámetros para personalizar o adecuar un software personalizado.
- ✓ **LICENCIAS DE SOFTWARE:** Es un contrato que se efectúa entre el vendedor o autor del software quien posee los derechos de comercialización y el comprador o la persona o empresa que adquiere este software.
- ✓ **CONTINUIDAD:** Recuperación de fallos, aseguramiento de la información, disponibilidad de los servicios tecnológicos en base a unos planes o actividades o sistemas implementados para que durante fallos o averías de los sistemas de información, estos tengan sistemas de recuperación para poder continuar trabajando
- ✓ **CONFIABILIDAD:** La tolerancia a fallas sobre un sistema de información o tecnología informática y su capacidad para solucionar estos fallas

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE APLICACIONES INFORMATICAS	CÓDIGO: PA-GTC-PRO-003
		VERSIÓN: 01
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

- ✓ **SOFTWARE LIBRE:** Software o aplicativo informático que es idóneo bajo unos lineamientos que su autor decide si lo dispone de esa manera siendo estos los de ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software en las características de uso del mismo
- ✓ **PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso

5. CONDICIONES GENERALES

5.1. Talento Humano Idóneo

Para la emisión de los conceptos técnicos para la adquisición de software lo debe realizar el proceso de Gestión Tecnológica y Comunicaciones (GTC), así mismo para la instalación, configuración y soporte del mismo, o la identificación de un tercero especialista en el software requerido. Ya sea para instalar, configurar o recuperar información o copias de seguridad.

5.2. Concepto Técnico

Se evalúan las necesidades o requerimientos por parte del usuario, sean estas la automatización de un proceso, un sistema de información o simplemente un software para desarrollar alguna actividad, en cuanto a la compra o adquisición de una aplicación, según sean las necesidades de cada proceso, se identificarán qué aplicativos y accesos a los sistemas de información y/o software se asignarán, y se hará un estudio de los requerimientos de hardware que requiere la instalación y uso del aplicativo.

5.3. Licenciamiento y Medios de Instalación

Se mantendrán en la oficina de GTC los medios de instalación de los aplicativos licenciados, ya sean en CD/DVD, USB o el servidor utilizado para la gestión de los aplicativos institucionales.

5.4. Instalación y Configuración

Se realizará la instalación de los aplicativos institucionales y software libre requerido por los usuarios o procesos según sean sus requerimientos. Se capacitará en el uso básico de la herramienta, o se establecerán los lineamientos para organizar las capacitaciones correspondientes según sea el caso.

5.5. Continuidad y Confiabilidad de las Aplicaciones

Se establecen las políticas de mantenimientos preventivos y correctivos de las aplicaciones institucionales, se identifica el talento humano o tercero que corresponda a aplicar esta actividad, se verifican los contratos de soporte y garantías que cubran los proveedores de las aplicaciones, se generan las políticas de respaldo y aseguramiento de la información administrada en cada aplicación.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE APLICACIONES INFORMATICAS	CÓDIGO: PA-GTC-PRO-003
		VERSIÓN: 01
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

5.6. Capacitación continua

Se identificará el talento humano idóneo para las jornadas de capacitaciones institucionales de las aplicaciones institucionales o el tercero que corresponda.

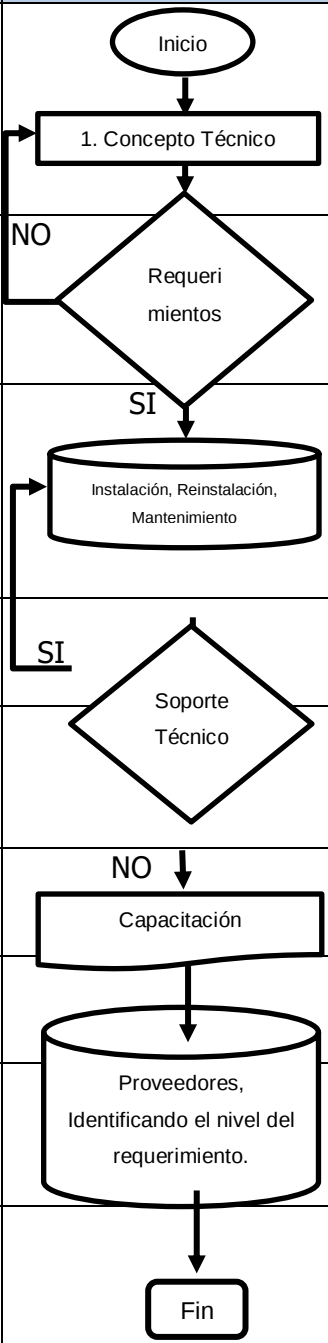
5.7. Software Licenciado y Software Libre

Se identificarán las necesidades o requerimientos correspondientes para cada proceso en la compra del software licenciado. Se verificarán las características técnicas del software, se hará un estudio con las recomendaciones para estas actividades de MINTIC. Y se solicitará un concepto técnico al proveedor donde se establezcan las características del software y que este a su vez logre tener un óptimo funcionamiento con las características de los equipos informáticos de la Institución.

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE APLICACIONES INFORMATICAS	CÓDIGO: PA-GTC-PRO-003
		VERSIÓN: 01
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

6. TAREAS

No	TAREAS	RESPONSABLE	REGISTROS	DIAGRAMA DE FLUJO
1.	Emitir conceptos técnicos basados en necesidades y/o requerimientos en la Institución.	Profesional De Sistemas	Conceptos técnicos.	 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> T1[1. Concepto Técnico] T1 --> D1{Requerimientos} D1 -- NO --> T1 D1 -- SI --> T2[(Instalación, Reinstalación, Mantenimiento)] T2 --> D2{Soporte Técnico} D2 -- SI --> T3[Licencias aplicaciones] D2 -- NO --> T4[Capacitación] T4 --> T5[(Proveedores, Identificando el nivel del requerimiento.)] T5 --> Fin([Fin]) </pre>
2.	Verificar los requerimientos técnicos de la aplicación	Profesional De Sistemas	N.A.	
3.	Salvaguardar el contrato con el proveedor, y mantener una copia en la oficina de GTC.	-Líder del Proceso Gestión Legal, Administrativa y Financiera -Profesional De Sistemas	Contrato	
4.	Salvaguardar los medios de instalación y las licencias de las aplicaciones.	Profesional De Sistemas	Licencias aplicaciones	
5.	Seleccionar la persona o tercero para instalar las aplicaciones y ejecutar el procedimiento de cada aplicación.	Profesional De Sistemas	Guía de instalación correspondiente a cada aplicación.	
6.	Soportar y mantener el correcto funcionamiento de las aplicaciones.	Profesional De Sistemas	Registro de soporte técnico	
7.	Reinstalar, actualizar y generar lo correspondiente a correcciones en el aplicativo.	Profesional De Sistemas	Registro de soporte técnico	
8.	Capacitar sobre el uso básico de las aplicaciones en la institución.	Profesional De Sistemas, Soporte Técnico	-Informe capacitación -Actas de reuniones -Listas de asistencia	
9.	Mantener contacto directo con los proveedores de las aplicaciones en temas relacionados con compra, actualización, medios de	Profesional De Sistemas	N.A.	

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE APLICACIONES INFORMATICAS	CÓDIGO: PA-GTC-PRO-003
		VERSIÓN: 01
		ACTUALIZACIÓN: 23-06-2017

No	TAREAS	RESPONSABLE	REGISTROS	DIAGRAMA DE FLUJO
	instalación, licencias, soporte técnico.			

7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ACTUALIZACIÓN	CAMBIOS
23-06-2017	00	Versión inicial

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Juan Camilo Cárdenas Archbold Ingeniero de Sistemas – Líder del Proceso Gestión Tecnológica y Comunicaciones	Christie D. Walters A. Equipo de Calidad Lady Julieth Malagón Jessie Coordinadora del Sistema Integrado de Gestión	Evelyn Castillo Alvis Representante de la Dirección para el Sistema Integrado de Gestión

Toda versión impresa de este documento se considera no controlada.
La versión vigente se podrá consultar en el Sistema de Información Institucional INFOSIG.