

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN16
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Manual para la Gestión de Mantenimiento de una solución de Tecnologías de la Información

Superintendencia Nacional de Salud

Fecha del documento (30 – 01– 2023)

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN16
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Contenido

Objetivo	2
Alcance	2
Políticas de operación.....	3
Generalidades	3
Gestión de mantenimiento de los Sistemas de Información	4
Definiciones	6

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN16
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Objetivo

Establecer las políticas a tener en cuenta en las actividades que se ejecutan en la gestión de mantenimiento de una solución de Tecnología de la Información, en aras de garantizar una óptima puesta en producción tecnológica, disponiendo los ambientes necesarios para la migración de los datos requeridos si así es requerido.

Alcance

Este documento aplica los procesos del Sistema Integrado de Gestión referente a la gestión de mantenimiento de las soluciones tecnológicas con que cuenta la entidad, e inicia con la identificación de las opciones de Alternativas de Solución, estableciendo su viabilidad continuando con la preparación del ambiente de pruebas, elaboración de los guiones, realización de las pruebas de integración y manuales finaliza con la elaboración del plan de migración de datos, pruebas de migración e información del lanzamiento de la solución tecnológica.

Lo anterior dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTCGP – 1000 (Norma Técnica Colombiana que se desarrolló para aplicar sistemas de gestión de calidad en el sector público), en especial en el numeral 6.3 Infraestructura, para los literales b) herramientas, equipos y sistemas de información (tanto hardware como software) para la gestión de los procesos, y c) servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN16
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Políticas de operación

La gestión de mantenimiento de una solución de Tecnología de la Información deberá cumplir con cada uno de los siguientes criterios:

Generalidades

Los profesionales de Subdirección de Tecnologías de la Información que realicen gestión de aplicaciones deberán:

- ✓ Intervenir en el diseño de pruebas de funcionalidad, rendimiento y manejabilidad de servicios. Estas actividades deben estar detalladas dentro del cronograma de desarrollo.
- ✓ Investigar y desarrollar soluciones que ayuden a expandir el portafolio de servicios o al menos para mejorar la prestación de estos.
- ✓ Proporcionar asesoramiento en riesgos, identificando servicios críticos y dependencias de sistema.
- ✓ Generar métricas que reflejen el rendimiento de la gestión. Estas métricas pueden ser entre otras:
 - Número de cambios implementados y revertidos.
 - Rendimiento de aplicaciones, basadas en las especificaciones de la fase de Diseño y el rendimiento técnico contenido en los OLAs. donde se incluya tiempos de respuesta; Disponibilidad de la aplicación; Integridad de los datos e informes.

 Supersalud	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN16
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- Métricas de las actividades de mantenimiento, tales como: mantenimientos ejecutados según lo planificado; número de ventanas de mantenimiento que se prolongaron; Objetivos de mantenimiento alcanzados (número y porcentaje)
- ✓ Involucrar al personal de operación en el diseño de los servicios.
- ✓ Asegurar una rápida evaluación del impacto de todos los cambios en la fase de operación.
- ✓ Hay que asegurar que el personal a cargo de la fase de operación disponga desde el primer momento de todas las herramientas y tecnología necesarias para desempeñar correctamente su función según los protocolos preestablecidos.

Gestión de mantenimiento de los Sistemas de Información

Para ejecutar las actividades de Gestión de mantenimiento de un Sistema de Información, se deberá cumplir con cada uno de los criterios que se detallan a continuación:

- ✓ El Líder del proceso, el o los profesionales de Subdirección de Tecnologías de la Información requeridos, deberán Identificar la necesidad de modificar los sistemas de información sobre aspectos operativos o normativos contemplando si existe una solución basada total o parcialmente en un producto existente en el mercado, si requiere un desarrollo a la medida, soluciones mixtas, si requiere un modelo de procesos y/o un modelo de negocio o una modificación a realizar por el proveedor de software.
- ✓ El o los profesionales de Subdirección de Tecnologías de la Información posterior a recibir la solicitud y sus respectivos soportes deberán:

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN16
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

- Analizar la requisición y determinarán su clasificación y factibilidad.
- Determinar si el ajuste es interno o es responsabilidad de un tercero.
- Si resultado del análisis se determina que es un ajuste interno deberá cumplir los lineamientos del Manual de Gestión de desarrollo.
- Si el ajuste es responsabilidad de un tercero, deberá:
 1. Recibir la solución del requerimiento del servicio ya sea por correo electrónico y/o comunicación y/o presencial del proveedor, dejando siempre la trazabilidad de la solución.
 2. Verificar la consistencia del Sistema de Información y su alcance, con la implantación de la solución.
 3. Si el ajuste al sistema de información es una solución Mayor se debe ceñir a los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión de desarrollo de un Sistema de Información
 4. Si el ajuste al sistema de información es una solución menor se debe proceder de acuerdo con los lineamientos del Manual para la Gestión de Cambios de un Sistema de Información.

 Supersalud	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN16
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

Definiciones

- **Sistema de Información:** Un sistema de información es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.
- **Petición de Cambios RFC:** Es una solicitud formal para la implementación de un Cambio. Se envía una Solicitud de Cambio a la Gestión de Cambios para cualquier Cambio que no sea estándar (la Gestión de Cambios define usualmente un conjunto de Cambios estándares/ de rutina; estos son cambios menos importantes que no requieren ser sometidos al proceso de la Gestión de Cambios).
- **Elementos de configuración CI:** Todos, tanto los componentes de los servicios TI como los servicios que éstos nos ofrecen, constituyen diferentes elementos de configuración. Ejemplo: Dispositivos de hardware como PCs, impresoras, routers, monitores, así como sus componentes: tarjetas de red, teclados, lectores de CDs, Software: sistemas operativos, aplicaciones, protocolos de red, Documentación: manuales, acuerdos de niveles de servicio.
- **Acuerdo de nivel de servicio SLA:** El SLA debe recoger en un lenguaje no técnico, comprensible para el cliente, todos los detalles de los servicios brindados.
- **Acuerdo de nivel de operación OLA:** El OLA es un documento interno de la organización donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio.
- **Implantación:** Es el proceso de instalar equipos o software nuevo y/o instituir proyectos, resultado de un análisis y diseño previo que conlleva a la renovación,

	GOBIERNO Y GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	CÓDIGO	DIMN16
	MANUAL PARA LA GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE UNA SOLUCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	VERSIÓN	1
		FECHA	30/01/2023

actualización y mejoramiento de un proceso automatizado. Es la última fase del desarrollo de sistemas.

- **Implementación:** Es la instalación de una aplicación informática, realización o la ejecución de un plan, idea, modelo científico, diseño, especificación, estándar, algoritmo o política.
- **Pruebas de integración:** Son aquellas que se realizan en el ámbito del desarrollo de software una vez que se han aprobado las pruebas unitarias. Únicamente se refieren a la prueba o pruebas de todos los elementos unitarios que componen un proceso, hecha en conjunto, de una sola vez. Consiste en realizar pruebas para verificar que un gran conjunto de partes de software funciona juntas.