

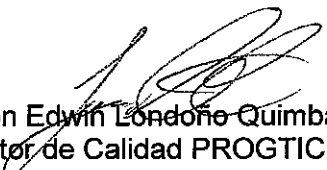
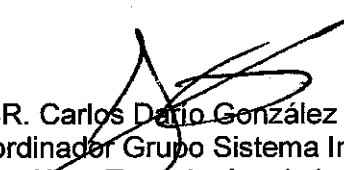
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento Soporte a bases de datos y Sistemas de Información DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-20
		Proceso Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PROGTIC

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Junio 2021	Versión Inicial. NOTA PROASIG - PROPLAES: 1. Este documento fue revisado por PROASIG, cumple con los requisitos establecidos en el formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión SIG, para aprobarlo en la SVE; PROPLAES libera el documento. 2. Dada la reestructuración de la DIGSA, se ajustaron las políticas de operación para el control de la información documentada de los procesos para el SIG, por lo que este documento queda en V1. 3. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento Soporte a bases de datos y Sistemas de Información DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-20
		Proceso Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PROGTIC

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 CR. Luis Hernando Sandoval Pinzón Subdirector Técnico y de Gestión de DIGSA	
Revisó:	 C3. Jhon Edwin Londoño Quimbayo Gestor de Calidad PROGTIC	 CR. Carlos Dario González Villamil Coordinador Grupo Sistema Integral de Información – Tecnologías de la Información y la Comunicaciones DIGSA
	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Líder Área Sistemas Integrados de Gestión ARSIG - PROASIG	 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección
Elaboró:	 PD. Jorge Alberto Cataño Torres Grupo Sistema Integral de Información – Tecnologías de la Información y la Comunicaciones DIGSA Área de Administración del Sistema y Base de Datos DIGSA	

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento Soporte a bases de datos y Sistemas de Información DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-20
		Proceso Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PROGTIC

1. Presentación

Este procedimiento establece los lineamientos para el mantenimiento preventivo, correctivo y/o Evolutivo de los aplicativos con que cuenta la Dirección General de Sanidad Militar, garantizando la disponibilidad, integridad, confidencialidad y mejoras en el acceso de la información a los usuarios finales.

2. Objetivo

Brindar soporte de manera oportuna con el fin de garantizar la disponibilidad, confiabilidad e integridad de los Sistemas de Información y las Bases de Datos de forma, segura y efectiva, en general a quien lo requiera, así apoyar los procesos misionales de la Dirección General de Sanidad Militar.

3. Alcance - Aplicación

Inicia a partir del Procedimientos de Mesa de Ayuda de la DIGSA, en donde una vez sean catalogados los casos referentes a mantenimientos correctivos y/o evolutivos de los Sistemas de Información y Bases de Datos con los que cuenta la Dirección General de Sanidad Militar, se dará el soporte correspondiente de acuerdo a la catalogación; de otra parte, los mantenimientos preventivos inician desde la verificación del estado actual de la base datos hasta su respectiva optimización.

4. Definiciones

Administración:	Creación, actualización, modificación o eliminación de algún recurso, entidad, u objeto involucrado en un Sistema de Información.
Aplicación:	Es un de programa informático diseñado para facilitar al usuario la realización de una determinada tarea con el fin de lograr cumplir con los objetivos misionales.
Base de datos:	Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.
Clave principal:	Para identificar los registros de forma única, esta clave puede estar formada por uno o más campos.
Consultas:	Una consulta es un objeto que proporciona una visión personal de los datos almacenados en las tablas ya creadas.
Datos:	Los datos describen hechos empíricos, sucesos y entidades.
Dependencia Solicitante:	Área ubicada dentro del organigrama del DIGSA; que requiere de los servicios gestionados por el Grupo de Recursos Informáticos. Ejemplo: área de archivo, grupo afiliaciones, Subdirección Técnica y de Gestión, etc.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento Soporte a bases de datos y Sistemas de Información DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-20
		Proceso Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PROGTIC

- Estudio:** Acción de estudiar, ejercicio o esfuerzo del entendimiento o la inteligencia para comprender o aprender algo, en especial una ciencia o un arte.
- Formulario:** Es un documento, ya sea físico o digital diseñado para que el usuario introduzca datos estructurados (nombres, apellidos, dirección, fecha, etc.) en las zonas correspondientes, para ser almacenados y procesados posteriormente. En informática, un formulario consta de un conjunto de Campos de datos solicitados por un determinado programa, los cuales se almacenarán para su procesamiento y posterior uso.
- Módulos:** Los módulos, como las macros, son objetos que sirven para aumentar la funcionalidad de la base de datos.
- Proceso:** Procesamiento o conjunto de operaciones a que se somete una cosa para elaborarla o transformarla.
- Programa:** Proyecto o planificación ordenada de las distintas partes o actividades que componen algo que se va a realizar.
- Programadores:** Un lenguaje de programación es un lenguaje formal diseñado para expresar procesos que pueden ser llevados a cabo por máquinas como las computadoras.
- Propiedad Intelectual:** Son las patentes, marcas registradas, derechos de autor, información registrada o secretos comerciales.
- Problema:** Es un asunto que requiere solución oportuna y verás, además que este hecho impide o dificulta el funcionamiento de algún sistema, subsistema o aplicativo.
- Registro:** Un registro es cada una de las filas de la tabla. Es una ficha que contiene toda la información de un mismo elemento (persona, libro, etc.)
- Requerimiento:** Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio. Se usa en un sentido formal en la ingeniería de sistemas o la ingeniería de software.
- Seguridad:** Asegurar que los recursos del sistema de información (material informático o programas) o portales de una organización sean utilizados de la manera que se decidió y que el acceso a la información allí contenida, así como su modificación sólo sea posible a las personas que se encuentren acreditadas y dentro de los límites de su autorización.
- Sistemas de Información:** Conjunto de elementos que permiten el ingreso, almacenamiento, procesamiento y salidas de información de forma electrónica, estructurada y automatizada con el fin de apoyar las actividades de la Entidad, Ejemplo SALUD.SIS, ONBASE y KACTUS.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento Soporte a bases de datos y Sistemas de Información DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-20
		Proceso Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PROGTIC

Usuario: Es la persona(s) que utiliza o trabaja con algún objeto o que es destinaria de algún servicio público o privado, empresarial o profesional.

5. Acrónimos

ANS: Acuerdos de Niveles de Servicio.
ARECO: Área de Infraestructura Redes y Comunicaciones.
AREIN: Área Seguridad de la Información.
ARIBD: Área de Administración de Sistemas y Bases de Datos.
BD: Base de Datos.
COGFM: Comando General de las Fuerzas Miliars.
DIGSA: Dirección General de Sanidad Militar.
FFMM: Fuerzas Militares.
PETIC: Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
SISAM: Grupo Sistema Integral de Información-Tecnologías de la Información y la Telecomunicaciones.
TIC: Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

6. Proveedor – entrada (insumo) para el desarrollo del procedimiento

Proveedor	Entrada - insumo
Congreso de la República de Colombia	Ley Estatutaria 1266 del 2008 de Habeas Data.
Congreso de la República de Colombia	Ley Estatutaria 1581 del 2012. Ley del manejo de datos personales.
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC).	El Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI).
Ministerio de Defensa Nacional	Directiva Permanente 018 de 2014. "Políticas de Seguridad de la información para el Sector Defensa".
Comando General de las FFMM	Directiva Permanente 154 de 2014. "Políticas de Seguridad de la información para el Sector Defensa".
Dirección General de Sanidad Militar	Procedimiento de mesa de ayuda de la DIGSA.
Dirección General de Sanidad Militar	Procedimiento de Administración de Base de Datos y Sistemas de Información.

7. Políticas de Operación

7.1	A través de proceso de mesa de ayuda de la DIGSA se recepcionarán y catalogarán los tickets para ser enviados al ARIBD para dar solución a los mismos.
7.2	El funcionario del ARIBD o quien haga sus veces verificara el tipo de mantenimiento (preventivos, correctivos y/o evolutivos), requerido a los Sistemas de Información y Bases de Datos.
7.3	El funcionario del ARIBD o quien haga sus veces debe documentar en la mesa de ayuda si el caso los cambios que se generaron como solución a la solicitud.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento Soporte a bases de datos y Sistemas de Información DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-20
		Proceso Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PROGTIC

7.4	En caso de ser mantenimiento preventivo o no tener una solicitud por la mesa de ayuda debe generarse un formato bitácora de actualizaciones a las bases de datos y/o sistemas de información con el registro de lo realizado.
-----	---

8. Descripción de Actividades y puntos de control

8.1 Mantenimiento Correctivo y/o evolutivo.

Descripción	Registro(s)
1. Recibir el ticket del usuario escalado de la Mesa de Ayuda de la DIGSA, referente a los Sistemas de Información y Bases de Datos que cuenta la Dirección General de Sanidad Militar. Ver punto de control. Responsable: Funcionario ARIBD o quien haga sus veces.	Ticket en la Mesa de Ayuda.
2. Verificar en la Base de Datos o en el sistema de información lo informado en el ticket, para corroborar la presencia de la novedad reportada. Ver punto de control. Responsable: Funcionario ARIBD o quien haga sus veces.	
3. Realizar las correcciones o modificaciones requeridas para dar solución al problema presentado. Responsable: Funcionario ARIBD o quien haga sus veces.	
Fin	

Punto de Control

Actividad donde se controla:	1. Recibir el ticket del usuario escalado de la Mesa de Ayuda de la DIGSA, referentes a Sistemas de Información y Bases de Datos que cuenta la Dirección General de Sanidad Militar.
Como se controla:	Verificando el requerimiento solicitado para analizar su viabilidad.
Criterio de aceptación	Estudio del impacto, tipo y alcance de novedad y/o modificación solicitada.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	De acuerdo al estudio del impacto, tipo y alcance de novedad y/o modificación solicitada no se puede realizar o está fuera del alcance de la DIGSA o del Proveedor, se informa al usuario por medio de la mesa de

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento Soporte a bases de datos y Sistemas de Información DIGSA
		MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-20
		Proceso Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PROGTIC

	ayuda que no se puede realizar el requerimiento solicitado se procede a responder el ticket.
Registro de la acción tomada:	Responder el ticket en la Mesa de Ayuda de la Dirección General de Sanidad Militar.
Responsable del control:	Funcionario ARIBD o quien haga sus veces

Punto de Control

Actividad donde se controla:	2. Realizar las correcciones o modificaciones requeridas para dar solución al problema presentado.
Como se controla:	Verificando el cumplimiento a cabalidad del requerimiento solicitado.
Criterio de aceptación	Aceptación por parte del usuario el cumplimiento del requerimiento solicitado.
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Se realiza retroalimentación del requerimiento para definir criterios de aceptación para el cumplimiento del mismo.
Registro de la acción tomada:	Registro en Mesa de Ayuda de la Dirección General de Sanidad Militar.
Responsable del control:	Funcionario ARIBD o quien haga sus veces.

8.2 Mantenimiento Preventivo

Descripción	Registro(s)
1. Elaborar Cronograma de Mantenimiento Preventivo, describiendo las actividades a realizar teniendo en cuenta el comportamiento transaccional de cada sistema de información y/o aplicativo que cuenta la Dirección General de Sanidad Militar. Responsable: Área Bases de Datos o funcionario ARIBD.	Cronograma Mantenimiento elaborado y aprobado.
2. Ejecutar las actividades definidas de acuerdo al cronograma establecido. Responsable: Área Bases de Datos o Funcionario ARIBD.	Cronograma de Actividades elaborado y aprobado.
3. Elaborar Informe de ejecución de actividades para fortalecer y optimizar los procesos institucionales. Responsable: Área Bases de Datos o Funcionario ARIBD.	Informe de ejecución de actividades para toma de decisiones y registro de históricos elaborado y socializado.
4. Realizar seguimiento a las novedades reportadas en el informe y proceder a subsanarlas. Responsable: Área Bases de Datos o Funcionario ARIBD.	Seguimiento en la Mesa de ayuda, que se encuentra predeterminado en el escritorio del computador.

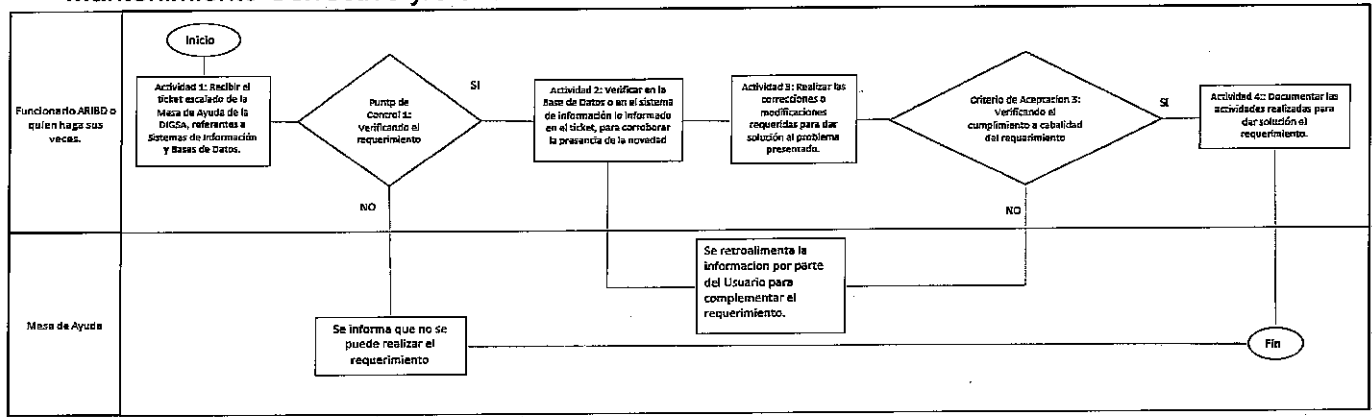
	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y DE GESTIÓN GRUPO SISTEMA INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN	Procedimiento Soporte a bases de datos y Sistemas de Información DIGSA MDN-COGFM-PROGTIC-DIGSA-PT.95.1-20 Proceso Gestión de Tecnologías de la información y las Comunicaciones PROGTIC
---	--	--

Descripción	Registro(s)
Fin	

9. Flujograma

No se considera diagramar el mantenimiento preventivo dado que es una secuencia no regida a condicionales.

Mantenimiento Correctivo y/o evolutivo.



10. Documentos y registros relacionados

10.1	Cronograma Mantenimiento elaborado y aprobado.
10.2	Cronograma de Actividades elaborado y aprobado.
10.3	Informe de ejecución de actividades para toma de decisiones y registro de históricos elaborado y socializado.
10.4	Seguimiento en la Mesa de ayuda, que se encuentra predeterminado en el escritorio del computador.
10.5	Registro realizado en Mesa de ayuda, que se encuentra predeterminado en el escritorio del computador.

Fin