

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO	Código:	OSTI-PR21
		Versión:	01
		Fecha:	30/12/2021
		Página:	Página 1 de 13

1 OBJETIVO

Definir los lineamientos y procedimientos empleados para la aplicación de actualizaciones en los Sistemas Operativos que hacen parte de la plataforma de la entidad, con el propósito de mitigar los riesgos derivados de la pérdida, eliminación o integridad de información.

2 ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a toda la infraestructura o plataforma de la organización que maneje Sistemas Operativos empleados para el normal desarrollo de sus procesos. Inicia con la elaboración del plan de trabajo para la instalación de actualizaciones, continúa con la instalación en el ambiente de desarrollo y pruebas y finaliza con la actualización del ambiente de producción.

3 LÍDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador Grupo de Soporte a la Tecnologías de la Dirección de Gestión de Tecnología de Información y Comunicaciones

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

El presente procedimiento se encuentra alineado con el Modelo de Arquitectura Empresarial que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC ha definido.

- Dentro del proceso de instalación de actualizaciones se podrá contar con el apoyo de los proveedores de TI que administren o coadministren las plataformas de la ADRES, según el centro de datos en el que se realice la instalación.
- El líder de seguridad de la información, el coordinador de Soporte a la Tecnologías o el Director de Tecnología de Información y Comunicaciones podrán solicitar actualizaciones a los sistemas operativos que se consideren críticos por parte del proveedor y será considerado un control de cambios de emergencia conforme al procedimiento de Gestión de control de cambios.
- Este procedimiento se interrelaciona con el procedimiento de gestión de requerimientos, gestión de incidentes, gestión de incidentes de seguridad, gestión de control de cambios, gestión y control acceso, transferencia de información, gestión de eventos, gestión de problemas de TI y en ocasiones, dependiendo de las soluciones permanentes identificadas en los problemas analizados, pueden convertirse en proyectos de TI que deberán desarrollarse a partir de los procedimientos de Arquitectura y Proyectos de TI.

5 REQUISITOS LEGALES: Ver normograma del proceso.

6 DEFINICIONES:

- **Ambiente de Desarrollo:** Son servidores destinados a realizar pruebas y validaciones de nuevos procesos o despliegues, antes de ser implementados en el ambiente de producción.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO	Código:	OSTI-PR21
		Versión:	01
		Fecha:	30/12/2021
		Página:	Página 1 de 13

- **Ambiente de Producción:** Ambiente donde se encuentran los datos operativos, y donde los usuarios finales consultan, envían, reciben o intercambian información.
- **Actualizaciones (Parches):** En informática, una actualización (parche) consta de cambios que se aplican a un sistema informático para corregir errores o actualizar su funcionalidad.
- **ROLL BACK:** Es una operación que devuelve un activo de información a su estado previo, siempre y cuando se cuente con los mecanismos para hacerlo.

7 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
1	Elaborar el plan de trabajo	El Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado de la actividad, anualmente se reúne con el Comité de Gestión de Cambios para definir y elaborar el plan de trabajo frente a la instalación mensual de actualizaciones de Sistemas Operativos.	Coordinador de Soporte a la Tecnologías o Gestor de operaciones	Acta de comité Plan de trabajo
2	Revisar actualizaciones a instalar	Mensualmente el Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado de la actividad, genera el listado de instalación de actualizaciones tanto para los ambientes de desarrollo, pruebas y producción, para presentar la solicitud correspondiente para la aplicación de las actualizaciones inicialmente en los ambientes de desarrollo o pruebas. Cada actualización debe contar con su identificación, descripción, fecha de liberación.	Coordinador de Soporte a la Tecnologías o Gestor de operaciones	Listado de instalación de actualizaciones para ambiente de desarrollo, pruebas o producción
3	Notificar la instalación de actualizaciones en los ambientes de pruebas o desarrollo	El Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado de la actividad, conforme con el plan de trabajo y el listado de instalación de actualizaciones, notifica al comité de gestión de cambios mediante correo electrónico adjuntado el formato OSTI-FR10 Requerimiento Control de Cambio, incluyendo la fecha y hora propuesta para el despliegue de las actualizaciones.	Coordinador de Soporte a la Tecnologías o Gestor de operaciones	Correo electrónico
4	Instalar las actualizaciones en los ambientes de	El Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado de la actividad realiza la instalación de las actualizaciones en los ambientes de desarrollo o pruebas. Posteriormente,	Coordinador de Soporte a la Tecnologías o Gestor de operaciones	Correo electrónico

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	desarrollo o pruebas	notifica vía correo electrónico al líder técnico de la aplicación o base de datos y de ser necesario al usuario funcional para que realice las respectivas validaciones.		
5 PC	Verificar el funcionamiento del aplicativo en ambiente de desarrollo e identificar posibles errores	<p>Se verifica el correcto funcionamiento de las aplicaciones, software base, cadenas de conexión, tareas programadas, sistema operativo, motores de bases de datos.</p> <p>Descripción del Punto de Control Una vez instaladas las actualizaciones del Sistema Operativo en los ambientes de desarrollo o pruebas, el líder técnico de la aplicación o de base de datos, revisa el correcto funcionamiento general de las aplicaciones, software base, cadenas de conexión, tareas programadas, sistema operativo y motores de bases de datos, entre otros, relacionados con el activo de información actualizado.</p> <p>Así mismo, el usuario técnico funcional cuando aplique, verifica el funcionamiento del aplicativo.</p> <p>¿Existen errores?</p> <p>- SI: Se ejecuta el plan de roll back indicado en el formato OSTI-FR10 Requerimiento Control de Cambio y retorna al inicio de esta actividad.</p> <p>- NO: Informa al Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado de la actividad que todo se encuentra correcto y continúa con la actividad No. 6</p> <p>Toda evidencia será reportada vía correo electrónico</p>	<p>Usuario técnico funcional.</p> <p>El líder técnico de la aplicación o de base de datos.</p>	Correo electrónico
6	Notificar la solicitud de aprobación de la ventana para la instalación de actualizaciones en el	El Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado de la actividad, conforme con el plan de trabajo, el listado de instalación de actualizaciones y el visto bueno del usuario funcional, solicita a través del correo mesadeservicios@adres.gov.co y adjuntado el Formato OSTI-FR10 Requerimiento Control de Cambio diligenciado, al comité de gestión de cambios la aprobación para la	Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado de la actividad	<p>Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios.</p> <p>Formato OSTI-FR10</p>

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
	ambiente de producción	instalación de las actualizaciones en el ambiente de producción.		Requerimiento Control de Cambio
7 PC	Aprobar control de cambios para gestionar la instalación de actualizaciones en el ambiente de producción	<p>Posterior a la solicitud de control de cambios, el comité de gestión de cambios valida la pertinencia y exactitud de esta.</p> <p>Descripción del Punto de Control Una vez el coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado notifica la solicitud de control de cambios, el comité de gestión de cambios valida si esta cuenta con toda la información.</p> <p>¿El comité aprobó el control de cambios? SI: Continúa con la actividad No. 8 NO: El comité de gestión de cambios realiza las recomendaciones pertinentes y el Coordinador de Soporte a la Tecnologías o Gestor de operaciones encargado de la actividad ajusta el control de cambios, teniendo en cuenta las observaciones recibidas por parte de los miembros del comité de gestión de cambios y continúa con la actividad No. 8.</p>	<p>Comité de gestión de cambios</p> <p>Coordinador de Soporte a la Tecnologías o Gestor de operaciones</p>	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios.
8	Instalar las actualizaciones del Sistema Operativo en el ambiente de producción	<p>El Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado de la actividad, despliega las actualizaciones en el ambiente de producción de acuerdo con la solicitud de control de cambios aprobada.</p> <p>Una vez finalice esta actividad relaciona las actualizaciones que fueron aplicadas conforme a la solicitud en el caso en mesa de servicios y realiza el cierre de este.</p>	Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios.
9	Verificar el funcionamiento de las aplicaciones en ambiente de producción e identificar posibles errores en las aplicaciones	<p>Una vez instaladas las actualizaciones en el ambiente de producción, el Coordinador de Soporte a la Tecnologías o gestor de operaciones encargado de la actividad, revisa y monitorea el correcto funcionamiento general de las aplicaciones, software base, cadenas de conexión, tareas programadas, sistema operativo, entre otros.</p> <p>El usuario funcional verifica el funcionamiento y operación del aplicativo. En caso de presentar alguna falla, generará una solicitud conforme lo definido en el</p>	Gestor de operaciones asignado para pruebas Usuario funcional. / Coordinador de Soporte a la Tecnologías	Herramienta de gestión de Casos Módulo de Mesa de Servicios.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ACTUALIZACIÓN DE SISTEMA OPERATIVO	Código:	OSTI-PR21
		Versión:	01
		Fecha:	30/12/2021
		Página:	Página 1 de 13

No	Actividad	Descripción de la Actividad	Responsable	Registro
		procedimiento OSTI-PR02 Gestión de Incidentes. FIN DEL PROCEDIMIENTO		

8 CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del cambio	Asesor del proceso
1	30 de diciembre de 2021	Versión inicial	Olga Marcela Vargas Asesor OAPCR Eliana Rodríguez Gómez Gestor de Operaciones OAPCR

9 ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fabian Camilo Bernal Pinzon Gestor de Operaciones - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Carlos Andrés Ruiz Romero Coordinador Grupo de soporte de TI - Dirección de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Juan Carlos Mendoza Pedraza Director de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones