

	PROCEDIMIENTO	GESTIÓN DE PARCHES Y ACTUALIZACIONES	CÓDIGO	GINFO-P-014
	ACTIVIDAD	ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	VERSIÓN	1
	PROCESO	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	FECHA	12-abr.-21
OBJETIVO	Establecer los lineamientos para la gestión de las actualizaciones (parches) de software que permitan garantizar el correcto funcionamiento de los equipos de cómputo, servidores y aplicaciones que soportan la operación de la entidad.			
ALCANCE	Inicia desde la identificación de las actualizaciones que se encuentran pendientes, pasando por el análisis que se requiere para garantizar la liberación, continuando con la aprobación o negación de la solicitud por parte del comité de cambios hasta el cierre del cambio en la mesa de servicios de TI.			
RESPONSABLE	Secretaría General			

1. DEFINICIONES (Términos y Siglas)

Activos de TI: hardware y software de tecnologías de la información con los que cuenta la entidad.
Cambio: adición, modificación o eliminación de cualquier cosa que pueda tener un efecto en los servicios de TI. El alcance debe incluir cambios en todas las arquitecturas, procesos, herramientas, métricas y documentación, así como cambios en TI, servicios y otros elementos de configuración.
Cambio de emergencia: cualquier tipo de modificación la cual se debe realizar tan pronto sea posible dada su criticidad para el negocio, debido a la interrupción o pérdida total de un servicio o falla en un elemento de configuración. Siempre se deriva de un incidente crítico a la operación.
Cambio Normal: cualquier tipo de modificación de forma temporal sobre un elemento de configuración o grupo de elementos de configuración perteneciente a la infraestructura tecnológica.
EIST: Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
Especialista encargado: persona responsable de gestionar las actualizaciones o parches de seguridad para garantizar el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica.
Mesa de servicios: Es el punto de contacto a través del cual los usuarios interactúan con TI a través de la gestión de incidentes, solicitudes, requerimientos y problemas relacionados con la tecnología, infraestructura y comunicaciones informáticas, que permiten satisfacer las necesidades permanentes de los usuarios.
Parche: distintos cambios que se han aplicado a un programa para corregir errores, actualizarlo, eliminar secciones antiguas de software o simplemente añadirle funcionalidad. Pueden ser desarrollados por el propio proveedor de software, o por otros desarrolladores que, generalmente disponen del código fuente.
Responsable de la aplicación: Persona o dependencia encargada de la administración de los sistemas de información, aplicaciones o infraestructura tecnológica.
Solicitud de cambio (Request for Change, RFC): es una requisición formal de cambio que se solicita a través de la mesa de servicios de TI y espera ser aprobada por los miembros del comité de cambios para su liberación y puesta en operación.
Software: Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.
TI: Abreviatura de Tecnología de la información.

2. GENERALIDADES

1. Los parches a instalar en los servidores deben ser liberados una vez se encuentren estables bajo una versión anterior con el fin de evitar fallas en los sistemas o reprocesos.
2. Los parches de seguridad serán instalados previa aprobación del comité de cambios.
3. Los parches en los ambientes de producción se liberaran en horas no laborales, exceptuando aquellos parches que sean liberados por el fabricante para la corrección inmediata de una vulnerabilidad del sistema. Este se liberará previa aprobación del comité de cambios convocado de emergencia.
4. Para la aplicación de parches en los ambientes productivos siempre se notificará a la comunidad ANT la ventana de mantenimiento.

3. RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

A partir del análisis de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de los procesos, la Oficina de Planeación orienta a las dependencias en la identificación de las tareas críticas de sus procedimientos en las que se puede materializar un riesgo y el establecimiento de las correspondientes tareas de control preventivo, detectivo o correctivo.					
Para facilitar la identificación de las tareas críticas y las correspondientes tareas de control, el procedimiento presenta el siguiente método de señalización:					
<table><tr><td>Tareas Críticas</td><td>Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con texto en color rojo y con el símbolo Ⓢ</td></tr><tr><td>Tareas de Control</td><td>Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con texto en color azul y con el símbolo ⓐ</td></tr></table>	Tareas Críticas	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con texto en color rojo y con el símbolo Ⓢ	Tareas de Control	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con texto en color azul y con el símbolo ⓐ	
Tareas Críticas	Son las tareas donde se puede materializar un riesgo que impacte negativamente el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas críticas con texto en color rojo y con el símbolo Ⓢ				
Tareas de Control	Son las tareas que permiten prevenir o corregir el impacto de los riesgos en el logro del objetivo del procedimiento. En la matriz de desarrollo del procedimiento y en el diagrama de flujo se identifican tareas de control con texto en color azul y con el símbolo ⓐ				

4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	Tarea	Descripción	Tiempo de Ejecución	Responsable
1	Identificar los activos y software	Los especialistas encargados de administrar y gestionar la Infraestructura tecnológica deberán identificar las actualizaciones que se encuentran pendientes por realizar en los activos de TI y deben: 1. Generar un listado en Excel con las actualizaciones pendientes, este debe contener mínimo los siguientes campos: a. Tipo de actualización b. Nombre del dispositivo c. IP d. Ambiente e. Nombre del parche o versión f. Servicio que se afectará	7 días	Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
2	Analizar e identificar la pertinencia de actualizar	Los especialistas encargados de administrar y gestionar la Infraestructura tecnológica, deben revisar, analizar e identificar la pertinencia en la implementación de los parches disponibles por el fabricante. Si la actualización es apta para su aplicación continua con la siguiente actividad. De lo contrario no ejecuta ninguna acción.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
3	Radicar y presentar solicitud de cambio	El especialista encargado de la actividad, deberá radicar en la mesa de servicios de TI la solicitud de actualización de software/parche de seguridad y presentar ante el comité de cambios la necesidad de realizar la actualización.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
4	Aprobar solicitud de cambio	Los miembros del comité de cambios posterior a la presentación por parte del especialista encargado, realiza la aprobación o negación del cambio a través de la mesa de servicios de TI. Si el cambio fue aprobado, continua con la siguiente actividad. De lo contrario continua con la tarea No. 2.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
5	Notificar aplicación de parches ambientes de desarrollo y pruebas	El especialista encargado envía correo electrónico a los responsables de la aplicación adjuntando el listado de parches a instalar y notificando la fecha y hora de la aplicación de los mismos.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
6	Verificar funcionalidad ambientes de desarrollo y pruebas	Los responsables de la aplicación previa notificación por correo electrónico de la instalación de parches en ambientes de desarrollo y pruebas, tienen 3 días para validar los accesos y funcionalidades generales de los ambientes, esto incluye tareas programadas, sistema operativo, bases de datos, aplicaciones, servicios web entre otros. Posteriormente, deberán responder por correo electrónico el resultado de las pruebas y se continua de acuerdo con la siguiente clasificación: a. Pruebas exitosas: continua con la siguiente actividad. b. Pruebas no exitosas: continua con la tarea No. 10.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
7	Notificar Ventana de mantenimiento	Enviar correo electrónico a la comunidad ANT informando fecha, hora y servicios afectados para la ventana de mantenimiento en caso requerido.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
8	Desplegar actualización ambiente de producción	El especialista encargado procede a ejecutar las actividades relacionadas en el formato de solicitud de cambios RFC establecido en la mesa de servicios de TI.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
9	Verificar funcionalidad ambientes productivos	Los responsables de la aplicación previa notificación por correo electrónico de la instalación de parches en ambientes productivos validan los accesos y funcionalidades generales del ambiente, esto incluye tareas programadas, sistema operativo, bases de datos, aplicaciones y servicios web entre otros. Si presenta alguna novedad, debe notificarse de inmediato al especialista encargado quien validará la falla y en caso necesario ejecutará la siguiente actividad. De lo contrario pasa a la tarea No. 11.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico Subdirección de Sistemas de Información de Tierras
10	Aplicar el roll back	En caso de presentarse alguna falla con la actualización, se realizará el rollback previsto en el formato de solicitud de cambios RFC contenido en la mesa de servicios de TI y regresa a la actividad "Analizar e identificar la pertinencia de actualizar". De lo contrario continua con la siguiente actividad.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico
11	Cerrar cambio mesa de servicios de TI	Se documenta y cierra el cambio a través de la mesa de servicios de TI.		Equipo de Infraestructura y Soporte Tecnológico

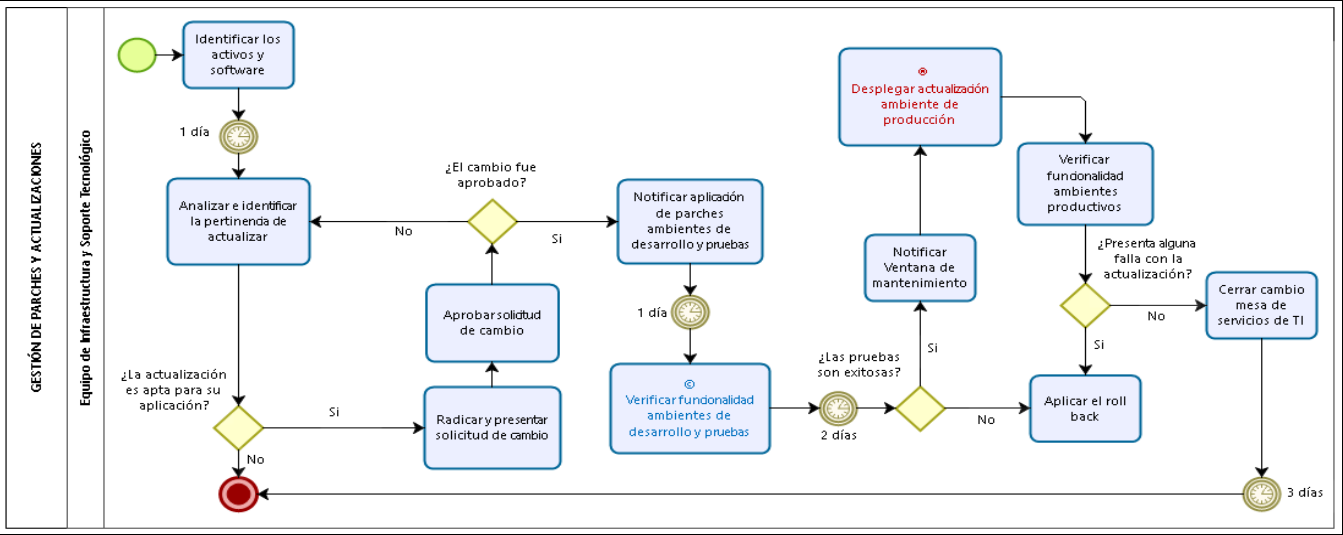
5. NORMATIVIDAD APLICABLE

Decreto 1008 del 14 de junio de 2018: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Ley Estatutaria 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales Decreto 1078 de 2015: Decreto único reglamentario del Sector de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014 y se dictan otras disposiciones Decreto 415 de 2016: Definición de los lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones (Departamento Administrativo de la Función Pública) Ley 1341 de 2009: Se definen principios y conceptos sobre la información y la organización de las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC

6. DOCUMENTOS ASOCIADOS

N/A

7. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORÓ	Alexandra Ruiz Bedoya	REVISÓ	Fabián Augusto Patarroyo Morales	APROBÓ	Carlos Alberto Salinas Sastre
CARGO	Contratista - Secretaría General	CARGO	Contratista - Secretaría General	CARGO	Secretario General
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	FIRMA	ORIGINAL FIRMADO
FECHA	12-abr.-21	FECHA	12-abr.-21	FECHA	12-abr.-21