INFORME DE SOPORTE TÉCNICO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.

Contrato: 238/2023 MDN-UGG-DA
Periodo: Marzo de 2026
Contratista: IOIP S.A.S.

Versión del documento: 1.0

Tabla de contenido

Tabla de contenido 2
1. Introducción 4
2. Alcance 4
3. Resumen del periodo – Marzo 2026 4
4. Actividades de soporte preventivo y correctivo – Marzo 2026 5
4.1. Novedad en permisos de expedientes (Soporte en sitio) 5
4.2. Ajuste funcional – Campos editables en vehículos 10
4.3. Validación – Reportes Power BI 11
4.4. Actualización preventiva en producción 11
4.5 Seguimiento y Control por Sprints 12
5. Actualizaciones en Producción 13
5. Estado Técnico al Cierre de Marzo 15
6. Conclusiones 16

Índice de Figuras

Evidencia 1 Novedad en los permisos de los expedientes #766 6
Evidencia 2 Novedad en los permisos de los expedientes #766 6
Evidencia 3 Novedad en los permisos de los expedientes #766 7
Evidencia 4 Novedad en los permisos de los expedientes #766 7
Evidencia 5 Novedad en los permisos de los expedientes #766 8
Evidencia 6 Novedad en los permisos de los expedientes #766 8
Evidencia 7 Novedad en los permisos de los expedientes #766 9
Evidencia 8 Novedad en los permisos de los expedientes #766 9
Evidencia 9 Campos editables en Vehiculos - Autorización de ingreso al CAN #747 10
Evidencia 10 Campos editables en Vehiculos - Autorización de ingreso al CAN #747 10
Evidencia 11 Reportes de Power Bi no actualizan #778 11
Evidencia 12 Radicación y seguimiento de soporte preventivo en grupo SOS (Teams) – Marzo 2026 12
Evidencia 13 Registro de versiones desplegadas en el ambiente MDN-PROD (GKE) del SGDEA 13
Evidencia 14 Registro de comunicación del despliegue en producción y actualización de versiones del SGDEA 03-03-2026 14
Evidencia 15 Registro de comunicación del despliegue en producción y actualización de versiones del SGDEA 18-03-2026 14
Evidencia 16 Tablero de gestión de incidencias y soporte SGDEA – (Marzo 2026) 15

Índice de Tablas

Tabla 1 Gestión de despliegues e incidencias – Primer trimestre 2026 16

Índice de Graficas

Gráfico 1 Despliegues ejecutados e incidencias atendidas – Primer trimestre 2026 17

Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA)
Ministerio de Defensa Nacional
Periodo: Marzo 2026

1. Introducción

El presente informe documenta las actividades de soporte técnico preventivo y correctivo realizadas sobre el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA) durante el mes de marzo de 2026, en el marco del contrato 238/2023 MDN-UGG-DA.

Durante este periodo, el equipo técnico de IOIP S.A.S. ejecutó actividades orientadas a la estabilización del sistema, atención de novedades reportadas por usuarios, validaciones funcionales y despliegues controlados en ambiente de producción, garantizando la continuidad operativa del SGDEA.

2. Alcance

El presente informe comprende:

- Atención de incidencias funcionales y técnicas reportadas por usuarios
- Actividades de soporte preventivo en sitio
- Validaciones funcionales en ambientes de desarrollo y producción
- Despliegues y actualizaciones técnicas en producción
- Seguimiento de estado operativo del sistema

3. Resumen del periodo – Marzo 2026

Concepto — Resultado

Gestión por Sprint: 2 Sprints gestionados
Actividades de soporte atendidas: 4 novedades principales
Despliegues preventivos ejecutados: 2
Versiones actualizadas: Front y API
Estado del sistema: Estable con dependencias externas controladas

4. Actividades de soporte preventivo y correctivo – Marzo 2026

4.1. Novedad en permisos de expedientes (Soporte en sitio)

Durante el periodo se atendió una novedad relacionada con la gestión de permisos en expedientes con nivel de seguridad "Reservado".

Descripción:
Se requería validar que los usuarios de dependencias padre pudieran visualizar y crear documentos en expedientes asociados a dependencias hijas sin necesidad de configuración adicional de permisos.

Acciones ejecutadas:

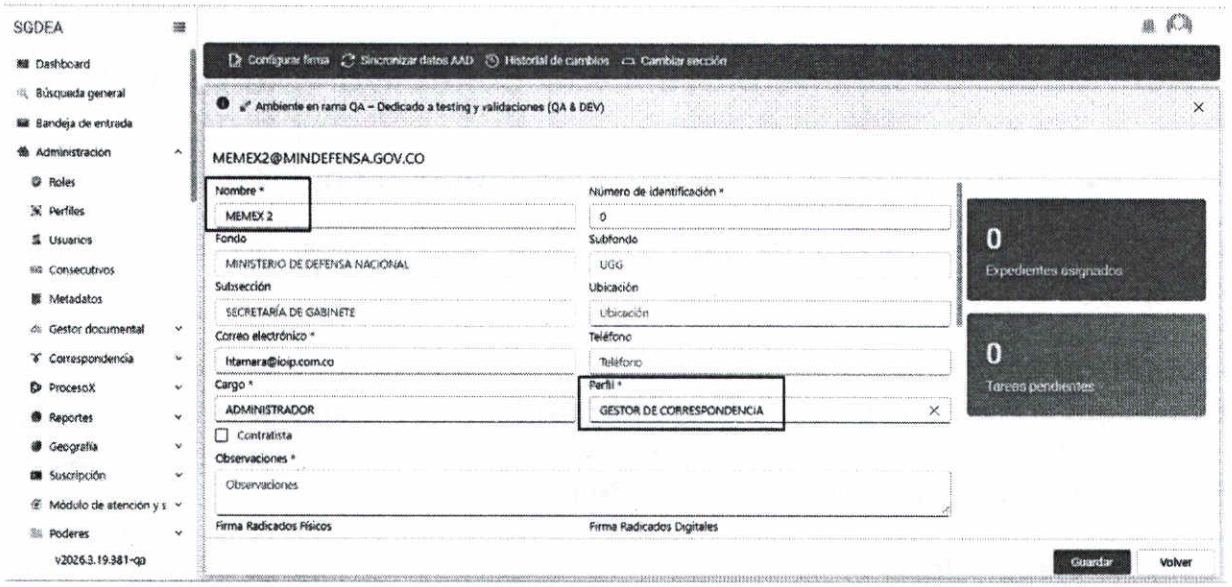
- Configuración previa del perfil **"Gestor de correspondencia"** al usuario
- Validación sobre expedientes con nivel de seguridad "Reservado"
- Pruebas de acceso desde usuario de dependencia padre
- Creación y gestión de comunicado interno
- Validación de persistencia de información

Resultado:

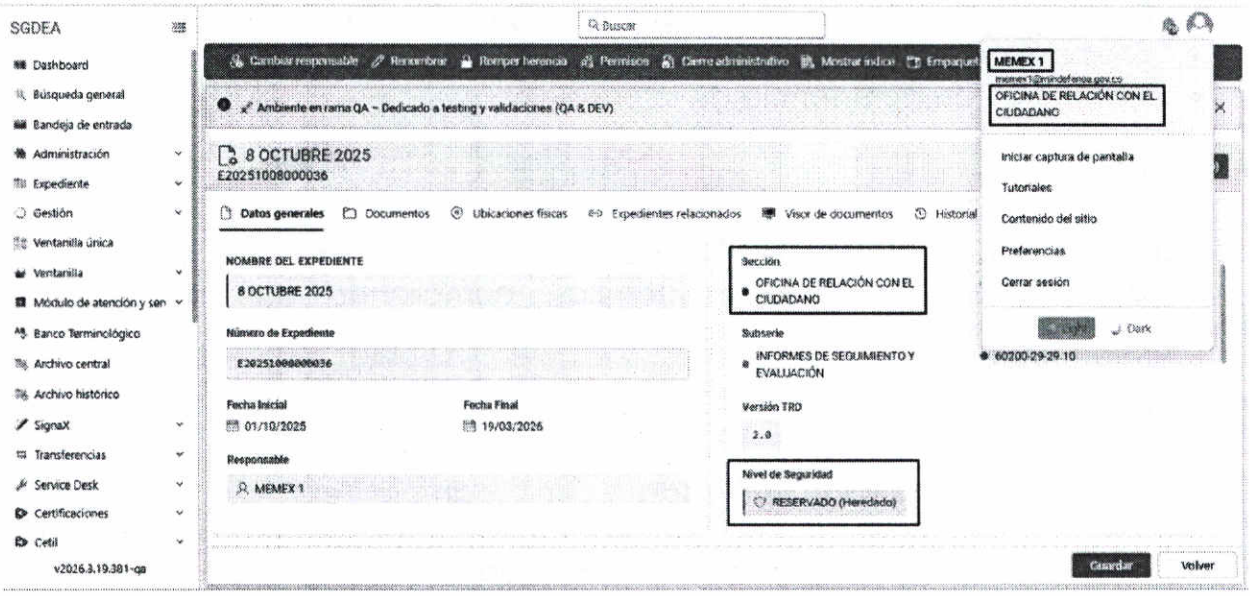
Se confirma que el sistema permite la gestión de documentos conforme al modelo de jerarquía de dependencias, cumpliendo con lo esperado funcionalmente.

Estado:

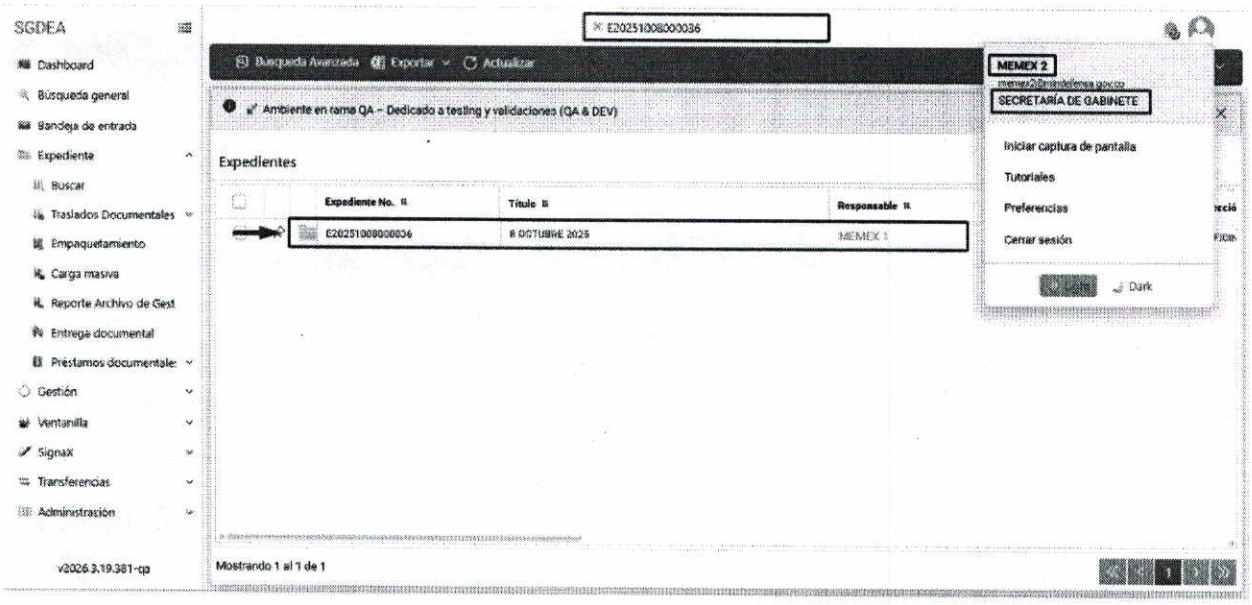
Certificación funcional realizada en ambiente de desarrollo.
No se completó el ciclo de certificación en QA ni despliegue a producción debido a indisponibilidad del ambiente de pruebas.



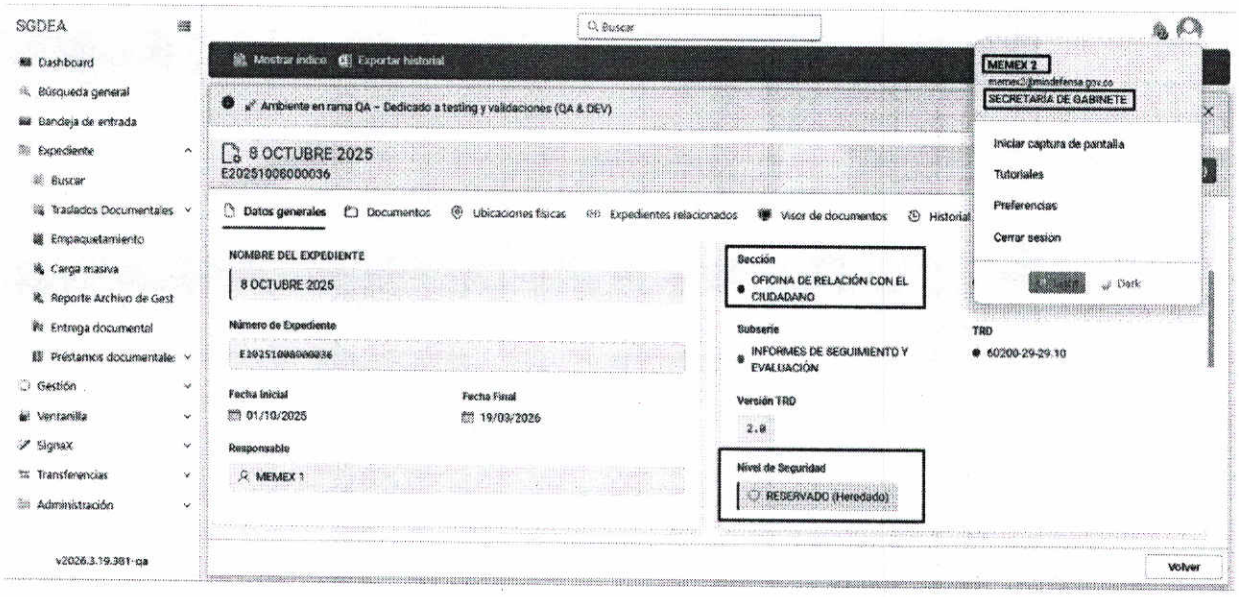
Evidencia 1 Novedad en los permisos de los expedientes #766



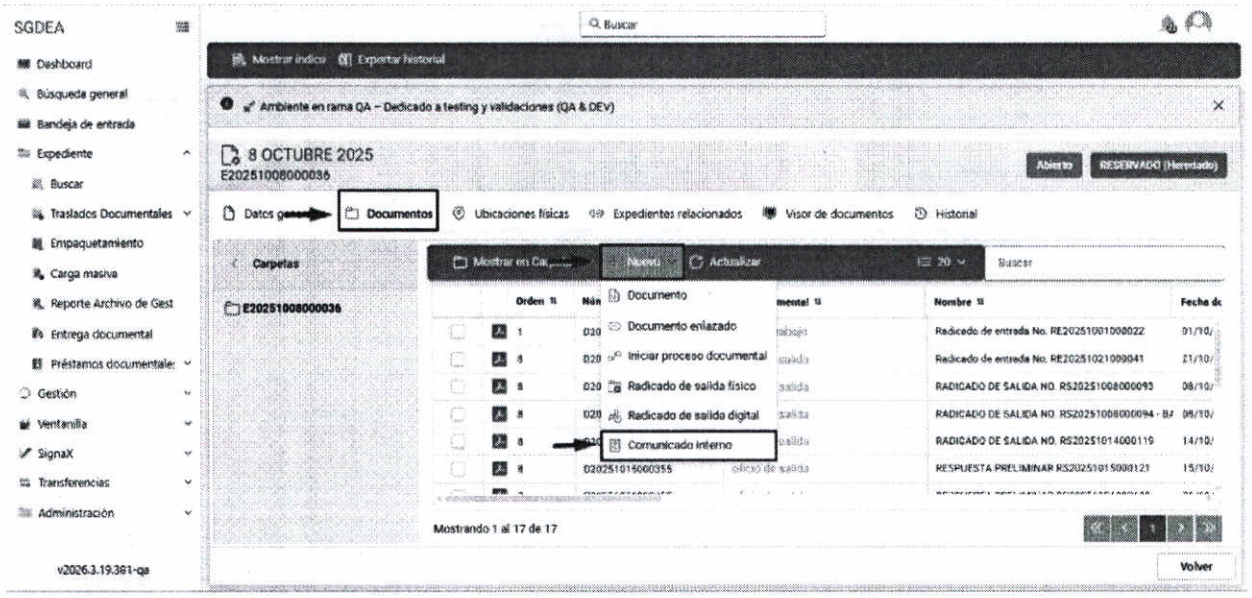
Evidencia 2 Novedad en los permisos de los expedientes #766



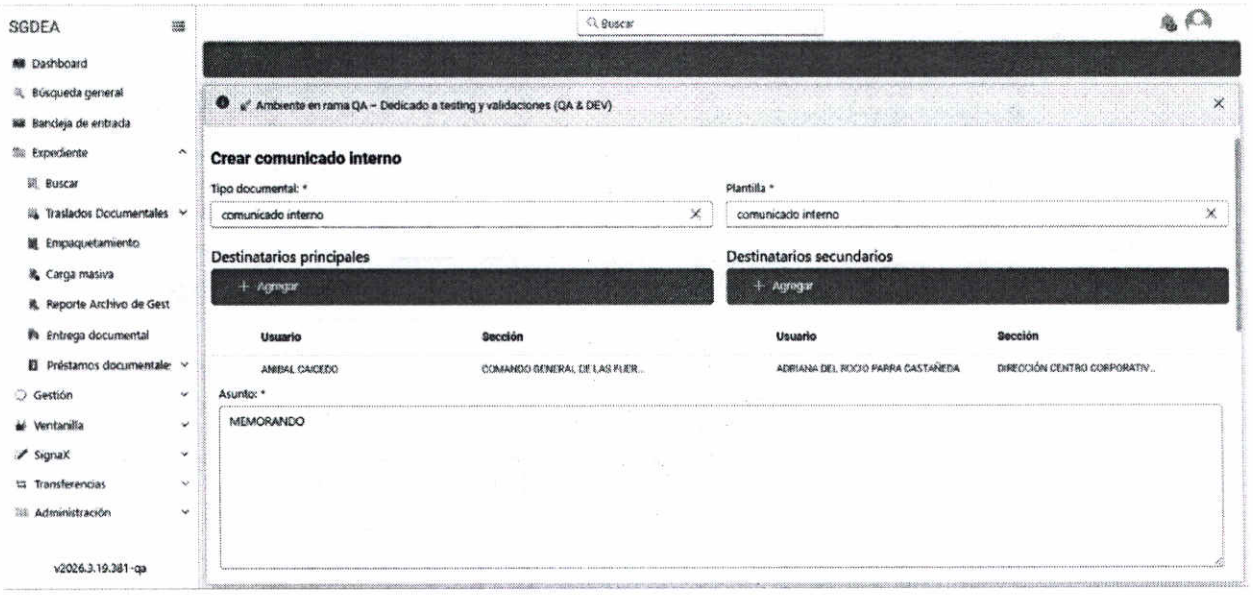
Evidencia 3 Novedad en los permisos de los expedientes #766



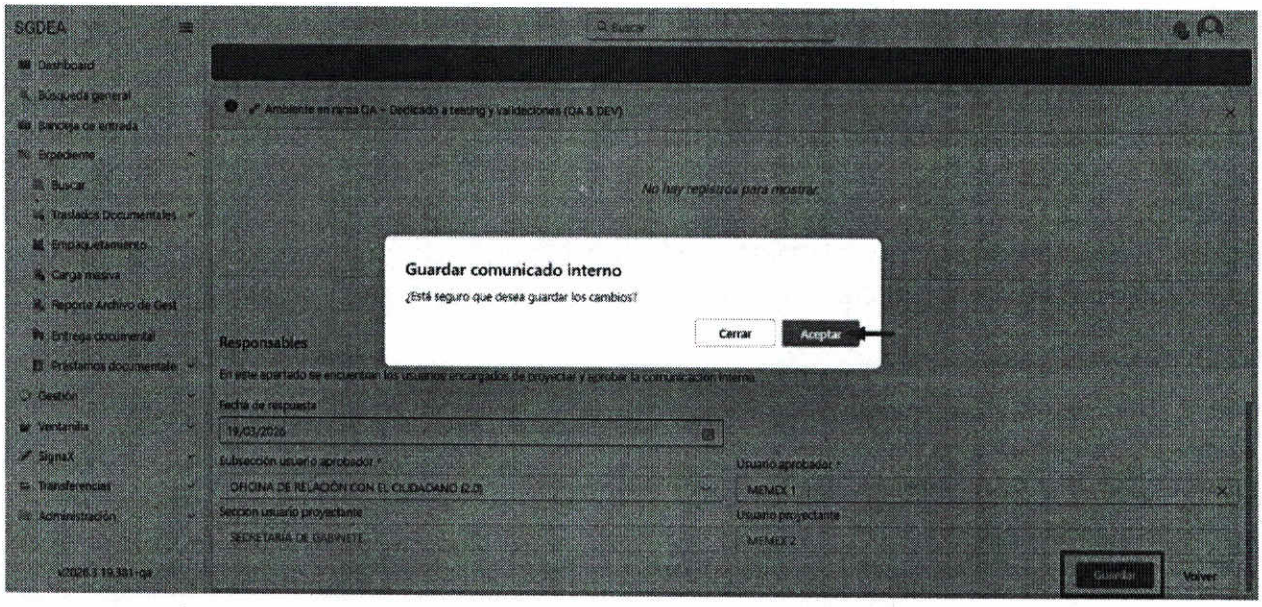
Evidencia 4 Novedad en los permisos de los expedientes #766



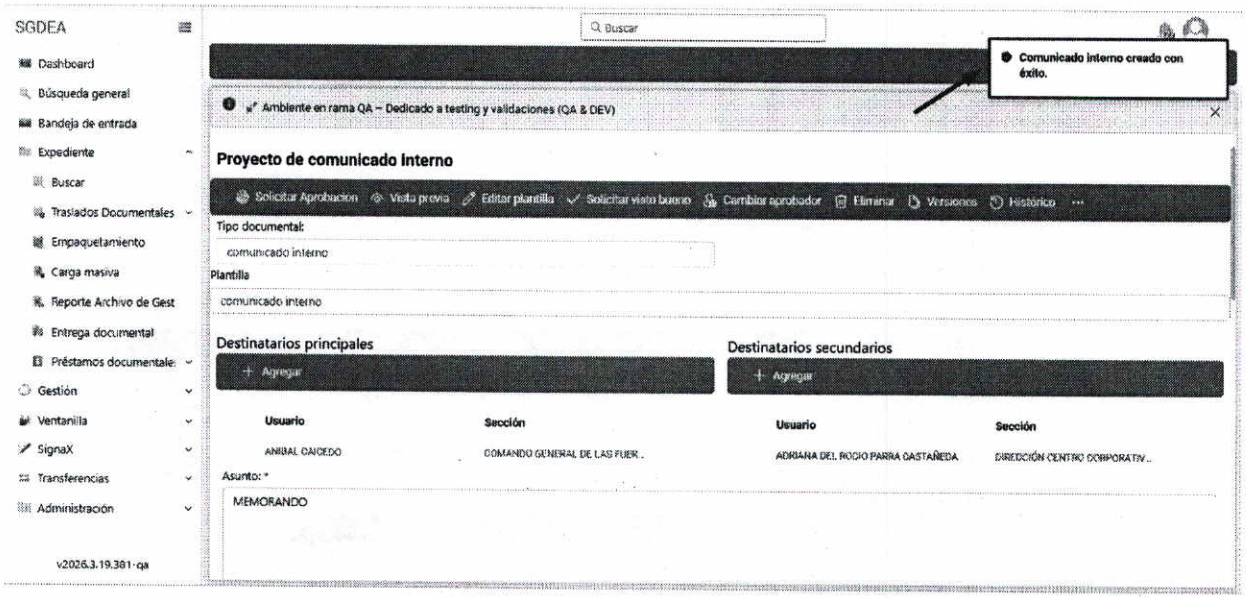
Evidencia 5 Novedad en los permisos de los expedientes #766



Evidencia 6 Novedad en los permisos de los expedientes #766



Evidencia 7 Novedad en los permisos de los expedientes #766

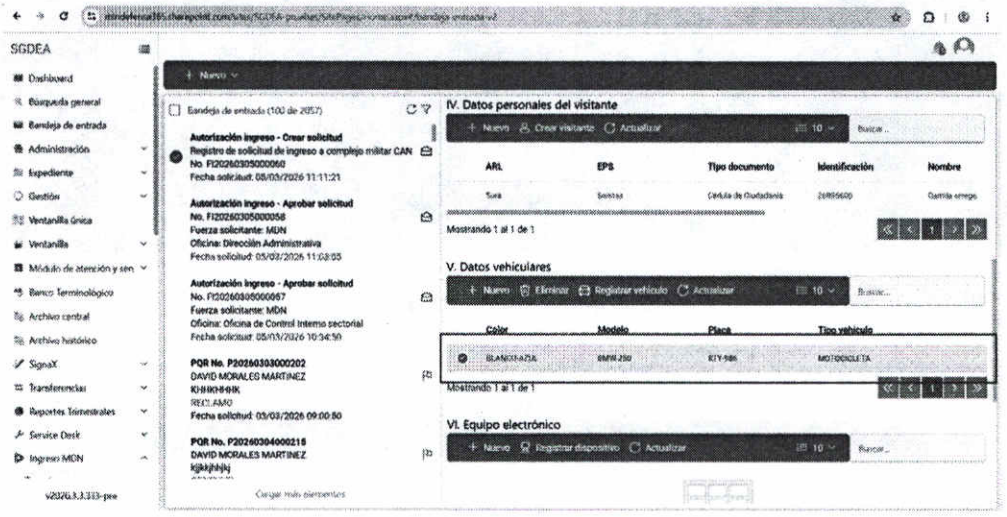


Evidencia 8 Novedad en los permisos de los expedientes #766

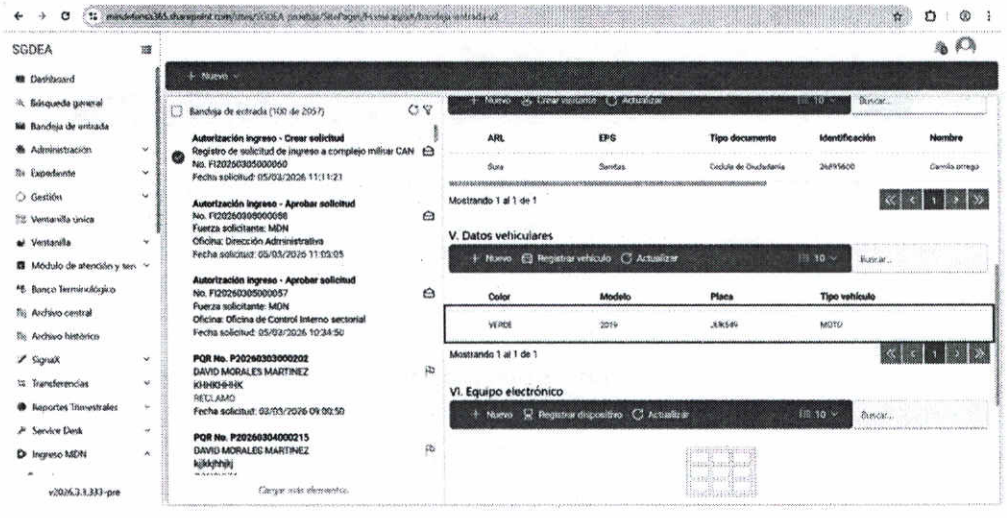
4.2. Ajuste funcional – Campos editables en vehículos

Se realizó la entrega de mejora funcional asociada a la gestión de vehículos en el proceso de autorización de ingreso.

Resultado:
Funcionalidad validada y desplegada en ambiente de producción, permitiendo la edición y reutilización de información de vehículos en solicitudes.



Evidencia 9 Campos editables en Vehículos - Autorización de ingreso al CAN #747

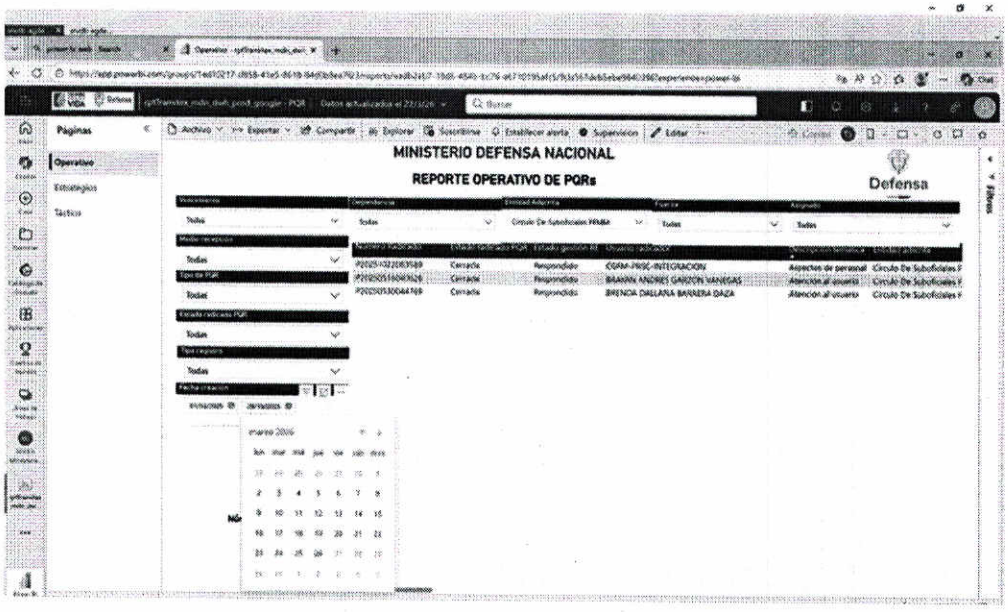


Evidencia 10 Campos editables en Vehículos - Autorización de ingreso al CAN #747

4.3. Validación – Reportes Power BI

Se atendió novedad reportada sobre la actualización de reportes en Power BI.

Resultado:
No se logró reproducir el error reportado.
Se validó que la actualización de los datos se está ejecutando correctamente.



Evidencia 11 Reportes de Power Bi no actualizan #778

4.4. Actualización preventiva en producción

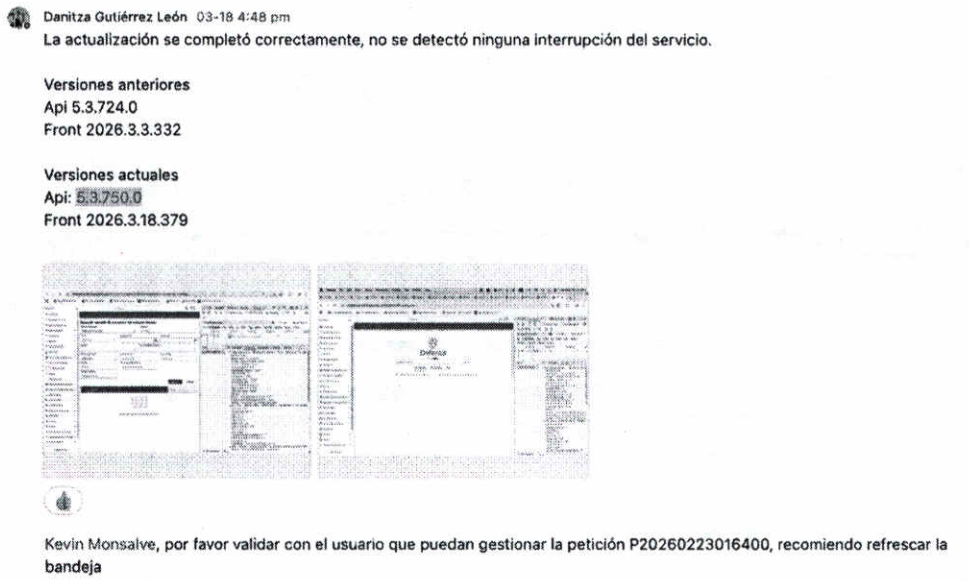
Durante el periodo se ejecutó un ajuste técnico en ambiente productivo con el fin de corregir una novedad presentada por un usuario en el proceso de aprobación de respuestas a peticiones.

Acción ejecutada:

- Actualización de la librería de conversión utilizada en el sistema

Resultado:

La novedad fue corregida satisfactoriamente, permitiendo la aprobación de respuestas sin errores, sin generar afectaciones adicionales en la operación del sistema.



Evidencia 12 Radicación y seguimiento de soporte preventivo en grupo SOS (Teams) – Marzo 2026

4.5 Seguimiento y Control por Sprints

Durante el periodo se realizó seguimiento a las actividades de soporte mediante la gestión por Sprints, permitiendo la organización, priorización y control de las incidencias atendidas.

Se gestionaron dos Sprints en los cuales se ejecutaron actividades de soporte preventivo y correctivo, incluyendo validaciones funcionales, ajustes técnicos y seguimiento a novedades reportadas por los usuarios.

Este enfoque permitió mantener la trazabilidad de las actividades, optimizar la asignación de tareas y asegurar la atención oportuna de los requerimientos del servicio.

5. **Actualizaciones en Producción**

Durante el mes de marzo se realizaron despliegues controlados bajo las siguientes condiciones:

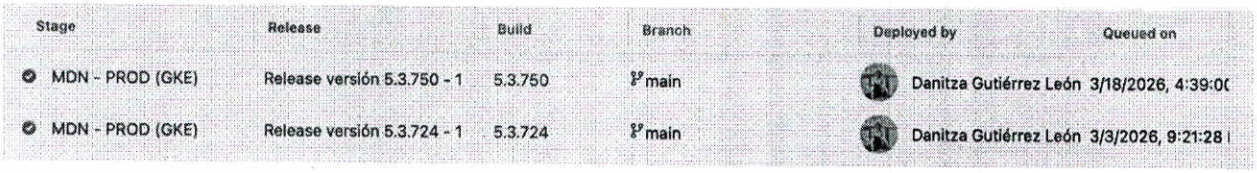
- Ejecución fuera de horario laboral
- Validación previa en ambientes controlados
- Monitoreo posterior al despliegue
- Sin generación de indisponibilidad del servicio

Evidencias y Bitácora Visual

Las actividades ejecutadas cuentan con soporte mediante:

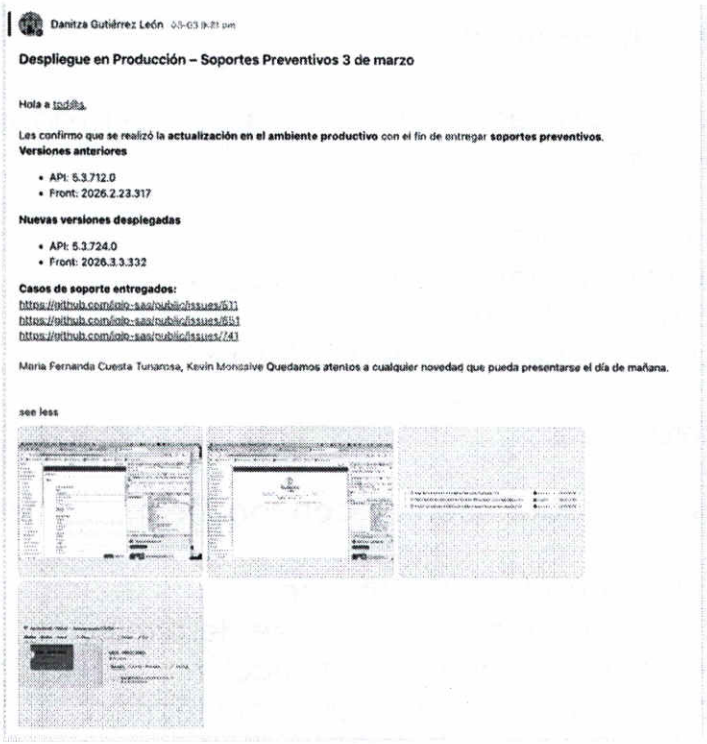
- Capturas funcionales de validación
- Registros de pruebas en ambiente de desarrollo
- Evidencias de despliegues en producción
- Comunicaciones internas y seguimiento técnico

DevOps logs de releases y actualizaciones MDN – Producción

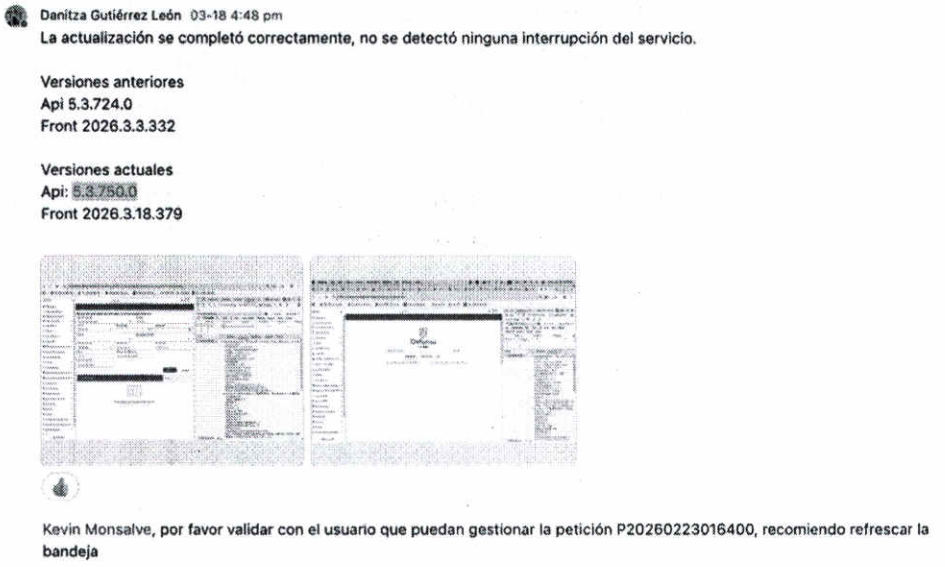


Stage	Release	Build	Branch	Deployed by	Queued on
MDN - PROD (GKE)	Release versión 5.3.750 - 1	5.3.750	main	Danitza Gutiérrez León	3/18/2026, 4:39:0(
MDN - PROD (GKE)	Release versión 5.3.724 - 1	5.3.724	main	Danitza Gutiérrez León	3/3/2026, 9:21:28 I

Evidencia 13 Registro de versiones desplegadas en el ambiente MDN-PROD (GKE) del SGDEA



Evidencia 14 Registro de comunicación del despliegue en producción y actualización de versiones del SGDEA 03-03-2026



Evidencia 15 Registro de comunicación del despliegue en producción y actualización de versiones del SGDEA 18-03-2026



Evidencia 16 Tablero de gestión de incidencias y soporte SGDEA – (Marzo 2026)

5. Estado Técnico al Cierre de Marzo

Al cierre del mes de marzo de 2026, el Sistema de Gestión Documental Electrónica de Archivo (SGDEA) del Ministerio de Defensa Nacional se encuentra en un estado **estable y operativo en el ambiente de producción**, sin afectaciones críticas en la continuidad del servicio.

Durante el periodo se destacan los siguientes aspectos:

5.1. Estabilidad del sistema

El sistema operó de manera continua, sin interrupciones del servicio en producción, garantizando la disponibilidad para los usuarios finales.

5.2. Gestión de incidencias

Las novedades reportadas fueron atendidas de manera oportuna, incluyendo validaciones funcionales en sitio, ajustes técnicos y verificaciones en producción.

5.3. Despliegues controlados

Las actualizaciones ejecutadas en producción se realizaron bajo ventanas controladas, sin generar impacto en la operación del sistema.

5.4. Validaciones funcionales

Se realizaron pruebas en ambiente de desarrollo y producción que permitieron confirmar el correcto funcionamiento de las funcionalidades intervenidas.

5.5. Dependencias externas

Se identificó indisponibilidad en el ambiente de pruebas del cliente, lo cual limitó la ejecución completa de algunos ciclos de certificación y despliegue a producción. No obstante, las soluciones fueron desarrolladas y validadas técnicamente, quedando pendientes de despliegue una vez se normalicen las condiciones del entorno.

6. Conclusiones

Durante el mes de marzo de 2026 se ejecutaron actividades de soporte preventivo y correctivo que permitieron mantener la estabilidad y continuidad operativa del SGDEA.

Se atendieron oportunamente las novedades reportadas, se realizaron validaciones funcionales en sitio y se ejecutaron ajustes en producción sin generar afectaciones al servicio.

Algunas actividades no completaron su ciclo de certificación debido a la indisponibilidad del ambiente de pruebas del cliente; sin embargo, las soluciones fueron desarrolladas y se encuentran listas para su despliegue.

En general, el sistema se mantiene estable y bajo control operativo, con atención oportuna de requerimientos y control técnico de las intervenciones realizadas.

DESPLIEGUES EJECUTADOS E INCIDENCIAS ATENDIDAS – PRIMER TRIMESTRE 2026

MES	Despliegues en producción	Incidencias atendidas (Soporte IT)
ENERO	2	2
FEBRERO	2	8
MARZO	2	4
TOTAL	6	14

Tabla 1 Gestión de despliegues e incidencias – Primer trimestre 2026

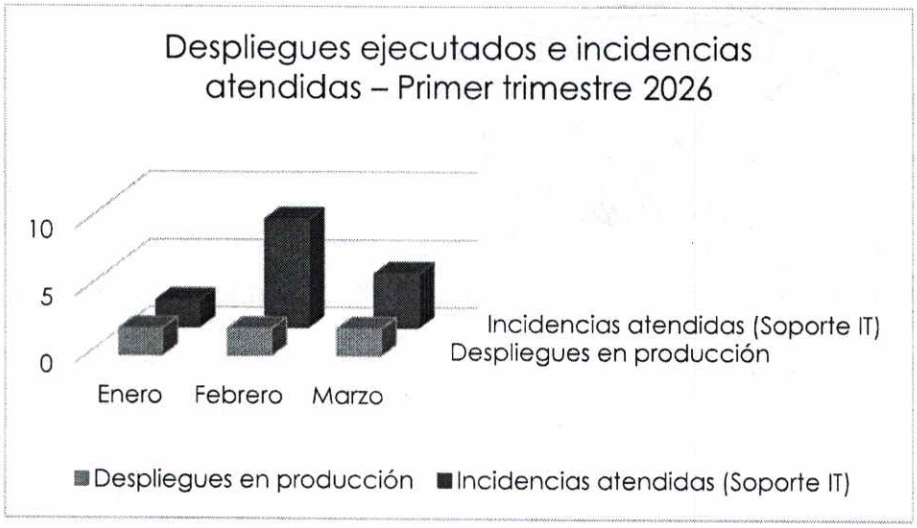


Gráfico 1 Gestión de despliegues e incidencias – Primer trimestre 2026

La gráfica muestra la relación entre los despliegues realizados en producción y las incidencias reportadas por recursos en sitio y atendidas durante el primer trimestre de 2026, evidenciando una gestión controlada de cambios y atención de requerimientos.

FIRMA:
ELABORÓ: *Danitza Gutiérrez*
CARGO: *Gerente de Operaciones*

FIRMA:
FREDY ALEXANDER GÓMEZ ESPINEL
C.C 80.061.141 de Bogotá D.C.
REVISÓ:
CARGO: Gerente de Proyectos

FIRMA: Erick Johan Zambrano Acosta
REVISÓ: Erick Johan Zambrano Acosta
CARGO: Profesional de Defensa 10

FIRMA:
REVISÓ: Cr. Jaime Giovanny Rincón Sandoval
CARGO: Coordinador Grupo Sistemas de la Información

FIRMA:
APROBÓ: Cr. Adriana Álvarez Moreno
CARGO: *Directora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (E)*