|  |  |
| --- | --- |
| **OBJETIVO** | Llevar el control de la infraestructura tecnológica y su configuración: planificar, clasificar, mantener, dar soporte y monitorear los cambios que se puedan presentar. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ALCANCE** | Desde que llega un activo de infraestructura tecnológica hasta su renovación, devolución o reporte de dado de baja. |

|  |  |
| --- | --- |
| **DEFINICIONES** |  |

| **PROCEDIMIENTO**  |
| --- |
| **Nº** | **PHVA** | **ACTIVIDAD/DESCRIPCIÓN** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO (MEDIO DE VERIFICACION)** |
| 1 | V | Recibo, verificación y especificaciones técnicas del activo.**DESCRIPCION:*** Se reciben los activos y se realiza una verificación de seriales y especificaciones técnicas.
 | Ingeniero de soporteIngeniero de redes | Remisiones y o facturas |
| 2 | H | Registro de información en el formato de control de inventarios**DESCRIPCIÓN:*** Se registra y / o verifica en el formato de control de inventario la información básica del mismo.
 | Área de soporteIngeniero de redes | Formato en Excel control de Inventario de Equipos cómputoFormato control de inventarios otros equipos |
| 3 |  | Alistamiento equipos de cómputo y máquinas virtuales**DESCRIPCIÓN:**Se realiza el aprovisionamiento de recursos y software requerido para el funcionamiento del equipo o dispositivo, se realiza su configuración y aseguramiento  | Área de soporteÁrea de redes | Acta de responsabilidadFormato aprovisionamiento de recursos |
| 4 | H | Gestión de cambios**DESCRIPCIÓN:*** Se lleva un registro de los cambios que se hayan efectuado sobre los activos tecnológicos en el Formato de control de inventarios de equipos de cómputo o en el formato control de inventarios otros dispositivos, según sea el caso.
 | Ingeniero de SoporteIngeniero de Red  | Formato control de Inventario Equipos de cómputoFormato control de inventarios otros equiposActa de responsabilidad  |
| 5 | V/A | Realización del control del licenciamiento del software**DESCRIPCIÓN:*** Si es del caso, se consulta con el área que hace uso de la licencia la pertinencia de su renovación y los términos de la misma
* Tras confirmar la renovación se realiza comunicado dirigido a la dirección administrativa y financiera solicitando la autorización para la renovación
* Al momento de recibir la licencia se registra en el formato de control y seguimiento de licencias, se almacena en la carpeta de licencias de software y se realiza la respectiva instalación y configuración
 | Coordinación sistemas de informaciónIngeniero de Soporte | Formato para el Control y Seguimiento de LicenciasCarpeta con Licencias de softwareSistema de Gestión documental |
| 6 | H | Mantenimiento preventivo y correctivo**DESCRIPCIÓN:*** Mantenimiento preventivo y correctivo de dispositivos de red y servidores

Plan de contingencia que permita sobreponerse a los incidentes que se puedan presentar durante la actividad.* Mantenimiento de equipos de cómputo y otros dispositivos por parte del área de soporte. Los mantenimientos a los que se haya dado lugar se registran en el Formato Control de Mantenimiento.
 | Área de redesÁrea de Soporte Técnico | Formato Ventanas de Mantenimiento Plan de Contingencia de RedesFormato control de mantenimiento |
| 7 | H | Gestión de Copias de seguridad**DESCRIPCIÓN:**Programación de backup de máquinas virtuales, bases de datos, copias de usuario y archivos de aplicaciones de servicios web para envío a servidor de storage y/o posterior respaldo en cloud. | Ingeniero de Redes | Backup en CloudDocumento programación de copiasLineamientos copias de seguridad |
| 8 | V | Monitoreo y seguimiento de los servicios y dispositivos de red y máquinas virtuales**DESCRIPCIÓN:**Monitoreo de dispositivos de red como switches, AP, controles de acceso, máquinas virtuales y canales de internet y seguimiento de fallas en los servicios. En caso de que exista alguna falla se procederá a hacer el respectivo registro en el formato “Registro preliminar de incidentes”. | Ingeniero de Redes | Reporte por medio de correo electrónico de las diferentes plataformas  Formato Registro preliminar de incidentes. |
| 9 |  | Gestión del Correo Electrónico**DESCRIPCIÓN:**Se lleva a cabo la administración y depuración del servicio de correo electrónico de la Universidad  | Ingeniero de redes  | Formato seguimiento seguridad correoFormato depuración de correosDocumento Lineamientos para el uso del correo electrónico en la UCM |
| 10 | H | Gestión de la seguridad Física y lógica**DESCRIPCIÓN:**Implementación de políticas y lineamientos correspondientes a seguridad tanto física como lógica | Coordinación Unidad de Sistemas | Política Informática Directrices acceso remotoPolítica acceso a SGBD y demás lineamientos considerados por la USI |
| 11 | H | Administración, soporte y mantenimiento preventivo y correctivo (SALAS)**DESCRIPCIÓN:*** Administrar las salas de informática (préstamo de salas y préstamo de equipos para consulta). Cada uno debe gestionarse a través del sistema de información de reservas y préstamos.
* Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de salas.
* En caso de no ser solucionado por los auxiliares de salas el caso es escalado al área de soporte.
* Si existe algún inconveniente (básico) en la usabilidad de los equipos de parte de los usuarios, se realiza la asesoría necesaria para brindar una solución.
 | Auxiliar de Salas | Sistema de información de reservas y préstamosFormato control de mantenimiento |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | **Revisó** | **Aprobó** | **Fecha de vigencia** |
| Coordinación Unidad de Sistemas de Información | Aseguramiento de la Calidad  | Consejo de Rectoría | Febrero de 2025 |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **VERSIÓN** | **ITEM** | **MODIFICACIÓN** |
| 10/03/2016 | 1 | **Actividad 3:** Registro de información en la hoja de vida del equipo | Se suprime: a través del sistema de información, se modifica la palabra complementa por registra y/o verifica y se cambia la información que sea considerada como relevante por la información básica del equipo.  |
| 10/03/2016 | 1 | **Actividad 4:** Asignación de equipos y gestión de cambios  | Se suprime asignación de equipos, ya que este proceso lo debe hacer Activos Fijos |
| 10/03/2016 | 1 | **Actividad 10:** Administración, soporte y mantenimiento preventivo y correctivo (SALAS) | Se modificó sistema de información Reservr por sistema de información de reservas y préstamos en descripción y en registro |
| 28/05/2024 | 2 | Objetivo | Se agregó la palabra mantener |
| 28/05/2024 | 2 | Alcance | Se cambió elemento de configuración CI por activo |
| 28/05/2024 | 2 | Definiciones | Se eliminó la definición CI |
| 28/05/2024 | 2 | Item 1  | En actividades se cambió elemento de configuración por activo y en responsable se adicionó ingeniero de redes |
| 28/05/2024 | 2 | Item 2 | Se elimina este item |
| 28/05/2024 | 2 | Item 3  | En la actividad Se modifica hoja de vida del equipo por formato de control de inventarios Se modifican los responsables Se cambian los registros y medios de verificación |
| 28/05/2024 | 2 | Item 3 | Se adiciona un nuevo item alistamiento de equipos de cómputo y máquinas virtuales  |
| 28/05/2024 | 2 | Item 4 | En registro y medio de verificación se cambia dispositivos por equipo |
| 28/05/2024 | 2 | Item 5 | Se replantea la actividad Realización del control del licenciamiento del softwareSe adiciona como responsable la coordinación de sistemasSe adiciona como registro y medio de verificación el sistema de gestión documental |
| 28/05/2024 | 2 | Item 6 | Se modifica en la actividad elementos de configuración por otros dispositivos |
| 28/05/2024 | 2 | Item 7 | En la actividad de adiciona backup de máquinas virtuales.En registro y medio de verificación se elimina reporte diario por correo electrónico y se adiciona lineamientos copias de seguridad |
| 28/05/2024 | 2 | Item 8 | En actividad se adicionan dispositivos y máquinas virtuales, dispositivos de red como switches, AP, controles de acceso, máquinas virtuales. Se elimina falla en los canales de internetSe modifica el registro y medio de verificación: Reporte por medio de correo electrónico de las diferentes plataformas |
| 28/05/2024 | 2 | Item 9 | Se adiciona el item 9 Gestión del correo electrónico |
| 28/05/2024 | 2 | Item 10 | Se modifican el registro y medio de verificación  |
| 28/05/2024 | 2 | Item 11 | Se elimina |