|  |  |
| --- | --- |
| **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 soporte  Ingeniero 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 soporte  Ingeniero de redes | Formato en Excel control de Inventario de Equipos cómputo  Formato 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 soporte  Área de redes | Acta de responsabilidad  Formato 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 Soporte  Ingeniero de Red | Formato control de Inventario Equipos de cómputo  Formato control de inventarios otros equipos  Acta 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 información  Ingeniero de Soporte | Formato para el Control y Seguimiento de Licencias  Carpeta con Licencias de software  Sistema 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 redes  Área de Soporte Técnico | Formato Ventanas de Mantenimiento  Plan de Contingencia de Redes  Formato 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 Cloud  Documento programación de copias  Lineamientos 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 correo  Formato depuración de correos  Documento 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 remoto  Política 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 préstamos  Formato 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 software  Se adiciona como responsable la coordinación de sistemas  Se 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 internet  Se 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 |