



## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TÉCNOLÓGICA

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

PR-M1-GTI-3  
4  
PROCEDIMIENTO  
12/08/2022

### 1. Objetivo

Planear y coordinar las actividades requeridas para la adquisición, implementación y administración de tecnologías de información de la ESU, gestionando el soporte y la entrega de servicios tecnológicos con calidad, manteniendo la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

### 2. Alcance

Este documento comprende desde la identificación de las necesidades de Tecnología de la Información hasta el seguimiento, administración, soporte y control de la plataforma y los servicios instalados en la empresa.

### 3. Campo de Aplicación

Este documento aplica para los sistemas de información y hardware utilizados en la plataforma informática de la empresa.

### 4. Responsables

Son responsables de velar por la aplicación de este documento:

- Jefe de Oficina Estratégica.
- Profesional Universitario G2 (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica).
- Profesional Universitario G1 (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica).

### 5. Términos y Definiciones

**PLAN ESTRATÉGICO DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN:** El Plan Estratégico de TI (PETI) define las estrategias de gobierno en cuanto a TI, sistemas de información, servicios tecnológicos y del uso y apropiación de los anteriores. El modelo de gestión que apoya el PETI garantiza el valor estratégico de la capacidad y la inversión en tecnología realizada por el Estado. Dicho modelo además incluye la estrategia organizacional y las necesidades del negocio de TI. Para la Estrategia se desarrollan los siguientes aspectos:

- Planeación estratégica de gestión de TI
- Portafolio de planes y proyectos
- Políticas de TI en cuanto a seguridad, información, acceso y uso, etc.
- Portafolio de servicios
- Gestión financiera
- Plan de Continuidad de TI

**DRP:** Un plan de recuperación de desastres (DRP) es un proceso documentado o un conjunto de procedimientos para recuperar y proteger la infraestructura de TI del negocio en caso de un desastre. Dicho plan, normalmente documentado en forma escrita, especifica los procedimientos a seguir de una organización en el caso de un desastre. Es "una declaración exhaustiva de acciones coherentes que deben tomarse antes, durante y después de un desastre." El desastre podría ser natural, ambiental o de origen humano. Desastres artificiales podrían ser intencionales (por ejemplo, un acto de un terrorista) o involuntaria (es decir, accidental, tal como la rotura de una presa artificial).

**SLA:** Los Acuerdos del nivel de servicio (SLA) son una manera formal para establecer expectativas entre el departamento de soporte y sus clientes con respecto al hardware y software que admitirán y dentro de qué período de tiempo.

**ACTIVO DE INFORMACION:** Los activos de información son datos o información propietaria en medios electrónicos, impreso o entre otros medios, considerados sensibles o críticos para los objetivos misionales de la ESU.

**INFORMACION:** La información es un activo que, como otros activos importantes del negocio, es esencial para las actividades de la entidad y, en consecuencia necesita una protección adecuada.

**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:** Es el conjunto de medidas preventivas y reactivas de las organizaciones y de los sistemas tecnológicos que permiten resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad de la misma.

**REQUERIMIENTO/ SOLICITUD DE SERVICIO:** Una solicitud de servicio en primer lugar no es una interrupción de un servicio, por lo general (pero no necesariamente) es una solicitud de algo nuevo, como información o acceso; puede tomarse como una petición de un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio IT.

**INCIDENTE:** Un incidente de acuerdo es cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio afectando ya sea a uno, a un grupo o a todos los usuarios de un servicio, un incidente se puede tomar como la reducción en la calidad de un servicio IT.

**BACKUP:** Es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

**SERVICIO DE TI:** Un servicio de tecnologías de la información es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos (llámese activos), potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.

### 6. Contenido:

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Realizar planeación de TI	Esta actividad se define por la Realización del PETI y los planes de acción anuales, con la realización de las siguientes actividades.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica) Jefe de Oficina Estratégica Gerente



## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TÉCNOLÓGICA

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

PR-M1-GTI-3  
4  
PROCEDIMIENTO  
12/08/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
2	<b>Identificar necesidades de plataforma tecnológica</b>	Mediante las mediciones de desempeño y rendimiento determinar las necesidades de hardware que requiera la plataforma. A través de la definición y actualización del DRP, determinar los componentes de hardware o software necesarios para cumplir con los objetivos propuestos.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica).  Líderes de Proceso.
3	<b>Recopilar requerimientos de TI de los diferentes procesos.</b>	Solicitar a los Subgerentes y líderes de proceso, que por medio del aplicativo de mesa de ayuda, reporten al proceso, las necesidades que dentro del desarrollo de su proceso tienen de Tecnología, tanto en hardware como en software.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica). Líderes de Proceso
4	<b>Elaborar presupuesto y plan de compras</b>	Solicitar cotizaciones, realizar estudios y proyecciones de costos para dar cumplimiento mediante el formato definido y de acuerdo con el cronograma anual, a la entrega del presupuesto, estableciendo cada proyecto, los costos, el valor, la fecha aproximada de ejecución y el término en tiempo.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica).
5	<b>Contratar los servicios técnicos e insumos necesarios.</b>	Participar activamente en la contratación de los proveedores, soluciones, o insumos necesarios para llevar a cabo el mantenimiento y la implementación del PETI o el plan de acción. Realizar el requisito de compra, realizar las especificaciones técnicas de contratación, participar activamente en la evaluación de las propuestas y la elaboración del contrato, supervisar la ejecución del contrato, liquidar los contratos y demás acciones derivadas del manual de supervisión.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica).
6	<b>Identificar los riesgos y elaborar plan de recuperación de desastres.</b>	Mediante la elaboración del inventario de activos de Tecnología, Identificar los riesgos asociados, tanto desde la planeación como desde seguridad de la información, evaluarlos, e implementar los controles necesarios para mitigarlos. Definir el DRP de acuerdo con los activos identificados como críticos para la operación del proceso.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica).
7	<b>Elaborar y mantener el manual de políticas y estándares de seguridad de la información.</b>	Definir las políticas de seguridad de la información y las presenta al Gerente para su revisión y aprobación. Socializa las políticas de seguridad informática a toda la entidad, promueve la toma de conciencia de cada uno de los usuarios y visitantes. Revisar el cumplimiento de los controles implementados y revisar la aplicación de controles nuevos cada año. Define e implementa las políticas de respaldo de la información global de la plataforma informática y de los equipos de los funcionarios de la entidad, garantizando la custodia e integridad de la información.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica).
8	<b>Administrar la plataforma Tecnológica - SLA.</b>	Definir los Acuerdos de Niveles de Servicio de la plataforma de la empresa y presentarlos al Jefe de Oficina Estratégica para su revisión y aprobación. Actualizarlos según lo definido y socializarlos a los usuarios de la plataforma.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica). Jefe de Oficina Estratégica.
9	<b>Administrar la plataforma Tecnológica - Elaborar Inventarios.</b>	Identificar todos los activos de información, equipos, aplicativos, información... registrarlos en el módulo de activos del aplicativo de mesa de ayuda, asociarles el responsable, determinar los dueños de cada activo, la información de hardware y software y los demás datos relevantes para su administración.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica). Técnico de Infraestructura. Contratista.
10	<b>Administrar la plataforma Tecnológica - Administrar los aplicativos.</b>	Define, configura, y administra cada uno de los aplicativos implementados en la organización, ofreciendo la disponibilidad, confiabilidad y protección de la información, brindando apoyo en cada uno de los módulos instalados.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica). Técnico de Infraestructura. Contratista.
11	<b>Administrar la plataforma Tecnológica - Supervisar servicios de TI.</b>	Monitorear de forma permanente, la disponibilidad, el desempeño, la configuración, los mantenimientos necesarios, el uso, el licenciamiento y demás necesarios para mantener la disponibilidad de los servicios de TI.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica). Técnico de Infraestructura. Contratista.



## PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TÉCNOLÓGICA

Código  
Versión  
Tipo  
Implementación

PR-M1-GTI-3  
4  
PROCEDIMIENTO  
12/08/2022

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE
12	<b>Generar acciones de mejora.</b>	Realizar de forma anual análisis GAP para determinar las acciones de mejora necesarias para mantener la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información, de acuerdo con el manual de políticas y estándares de seguridad de la información, y la normatividad aplicable.	Profesionales Universitarios (Infraestructura Tecnológica - Oficina Estratégica).
13	<b>Brindar soporte a usuarios.</b>	Mantener la calidad de los servicios de Tecnología de la empresa y la satisfacción del cliente, estableciendo la metodología para la atención a los requerimientos e incidentes reportados por los usuarios de la plataforma tecnológica de la empresa.	Técnico de Infraestructura. Contratista.
14	<b>Recibir requerimiento.</b>	Recepcionar el caso por los canales definidos, si es un requerimiento debe ser por el aplicativo de la mesa de ayuda, si es un incidente puede ser por el correo electrónico de la mesa de ayuda, por teléfono o por el aplicativo de mesa de ayuda.	Técnico de Infraestructura. Contratista.
15	<b>Identificar y registrar el incidente.</b>	Todos los casos reportados por los usuarios o identificados por los administradores u operadores de la plataforma, deben ser registrados en el aplicativo de mesa de ayuda.	Técnico de Infraestructura. Contratista.
16	<b>Categorizar el incidente.</b>	Todos los casos deben estar categorizados según lo reportado, registrando correctamente si es incidente o requerimiento, y la categoría según la descripción.	Técnico de Infraestructura. Contratista.
17	<b>Ampliación de la descripción.</b>	Si el requerimiento o el incidente no es lo suficientemente específico para determinar la situación o conocer la necesidad, se debe solicitar ampliación de la información al usuario.	Técnico de Infraestructura. Contratista.
18	<b>Priorización del incidente.</b>	De acuerdo con los SLA se debe determinar la prioridad (impacto y urgencia) del caso.	Técnico de Infraestructura. Contratista.
19	<b>Cierre del incidente o requerimiento.</b>	En todos los casos deben quedar documentados todos los pasos realizados hasta la resolución del incidente o requerimiento.	Técnico de Infraestructura. Contratista.

## 7. Puntos de control

- Inventario actualizado de activos de información.
- Monitorear permanentemente los servicios de TI.
- Cumplimiento de SLA.
- Registro de incidentes y requerimientos por la mesa de ayuda.
- Ejecución de los trabajos de respaldo.
- GAP de Seguridad de la Información.

## 8. Documentos de Referencia

- Plan Estratégico de Tecnología de la Información (Políticas de adquisición de hardware y software).
- Manual de Políticas y Estándares de seguridad de la información.
- Plan de continuidad de Tecnología de la Información.
- Manuales Operativos.
- Acuerdos de Nivel de Servicio de Tecnología de la Información.
- Portafolio de Servicios de Tecnología de la Información.

## 9. Formatos

Todos los registros para este procedimiento se encuentran en la aplicación de la mesa de ayuda y en el software de monitoreo, por tal razón no aplica.

## 10. Control de Cambios

VERSIÓN	CAMBIO
01	Definición y documentación del procedimiento
02	Actualización de acuerdo resultados modernización administrativa
03	Actualización de responsables


**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Usuario	Comentario
3	12/05/2020	Marcela Salazar Valencia	Eliminar actividad "De acuerdo con los resultados obtenidos de la realización del SAM anual..." ya que nosotros con la modernización del datacenter transferimos el riesgo del licenciamiento y al finalizar el proyecto del office 365 ya no tendríamos licenciamiento comprado en cajas, ya que todo sería por suscripción y no es necesario realizar SAM "Software Asset Management" que se debe realizar periódicamente cuando el licenciamiento de la entidad es interno.
4	12/08/2022	Carlos Alberto Arcila Ospina	Se actualizan cargos de responsables.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Profesional Universitario G1 - Oficina Estrategia (TI) Fecha de elaboración: 12/08/2022	Profesional Especializado - Oficina Estrategica Fecha de revisión: 12/08/2022	Jefe de Oficina Estrategica Fecha de aprobación: 12/08/2022

Controlado