



1. OBJETIVO

Mantener actualizado, detallado, ordenado, en control el listado de los activos de la entidad relacionados con Tecnología de la Información, como son hardware (equipos de cómputo, impresoras, redes, servidores, entre otros) y software (Sistema operativo, ofimático, bases de datos, aplicaciones), a partir de la actualización del inventario periódico anual.






2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la generación o actualización del inventario anual de hardware y software por parte de los colaboradores del grupo de Infraestructura (Secretaría General, proceso Gestión de Servicios e Infraestructura Tecnológica), incluye la disposición del inventario depurado en el repositorio de información y n la actualización permanente de Ingresos de activos de TI.

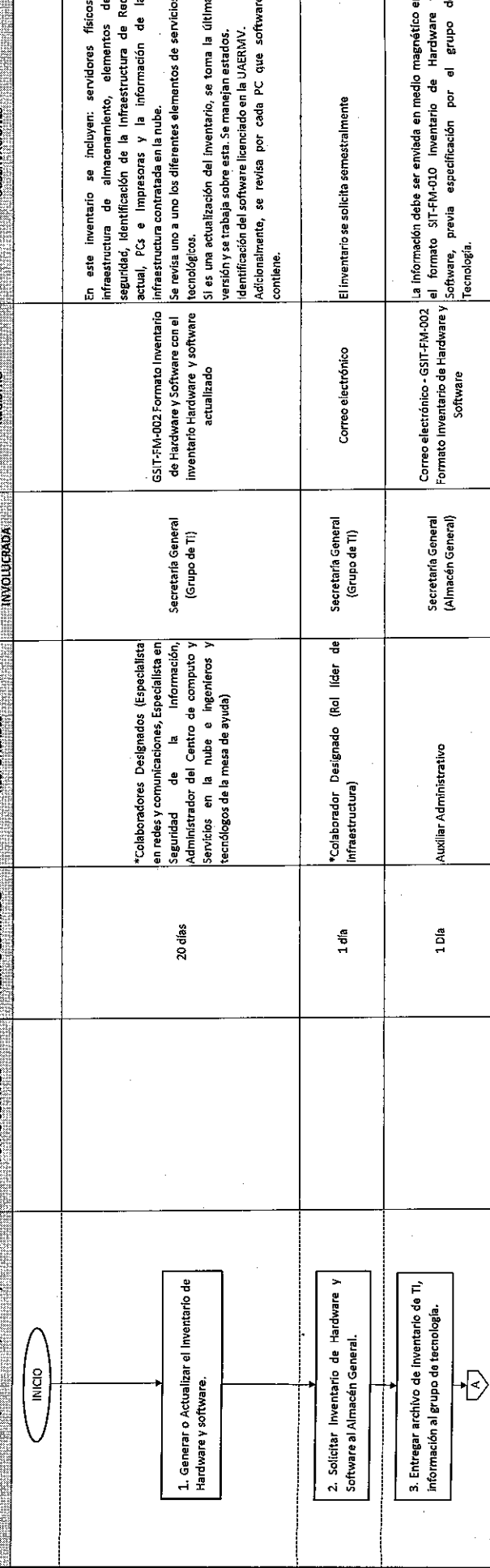
3. DEFINICIONES

- *Hardware: La Real Academia Española define al hardware como el conjunto de los componentes que conforman la parte material (física) de un ordenador. Sin embargo, el concepto suele ser entendido de manera más amplia y se utiliza para denominar a todos los componentes físicos de una tecnología. El hardware permite definir no sólo a los componentes físicos internos (disco duro, placa madre, microprocesador, circuitos, cables, etc.), sino también a los periféricos (escáner, impresoras). Fuente: <https://definicion.de/hardware/>
- *Software: conjunto de programas, instrucciones y reglas para ejecutar ciertas tareas en una computadora u ordenador. Puede sustituirse por expresiones españolas como programas (informáticas) o aplicaciones (informáticas). Fuente: <http://lema.rae.es/dpd/srv/search?keys=software>
- *Obsolescencia tecnológica: La obsolescencia es la caída en desuso de las máquinas, equipos y tecnologías motivada no por un mal funcionamiento del mismo, sino por un insuficiente desempeño de sus funciones en comparación con las nuevas máquinas, equipos y tecnologías introducidos en el mercado. Fuente: <https://blog.inflamion.com/obsolescencia-tecnologica-que-es-que-retos/>
- *Licencia de tecnología: Un contrato de licencia de tecnología es un acuerdo en el que el licenciatario autoriza al licenciatario a utilizar su tecnología de conformidad con ciertos términos y condiciones previamente convenidos. Fuente: <https://formaldocs.com/2018/01/la-licencia-de-tecnologia>.
- *Nube: La computación en la nube son servidores desde Internet encargados de atender las peticiones en cualquier momento. Se puede tener acceso a su información o servicio, mediante una conexión a internet desde cualquier dispositivo móvil o fijo ubicado en cualquier lugar. Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Computaci%C3%B3n_en_la_nube

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SIMBOLOS

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Punto de control: se debe describir el control. Son medidas de seguridad o Prevenciones para ejecutar la actividad de acuerdo con las normas o requisitos establecidos

DESCRIPCIÓN (ACTIVIDAD Y/O TAREA)





ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Tercera Sección de Planeación
DINAMIA 2005-2008
Desarrollo de Infraestructura y Administración

PROCESO DE APOYO

Proceso Gestión de Servicio e Infraestructura Tecnológica

Procedimiento Gestión de Activos tecnológicos

Código: GSIT-PR-002

Versión: 5

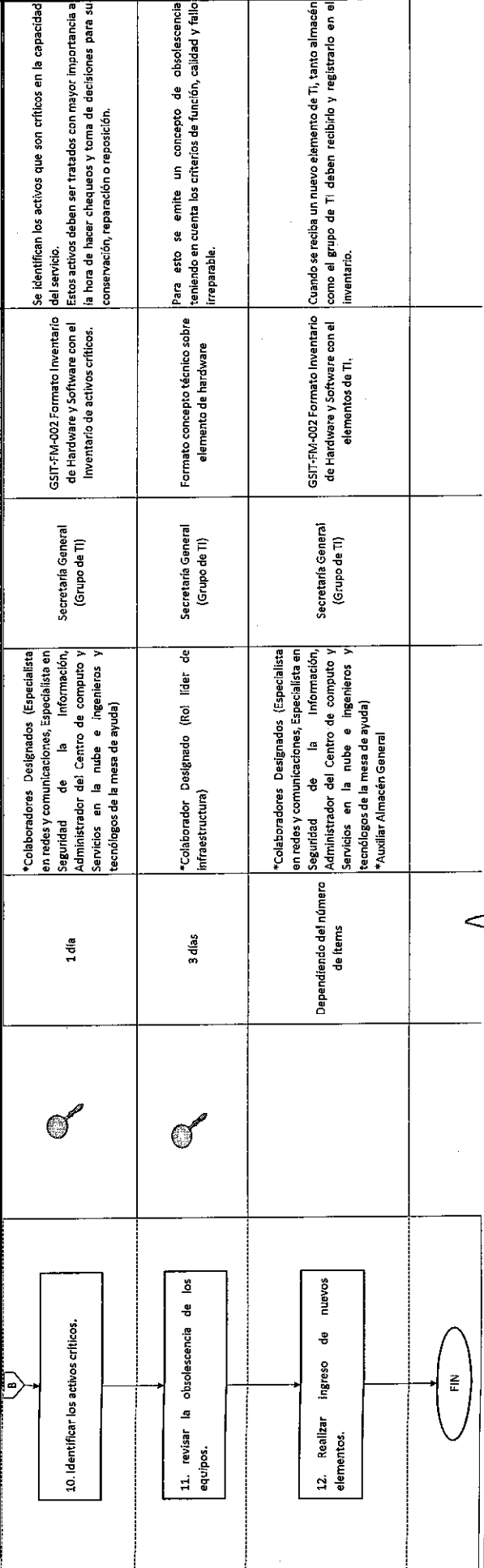
Fecha: 28/03/2019



<p>4. Comparar el listado de Almacén General contra el expuesto por el Grupo de TI.</p>		<p>5 días</p>	<p>*Colaboradores Designados (Especialista en redes y comunicaciones, Especialista en Seguridad de la Información, Administrador del Centro de cómputo y Servicios en la nube e Ingenieros y tecnólogos de la mesa de ayuda) *Profesional Universitario y/o Técnico Operativo</p>	<p>Secretaría General (Grupo de TI)</p>	<p>GSIT-FM-002 Formato Inventario de Hardware y Software</p>	<p>Se valida cada uno de los elementos que aparecen en el Inventario de TI vs el Inventario de TI de Almacén. Se detectan fallas tanto en el Inventario de Almacén como en el de TI.</p>
<p>¿Existen diferencias entre el inventario del Grupo de TI y el de Almacén? SI NO</p>				<p>Secretaría General (Grupo de TI)</p>		
<p>5. Realizar reporte de diferencias entre los inventarios.</p>		<p>5 días</p>	<p>*Colaboradores Designados (Especialista en redes y comunicaciones, Especialista en Seguridad de la Información, Administrador del Centro de cómputo y Servicios en la nube e Ingenieros y tecnólogos de la mesa de ayuda)</p>	<p>Secretaría General (Grupo de TI)</p>		<p>El reporte debe contener como mínimo por cada una de las categorías (servidores físicos, infraestructura de almacenamiento, elementos de seguridad, identificación de la infraestructura de Red actual, PCs, etc.) las diferencias entre Almacén y TI y un consolidado.</p>
<p>6. Realizar reunión de conciliación con el Almacén General.</p>		<p>1 día</p>	<p>*Profesional Universitario y/o Técnico Operativo. *Colaborador asignado (Rol líder de Infraestructura). *Auxiliar Administrativo</p>	<p>Secretaría General (Grupo de TI y Almacén General)</p>	<p>GDC-FM-009 Formato de Acta</p>	<p>se revisa cada uno de los items y se toman decisiones para ajustar los dos inventarios. Se toman las medidas correspondientes de acuerdo a las novedades encontradas.</p>
<p>7. Realizar ajustes correspondientes en los inventarios del Almacén General y TI.</p>		<p>3 días</p>	<p>*Auxiliar Administrativo</p>	<p>Secretaría General (Almacén General)</p>	<p>GSIT-FM-002 Formato Inventario de Hardware y Software</p>	<p>Almacén es el responsable de ajustar el inventario oficial.</p>
<p>8. Publicar resultados en el repositorio de Información.</p>		<p>1 día</p>	<p>*Profesional Universitario y/o Técnico Operativo. *Colaborador asignado (Rol líder de Infraestructura). *Auxiliar Administrativo</p>	<p>Secretaría General (Grupo de TI)</p>	<p>GSIT-FM-002 Formato Inventario de Hardware y Software</p>	<p>Los archivos depurados se deben subir al repositorio de Información del grupo de Infraestructura.</p>
<p>9. Validar licencias existentes vs contratadas.</p>		<p>10 días</p>	<p>*Colaboradores Designados (Especialista en redes y comunicaciones, Especialista en Seguridad de la Información, Administrador del Centro de cómputo y Servicios en la nube e Ingenieros y tecnólogos de la mesa de ayuda)</p>	<p>Secretaría General (Grupo de TI)</p>	<p>GSIT-FM-002 Formato Inventario de Hardware y Software</p>	<p>Después de haber generado el Inventario de licencias y acuerdos de licencia, se hace una revisión del software instalado (número de licencias). Si existen un número mayor en el Inventario que las instaladas se evalúa si dichas licencias se requieren o deben cancelarse. Se debe validar si se requiere adquirir más licencias, si existen copias innecesarias y desinstalar las que no estén contratadas. Al final se debe depurar el Inventario de licencias.</p>



PROCESO DE APOYO		Código:	GSIT-PR-002
Proceso Gestión de Servicio e Infraestructura Tecnológica		Versión:	5
Procedimiento Gestión de Activos tecnológicos		Fecha:	28/03/2019



<p>REVISIÓN Y APROBACIÓN</p> <p>Elaborado/actualizado por: GLORIA MÉNDEZ RUIZ / ANDREA SULEMA BRAVO ALVARADO Contratistas/ Proceso Estrategia y Gobierno de TI</p> <p>Acompañamiento EQUIPO TÉCNICO SIG: MARCELA DEL PILAR ZAMBRANO/ CHRISTIAN MEDINA Contratistas/ Proceso Dirección de Planeación y Desarrollo</p> <p>Participo en la Elaboración del Procedimiento</p>		<p>Validado por RESPONSABLE DIRECTIVO SIG del Proceso:</p> <p><i>[Signature]</i> MARCELA ROCO MARQUEZ ARENAS Secretaría General</p>	<p>Aprobado:</p> <p><i>[Signature]</i> MARTHA PATRICIA AGUIJAR COPETE Representante de la Alta Dirección</p>											
<p>CONTROL DE CAMBIOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>VERSIÓN</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>FECHA</th> <th>APROBADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>001</td> <td>Creación y adopción</td> <td>feb-12</td> <td>Representante de la Alta Dirección SIG Jefe Oficina Asesora de Planeación</td> </tr> <tr> <td>002</td> <td>Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los nuevos formatos SIT-FM-007 Solicitud y Priorización de copias de seguridad y SIT-FM -008 Cronograma Copias de Seguridad -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo</td> <td>ago-13</td> <td>Jefe Oficina Asesora de Planeación</td> </tr> </tbody> </table>		VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO	001	Creación y adopción	feb-12	Representante de la Alta Dirección SIG Jefe Oficina Asesora de Planeación	002	Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los nuevos formatos SIT-FM-007 Solicitud y Priorización de copias de seguridad y SIT-FM -008 Cronograma Copias de Seguridad -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	ago-13	Jefe Oficina Asesora de Planeación	<p>Firma:</p> <p><i>[Signature]</i> MARCELA ROCO MARQUEZ ARENAS Secretaría General</p>
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA	APROBADO											
001	Creación y adopción	feb-12	Representante de la Alta Dirección SIG Jefe Oficina Asesora de Planeación											
002	Se ajustaron los siguientes cambios: -Se ingresan en registros los nuevos formatos SIT-FM-007 Solicitud y Priorización de copias de seguridad y SIT-FM -008 Cronograma Copias de Seguridad -Nombre, Cargos, Firmas de Revisión, Firmas de Aprobación Versión, Logos del nuevo Plan de Desarrollo	ago-13	Jefe Oficina Asesora de Planeación											



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ, D.C.
SECRETARÍA GENERAL DE PLANEACIÓN
REGLAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

PROCESO DE APOYO


Proceso Gestión de Servicio e Infraestructura Tecnológica

Procedimiento Gestión de Activos tecnológicos

Código: GSIT-PR-002
Versión: 5
Fecha: 28/03/2019



003	Se ajustaron los siguientes cambios: -se incluye la columna de tiempo en la ejecución de la tarea, se modifican algunas actividades en la redacción, cambio tipo de letra observación final del procedimiento, se deja el registro en el control de cambios.	Jul-15	Jefe Oficina Asesora de Planeación
004	Se ajustaron los siguientes cambios: -se actualiza el procedimiento para discriminar actividades, que hagan más eficiente el proceso, actualizando los campos de responsables, incluyendo a Almacén General para manejar una única información, se actualiza el formato SIT-RV-010. Este procedimiento se actualizo con el apoyo de la Contratista de Secretaría General Yuly Andrea González.	oct-16	Jefe Oficina Asesora de Planeación
005	Se ajustaron los siguientes cambios: Actualización de las actividades del procedimiento, teniendo en cuenta la estructura organizacional del Grupo de Tecnología, buenas practicas (Cobit 5- Gestión de activos) y la eliminación del reporte a SIVICOF. Debido a que el reporte del inventario de software y hardware, actualmente no hace parte del informe de cuenta anual de la Contraloría de Bogotá, se realiza la actualización del procedimiento para contar con un medio para el control, el registro de los elementos y equipos tecnológicos que posee la entidad. Además, se realiza el cambio en el nombre del procedimiento a "Gestión de Activos tecnológicos", dado que el levantamiento y control del inventario es responsabilidad del Almacén General, la responsabilidad del proceso de tecnología debe estar orientada a una gestión de activos de tecnología.	abr-19	Jefe Oficina Asesora de Planeación







 <p>ALCALDIA MAYOR DE SOLEDAD, C.A. Oficina Asesoria y Asistencia Tecnológica Plan Operativo y de Inversión 2019</p>	PROCESO DE APOYO		Código: GSIT-PR-003
	Proceso Gestión de Servicio e Infraestructura Tecnológico		Versión: 005
	Procedimiento Soporte Técnico		Fecha: 11/04/2019

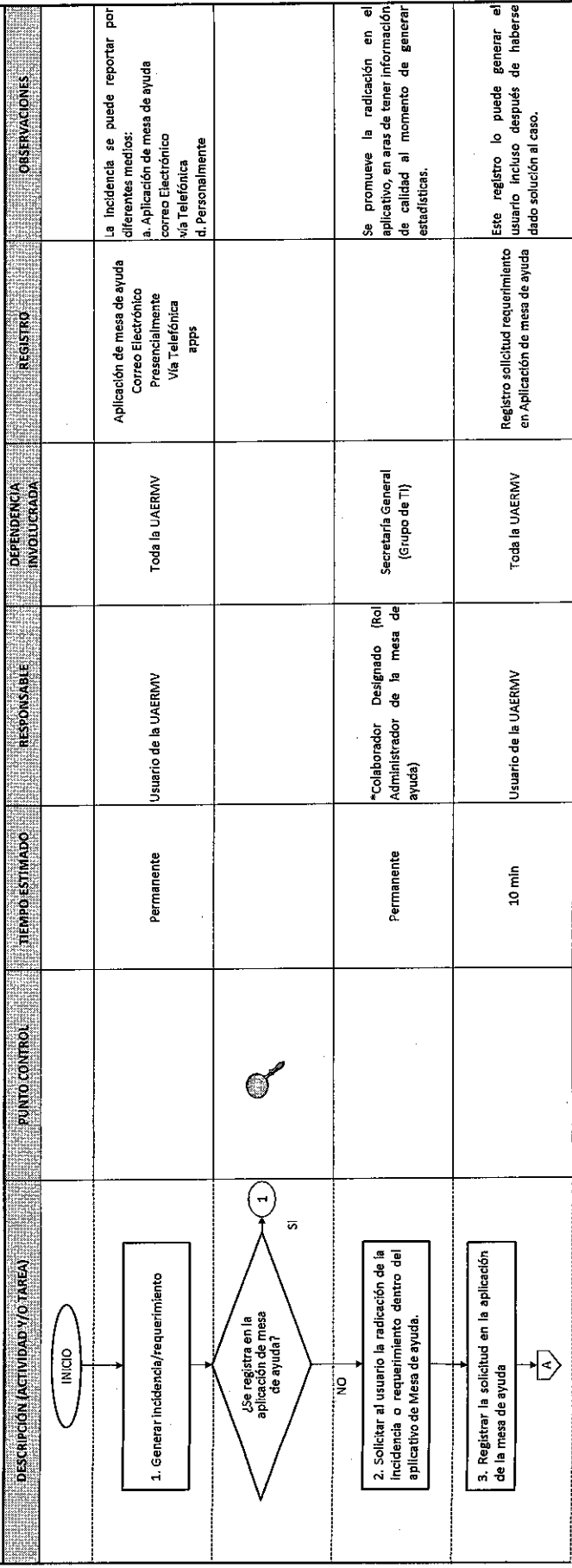
1. OBJETIVO
 Proveer una respuesta oportuna y efectiva a las peticiones de usuario y registrar, investigar, diagnosticar, escalar y resolver incidentes y/o requerimientos. Lo anterior, en aras de garantizar el funcionamiento de los equipos tecnológicos de la UAERMV.

2. ALCANCE
 El procedimiento inicia con el reporte de la incidencia y/o requerimiento por parte del usuario, involucrando la gestión de la correspondiente atención por parte del grupo de tecnología y termina con la socialización del Informe de seguimiento de mesa de ayuda a la Secretaría General.

3. DEFINICIONES

*ANS: Acuerdos de Nivel de Servicio.
 *TI: Tecnologías de la Información.
 *Incidente: Cualquier evento que interrumpa el funcionamiento normal de un servicio tecnológico.
 *Requerimiento: se refiere a una petición de un usuario donde se solicita información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio de TI, no constituye una interrupción.
 *Mesa de Ayuda: es el punto de contacto para la recepción, registro, solución, escalamiento, documentación, seguimiento y control de las solicitudes de soporte técnico. Incidentes, requerimientos y consultas recibidas de los usuarios que laboran en la Entidad (presencialmente en las instalaciones de la entidad o en los casos que exista teletrabajo) relacionados con los diferentes servicios tecnológicos suministrados por el grupo de TI y/o por procesos de apoyo de la UAERMV". Fuente: GSIT-DI-001- Estructura Mesa de Servicios-

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio y fin.		Conector página.		Conector de actividades
	Operación: desarrollo de actividad o tarea.		Decisión: toma de decisión		Punto de control: se debe describir el control. Son medidas de seguridad o Previsiones para ejecutar la actividad de acuerdo con las normas o requisitos establecidos







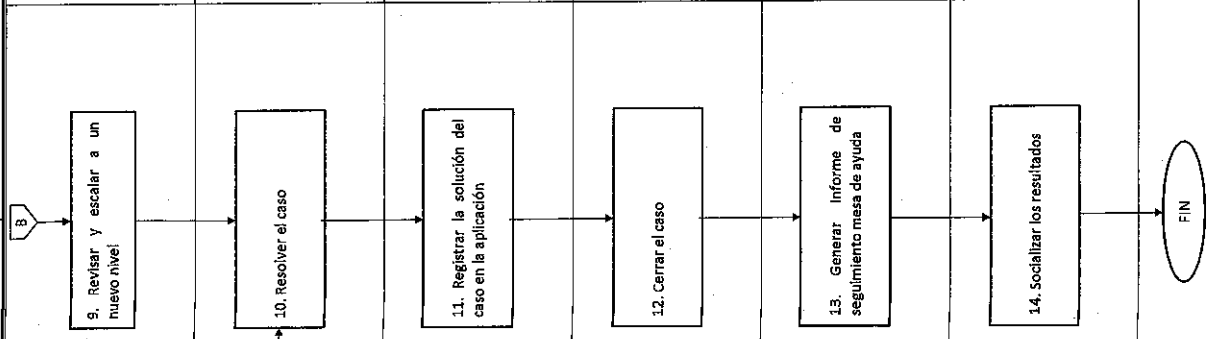
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA GENERAL DE PLANEACIÓN
NOCIONALES
INSTRUMENTALES
REGLAMENTO DE PROCEDIMIENTOS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO

PROCESO DE APOYO
Proceso Gestión de Servicio e Infraestructura Tecnológico
Procedimiento Soporte Técnico

Código: GSIT-PR-003
Versión: 005
Fecha: 11/04/2019



<p>1</p> <p>4. Evaluar el incidente o requerimiento.</p>		30 min	*Colaborador Designado (Rol Administrador de la mesa de ayuda)	Secretaría General (Grupo de TI)	Registro solicitud requerimiento en Aplicación de mesa de ayuda	Se evalúa la prioridad, la complejidad y el conocimiento requerido para atender el caso. Es importante mencionar que el tiempo para atender esta tarea depende del volumen de solicitudes registradas en el momento en mesa de ayuda para atención.
<p>5. Asignar talento humano y prioridad</p>		20 min	*Colaborador Designado (Rol Administrador de la mesa de ayuda)	Secretaría General (Grupo de TI)	Registro solicitud requerimiento en Aplicación de mesa de ayuda	Si el caso debe ser solucionado por un externo, se asigna al representante del proveedor.
<p>¿Requiere aprobación del supervisor del contrato?</p> <p>SI</p> <p>6. Gestionar el caso</p>		Depende de la complejidad del caso	Supervisor del contrato	Toda la UARMIV	Aplicación de mesa de ayuda	Si el caso requiere gestión por parte del supervisor del contrato, se asigna a este para su debido trámite. Por ejemplo. Al requerirse una licencia.
<p>7. Revisar si requiere escalamiento para atender la solicitud/requerimiento</p>		20 min	Talento Humano asignado Interno mesa de ayuda/proveedor	Secretaría General (Grupo de TI)	Aplicación de mesa de ayuda	Se debe revisar si se cuenta con el conocimiento para atender el caso o si requiere que otro profesional lo gestione para realizar el escalamiento.
<p>¿Requiere escalamiento?</p> <p>NO</p> <p>8. Notificar la necesidad de un nuevo nivel</p> <p>SI</p>		20 min	Talento Humano asignado Interno mesa de ayuda/proveedor	Secretaría General (Grupo de TI) Proveedor externo	Aplicación de mesa de ayuda	Esto se da en el caso en que el talento humano al que inicialmente se le asignó la atención de la solicitud, consideró que se requiere de un soporte más especializado. La justificación para hacer una resignación (escalamiento) a otro nivel, debe registrarse en el aplicativo.

 ALCALDIA MAYOR DE CUENCA <small>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DEL MANANTIAL DE LA CIUDAD DE CUENCA</small>		PROCESO DE APOYO Proceso Gestión de Servicio e Infraestructura Tecnológico			 SIG <small>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</small>		
		Código:	GSIT-PR-003				
		Versión:	005				
		Fecha:	11/04/2019				
 <pre> graph TD Start((3)) --> Step9[9. Revisar y escalar a un nuevo nivel] Step9 --> Step10[10. Resolver el caso] Step10 --> Step11[11. Registrar la solución del caso en la aplicación] Step11 --> Step12[12. Cerrar el caso] Step12 --> Step13[13. Generar Informe de seguimiento mesa de ayuda] Step13 --> Step14[14. Socializar los resultados] Step14 --> End([FIN]) </pre>		Procedimiento Soporte Técnico	*Colaborador Designado (Rol Administrador de la mesa de ayuda)	20 min	Secretaría General (Grupo de TI)	Aplicación de mesa de ayuda	Se valida el nivel de complejidad y se asigna el nuevo recurso.
		Talento Humano asignado Interno/proveedor	Según ANS	Secretaría General (Grupo de TI) Proveedor externo	Aplicación de mesa de ayuda	El personal presta el servicio para dar solución al incidente o requerimiento.	
		Talento Humano asignado Interno/proveedor	Según ANS	Secretaría General (Grupo de TI) Proveedor externo	Aplicación de mesa de ayuda		
		Talento Humano asignado Interno/proveedor		Secretaría General (Grupo de TI) Proveedor externo	Aplicación de mesa de ayuda	Se informa al usuario el cierre del caso. El usuario también puede cerrar el caso.	
		*Colaborador Designado (Rol Administrador de la mesa de ayuda)	30 min	Secretaría General (Grupo de TI)	GSIT-FM-001-V2_Formato_Informe_de_soporte_tecnico	El informe se genera semanal y mensualmente.	
		*Colaborador Designado (Rol Administrador de la mesa de ayuda)	30 min	Secretaría General (Grupo de TI)	GSIT-FM-001-V2_Formato_Informe_de_soporte_tecnico	Los resultados se socializan al Colaborador Designado (Rol Líder procesos tecnología) y se anexa en el consolidado del informe de proyectos a la Secretaría General.	

