

1. OBJETIVO

Atender la infraestructura y los Servicios ofrecidos por la Oficina de Gestión de Tecnologías , Redes y Sistemas, así como también, las incidencias, requerimientos o problemas que afectan el buen funcionamiento de los servicios y recursos de tecnologías de la información y comunicaciones de la Universidad.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica desde la recepción de requerimientos, incidentes o problemas de TI hasta la definición de oportunidades de mejora para los servicios prestados a la comunidad universitaria.

3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **COBIT:** Marco de trabajo que permite la alineación de objetivos de TI y de negocio, la adopción de otros estándares y marcos de referencia a la unidad, proporciona un lenguaje común para los interesados en los proyectos de TI y establecer una orientación hacia los procesos.
- **Encargado:** Aprueba el trabajo realizado y es quien debe asegurar que se cumplan las actividades
- **Flujo de trabajo:** Es un diagrama de flujo funcional que describe las actividades de un procedimiento.
- **Formato:** Diseño predefinido, en una hoja de papel o en medio electrónico, que nos sirve como herramienta para desarrollar y plasmar los resultados de las actividades descritas en los procedimientos e instrucciones.
- **Información Documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Infraestructura:** Conjunto de dispositivo físicos y aplicaciones que permiten la operación de los servicios de TI.
- **Instructivo:** Detalle de actividades particulares las cuales debido a su importancia, complejidad o extensión se documentan.
- **ITIL:** Marco de trabajo que se compone de mejores prácticas que implementan innovación para subsanar las deficiencias en las necesidades del cliente y en la calidad del servicio, para la gestión de servicios de Tecnología de manera que se pueda aportar valor al negocio.

- **Manual:** Documento que da información general de la organización en temas específicos.
- **Marco de trabajo:** Entorno estructurado por un conjunto de conceptos, prácticas definidas y estandarizadas que funcionan como referencia para definir la manera de evaluar, enfrentar, operar y resolver problemas.
- **Plan:** Documento que especifica las actividades, recursos, responsables y controles aplicados a un proyecto específico.
- **Política:** Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.
- **Responsable:** Persona encargada de llevar a cabo una o más actividades
- **SCRUM:** Marco de trabajo en el que las personas pueden hacer frente a problemas complejos adaptables, mientras que de manera productiva y creativa entregan productos del mayor valor posible. Sirven para la operación de proyectos.
- **SIG :** Sistema Integrado de Gestión.
- **Servicio:** Conjunto de herramientas o actividades que permiten brindar soluciones de TI a la comunidad universitaria.

4. CONDICIONES GENERALES

- La responsabilidad de cada una de las actividades descritas en este procedimiento es compartida entre el coordinador de la Oficina de Gestión de Tecnologías, Redes y Sistemas y los jefes de área.
- El Software de Gestión de mesa de servicio y recursos de TI que se maneja para la recepción de solicitudes es la [plataforma de GLPI](#), la información del uso de esta plataforma se encuentra en el blog de tecnología (ti.unibague.edu.co), donde se encuentran post, videos e información para el manejo de diferentes espacios.
- Para solicitar la creación de cuentas de correos institucionales de áreas o dependencias, el colaborador debe diligenciar el formulario [TI-FO-05 Solicitud de creación de correos institucionales para áreas o dependencias](#), con previa aprobación del Jefe de área o dependencia.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE / ENCARGADO	EVIDENCIA
<p>1.Recepcionar requerimientos, incidentes o problemas de TI Se reciben todos los requerimientos, incidentes o problemas utilizando la plataforma de la mesa de servicio (GLPI), de las diferentes áreas funcionales de la Universidad.</p>	<p>Jefe de Mantenimiento</p>	<p>Plataforma GLPI</p>
<p>2. Analizar y validar los requerimientos, incidentes o problemas de TI Se comprende en su totalidad el requerimiento, incidente o problema de TI, de manera que se pueda identificar su naturaleza y la completitud de la misma. Si el requerimiento, incidente o problema genera cambios en la infraestructura o servicios, se gestionan estos cambios (Ver actividad 3), de lo contrario se documenta la solución del servicio (Ver actividad 5).</p>	<p>Jefe de Mantenimiento Jefe del Centro de Gestión de Redes Jefe de área de Sistemas</p>	<p>N/A</p>
<p>3. Gestionar cambios en infraestructura o servicios de TI Realizar los cambios en la infraestructura o servicios de TI, en particular durante la implementación y paso a</p>	<p>Jefe de Mantenimiento Jefe del Centro de Gestión de Redes Jefe de área de Sistemas</p>	<p>TI-FO-01 Solicitud de cambios Correo electrónico institucional TI-FO-06 Acta de</p>

GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS

<p>producción de los planes y proyectos de TI o cambios producidos en la infraestructura o servicios de TI producto de requerimientos, incidentes o problema de TI. Para esta actividad se envía por medio de correo electrónico el formato de solicitud de cambio para que sea diligenciada por el solicitante.</p>		<p>consolidación de entregables</p> <p>TI-FO-07 Acta de entrega de requerimientos</p>
<p>4. Actualizar Directorio de infraestructura y servicios Tecnológicos de TI Realizar los cambios correspondientes en el directorio de infraestructura y servicios tecnológicos de TI, que sirven para administrar, analizar y manejar los activos y servicios de TI.</p>	<p>Jefe de Mantenimiento</p> <p>Jefe del Centro de Gestión de Redes</p> <p>Jefe de área de Sistemas</p>	<p>SI-FO-03 Acta de reunión</p> <p>Directorio de infraestructura y servicios</p>
<p>5. Documentar las solicitudes de servicio de TI Se debe fundamentar y documentar el tratamiento de la solicitud de requerimiento, incidente problema, para dejar evidencia en la plataforma GLPI</p>	<p>Jefe de Mantenimiento</p> <p>Jefe del Centro de Gestión de Redes</p> <p>Jefe de área de Sistemas</p>	<p>Plataforma GLPI</p>
<p>6. Actualizar indicadores de infraestructura y servicios de TI Actualizar los indicadores de infraestructura y servicios de TI, generando informe de indicadores de infraestructura y servicios de TI mensuales.</p>	<p>Jefe de Mantenimiento</p> <p>Jefe del Centro de Gestión de Redes</p> <p>Jefe de área de Sistemas</p>	<p>Informe de indicadores</p>

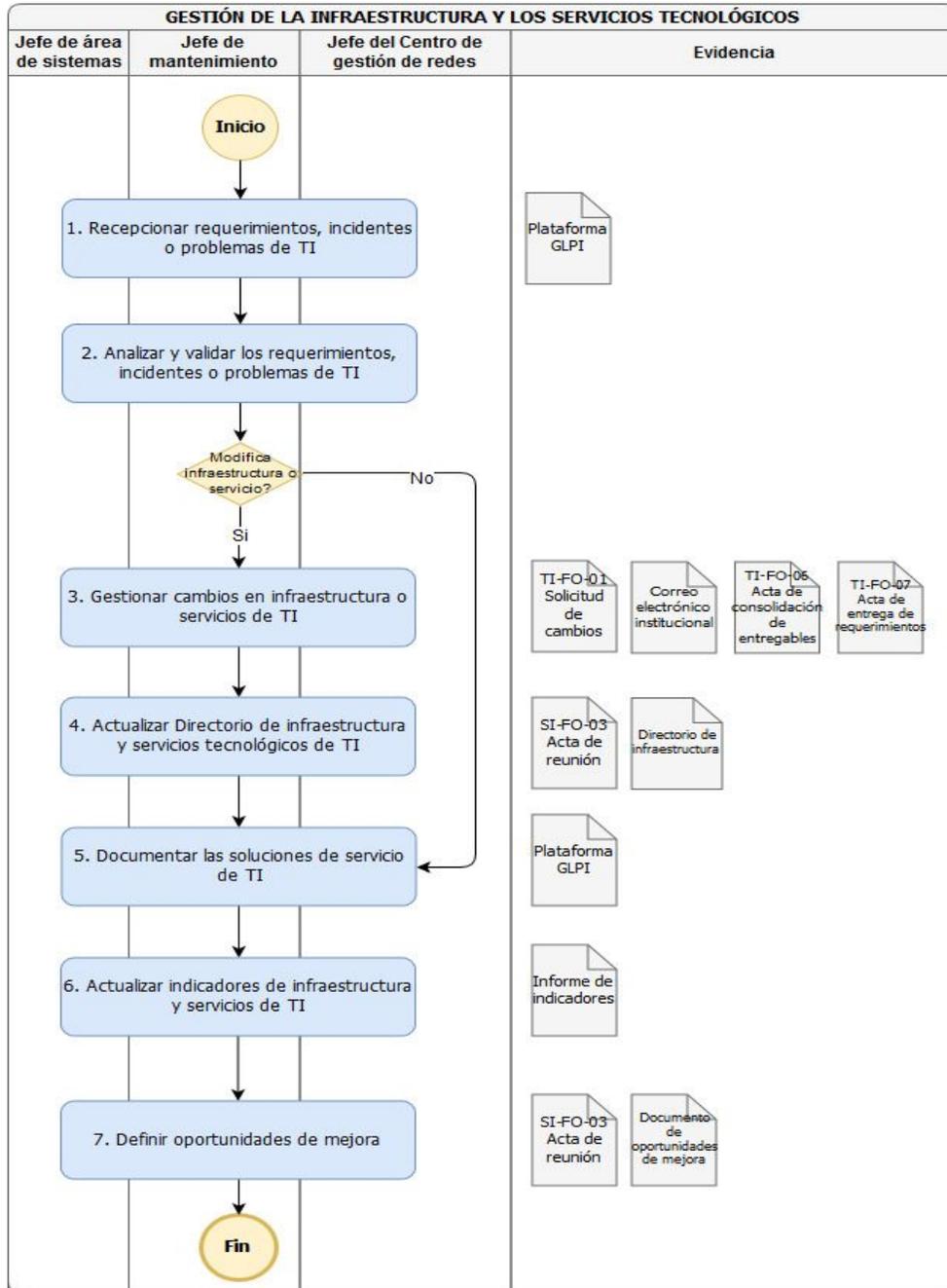
<p>7. Definir oportunidades de mejora Se verifica y valida frente a los indicadores de servicio establecidos, en caso de que alguno de los aspectos sea negativo se definirán oportunidades de mejora para la infraestructura y servicios de TI.</p>	<p>Coordinador de TI Jefe de Mantenimiento Jefe del Centro de Gestión de Redes Jefe de área de Sistemas</p>	<p>SI-FO-03 Acta de reunión Documento de oportunidades de mejora</p>
---	---	---

6. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Actor / Actividad	1	2	3	4	5	6	7
Jefe de área de sistemas		R/E	R/E	R/E	R/E	R/E	R/E
Jefe del centro de gestión de redes		R/E	R/E	R/E	R/E	R/E	R/E
Jefe de mantenimiento	R/E						
Coordinador de T.I							R

R: Responsable, E: Encargado

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. INFORMACIÓN DOCUMENTADA REFERENCIADA

- [TI-FO-01 Solicitud de cambios](#)
- [SI-FO-03 Acta de reunión](#)
- [TI-FO-05 Solicitud de creación de correos institucionales para áreas o dependencias](#)
- [TI-FO-06 Acta de consolidación de entregables](#)
- [TI-FO-07 Acta de entrega de requerimientos](#)

9. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

VERSIÓN	CAMBIO
Observaciones:	

10. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

Coordinador SIG	Líder del proceso
REVISÓ	APROBÓ
Fecha: 26/12/2018	Fecha: 26/12/2018