

 INDEPORTES ANTIOQUIA	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA TIC	Código: P-GP-01 Versión: 09 Aprobación 19/11/2024
---	---	--

COPIA CONTROLADA

Objetivo

Definir las directrices para la administración y monitoreo de la plataforma informática de INDEPORTES ANTIOQUIA, manteniendo la disponibilidad permanente de la información de la entidad y propendiendo por la seguridad, uso eficiente y eficaz de los recursos para los usuarios.

Alcance

Inicia con el inventario de los activos de información, su asignación, administración, monitoreo, mantenimiento y termina con las actualizaciones que se requieran con su uso.

Contenido

#	ACTIVIDADES (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Realizar Inventario de los Activos de Información	Realizar el inventario de cada componente de hardware y software utilizado en la entidad en términos de dispositivos y usuario responsable.	Agentes de soporte TIC	Inventario de activos de información
2	Realizar monitoreo de la plataforma TIC	Se realiza verificación periódica del estado de los equipos de Infraestructura de la Plataforma TIC. Se realiza verificación de las estaciones de trabajo, impresoras y demás equipos, utilizando las diversas consolas de los aplicativos instalados, tales como: Administrador de Office 365, Antivirus, Sistema Operativo y componente de monitoreo de Visor de eventos de Windows en los servidores Microsoft. Se verifican los tiquetes creados en el sistema de mesa de servicios que impliquen incidentes o eventos con la plataforma TIC	Agentes de soporte TIC Contratistas	Alertas revisadas
3	Realizar Administración de los Aplicativos.	Define, configura, y administra cada uno de los aplicativos implementados en la entidad	Agentes de soporte TIC, Contratistas y profesional Especializado.	Aplicativos Gestionados
4	Revisar impresoras	El primer día hábil del mes se deben registrar los contadores de las impresoras en el formato de registro F-GP-07 verificando si hubo aumento de impresiones y verificando por qué.	Agentes de soporte TIC	Contador de impresiones registrado

 INDEPORTES ANTIOQUIA	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA TIC	Código: P-GP-01 Versión: 09 Aprobación 19/11/2024
---	---	--

5	Programar mantenimiento preventivo o correctivo	Los agentes de soporte TIC realizan la programación del mantenimiento ya sea preventivo o correctivo porque se ha detectado la falla o el error con anterioridad. Desde la planeación del PAA se definen los mantenimientos que se deben contratar para la plataforma en cada vigencia. Una vez realizados los contratos se lleva el control en la ejecución.	Agentes de soporte TIC Jefe Oficina de sistemas	Mantenimiento preventivo Programado
6	Realizar mantenimientos	Se ejecuta el instructivo I-GP-01 Instructivo_programar_Mantenimiento.	Agentes –de soporte TIC	Tiquete registrado y atendido
7	Registrar acciones o atención en Mesa de servicios	Los agentes de soporte TIC Ejecutan P-GP-03 Procedimiento Atención Mesa de Servicios TIC	Agentes de soporte TIC	Tiquete registrado y atendido en el software de mesa de servicios TIC.
8	Verificar en Mesa de ayuda	Analizar los incidentes similares registrados para verificar si son muy reiterativos y poder tomar acciones diferentes.	Agentes de soporte TIC	Tiquetes de mesa de ayuda Informes de mesa de ayuda

GLOSARIO

PLATAFORMA TIC

Es la sigla en inglés de Technologies Information and Communication

Es el conjunto de elementos de redes, equipos, programas y canales de comunicación de que dispone la Entidad.

TIQUETE

Registro de una solicitud de servicio a la oficina de Sistemas e Informática.

INCIDENTE

Cualquier alteración en los servicios TI, es decir, cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

AGENTE DE SOPORTE TIC

Son los técnicos administrativos adscritos a la oficina de sistemas e informática, que atienden en primera instancia, los tiquetes.

 INDEPORTES ANTIOQUIA	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA TIC	Código: P-GP-01 Versión: 09 Aprobación 19/11/2024
---	---	--

MESA DE SERVICIOS TIC

Sistema utilizado por los Servidores Públicos de la Oficina de Sistemas para gestionar los requerimientos de los usuarios de la plataforma y que también se utiliza para registrar los activos de información, llevar el control de las solicitudes y estadísticas, entre otros.

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-GP-01	05/06/2014	01	No aplica para esta versión
P-GP-01	21/10/2015	02	Se actualiza por la implementación del OCS y el OTRS
P-GP-01	30/08/2016	03	Se actualiza los agentes de mesa de ayuda.
P-GP-01	2/11/2017	04	Se referencia el formato F-GP-01_ F-GP-01_Formato_Cronograma_mantenimiento_de_los_elementos_de_la_plataforma_TIC en la Actividad #2 Se actualiza la descripción de los responsables estandarizando en lenguaje en todos los procedimientos e instructivos (Los Agentes Mesa de Ayuda – Gestores técnicos administrativos)
P-GP-01	19/08/2020	05	Se actualizan todas las actividades.
P-GP-01	12/04/2023	06	Se actualiza nombre de procedimiento, se incluyen en estas actividades de monitoreo, se agrega alcance y se actualizan las actividades de acuerdo con la nueva denominación de los agentes.
P-GP-01	24/04/2023	07	Se ajusta el nombre de los agentes de soporte tic y se realizan ajustes.
P-GP-01	01/04/2024	08	Se ajusta el nombre del procedimiento P-GP-03 en la actividad No. 6 y se realizan ajustes en los responsables de las diferentes actividades.
P-GP-01	20/05/2024	09	Se insertó una nueva actividad, se cambio el orden de las actividades y se verifica que se ajuste el procedimiento al ciclo PHVA. Se insertó una actividad adicional de acuerdo con la resolución de austeridad del gasto.
P-GP-01	19/11/2024	09	Se identifica el formato relacionado en la actividad #4. Por ser un cambio menor no amerita actualización de versión.

Elaboró Jefe de Oficina de Sistemas e Informática	Revisó Técnico Administrativo Oficina de Sistemas e Informática	Aprobó Jefe de Oficina de Sistemas e Informática
Juliana Bermúdez	Juan Diego Londoño	Juliana Bermúdez