

 FEDERACION NACIONAL DE CACAOTEROS	PROCEDIMIENTO	Página 1 de 7	
	INFRAESTRUCTURA TI	VERSIÓN	04
		CÓDIGO	GA-PR-03
		VIGENTE DESDE	03/02/2020

PROCESO: GESTION ADMINISTRATIVA

1. OBJETIVO

Administrar la infraestructura TI (equipos de cómputo, herramientas de seguridad perimetral, respaldos y telecomunicaciones) para gestionar la disponibilidad de las herramientas de apoyo tecnológico a todos los procesos de la Federación Nacional de Cacaoteros en la oficina administrativa y unidades técnicas.

2. RESPONSABLE

Área de Sistemas.

3. ALCANCE

Inicia con el requerimiento por parte de los procesos en la sede administrativa o unidades técnicas de la Federación Nacional de Cacaoteros (equipos de cómputo, licenciamiento, gestión de usuarios, permisos de acceso etc), continua con la identificación de las necesidades de la organización, se hace un análisis de viabilidad de las posibles soluciones, se procede a dar respuesta y solución según aplique.

4. DEFINICIONES

4.1 Infraestructura TI: Equipos de cómputo, impresoras, servidores, Firewall, Switch, Access point, cableado estructurado y todos los dispositivos que se requieren para el procesamiento de información.

4.2 Soporte: Procedimiento para identificar y resolver las situaciones que se presentan en los procesos, utilizando herramientas, instrumentos de medición y realizando trabajos específicos en cada uno de los equipos.

4.3 Seguridad perimetral: Todo dispositivo que proporciona o niega accesos a componentes internos de la compañía

4.4 Telecomunicaciones: Dispositivos de conectividad.

4.5 Licenciamiento: Certificado de autenticidad de software

4.6 Gestión de usuarios: Administración de permisos y restricciones de accesos

4.7 Permisos de acceso: Se otorgan a un usuario para acceder a la información

 FEDERACION NACIONAL DE CACAOTEROS	PROCEDIMIENTO	Página 2 de 7	
	INFRAESTRUCTURA TI	VERSIÓN	04
		CÓDIGO	GA-PR-03
		VIGENTE DESDE	03/02/2020

4.8 Respaldos: Protección virtual de la información


5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 INVENTARIO DE INFRAESTRUCTURA TI

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. Mantener actualizada la información del hardware y software consolidados en el formato GA-FT-01_Inventario_infraestructura-TI	Área de Sistemas
2. Desde el área de Recursos humanos se debe enviar un correo electrónico soporte@fedecacao.com.co solicitando gestionar la asignación de las herramientas necesarias para cada cargo (equipo de cómputo, usuario de dominio, correo electrónico, aplicativos etc) según aplique, la cual se registra por parte del área de sistemas en el formato GA-FT-07_Asignación_hardware_y_software al momento de ingreso del personal En el correo electrónico el área de recursos humanos debe diligenciar la siguiente información. <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo del usuario - Cargo - Solicitud de permisos y herramientas (Equipo de cómputo, SAMBA, INTERNET, SIIGO, SITCAO etc) 	RRHH
3. Entregar la herramienta de infraestructura TI al responsable asignado, dejando evidencia en el GA-FT-07_Asignación_hardware_y_software	Área de Sistemas

5.2 GESTION DE USUARIOS


ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. De acuerdo a lo solicitado por el área de Recursos Humanos a través del correo enviado para el diligenciamiento del formato GA-FT-07_Asignación_hardware_y_software al momento de ingreso del personal, se gestionan los permisos a los recursos requeridos.	Área de Sistemas
2. Luego de realizada la gestión de usuarios requerida por el área de Recursos Humanos, se procede a dar respuesta al correo recibido.(herramientas disponibles)	Área de Sistemas

 FEDERACION NACIONAL DE CACAOTEROS	PROCEDIMIENTO	Página 3 de 7	
	INFRAESTRUCTURA TI	VERSIÓN	04
		CÓDIGO	GA-PR-03
		VIGENTE DESDE	03/02/2020

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
<p>3. Al momento de realizarse el retiro de un usuario (desvinculación de personal) se procede a deshabilitar los permisos asignados. Lo cual queda como constancia de la revisión con una firma en el formato <i>RH-FT-14 Paz y Salvo administrativo</i></p>	Área de Sistemas

5.3 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. Planificar el programa de mantenimiento preventivo (acta).	Área de Sistemas
2. Comunicar el programa de mantenimiento a las unidades técnicas y responsable de realizar el acompañamiento al proveedor que lo llevará a cabo en sitio, a través de correo electrónico para asegurar el acceso y disponibilidad.	Área de Sistemas
<p>3. Para llevar a cabo el programa de mantenimiento, el proveedor deberá diligenciar y hacer entrega del formato <i>GA-FT-02_Control_de_actividades_de_mantenimiento</i> de cada uno de los equipos, en donde se encuentran consignados los siguientes requerimientos:</p> <p>a. Limpieza de componentes físicos del equipo b. Recomendación de Software y S.O Instalado c. Revisión de Periféricos</p> <p>En caso de requerir alguna corrección en el equipo debe quedar evidenciado por parte del proveedor en la opción Observaciones/Diagnostico para tomar acción de mejora desde área de sistemas.</p>	Empresa contratada para el mantenimiento
4. Si la corrección depende de la adquisición de repuestos o reparaciones de hardware se hace un análisis de viabilidad y se gestiona la compra o reparación en sitio.	Área de Sistemas
5. Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento y tomar acciones de mejora de ser necesario	Área de Sistemas

 FEDERACION NACIONAL DE CACAOTEROS	PROCEDIMIENTO	Página 4 de 7	
	INFRAESTRUCTURA TI	VERSIÓN	04
		CÓDIGO	GA-PR-03
		VIGENTE DESDE	03/02/2020

5.4 RESPALDO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. En el informe mensual enviado por el proveedor se verifica por parte de sistemas que el estado de los perfiles (Servidores, Estándar, Profesional, Asistente presidencia, Base de datos, Alta gerencia) se encuentre activo y cargando la copia de seguridad según la configuración de la herramienta de backup	Área de sistemas
2. El proceso de sistemas a través del antivirus gestiona la seguridad de la información ya que este permite controlar el ingreso y salida de la información de los equipos de cómputo y servidores.	Área de sistemas
3. El proceso de sistemas gestiona la seguridad perimetral a través del Firewall (herramienta que brinda permisos y restricciones desde la red interna hacia internet y viceversa).	Área de sistemas

5.5 ADMINISTRACIÓN DEL SITIO WEB

ACTIVIDADES	RESPONSABLES
1. Gestionar la renovación de los certificados y dominios de la página web de la Federación Nacional de Cacaoteros, cuando aplique.	Área de sistemas
2. Gestionar la actualización de la información que requiera permisos especiales en la página web (Actualización Banner, Actualización de Precios, Convocatorias, información estadística, Periódicos Etc).	Área de sistemas

6. POLITICAS Y NORMAS

- 6.1** El área de sistemas es responsable de asignar el componente previamente definido, dejando evidencia en la **GA-FT-07_Asignación_hardware_y_software** y actualizando el **GA-FT-01_Inventario_infraestructura-TI**
- 6.2** La adquisición de bienes, servicios y/o proyectos donde se incluyan equipos informáticos como parte integrante o complementaria de otros, serán validados por el área de tecnología.
- 6.3** Los servicios ofrecidos por el área de sistemas, se solicitarán formalmente y siguiendo los procedimientos que se emitan para ese fin.

 FEDERACION NACIONAL DE CACAOTEROS	PROCEDIMIENTO	Página 5 de 7	
	INFRAESTRUCTURA TI	VERSIÓN	04
		CÓDIGO	GA-PR-03
		VIGENTE DESDE	03/02/2020

- 6.4** Es responsabilidad de cada usuario asegurar la correcta administración de las contraseñas asignadas.
- 6.5** Los recursos usados para la gestión de los respaldos informáticos y seguridad de TI deben ser administrados únicamente por el área de sistemas.
- 6.6** No realizar cambios en las configuraciones de hardware o software instalado en los equipos de cómputo ya que este solo lo realiza el área de sistemas.
- 6.7** El usuario no debe mover o reubicar los equipos de cómputo o de comunicaciones, instalar o desinstalar dispositivos, o retirar sellos de los mismos. Lo anterior es responsabilidad exclusiva del área sistemas, por lo tanto, en caso de requerir este servicio deberá solicitarlo.

7. REFERENCIAS

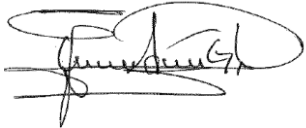


FORMATOS

GA-FT-01 Inventario de infraestructura TI
 GA-FT-02 Control de actividades de mantenimiento
 GA-FT-07 Asignación hardware y software.
 RH-FT-14 Paz y Salvo administrativo

REGISTROS


Informes de servicio SBO

8. APROBACION Y CONTROL DE CAMBIOS


	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA			
NOMBRE	YEHISON GUERRERO	BRAYAN DAVID MARIÑO	ISMAEL PEÑA CASTELLANOS
CARGO	ENCARGADO DE SISTEMAS	COORDINADOR DE PLANEACIÓN	GERENTE ADMINISTRATIVO

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	26-09-2016	Emisión del documento

 FEDERACION NACIONAL DE CACAOTEROS	PROCEDIMIENTO		Página 6 de 7	
	INFRAESTRUCTURA TI		VERSIÓN	04
			CÓDIGO	GA-PR-03
			VIGENTE DESDE	03/02/2020

2	03/10/2018	<p>Se realiza actualización del responsable de la actividad 2 (Elaborar la Ficha Técnica de Equipo GA-FT-06) y actividad 7 (Ejecutar el mantenimiento preventivo del hardware) del 5.1 INVENTARIO Y PROGRAMA DE MANTENIMIENTO.</p> <p>Se realiza actualización del responsable de la actividad 2 (Diagnosticar y resolver la solicitud de soporte) del 5.2 ATENCION A SOLICITUDES DE SOPORTE.</p> <p>Estos cambios se realizan para asignar las actividades a los roles que corresponden según las funciones que se cumplen en el Departamento de Sistemas de la Información.</p> <p>Se relacionan las tablas Tabla 1. Criterios Niveles de servicios y Tabla 2. Servicios y códigos de prioridad. Como parte de la actividad 2 5.2 ATENCION A SOLICITUD DE SOPORTE para evidenciar el grado de priorización que se le da a dichas solicitudes.</p>
3	23/10/2019	<p>Se realiza actualización en el numeral 7. Ejecutar el mantenimiento preventivo del hardware :</p> <ul style="list-style-type: none"> d) Al momento de realizar el mantenimiento debe llenar los datos del equipo, al cual se la realiza dicha tarea, en la Planilla de control de actividades de mantenimiento GA-FT-10. Además de los datos, la planilla debe contener la firma del usuario como prueba de recibo a conformidad de dicha actividad e) Dejar registro del mantenimiento con sus respectivas observaciones en la Ficha Técnica de Equipo GA-FT-06. Esta tarea se realiza para los equipos correspondientes a la sede Bogotá. f) Para los equipos de las Unidades Técnicas se tendrá como soporte de registro, los informes que debe presentar la empresa contratada para ejecutar la tarea de mantenimiento.. <p>Esto correspondiente al numeral 5.ESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES sub numeral 5.1 INVENTARIO Y PROGRAMA DE MANTENIMIENTO</p>
4	03/ 02/2020	<p>Se realiza la unificación de los siguientes procedimientos GA- PR-03 Soporte de Hardware, GA-PR-04 Soporte de Software, GA.PR.05 Soporte de aplicativo Software, GA-PR-06 Redes y Datos, GA-PR-07 Gestión de contraseñas y GA-PR-08 Respaldos informáticos emitiendo la presente versión que consolida los procedimientos relacionados.</p>

 FEDERACION NACIONAL DE CACAOTEROS	PROCEDIMIENTO		Página 7 de 7	
	INFRAESTRUCTURA TI		VERSIÓN	04
			CÓDIGO	GA-PR-03
			VIGENTE DESDE	03/02/2020

		El cambio se realiza debido a que toda la información consignada en los procedimientos anteriores abarcan la infraestructura TI.
--	--	--