

<b>PROCEDIMIENTO: Gestión de Infraestructura y Servicios Tecnológicos</b>			
<b>FECHA DE APLICACIÓN:</b> 2024-10-09	<b>CÓDIGO:</b> PT.0720.33	<b>VERSIÓN:</b> 001	
<b>ELABORADO POR:</b>  <b>FABIAN EDUARDO ROJAS GALLEGO</b> PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION  <b>CAROLA DUQUE JIMENEZ</b> TECNICO ADMINISTRATIVO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION  <b>JUAN CARLOS CAMACHO CASTILLO</b> PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	<b>REVISADO POR:</b>  <b>PAMELA KATHERINE ENRIQUEZ PAZ</b> PERSONAL DE APOYO GRUPO GESTIÓN AMBIENTAL Y DE CALIDAD  <b>ALBERTO NOE GIRALDO SANCHEZ</b> PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION  <b>EDWIN RUANO GAMBOA</b> PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	<b>APROBADO POR:</b>  <b>DIEGO ALEXANDER MILLAN LONDOÑO</b> JEFE DE LA OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	

## 1. OBJETIVO

Garantizar la disponibilidad, confiabilidad y seguridad de la infraestructura y los servicios tecnológicos de la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca CVC, implementando procesos estandarizados y mejores prácticas en la gestión de los servicios e infraestructura tecnológica para el soporte y cumpliendo de los objetivos estratégicos de la Corporación.

## 2. ALCANCE

Inicia con la definición de la Arquitectura Tecnológica de la CVC, identificando la infraestructura y servicios tecnológicos existentes en la Corporación, para que sean clasificados y gestionados de acuerdo a los estándares y buenas practicas a través de la mesa de servicios. Igualmente hace seguimiento a los recursos tecnológicos para planear su crecimiento e implementar medidas de control que garanticen la seguridad y continuidad de los servicios tecnológicos de la CVC.

## 3. DEFINICIONES

Las definiciones que aplican a este procedimiento pueden ser consultadas en el siguiente enlace [GLOSARIO DE TERMINOS Y DEFINICIONES OTI.](#)

## 4. DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DEPENDENCIA	REGISTRO (SALIDA)
1. Evaluar y definir arquitecturas de referencia en componentes tecnológicos, para orientar el diseño de la arquitectura tecnológica de solución para la CVC, bajo parámetros, patrones y atributos de calidad.	Jefe de Oficina Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Arquitectura Tecnológica de Referencia
2. Definir, documentar y actualizar la arquitectura de soluciones tecnológicas de la CVC, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.	Jefe de Oficina Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Arquitectura Tecnológica de Solución

<p>3. Construir y mantener actualizado el Catálogo de Elementos de Infraestructura Tecnológica de la CVC, que sirva de insumo para administrar, analizar y mejorar la infraestructura tecnológica.</p> <p><b>Nota 1.</b> Se debe utilizar el procedimiento <b>PT.0720.25 Gestión de Activos de Información</b></p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Catálogo de Infraestructura Tecnológica</p> <p><b>FT.0720.03 Ingreso / salida de activos informáticos (Equipos de cómputo)</b></p>
<p>4. Construir y mantener actualizado el Catálogo de Servicios de TI con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) asociados, que le sirva de insumo para administrar, analizar y mejorar los servicios de TI.</p> <p><b>Nota 2.</b> Se debe utilizar el procedimiento <b>PT.0720.25 Gestión de Activos de Información</b></p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Catálogo de Servicios de TI Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)</p>
<p>5. Velar por la prestación de los servicios de TI, identificando las capacidades actuales y proyectando las capacidades futuras requeridas para un óptimo funcionamiento.</p> <p><b>Nota 3.</b> Se debe utilizar el procedimiento <b>PT.0720.26 Gestión de la Capacidad Tecnológica</b></p>	<p>Jefe de Oficina</p> <p>Profesional Especializado</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Catálogo de Infraestructura Tecnológica</p> <p>Plan de Renovación Tecnológica</p>
<p>6. Implementar y gestionar la atención de los requerimientos de soporte de primer, segundo y tercer nivel para la infraestructura y servicios tecnológicos de la CVC, a través de un único punto de contacto (Mesa de Servicios), buscando la disponibilidad y estabilidad de los mismos.</p> <p><b>Nota 4.</b> Cuando se identifique un incidente de seguridad, se deberá proceder de acuerdo al procedimiento <b>PT.0720.29 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información</b></p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Mesa de Servicios</p>
<p>7. Implementar el plan de mantenimiento preventivo y correctivo para toda la infraestructura y Servicios Tecnológicos de la CVC.</p> <p><b>Nota 5.</b> Cuando se desea realizar cambios tecnológicos se deberá proceder de acuerdo al procedimiento <b>PT.0720.28 Gestión de Cambios Tecnológicos</b></p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Plan de mantenimiento preventivo y correctivo de TI</p>
<p>8. Realizar el análisis de impacto de negocio para minimizar los riesgos de indisponibilidad de los servicios e infraestructuras de TI de la CVC.</p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Análisis de Impacto de Negocio</p>
<p>9. Garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios de TI, así como la capacidad de atención y resolución de incidentes para ofrecer continuidad en la operación y la prestación de los servicios de TI de la CVC.</p> <p><b>Nota 6.</b> Se debe utilizar el procedimiento <b>PT.0720.29 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información</b></p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p>Plan de Continuidad de TI</p>
<p>10. Implementar la atención efectiva de incidentes de seguridad para mantener la operación de los servicios, garantizando seguridad, integridad y custodia de la información y las pruebas o evidencias, para resolver el incidente.</p> <p><b>Nota 7.</b> Se debe utilizar el procedimiento <b>PT.0720.29 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información</b></p>	<p>Profesional Especializado</p>	<p>Oficina de Tecnologías de la Información</p>	<p><b>FT.0720.05 Reporte y Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información</b></p>

11. Incluir dentro de la arquitectura de Infraestructura Tecnológica, los elementos necesarios para poder realizar el intercambio de información entre las áreas de la institución y las entidades externas, mediante la plataforma de interoperabilidad definida en el Marco de Interoperabilidad.	Jefe de Oficina  Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Arquitectura de Infraestructura Tecnológica de Interoperabilidad
12. Exponer los servicios de intercambio de información a través de la plataforma de interoperabilidad del Estado Colombiano.	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Servicios de intercambio de información de acuerdo al Marco de Interoperabilidad
13. Contar con mecanismos de respaldo automatizado para los servicios tecnológicos e información crítica de la entidad, almacenada en la infraestructura a cargo de la Oficina de Tecnologías de Información  <b>Nota 8.</b> Se debe utilizar el procedimiento <a href="#">PT.0720.27 Gestión de Copias de Seguridad</a>	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Sistema de copias de seguridad y replicas automatizado
14. Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI, aplicado a la infraestructura y servicios tecnológicos, para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos  <b>Nota 9.</b> Se debe implementar de acuerdo al manual <a href="#">MN.0720.01 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información</a> y al manual <a href="#">MN.0720.02 Políticas de Seguridad de la Información</a>	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Sistema de Gestión de Seguridad de la Información SGSI
15. Diseñar los controles de seguridad informática para gestionar los riesgos asociados a la información que atenten contra la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.  <b>Nota 10.</b> Se debe implementar de acuerdo al manual <a href="#">MN.0720.03 Metodología Gestión de Riesgos Seguridad de la Información</a>	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información
16. Velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio ANS, establecidos para los servicios tecnológicos.	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Acuerdos de Nivel de Servicio ANS Indicadores de cumplimiento a ANS
17. Implementar gradualmente de acuerdo con las capacidades, el protocolo de Internet IPv6 según los lineamientos técnicos y normativos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Jefe de Oficina  Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Plan de Diagnostico de IPv6 Plan de Implementación de IPv6
18. Gestionar la correcta disposición de residuos tecnológicos de acuerdo al Plan Institucional de Gestión Ambiental y los lineamientos técnicos del gobierno nacional.	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Procedimiento de disposición de residuos tecnológicos.
19. Monitorear los recursos y servicios de TI y controlar el nivel de consumo de los recursos críticos que son compartidos por los Servicios Tecnológicos a fin de garantizar su disponibilidad.	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	Mecanismos de monitoreo de los recursos de la infraestructura de TI.
20. Gestionar las credenciales de acceso de los usuarios a los sistemas de información y a los servicios e infraestructura tecnológica a cargo de la Oficina de Tecnologías de Información, según los requerimientos del responsable del activo de información.  <b>Nota 11.</b> Se debe implementar de acuerdo al procedimiento <a href="#">PT.0720.25 Gestión de Activos de Información</a>	Profesional Especializado	Oficina de Tecnologías de la Información	<a href="#">FT.0720.02 Memorando Creación Cuenta de Usuario en la Red Corporativa / Acceso aplicativos</a>

## 5. ANEXOS

- Anexo 1: [PT.0720.24 Gestión de Usuarios](#)
- Anexo 2: [PT.0720.25 Gestión de Activos de Información](#)
- Anexo 3: [PT.0720.26 Gestión de la Capacidad Tecnológica](#)
- Anexo 4: [PT.0720.27 Gestión de Copias de Seguridad](#)
- Anexo 5: [PT.0720.28 Gestión de Cambios Tecnológicos](#)
- Anexo 6: [PT.0720.29 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información](#)
- Anexo 7: [MN.0720.01 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información](#)
- Anexo 8: [MN.0720.02 Políticas de Seguridad de la Información](#)
- Anexo 9: [FT.0720.03 Ingreso / salida de activos informáticos \(Equipos de cómputo\)](#)

Cualquier copia impresa, electrónica o reproducción de este documento sin el sello de control de documentos se constituye en una COPIA NO CONTROLADA y se debe consultar al grupo Gestión Ambiental y Calidad de la CVC para verificar su vigencia.