

	GESTIÓN SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE ACTIVOS		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-002	Página:	1 de 5

1. OBJETIVO

Velar por el soporte y mantenimiento de los activos para la infraestructura de TI de SysCafé en cumplimiento de los niveles de servicio vigentes.

2. ALCANCE

La gestión de soporte y mantenimiento de activos aplicados a la infraestructura tecnológica de SysCafé, se realiza utilizando el control planificado de cambios, el soporte eficiente y el mantenimiento adecuado.

3. RESPONSABILIDAD

- Director de Seguridad de la Información
- Grupo de Infraestructura Tecnológica
- Dirección Administrativa
- Colabores de SysCafé

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- ✓ **Usuario (Colaborades de SysCafé):** Cualquier funcionario que haga uso de los activos que se tienen en la infraestructura tecnológica de SysCafé, como son: computadora, monitor, teclado, diadema, mouse, cámara web, micrófono, teléfono fijo, impresora, celular, red, servidor, internet, aplicativos, sistemas de información, etc.
- ✓ **Cambio:** Modificación significativa de un proceso, instalación o equipo ya existente.
- ✓ **Gestión del Cambio:** Aplicación sistemática de procesos y procedimientos para identificar, evaluar, controlar, monitorear los riesgos en los cambios y nuevos proyectos.
- ✓ **Mantenimiento Preventivo:** Actividades de verificación y ajustes programados para reducir la probabilidad de falla de algún componente de la infraestructura tecnológica.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	GESTIÓN SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE ACTIVOS		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-002	Página:	2 de 5

- ✓ **Mantenimiento Correctivo:** Es la actividad resultada de un diagnóstico que requiere reinstalación de software o reemplazo parcial o total de alguno de los componentes de la infraestructura tecnológica.
- ✓ **Soporte Técnico:** Actividad de recibir, diagnosticar y resolver alguna solicitud de los usuarios sobre funcionalidades o errores de operación de algún componente de la infraestructura tecnológica.
- ✓ **GLPI:** Herramienta de mesa de ayuda en la cual los colaboradores de SysCafé registran las novedades que se presenten en la utilización de la infraestructura tecnológica y que esté directamente relacionada con la ejecución de su proceso.

5. POLÍTICAS

- Es responsabilidad de todos los colaboradores de SysCafé, reportar oportunamente por medio de la herramienta GLPI las novedades que se presenten en la utilización de la infraestructura tecnológica y que esté directamente relacionada con la ejecución de su proceso.
- Para el trámite de cambios, soporte o mantenimiento de la infraestructura tecnológica, únicamente se gestionarán los que estén debidamente registrados en la herramienta GLPI.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores de SysCafé permitir la realización del mantenimiento de los equipos y las actividades de soporte de acuerdo con las fechas y hora que se establezcan por parte del área de infraestructura.
- La responsabilidad por la modificación de cambios en la información de los activos identificados, es del grupo de infraestructura con debida autorización de la dirección administrativa.
- Los cambios en la infraestructura de IT se programarán de manera que minimicen el impacto en los servicios de la organización y se realicen en un momento que minimice la interrupción de las operaciones comerciales.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	GESTIÓN SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE ACTIVOS		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-002	Página:	3 de 5

- Para cualquier cambio de activos de la organización, el líder de cada área debe notificarlo a la dirección administrativa y ésta debe reportarlo mediante la herramienta GLPI al grupo de infraestructura.
- Los equipos de IT de la organización deben ser sometidos a mantenimiento según el **plan de mantenimiento y de equipos anual**.

6. DESCRIPCIÓN GENERAL

Procedimiento para el soporte de activos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Los colaboradores de SysCafé registran en la herramienta GLPI, las novedades o solicitudes para su gestión.	Colaboradores SysCafé	Aplicativo GLPI
2	Revisar las solicitudes de infraestructura y validar la viabilidad para su atención o su rechazo.	Grupo de infraestructura	Aplicativo GLPI
3	Atender la solicitud y diagnosticar el problema	Grupo de infraestructura	Aplicativo GLPI
4	Cambiar el estado de la solicitud según sea el caso. (Pendiente, asignado, planeado, resuelto, cerrado)	Grupo de infraestructura	Aplicativo GLPI

Procedimiento para el mantenimiento de activos

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Asignar activos fijos según el rol del trabajador con previa solicitud de la dirección Administrativa y actualizar el Aplicativo GLPI.	Grupo de infraestructura	Aplicativo GLPI

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	GESTIÓN SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE ACTIVOS		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-002	Página:	4 de 5

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
2	Identificación de los activos e infraestructura que requieren mantenimiento preventivo y correctivo.	Grupo de infraestructura	Aplicativo GLPI
3	Programación de las actividades de mantenimiento preventivo en el plan general de mantenimiento y de equipos anual.	Grupo de infraestructura	Plan general de mantenimiento y de equipos anual
4	Ejecución de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo en los activos e infraestructura de acuerdo con el calendario de mantenimiento establecido.	Grupo de infraestructura	Plan general de mantenimiento locativo y de equipos anual
5	Identificar el activo que se dará de baja, verificar si contiene información delicada, determinar el motivo de baja y se registra la baja en el aplicativo GLPI, cambiando su estado a De Baja	Grupo de infraestructura	Aplicativo GLPI

Procedimiento para la actualización de activos

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificación y registro de los cambios propuestos en los activos e infraestructura, incluyendo la documentación de los motivos del cambio y los responsables de su implementación.	Grupo de infraestructura	Aplicativo GLPI
2	Evaluación de los cambios propuestos para determinar su impacto potencial en los activos e infraestructura y en la organización en general.	Grupo de infraestructura	Aplicativo GLPI
3	Comunicación de los cambios propuestos a las áreas pertinentes para obtener su aprobación y/o comentarios.	Grupo de infraestructura	Verbal

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	GESTIÓN SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE ACTIVOS		Fecha de aprobación:	11-12-2024
			Versión:	04
	Nivel: 2	Código: GSI-PRC-002	Página:	5 de 5

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
N° Versión	Fecha de cambio			Descripción de cambios	Numeral(es)	Responsable
	Mes	Día	Año			
1	06	30	2020	Versión inicial del procedimiento	Todo el documento	José Omar Mayorga Pabón, Gerente General
2	01	09	2022	Actualización de documento de activos fijos	6	Fabian Barco
3	01	09	2024	Actualización de documento	Todo el documento	Diana Karime Cruz Celis
4	10	25	2024	Actualización de documento	Todo el documento	Diana Karime Cruz Celis

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Diana Karime Cruz Celis Coordinadora de Infraestructura	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA