


CONTENIDO

1	OBJETIVO.....	3
2	DESTINATARIOS.....	3
3	GLOSARIO	3
4	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	4
5	GENERALIDADES	5
5.1	POLITICAS y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO.....	5
5.2	PRINCIPIOS	6
5.3	COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	6
5.4	INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL	6
6	REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO	7
7	DESCRIPCION DE ETAPAS Y ACTIVIDADES.....	10
7.1	PLANIFICAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	10
7.1.1	Analizar la arquitectura de la entidad.....	10
7.1.2	Establecer los lineamientos para proveer la infraestructura.	10
7.1.3	Planificar la contratación sobre la infraestructura.	10
7.2	DESARROLLAR SOLUCIONES DE SERVICIOS DE TI.....	10
7.2.1	Crear un diseño de solución.	10
7.2.2	Configurar los componentes y la solución.	11
7.2.3	Soportar la implementación y lanzamiento.	11
7.2.4	Revisar la solución e implementación.....	12
7.3	OPERAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.....	12
7.3.1	Apoyar la gestión operativa de la infraestructura.....	12
7.3.2	Analizar los resultados de la gestión de eventos.....	12
7.3.3	Ejecutar las tareas programadas, realizar los mantenimientos y actualizaciones sobre los sistemas informáticos.	13
7.4	REALIZAR SEGUIMIENTO.....	13
7.4.1	Proponer y ejecutar mejoras al procedimiento.....	13

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:	Aprobación Metodológica por:
Nombre: Yeison Latorre Ruiz	Nombre: Francisco Rodríguez Eraso	Nombre: Giselle Johanna Castelblanco Muñoz
Cargo: Coordinador Grupo de Trabajo de Servicios Tecnológicos	Cargo: Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática	Cargo: Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad
		Fecha: 2020-12-03

Cualquier copia impresa, electrónica o de reproducción de este documento sin la marca de agua o el sello de control de documentos, se constituye en copia no controlada.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15
		Versión: 1
		Página 2 de 14

7.4.2	Producir y analizar mediciones del procedimiento.....	13
8	DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	13
9	RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN	14

COPIA NO CONTROLADA

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15
		Versión: 1
		Página 3 de 14

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar la operación y el soporte de la infraestructura tecnológica de la SIC, que proporcionan los elementos fundamentales necesarios para brindar servicios de tecnologías de la información y comunicaciones requeridos por los diferentes procesos de la Superintendencia de Industria y Comercio permitiendo el cumplimiento de las funciones de la entidad.

2 DESTINATARIOS

Este documento aplica a todos aquellos servidores públicos o contratistas de la Superintendencia de Industria y Comercio, en adelante SIC, que participen directa o indirectamente en la gestión de infraestructura tecnológica empleada por parte de la SIC.

3 GLOSARIO

CMDB: Base de datos utilizada para almacenar los registros de configuración a lo largo de su ciclo de vida. En la CMDB también se conservan las relaciones entre los registros de configuración.

Confidencialidad: Atributo de la información que determina quién está autorizado a acceder a ella y previene su divulgación no autorizada dentro de la SIC.

Disponibilidad: Atributo de la información que determina para quién está disponible y los permisos de su uso dentro de las gestiones que adelante en la SIC.

Integridad: Atributo de la información que protege los activos de información sobre posibles alteraciones, modificaciones no autorizadas formalmente por la SIC.


Ítem de Configuración (CI): es un activo del servicio que puede ser gestionado para entregar un servicio.

ITIL: conjunto de mejores prácticas destinadas a mejorar la gestión y provisión de servicios TI.

Lineamiento: Es una orientación de carácter general, corresponde a una disposición o directriz que debe ser implementada en la SIC.

MINTIC: Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia

OTI: Oficina de Tecnología e Informática.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15
		Versión: 1
		Página 4 de 14

PETI: Plan Estratégico de Tecnologías de información.

Plan de Acción Institucional: Plan de vigencia anual en el cual se consolidan las políticas y definen los lineamientos estratégicos para la gestión de las diferentes áreas de la SIC.

Plataforma tecnológica: Corresponde a todos los activos informáticos, visto como los componentes de hardware y software que conforman cada una de las plataformas de aplicaciones, información e infraestructura, en el marco de los dominios de arquitectura de TI con que cuenta la SIC para soportar el funcionamiento de los procesos, incluidos los nuevos componentes que requiera la entidad implementar¹.

Política: Declaración de alto nivel que describe la posición de la SIC sobre un tema específico².

Procedimiento: Documento que define los pasos a seguir y que serán implementados en una situación dada.

Proveedor: Persona natural o jurídica contratada para proveer a la SIC de un producto o servicio.

SGSI: Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

SIC: Superintendencia de Industria y Comercio.


USUARIO: Colaborador o Contratista de la SIC que hace uso de un servicio o grupo de servicios proporcionados por la Oficina de Tecnología e Informática- OTI (no incluye ciudadanos).

4 REFERENCIAS NORMATIVAS

Jerarquía de la norma	Numero/ Fecha	Título	Artículo	Aplicación Específica
Decreto Nacional	1008 del 14 de junio de 2018	Política de Gobierno Digital	Artículo 2.2.9.1.1.1 al 2.2.9.1.4.2	Aplicación total

¹ Tomado del Glosario de <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/contratos/112019/SIC%2055.pdf>

² Tomado del Glosario de http://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G2_Politica_General.pdf

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15
		Versión: 1
		Página 5 de 14

5 GENERALIDADES

La Gestión de Infraestructura Tecnológica consiste en supervisar la infraestructura utilizada por la SIC, permitiendo monitorear las soluciones tecnológicas disponibles y proporcionando información con el fin de apoyar toda la gestión misional y estratégica de la Entidad.

Inicia con la adquisición e implementación y finaliza con el soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de la Entidad.

Nota 1: Los roles y responsabilidades se detallan en el Anexo 1. Roles y Responsabilidades Gestión de Infraestructura.

5.1 POLITICAS Y LINEAMIENTOS DEL PROCEDIMIENTO

- Apoyar a la Jefatura de la Oficina de Tecnología e Informática con lineamientos y estándares orientados a la definición y diseño de la Arquitectura de la infraestructura tecnológica que se requiere para soportar los Sistemas de Información y el portafolio de servicios.
- Definir y gestionar los controles y mecanismos para alcanzar los niveles requeridos de seguridad y trazabilidad de los Servicios Tecnológicos en la entidad.
- Las políticas relacionadas con el proceso de Administración de la Infraestructura Tecnológica están consignadas en el instructivo SC05-I01 Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI.
- Con el fin de apoyar el proceso de diseño, implementación y evolución de la Arquitectura Empresarial de la SIC para la gestión de TI; se brindan los lineamientos que permiten definir una infraestructura tecnológica de alta disponibilidad, consistente, de desempeño eficiente y fiable, optimizando los recursos de hardware y software requeridos para tal fin y teniendo en cuenta los requisitos no funcionales que pueden afectar el correcto funcionamiento de un servicio o sistema.

Nota 2: Estos lineamientos se encuentran consignados en el documento Anexo 2. Principios y Lineamientos.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15
		Versión: 1
		Página 6 de 14

5.2 PRINCIPIOS

Para el diseño de la arquitectura que soporta los servicios tecnológicos de la SIC se generaron reglas de alto nivel o principios alineados a las expectativas de la SIC, los cuales ayudaran a lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales de una manera eficiente.

Nota 3: Estos principios se encuentran consignados en el documento Anexo 2. Principios y Lineamientos.

5.3 COMPONENTES DE INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

El componente de infraestructura dentro del modelo de gestión de servicios tecnológicos comprende la definición de la arquitectura de la plataforma tecnológica y de los planes de adquisición a partir de los análisis de capacidad, seguridad y de disponibilidad, los cuales agrupan las necesidades de infraestructura para soportar tanto los sistemas de Información cómo los servicios tecnológicos.

Se deben incluir todos los elementos de infraestructura tecnológica requeridos para desarrollar, probar, entregar, supervisar, administrar y brindar soporte a los servicios de TI.

Nota 4: La descripción de las características básicas de los diferentes componentes que se contemplan en la arquitectura de la plataforma tecnológica se encuentra consignadas en el documento Anexo 3. Componentes de Infraestructura.

5.4 INTEGRACIÓN CON OTRAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN ITIL

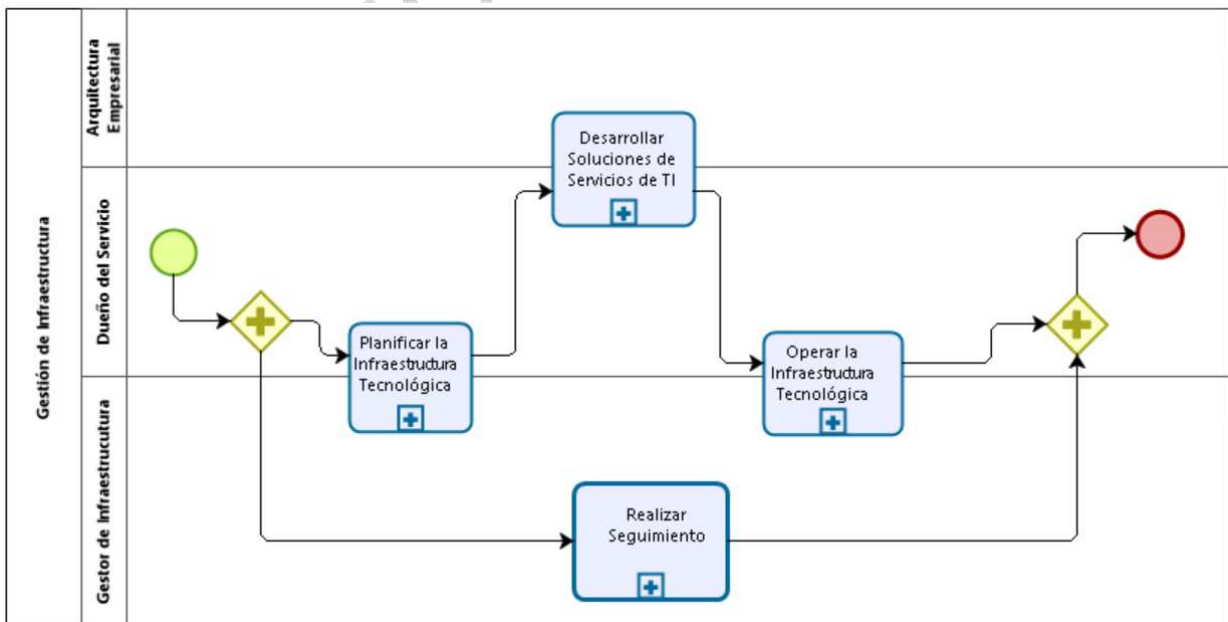
Las siguientes practicas se involucran con la gestión de infraestructura.

- Gestión de Accesos: permitir o denegar el acceso a determinados sistemas de información de la SIC, además de los Datacenter principal y alterno.
- Gestión de Activos y Configuración: Seguimiento, control y configuración de la infraestructura en relación con otros elementos de configuración (CI) a través de los mapas de servicios, además de tener la información actualizada del inventario de los componentes de servicios tecnológicos a través de la CMDB.
- Gestión de Cambios: cambios en la infraestructura permitiendo adaptarse a los eventos planificados o no planificados, manteniendo al mismo tiempo la ejecución constante de los servicios y las operaciones.
- Gestión de Capacidad: asegurar los niveles de desempeño esperados y acordados, para satisfacer la demanda actual y futura de forma rentable sobre la

infraestructura. De requerirse información a nivel de capacidad sobre la infraestructura de la SIC remitirse a esta gestión.

- Gestión de Continuidad: asegurar un nivel suficiente de disponibilidad y desempeño de los servicios en caso de desastre. De requerirse información de continuidad sobre la infraestructura de la SIC remitirse a esta gestión.
- Gestión de Desarrollo de Software: garantizar que las aplicaciones satisfacen las necesidades planteadas en términos de funcionalidad, confiabilidad, mantenimiento, conformidad y auditabilidad.
- Gestión de Disponibilidad: entrega los niveles acordados de disponibilidad sobre la infraestructura permitiendo satisfacer las necesidades de clientes y usuarios. De requerirse información a nivel de disponibilidad sobre la infraestructura de la SIC remitirse a esta gestión.
- Gestión de Eventos: monitorear, registrar y gestionar eventos sobre la infraestructura tecnológica.
- Gestión de Incidentes: restauración de la infraestructura tecnológica, incluyendo incidentes masivos.
- Gestión de Liberación: implementar los servicios en el entorno de producción.
- Gestión de Problemas: Definición de resolución permanente o soluciones alternativas para errores conocidos de infraestructura.
- Gestión de Proyectos: Define los lineamientos para la adecuada gestión de proyectos al interior de la SIC que involucre la infraestructura.
- Gestión de Riesgos: tratar los riesgos de un modo eficaz.
- Gestión de Solicitudes: solicitudes sobre la infraestructura.

6 REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCEDIMIENTO



No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
1	PLANIFICAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<p>Plan Estratégico de Tecnologías de información (PETI).</p> <p>Portafolio de Servicios de TI.</p> <p>Plan de Acción Institucional</p> <p>Acciones de mejora propuestas.</p> <p>Plan de Capacidad.</p>	<p>Esta etapa consiste en asegurar que la SIC tenga una gestión tecnológica sobre su infraestructura tecnológica, presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar la arquitectura de la entidad. - Establecer los lineamientos para proveer la infraestructura. - Planificar la contratación sobre la infraestructura. 	<p>Jefe de la oficina de Tecnología e Informática de la SIC o quien este delegue.</p> <p>Líder de la practica ITIL.</p> <p>Grupo arquitectura empresarial.</p>	<p>Reporte para el plan anual de adquisiciones.</p> <p>Iniciativas de infraestructura incluidas en el Plan de Acción Institucional.</p>
2	DESARROLLAR SOLUCIONES DE SERVICIOS DE TI	<p>Anexo 2. Principios y Lineamientos.</p> <p>Formato Arquitectura de software GS03-F21 (Arquitectura de solución).</p> <p>Solicitud de Cambio (RFC).</p>	<p>Esta etapa tiene como fin servir de fuente de información técnica respaldando el diseño, desarrollo y lanzamiento de soluciones de servicios de TI, presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crear un diseño de solución. - Configurar los componentes y la solución. - Soportar la implementación y lanzamiento. - Revisar la solución e implementación. 	<p>Especialista de tercer nivel.</p> <p>Jefe de la oficina de Tecnología e Informática de la SIC o quien este delegue.</p> <p>Dueño del servicio.</p> <p>Gestor de liberación.</p> <p>Líder de la práctica de ITIL.</p> <p>Grupo de sistemas de Información y grupo de gestión de información y proyectos informáticos.</p> <p>Grupo arquitectura empresarial.</p>	<p>Manual Técnico GS03-F22.</p> <p>Manual de Usuario GS03-F24.</p> <p>Arquitectura de aplicación.</p> <p>Configuración en herramienta de Monitoreo.</p> <p>Informe de la solución implementada.</p> <p>Actualizaciones en el Portafolio de servicios.</p> <p>Actualizaciones en la CMDB.</p>

No.	ETAPAS	ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ETAPA	RESPONSABLE	SALIDAS
3	OPERAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	<p>Eventos.</p> <p>Incidentes.</p> <p>Solicitudes.</p> <p>Problemas.</p> <p>Cambios.</p> <p>Acuerdos de Niveles de Servicio.</p> <p>Planes de trabajo y mantenimiento.</p>	<p>Esta etapa consiste en realizar acciones de mantenimientos planificados y actividades de soporte no planificadas, presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoyar la gestión operativa de la infraestructura. - Analizar los resultados de la gestión de eventos. - Ejecutar las tareas programadas, realizar los mantenimientos y actualizaciones sobre los sistemas informáticos. 	<p>Analista de Mesa de Servicio.</p> <p>Analista de segundo nivel Soporte en Sitio</p> <p>Especialista de tercer nivel.</p> <p>Líder de la práctica de ITIL.</p> <p>Gestor de Infraestructura.</p>	<p>Informe Gestión de Infraestructura.</p> <p>Solución en la herramienta de gestión.</p> <p>Manuales o instructivos actualizados.</p> <p>Planes de trabajo y mantenimiento finalizados.</p> <p>Inventario de componentes de Infraestructura.</p>
4	RELIZAR SEGUIMIENTO	<p>Definición del Procedimiento y actualización.</p> <p>Observaciones presentadas en la operación.</p> <p>Oportunidades de mejora</p>	<p>En esta etapa se describen las actividades que realiza el Gestor de Infraestructura de manera transversal a las actividades de planificar la infraestructura tecnológica, desarrollar soluciones del servicio, operar la infraestructura tecnológica y presenta las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proponer y ejecutar mejoras al procedimiento. - Producir y analizar mediciones del procedimiento. 	<p>Gestor de infraestructura.</p> <p>Líder de la práctica de ITIL.</p>	<p>Acciones de mejora implementadas.</p> <p>Posibles actualizaciones en el Portafolio de servicios.</p> <p>Capacitaciones.</p>

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15 Versión: 1 Página 10 de 14
---	---	---

7 DESCRIPCIÓN DE ETAPAS Y ACTIVIDADES

7.1 PLANIFICAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7.1.1 Analizar la arquitectura de la entidad.

Analizar y entender la estrategia de la Entidad, conocer los mapas de arquitectura de los diferentes servicios y conocer los componentes de infraestructura de la SIC, para poder definir los requerimientos a nivel de infraestructura con base en las necesidades de la Entidad y la información suministrada por parte de los líderes de servicios de TI.

Esta actividad la realiza el Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC o quien este delegue y el Líder de la Práctica ITIL.

7.1.2 Establecer los lineamientos para proveer la infraestructura.

Establecer los lineamientos para proveer la infraestructura tecnológica apropiada a los diferentes procesos de la SIC, con base en lo estipulado en el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI.

Esta actividad la realiza el Jefe de la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC o quien este delegue, el líder de la práctica de ITIL y el Grupo de Arquitectura Empresarial.

7.1.3 Planificar la contratación sobre la infraestructura.

Planificar la contratación para la adquisición, implementación, mantenimiento y soporte de la infraestructura tecnológica de la SIC con base en el plan de acción, los proyectos de inversión y los lineamientos de la gestión contractual de la entidad para la contratación de servicios GA01-I02 Manual de Contratación con el fin de brindar soporte, mantenimiento y gestión operativa integral de la infraestructura tecnológica de la SIC.

Esta actividad la realiza el jefe de la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC o quien este delegue y el Grupo de Arquitectura Empresarial.

7.2 DESARROLLAR SOLUCIONES DE SERVICIOS DE TI.

7.2.1 Crear un diseño de solución.

Crear un diseño de solución tomando en cuenta los requisitos identificados por parte de los dueños servicio y los especialistas del servicio, asegurando su confiabilidad, eficiencia, escalabilidad y las características de calidad requeridas acorde a los

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15
		Versión: 1
		Página 11 de 14

niveles de servicios esperados y garantizando que cumple y se ajusta con el enfoque de gestión de infraestructura que maneja la SIC. El diseño debe estar aprobado por el dueño del servicio.

Los lineamientos para la adecuada gestión de las actividades de inicio de un nuevo proyecto o una nueva fase en un proyecto ya existente serán definidos a través del Procedimiento Gestión de Proyectos.

Esta actividad es realizada en conjunto por parte del Especialista de tercer nivel OTI o Proveedor de servicios de TI y el dueño del servicio.

7.2.2 Configurar los componentes y la solución.

Desarrollar, construir y configurar los componentes de la solución por parte de los Especialistas de tercer nivel OTI o Proveedor de servicios de TI de acuerdo con lo estipulado en el diseño realizando las validaciones y pruebas correspondientes a través de la gestión de cambios para el paso a producción, para la configuración de componentes en ambientes de pruebas y desarrollo se dará tramite a través de la gestión de solicitudes con base en sus lineamientos.


En caso de que se requiera adquirir algún componente o solución serán adquiridos y configurados por el proveedor de servicios de TI con base en el alcance del contrato, y de acuerdo con el diseño siendo monitoreado y aceptado por el jefe de la Oficina de Tecnología e Informática de la SIC o quien este delegue y el dueño de servicio. Si el alcance del contrato no cubre el componente o solución requerida, la SIC realizará la evaluación para su inclusión dentro del Plan Anual de Adquisiciones.

En ambos casos al ser un proceso de adquisición de bienes y servicios se debe solicitar la inclusión de criterios de seguridad y privacidad de acuerdo con lo establecido en el documento SC05-F05 Criterios de Seguridad y Privacidad de la Información en Compras Públicas.

Esta actividad es realizada en conjunto por parte del Especialista de tercer nivel OTI o Proveedor de servicios de TI, el Jefe de la oficina de Tecnología e Informática de la SIC o quien este delegue, el dueño del servicio, el líder de la práctica de ITIL y el Grupo de Arquitectura Empresarial.

7.2.3 Soportar la implementación y lanzamiento.

Los especialistas de tercer nivel OTI o proveedor de servicios de TI deben participar en el despliegue, lanzamiento y liberación de la solución, asegurando una integración efectiva con la gestión de liberación.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15
		Versión: 1
		Página 12 de 14

Esta actividad es realizada en conjunto por los especialistas de tercer nivel OTI o proveedor de servicios de TI, el dueño del servicio y el gestor de liberación.

7.2.4 Revisar la solución e implementación.

Los especialistas de tercer nivel OTI o proveedor de servicios de TI, dueños del servicio y si aplica el Grupo de Sistemas de Información y Grupo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos deben revisar la solución implementada.

El resultado es plasmado en un informe del cual evidencia la gestión de liberación, se utiliza como entrada en las actividades para tener en cuenta dentro de la planificación tecnológica y otras posibles iniciativas de mejora las cuales serán remitidas acorde al CI01-I04 Instructivo Planes de Mejoramiento.

Esta actividad es realizada en conjunto por parte de los especialistas de tercer nivel OTI o proveedor de servicios de TI, el dueño del servicio, el Grupo de Sistemas de Información, el Grupo de Gestión de Información y Proyectos Informáticos y el Gestor de Liberación.

7.3 OPERAR LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

7.3.1 Apoyar la gestión operativa de la infraestructura.

El Analista de Mesa de Servicio o el Analista de segundo nivel Soporte en Sitio o Especialista de tercer nivel OTI o Proveedor de servicios de TI en cada nivel de gestión según corresponda, propende porque toda la operación de la infraestructura tecnológica se gestione sobre los siguientes procedimientos:

Gestión de Eventos, Gestión de Incidentes, Procedimiento Gestión de Solicitudes, Gestión de Problemas, Gestión de Accesos, Gestión de Cambios, Gestión de Liberación, Gestión de Desarrollo de Software, y Metodología para la Administración del Riesgo.

7.3.2 Analizar los resultados de la gestión de eventos.

Realizar un análisis detallado sobre los eventos recurrentes reportados con el fin de validar ajustes y mejoras sobre los servicios.

Esta actividad es realizada por el Líder de la Practica ITIL y el Gestor de Infraestructura.

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15
		Versión: 1
		Página 13 de 14

7.3.3 Ejecutar las tareas programadas, realizar los mantenimientos y actualizaciones sobre los sistemas informáticos.

EL Analista de Mesa de Servicio o el Analista de segundo nivel Soporte en Sitio o Especialista de tercer nivel OTI o Proveedor de servicios de TI según corresponda realizarán las tareas y acciones establecidas de forma programada sobre los equipos o herramientas en la infraestructura tecnológica y su correspondiente documentación. (Parches y actualizaciones en los sistemas, ejecución de respaldos, actualización del registro de inventario, entre otros). de aplicar seguirán el procedimiento GS01-P07 Instalación De Parches De Seguridad.

7.4 REALIZAR SEGUIMIENTO

7.4.1 Proponer y ejecutar mejoras al procedimiento.

Promover la adecuada ejecución del procedimiento y difundir sus actualizaciones.

Aclarar las dudas u observaciones que se generen a los responsables de gestionar las actividades descritas en este procedimiento.

Todo el conjunto de actividades se enfoca en la mejora continua. Esta actividad es realizada por el Líder de la Práctica ITIL y el Gestor de Infraestructura.


7.4.2 Producir y analizar mediciones del procedimiento.

Obtener las mediciones de la gestión para identificar su comportamiento y tendencias, y de ser el caso plantear las acciones de mejora correspondientes, conforme a la aplicación del Instructivo de Planes de Mejoramiento.

Esta actividad es realizada por el Gestor de Infraestructura.

8 DOCUMENTOS RELACIONADOS

CI01-I04 Instructivo Planes de Mejoramiento.
 Procedimiento Gestión De Proyectos.
 GS01-P07 Instalación De Parches De Seguridad
 SC05-I01 Políticas del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información-SGSI.
 GA01-I02 Manual de Contratación.
 GS03-F21 Arquitectura de Software.
 GS03-F22 Manual Técnico.
 GS03-F24 Manual De Usuario.
 GS01-C01 Caracterización Gestión de Servicios Tecnológicos

 Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	Código: GS01-P15
		Versión: 1
		Página 14 de 14

SC05-F05 Criterios de Seguridad y Privacidad de la Información en Compras Públicas.

G.ST.01 Guía del dominio de servicios tecnológicos – MinTIC

GS01-P07 Procedimiento de Instalación de Parches de Seguridad.

Marco de arquitectura empresarial del estado colombiano propuesto por el Ministerio de las TIC.

Plan Estratégico de Tecnologías de información (PETI).

Anexo 1. Roles y Responsabilidades Gestión de Infraestructura.

Anexo 2. Principios y Lineamientos.

Anexo 3. Componentes de Infraestructura Tecnológica

9 RESUMEN CAMBIOS RESPECTO A LA ANTERIOR VERSIÓN

Creación del documento.

Fin documento