



**Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Gestión de Servidores y Servicios de Internet**

Código: PA-GA-5.3-PR-2

Versión: 7

Fecha de Actualización: 09-07-2024

Página 1 de 4

<b>1. PROCESO/ÁREA RELACIONADA:</b>	Proceso de Apoyo / Gestión Administrativa / Gestión de Recursos Tecnológicos.
<b>2. RESPONSABLE(S):</b>	Profesional Especializado División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>3. OBJETIVO:</b>	Administrar, operar y mantener los recursos tecnológicos, servidores y servicios de internet e intranet de la División TIC que prestan servicios a toda la comunidad universitaria.
<b>4. ALCANCE:</b>	Inicia con el registro de la solicitud de servidores o servicios de internet y termina con la implementación de mejoras, adecuaciones o adiciones al servidor o servicio.
<b>5. MARCO NORMATIVO:</b>	<b>NTC ISO 9001:2015.</b>

**6. CONTENIDO:**

No.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
<b>Fase del Planear</b>			
1	Plantea estrategias para garantizar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de la infraestructura tecnológica de la división TIC.	Funcionarios del Área de SSI, Coordinador SSI y/o Profesional Especializado DivTIC.	Formato Acta de de Reunión diligenciado
<b>Fase del Hacer</b>			
2	Registra la solicitud inicial de recursos tecnológicos, servidores o servicios de internet.	Funcionarios del Área de SSI.	Registro en el sistema SATIS
3	Estudia el requerimiento, la viabilidad y la determinación de instalación o reserva de recursos. <b>NOTA 1:</b> si el requerimiento no es viable se envía notificación al solicitante y finaliza la ejecución del procedimiento. Si es viable, se continúa con la actividad 4.	Funcionarios del Área de SSI, Coordinador SSI y/o Jefe de la DivTIC.	sistema SATIS y/o notificación
4	Instala, aprovisiona y asigna los recursos Software y Hardware. <b>NOTA 2:</b> si el servicio es nuevo se procede a la instalación, de lo contrario se procede a la reserva de recursos.	Funcionarios del área de SSI.	Recurso asignado





Universidad  
del Cauca®

Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Gestión de Servidores y Servicios de Internet

Código: PA-GA-5.3-PR-2

Versión: 7

Fecha de Actualización: 09-07-2024

Página 2 de 4

5	Reserva los recursos de red, realiza la asignación de dominios, direccionamiento y configuraciones asociadas necesarias.  <b>NOTA 3:</b> si la solicitud requiere recursos de bases de datos, la ejecución del procedimiento continuará con la actividad 6. De lo contrario, se debe continuar con la actividad 7.	Funcionarios del área de SSI.	Documento interno de ingeniería
6	Reserva los recursos de bases de datos. (Asignación de base de datos local o remota según sea el caso).	Funcionarios de las áreas de SSI y DBA	Base de datos
7	Determina los esquemas de seguridad asociados si aplica.  <b>NOTA 4:</b> Las premisas de seguridad deben ser configuradas de acuerdo con el procedimiento PA-GA-5.3-PR-20 Seguridad de los Sistemas y Redes de Información.	Funcionarios del área SSI.	Política de seguridad en firewall
8	Determina las conexiones en la intranet e internet.	Funcionarios del área SSI.	accesos entre servidores y/o aplicaciones internas y hacia internet
9	Genera los manuales internos de implementación, operación y mantenimiento.	Funcionarios del área SSI.	manuales de implementación y/o operación y/o mantenimiento
<b>Fase del Verificar</b>			
10	Verifica el funcionamiento general y valida los resultados.	Funcionarios de las áreas de SSI y DBA	N.A.
11	Monitorea el funcionamiento del recurso y/o servidor y/o servicio.	Funcionarios del área SSI.	registro en la herramienta de monitoreo
12	Realiza y verifica copias de seguridad si aplican.	Funcionarios de las áreas de SSI y DBA	Copia de seguridad



SC-CER 450832



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Gestión de Servidores y Servicios de Internet

Código: PA-GA-5.3-PR-2

Versión: 7

Fecha de Actualización: 09-07-2024

Página 3 de 4

	<b>NOTA 5:</b> Revisa procedimiento PA-GA-5.3-PR-28 Creación y Verificación de Copias de Seguridad.		
<b>Fase del Ajustar</b>			
13	Implementa mejoras, parches, adecuaciones y adiciones al servicio, si aplican.	Funcionarios del área SSI.	Bitácora de servidor y/o manuales

<b>7. FORMATOS:</b>	<b>N.A.</b>
<b>8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>	<p><b>DivTIC:</b> División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</p> <p><b>Funcionario:</b> Este término se utiliza para referirse a: profesionales especializados, profesionales universitarios, técnicos operativos, técnicos administrativos, contratistas y, en general, a cualquier tipo de personal que desempeñe labores para la DivTIC.</p> <p><b>Parche:</b> Software instalado sobre aplicaciones o sistemas operativos para corregir o introducir mejoras.</p> <p><b>SATIS:</b> Sistema de atención y soporte de tecnologías de la información desarrollado para la gestión de solicitudes.</p> <p><b>SSI:</b> Servidores y Servicios de Internet.</p> <p><b>Servidor:</b> Computador que ofrece servicios de red orientados a clientes determinados con el fin que interactúen con el sistema y tengan la información oportuna y eficaz.</p>

**9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:**

FECHA	VERSIÓN : No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
25-02-2008	0	SIS-PR-003	Construcción de procedimiento.
12-02-2010	1	MA-GR-5.3-PR-2	Ajustes de procedimiento y cambio de codificación.
03-11-2011	2	MA-GR-5.3-PR-2	Mejora en las actividades al procedimiento



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Gestión de Servidores y Servicios de Internet

Código: PA-GA-5.3-PR-2

Versión: 7

Fecha de Actualización: 09-07-2024

Página 4 de 4

04-09-2015	3	PA-GA-5.3-PR-2	Ajuste a las actividades y cambio de codificación.
30-11-2016	4	PA-GA-5.3-PR-2	Ajuste a las actividades y diagrama de flujo.
14-06-2019	5	PA-GA-5.3-PR-2	Revisión, ajuste de actividades y eliminación de los anexos, por indicación del centro de calidad, los diagramas de flujo ya no son necesarios. Marco normativo NTC ISO 9001:2015.
14-06-2021	6	PA-GA-5.3-PR-2	Revisión, ajuste y aplicación del Ciclo PHVA Marco normativo NTC ISO 9001:2015.
09-07-2024	7	PA-GA-5.3-PR-2	Rediseño del procedimiento, Actualización de Actividades.

**10. ANEXOS:**

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre: Manuel Fernando Certuche M. José Fernando Ibarra Gimbuél	Nombre: Juan Pablo Pino López
Área de Gestión Relacioanda	Responsable Proceso
Cargo: Coordinador Mesa de Servicios TI	Cargo: Profesional Especializado Área de Gestión
Fecha:	Fecha:
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo:	Rector
Fecha: 09-07-2024	Fecha:09-07-2024

