

PROCESO



P-SGI-021

**Gestión de la configuración y
activos de TI**

Clave del formato de proceso
F-SGI-001

sgi@silent4business.com

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de
México, CDMX

Responsables

Elaboró:	Soporte Técnico
Revisó:	Control de Documentos
Aprobó:	Gerente de Operaciones

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	22/05/2019	Se integra política de actualización de los elementos de configuración.
3	16/07/2019	Se formaliza la diferencia entre los elementos de configuración y la gestión de activos de TI.
4	07/04/2022	Revisión
5	22/08/2022	Actualización de formato y revisión general del documento

Contenido

1. Objetivo.....	4
2. Alcance	4
3. Diagrama del proceso	4
4. Descripción de actividades.....	5
5. Indicadores.....	9
6. Políticas	9
7. Definiciones.....	10
8. Documentos relacionados	11

1. Objetivo

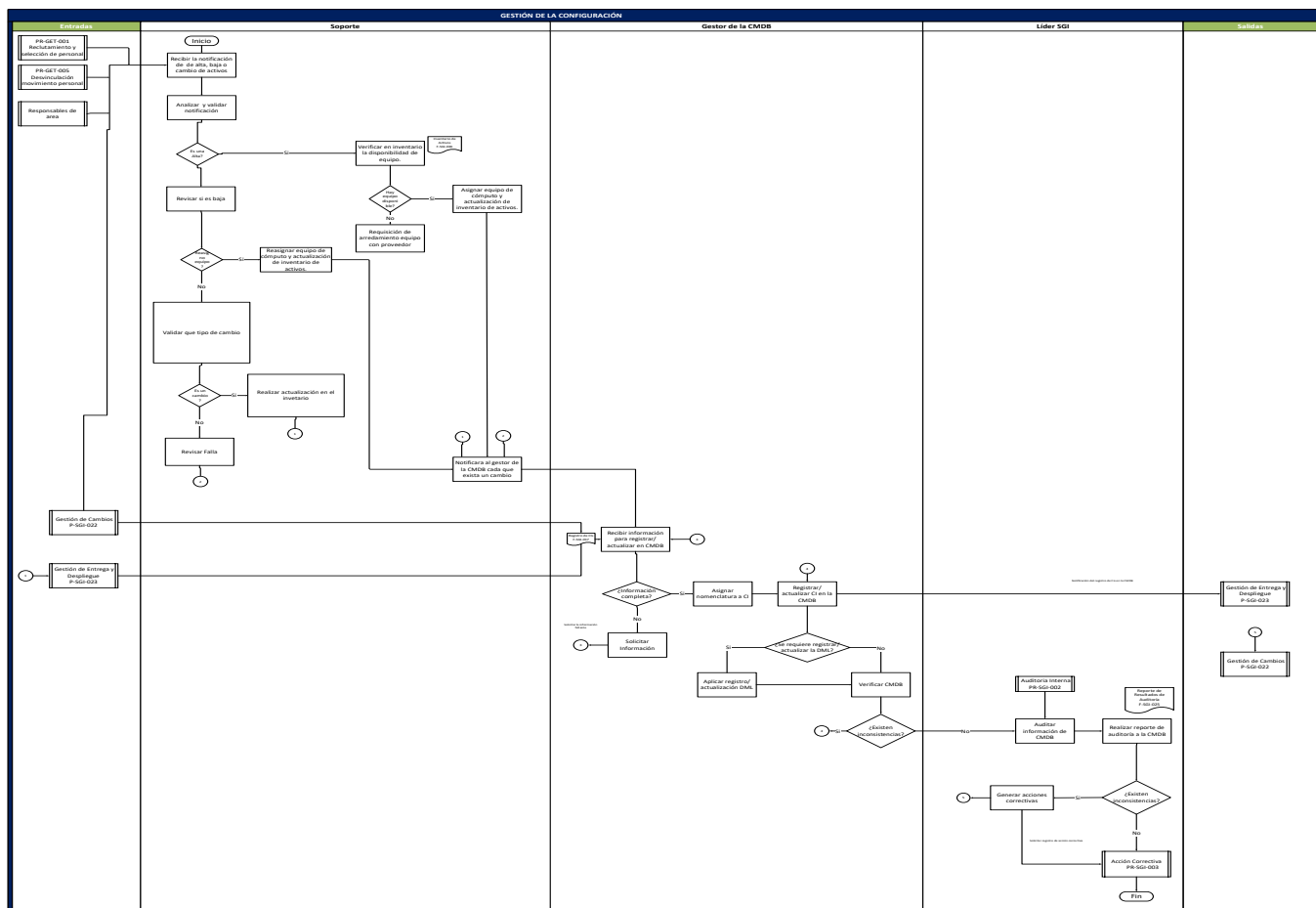
Identificar y asegurar que todos los componentes declarados como CI's (Configuration Item), se encuentren bajo la jurisdicción de Gestión de la Configuración, garantizando que la información registrada se encuentre actualizada en la CMDB (Configuration Management DataBase).

Identificar y controlar la gestión de activos de TI, garantizando que la información se registre y se mantenga actualizada en la herramienta tecnológica

2. Alcance

El alcance del presente proceso cubre los componentes y/o servicios de TI descritos en el F-SGI-033_v2 Catálogo de Servicios.

3. Diagrama del proceso



4. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Soporte TI	Recibir la notificación alta, baja o cambio de activo	Recibir la notificación alta, baja o cambio de: Gestión de Talento Líderes de área Gestión de cambios Gestión de entrega y despliegue	F-GET-007_Solicitud_desv inculación Correo electrónico. P-SGI-019 Gestión de solicitudes de servicio
2.	Soporte TI	Analizar la solicitud	Soporte TI realizara la validación de la solicitud. Si -Alta. Verificar en inventario la disponibilidad de equipo. Si – Existe Asignar equipo de cómputo y actualización de inventario de activos. No- Existe Requisición de equipo acorde al procedimiento PR-ALI-001_Adquisiciones Si – Baja. Si – Fin de vida útil Retiro de equipo - Actualizar inventario de activos, en caso de ser arrendado (entrega de equipo al proveedor), en caso de ser adquisición, se realizará borrado seguro y destrucción del equipo	P-SGI-017_Gestion de incidentes del servicio.

			<p>conforme al procedimiento PR-SGI-008_Borrado_Seguro.</p> <p>No– Fin de vida útil.</p> <p>Retiro de equipo - Actualizar inventario de activos, asignar a soporte técnico como custodio y pasa a estado en inventario.</p> <p>Si – Cambio Fue cambio de persona Se aplica procedimiento de borrado seguro y actualizo inventario de activo, se asigna el equipo.</p> <p>Falla</p> <p>Si - Arrendado Se enviará correo electrónico al proveedor, solicitando el soporte técnico correspondiente.</p> <p>El proveedor asignara equipo temporal y se realizará el alta del activo, una vez que se entregue el equipo original se asignará y se dará de baja el equipo temporal.</p> <p>Se gestionará conforme al procedimiento Gestión de Incidentes del Servicio P-SGI-017</p> <p>No – Arrendado</p> <p>Se gestionará conforme al procedimiento Gestión de Incidentes del Servicio P-SGI-017</p> <p>Se verificará en inventario la disponibilidad de equipo, en caso de existir, asignar equipo de cómputo y actualización de inventario de activos.</p>	
--	--	--	--	--

3.	Soporte TI	Notificara al gestor de la CMDB cada que exista un cambio	Notificara al gestor de la CMDB cada que exista un cambio en el inventario de activos acorde al formato F-SGI-036_Inventario_activos_v1 y el registro de la solicitud de servicio.	F-SGI-036_Inventario_Activos_v1 P-SGI-019 Gestión de solicitudes de servicio
4.	Gestor de la CMDB	Recibir información de inventario base de activos.	Recibir información de inventario de activos y analizar si aplica el registro como activo o CI.	Registro de CIs F-SGI-017
5.	Gestor de la CMDB	Modelar información para registrar/actualizar en CMDB	Modelar información para registrar un CI nuevo y analizar si es caso de actualización de CI en CMDB ¿Información completa? Si: Ir paso 6. No: paso 7.	Registro de CIs F-SGI-017 Herramienta de gestión de la CMDB
6.	Gestor de la CMDB	Asignar nomenclatura a CI	Asignar nomenclatura a CI conforme a lo definido SOF-000 Software L-000 Laptop F-000 Firewall R-000 Router B-000 Balanceador M-000 Multiservice Optical Platform SW-000 Switch S-000 Servidor tipo rack C-000 Centro de Descargas SI-000 SIEM RA-000 Rack LCD Console SRA-000 Supervisor de Racks SERV-000 Servicio de negocio MON-000 Monitor IMP-000 Impresora PN-000 Proceso de negocio DOC-000 Documento TIP-000 Teléfono IP CPU-000 Desktop SA-000 Servicio de aplicaciones SO-000 Sistema Operativo	Herramienta de gestión de la CMDB

7.	Gestor de la CMDB	Solicitar información	Revisar con los responsables de los procesos: Gestión de Cambios P-SGI-022 Gestión de Entrega y Despliegue P-SGI-023 Soporte TI (Inventario activos) Líder de Área o Gestión de talento.	Gestión de Cambios P-SGI-022 Gestión de Entrega y Despliegue P-SGI-023 F-SGI-036_Inventario_Activos_v1
8.	Gestor de la CMDB	Registrar/ actualizar CI en la CMDB	Registrar/ actualizar CI en la CMDB ¿Se requiere registrar/actualizar la DML? Si 9 No 10	Registro de CIs F-SGI-017
9.	Gestor de la CMDB	Aplicar registro/actualización DML	Aplicar registro/actualización DML	Herramienta de gestión de la CMDB
10.	Gestor de la CMDB	Verificar CMDB	Verificar CMDB Si 11 No enviar a Gestión de Entrega y Despliegue P-SGI-023	Herramienta de gestión de la CMDB Gestión de Entrega y Despliegue P-SGI-023
11.	Líder SGI	Auditar información de CMDB	Auditar información de CMDB con base al plan de auditoría interna	Auditoría Interna PR-SGI-002
12.	Líder SGI	Realizar reporte de auditoría a la CMDB	Realizar reporte de auditoría a la CMDB	Reporte de Resultados de Auditoría F-SGI-025

				Gestión de Cambios P-SGI-022
13.	Líder SGI	Generar acciones correctivas	Generar acciones correctivas	Acción Correctiva PR-SGI-003
Fin del procedimiento				

5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
CI's con inconsistencias	Los elementos de configuración no deben tener mas de 10% de desviación en información o actualización.	10%	Mensual

6. Políticas

- Personal de soporte TI notificara al gestor de la CMDB cada que exista un cambio en el inventario de activos acorde al formato F-SGI-036_Inventario_activos_v1 y documentar la solicitud de servicio.
- Los componentes definidos como CIs que ocasionen un impacto alto sin excepción deben ser gestionados acorde al Proceso P-SGI-022 Gestión de cambios.
- Se considerará como CI a lo siguiente:
 - Hardware: Dispositivos de Infraestructura que son utilizados para brindar un servicio al cliente y de impacto crítico para el negocio. (Laptop, Desktop, impresora, Servidor, Firewall, Balanceador, Switch, Router, UPS)
 - Software: Sistema operativo, EPO, SIEM, Sistema ERP, Herramienta de gestión de servicios de TI, Consola de administración Antivirus que son utilizados para brindar un servicio al cliente y de impacto crítico para el negocio.
- Se considerará como activo a lo siguiente:
 - Hardware: Toda la Infraestructura que son adquiridos y subarrendados por la empresa.
 - Software: Todos los sistemas informáticos que son adquiridos y subarrendados por la empresa.

7. Definiciones

- **Activo de TI:** Los aplicativos de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en los mismos.
- **TI:** Conjunto de procesos y productos relacionados con el almacenamiento, procesamiento, protección, monitoreo, recuperación y transmisión digitalizada de la información.
- **Base de datos de la configuración, CMDB:** Base de datos utilizada para registrar atributos de los elementos de configuración, y las relaciones entre los elementos de configuración, a lo largo del ciclo de vida del servicio.
- **Cambio:** Adición, modificación o baja de los servicios soportados o componentes del servicio y su documentación asociada, autorizados y planeados.
- **Cambio de emergencia:** Una modificación en la infraestructura de TI para restablecer un servicio no disponible y que afecta una función vital del servicio.
- **Elemento de Configuración (Configuration Item – CI):** Elemento que es necesario controlar para proveer uno o varios servicios.
- **Impacto:** Una medida del efecto de un Incidente, Problema o Cambio en los Procesos de Negocio. El Impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los Niveles de Servicio. El Impacto y la Urgencia se emplean para asignar la Prioridad.
- **Prioridad:** Representa el tiempo objetivo y los esfuerzos fijados para ofrecer una solución y es obtenida de la siguiente fórmula: $Prioridad = Impacto \times Urgencia$.
- **Servicio de TI:** Medio por el cual se facilita a los clientes/usuarios el cumplimiento de sus actividades o tareas.
- **Seguridad de la Información:** Preservación de la confidencialidad, integridad y accesibilidad de la información.
- **Solicitud de Cambio:** Propuesta de modificación a aplicar a un servicio, a un componente del servicio o al sistema de gestión del servicio. Incluye la provisión de un servicio nuevo o la retirada de un servicio que ya no es necesario.
- **Urgencia:** Es la velocidad necesaria de solución. Un impacto alto no tiene necesariamente que ser resuelto de inmediato.
- **SIEM:** Gestión de información y eventos de seguridad.
- **Sistema ERP:** Sistema de planificación de recursos empresariales. Los activos del inventario deben de contar con un custodio y serán registrados en la herramienta de gestión de activos:

Software	Servidor tipo rack	Impresora
Laptop	Centro de Descargas	Proceso de negocio
Firewall	SIEM	Documento
Router	Rack LCD Console	Telefono IP
Balanceador	Supervisor de Racks	Desktop
Sistema Operativo	Servicio de negocio	Servicio de aplicaciones
Switch	Monitor	

- Para el ciclo de vida de los activos se emplearán los siguientes estados:

• Pedido	• Transferido
• Recibido	• Eliminar
• En ensamblaje	• En inventario
• Aplicado	• En préstamo
• En reparación	• Eliminado

- Los activos de TI deben ser gestionados acorde al Proceso P-SGI-019 Gestión de solicitudes de servicio.
- Los CIs que serán gestionados en este proceso son los componentes declarados en el P-SGI-022. Gestión de Cambios.
- La actualización de CIs en la CMDDB, no debe exceder de 72 horas posterior a un cambio.
- Los CIs considerados como activos fijos, deben ser gestionados acorde al Proceso P-SGI-004 Gestión Financiera.

8. Documentos relacionados

- P-SGI-023 Gestión de Entrega y Despliegue.
- P-SGI-014 Informes del Servicio.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.
- PR-SGI-003 Acción Correctiva.
- PR-SGI-002 Auditoría Interna.
- PR-GET-001 Reclutamiento y selección de personal
- PR-GET-005 Desvinculación-movimiento-personal
- P-SGI-017 Gestión de incidentes del servicio.
- P-SGI-019 Gestión de solicitudes de servicio