





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

Versión 5 Código P-SGI-021 Última fecha de versión: 22/08/2022 Clasificación: Privada

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





1. Objetivo

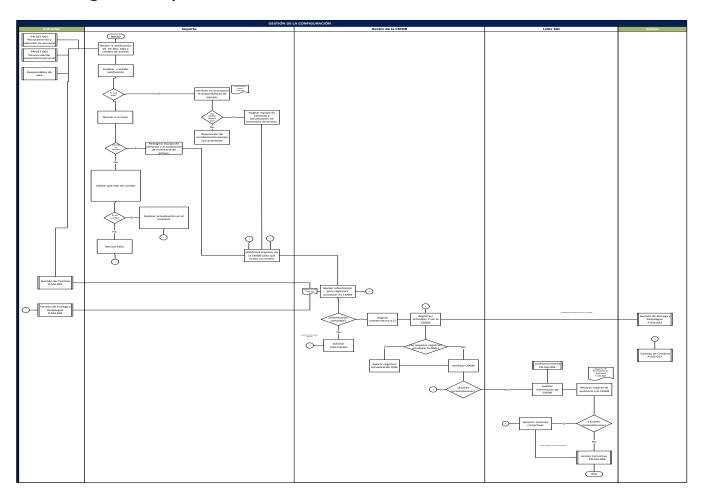
Identificar y asegurar que todos los componentes declarados como Cl's (Configuration Item), se encuentren bajo la jurisdicción de Gestión de la Configuración, garantizando que la información registrada se encuentre actualizada en la CMDB (Configuration Management DataBase).

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
Inicia	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.





Clasificación: Privada

conforme al procedimiento PR-SGI-008_Borrado_Seguro.

No- Fin de vida útil.

Retiro de equipo - Actualizar inventario de activos, asignar a soporte técnico como custodio y pasa a estado en inventario.

Si – Cambio
Fue cambio de persona
Se aplica procedimiento de borrado
seguro y actualizo inventario de
activo, se asigna el equipo.

Falla

Si - Arrendado Se enviará correo electrónico al proveedor, solicitando el soporte técnico correspondiente.

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.

Se gestionará conforme al procedimiento Gestión de Incidentes del Servicio P-SGI-017

No - Arrendado

Se gestionará conforme al procedimiento Gestión de Incidentes del Servicio P-SGI-017

Se verificará en inventario la disponibilidad de equipo, en caso de existir, asignar equipo de cómputo y actualización de inventario de activos.





Versión 5 Código P-SGI-021 Última fecha de versión: 22/08/2022

Clasificación: Privada

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_Act ivos_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 Cls 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.				Gestión de
' '				Cambios
			Revisar con los responsables de los procesos:	P-SGI-022
			Gestión de Cambios	Gestión de
	Gestor de la	Solicitar información	P-SGI-022	Entrega y
	CMDB		Gestión de Entrega y Despliegue P- SGI-023	Despliegue
			Soporte TI (Inventario activos) Líder de Área	P-SGI-023
			o Gestión de talento.	F-SGI-
				036_Inventario_A
				ctivos_v1
8.		Registrar/ actualizar	Registrar/ actualizar CI en la CMDB ¿Se requiere registrar/actualizar la	Registro de Cls
	Gestor de la	CI en la CMDB	DML?	F-SGI-017
	CMDB		Si 9	
			No 10	
9.	Gestor de la	Aplicar	Aplicar registro/actualización DML	Herramienta de
	CMDB	registro/actualización		gestión de la
10		DML		CMDB
10.				Herramienta de
				gestión de la
			Verificar CMDB	CMDB
	Gestor de la	Verificar CMDB	Si 11	Gestión de
	CMDB		No enviar a Gestión de Entrega y	Entrega y
			Despliegue	Despliegue
			P-SGI-023	Deshiiegae
				P-SGI-023
11.		Auditar información	Auditar información de CMDB con	Auditoría Interna
	Líder SGI	de CMDB	base al plan de auditoría interna	PR-SGI-002
12.				Reporte de
				Resultados de
	Líder SGI	Realizar reporte de	Realizar reporte de auditoría a la	Auditoría
		auditoría a la CMDB	CMDB	
				F-SGI-025





Versión 5 Código P-SGI-021 Última fecha de versión: 22/08/2022

Clasificación: Privada

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

5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
	Los elementos de		
	configuración no deben	4	
CI's con inconsistencias	tener mas de 10% de	10%	Mensual
	desviación en		
	información o		
	actualización.		

6. Políticas

- i. 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.
- ii. Los componentes definidos como Cls que ocasionen un impacto alto sin excepción deben ser gestionados acorde al Proceso P-SGI-022 Gestión de cambios.
- iii. Se considerará como CI a lo siguiente:
 - a. 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.
- iv. Se considerará como activo a lo siguiente:
 - a. Hardware: Toda la Infraestructura que son adquiridos y subarrendados por la empresa.
 - b. 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 x 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 CMDB, 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



