	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	Código: P-GP-01
		Versión: 05
		Aprobación: 19/08/2020

COPIA CONTROLADA

Objetivo

Definir las directrices para la administración y monitoreo de la plataforma informática de INDEPORTES ANTIOQUIA, manteniendo la disponibilidad permanente de la información de la entidad y propendiendo por la seguridad, uso eficiente y eficaz de los recursos para los usuarios.

Contenido

#	ACTIVIDADES (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	RESULTADO
1	Inventario de los Activos de Información	Realizar el inventario de cada componente de hardware y software utilizado en la entidad en términos de dispositivos y usuario responsable.	Agentes Mesa de Ayuda	Inventario de activos de información
2	Asignación de Recursos Informáticos	Define y asigna los dispositivos informáticos a los usuarios de la entidad y los registra en INPACOM.	Agentes Mesa de Ayuda	Inventario de activos de información
3	Administración de los Aplicativos.	Define, configura, y administra cada uno de los aplicativos implementados en la entidad, según el requerimiento que se esté gestionando.	Agentes de Mesa de ayuda, Contratistas y profesional Especializado.	Aplicativos Gestionados
4	Realizar monitoreo de la plataforma TIC	Ejecutar P-GP-05 Procedimiento para realizar monitoreo de la plataforma TIC	Agentes Mesa de Ayuda	Alertas revisadas
5	Programar mantenimiento preventivo o correctivo	Los agentes mesa de ayuda realizan la programación del mantenimiento ya sea preventivo o correctivo.	Agentes Mesa de Ayuda	Mantenimiento preventivo Programado
6	Realizar mantenimientos	Se ejecutan los instructivos I-GP-01 Instructivo programar Mantenimiento preventivo, I-GP-03 Instructivo Mantenimiento Correctivo y/o I-GP-05 Instructivo creación tiquetes según corresponda.	Agentes Mesa de Ayuda -	Tiquete registrado y atendido
7	Actualizar OTRS	Los agentes de Mesa de Ayuda Ejecutan P-GP-03 Procedimiento para la Atención de Tiquetes.	Agentes Mesa de Ayuda	Tiquete registrado y atendido

GLOSARIO


PLATAFORMA TIC

Es la sigla en inglés de Technologies Information and Communication

Es el conjunto de elementos de redes, equipos, programas y canales de comunicación de que dispone la Entidad.

OTRS

Es la sigla en inglés de: Open Ticket Request System. Plataforma de Mesa de ayuda utilizada en INDEPORTES ANTIOQUIA. Consiste en un programa que registra las solicitudes de servicio a la oficina de sistemas e informática y facilita la atención a los usuarios, controlando el ciclo de vida de los Tiquetes, hasta la resolución definitiva del incidente, problema, cambio o configuración.

	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA	Código: P-GP-01
		Versión: 05
		Aprobación: 19/08/2020

COPIA CONTROLADA

TIQUETE

Registro de una solicitud de servicio a la oficina de Sistemas e Informática.

INCIDENTE

Cualquier alteración en los servicios TI, es decir, cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

AGENTES MESA DE AYUDA

Personal adscrito a la oficina de sistemas e informática, que atiende los tickets de la mesa de ayuda.

Control de cambios

Código	Fecha	Versión	Descripción del cambio
P-GP-01	05/06/2014	01	No aplica para esta versión
P-GP-01	21/10/2015	02	Se actualiza por la implementación del OCS y el OTRS
P-GP-01	30/08/2016	03	Se actualiza los agentes de mesa de ayuda.
P-GP-01	2/11/2017	04	Se referencia el formato F-GP-01_ F-GP-01_Formato_Cronograma_mantenimiento_de_los_elementos_de_la_plataforma_TIC en la Actividad #2 Se actualiza la descripción de los responsables estandarizando en lenguaje en todos los procedimiento e instructivos (Los Agentes Mesa de Ayuda – Gestores técnicos administrativos)
P-GP-01	19/08/2020	05	Se actualizan todas las actividades.