







1. Objetivo, alcance y convenciones

Objetivo	Proporcionar y mantener información precisa, y fiable de todos los elementos de configuración y sus interrelaciones dentro de la Infraestructura de TI del Ministerio de Educación Nacional (MEN) mediante la actualización de la base de datos de configuración, con el fin de obtener el mejor provecho de la misma.
Alcance	Inicia con la verificación del plan de configuración, en caso de no estar creado, se crea, continúa con la actualización y finaliza con la documentación de la actualización.

Convenciones	Punto de Verificación	Nota	Evidencias	Interacción con otros procesos	Tiempos	
					Mínimo	Máximo
						

2. Disposiciones Generales

1. ESPECIFICACIONES GENERALES

Este procedimiento describe los pasos para realizar una buena gestión de la configuración del Ministerio de Educación Nacional (MEN), la cual inicia con la planificación de la línea base de los elementos de configuración (CI's) tanto de hardware como software pasando por la clasificación, registro, actualización, monitoreo y auditoria de los mismos, según los niveles de detalle definidos; garantizando de esta forma la completa administración de los elementos de configuración durante todo su ciclo de vida.

2. Disposiciones Generales

2. POLÍTICAS GENERALES

- La CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración) debe mantener actualizada la información de acuerdo con las solicitudes, incidentes, problemas, errores conocidos y cambios reportados a través de los casos registrados en la herramienta CA Service Desk.
- La CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración) debe ser la única fuente de información de los elementos de configuración y su relación frente a los servicios de TI.
- La Gestión de la Configuración busca asegurar que los ítems de configuración enfocados en los principios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), además de llevar un control detallado dicha información se gestione y garantice a través de la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración):
 - Se protejan los accesos, cambios o situaciones no autorizadas
 - Permitan la recuperación controlada.
- La solicitud de modificación de un elemento de configuración puede originarse por:
 - Un cambio recientemente implementado con éxito y que ha impactado CI's. (Elementos de Configuración)
 - Una auditoría que confirma discrepancias entre la información de los CI's (Elementos de Configuración) en la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración) y la información de activos real.
 - Especialistas Nivel 1 y Nivel 2 identifican CI's (Elementos de Configuración) no existentes o con información errada
- La Gestión de la configuración interactúa con los procedimientos de Gestión de Incidentes, Gestión de Solicitudes, Gestión de Problemas y Gestión de Cambios, suministrando, manteniendo y recibiendo información actualizada obtenida a lo largo del desarrollo de los procesos.
- La información de la configuración debe mantenerse actualizada y a disposición para efectos de trazabilidad, planeación, toma de decisiones y administración de las configuraciones definidas.

2. Disposiciones Generales

- Definir un plan de configuración que contenga los atributos de los elementos, las relaciones entre ellos y con los servicios de TI (Tecnología de la Información) y sus responsables. Igualmente, debe indicar el método de cargue y su periodicidad.
- El plan de configuración debe ser concertado mediante la estrategia definida por la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información o quien haga sus veces con los diferentes actores.
- Contar con un plan de auditorías realizado por el operador, para asegurar que la información registrada en la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración) sea consistente con la información de los elementos registrados en el ambiente de producción.
- La adición, cambios y eliminación de los elementos de configuración para infraestructura deben ser aprobados por la Gestión de Cambios, y de ellos debe haber trazabilidad en el historial de cada elemento para garantizar la actualización de la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración) de acuerdo con el archivo de Línea Base Inventario de Apps y Línea Base de Monitoreo.
- Toda inconsistencia en la CMDB (Base de Datos de Gestión de la Configuración) debe ser analizada por el Gestor de la Configuración con el fin de establecer la causa que permita generar las acciones correctivas.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones mencionados a continuación se toman con base al Glosario de términos de ITIL en español¹:

- **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO (ANS):** es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y el cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como: tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.
- **BASE DE DATOS DE GESTION DE LA CONFIGURACION (CMDB):** Base de datos utilizada para almacenar los registros de

¹ AXELOS Limited. 2019. ITIL español (Latinoamericano) glosario. Ed. 1

2. Disposiciones Generales

configuración a lo largo de su ciclo de vida. En la CMDB también se mantienen las relaciones entre los registros de configuración. servicio.

- **ELEMENTO DE CONFIGURACION (CI):** Componente de la infraestructura o elemento, tal como el requerimiento de cambio asociado a la infraestructura que es o estará bajo control de la Administración de la Configuración. Un CI pueden variar mucho en complejidad, tamaño y tipo, desde un sistema completo incluyendo todo el hardware, software y documentación, hasta un solo módulo o un pequeño componente de hardware
- **KPI:** Conocidos como KPI (Key Performance Indicators — Indicadores clave de rendimiento) nos ayudan a realizar un control y seguimiento de los objetivos y estrategias definidas e implementadas en el proceso. Todo ello para verificar si nos acercamos o alejamos del objetivo trazado.
- **MATRIZ RACI:** Es la matriz de responsabilidades provee un marco de trabajo para aclarar roles y responsabilidades, en donde permite identificar todas las funciones (actividades, tareas y decisiones) que se tienen para cumplir una efectiva operación y ejecución.
 - R:** Responsable de la ejecución correcta de la actividad.
 - A:** Responsable por la calidad y resultados de la actividad.
 - C:** Consultado (brinda información o conocimiento).
 - I:** Informado (recibe información sobre la ejecución o calidad de la actividad).
- **MEN:** Ministerio de Educación Nacional.
- **SLA's:** Abreviatura de acuerdo de nivel de servicio o ANS (en inglés Service Level Agreement o SLA), es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc.

2. Disposiciones Generales

- **TI:** Abreviatura de Tecnología de la Información (TI, más conocida como IT por su significado en inglés, Information Technology) es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios u otras empresas. El término es utilizado como sinónimo para los computadores, y las redes de computadoras, pero también abarca otras tecnologías de distribución de información, tales como la televisión y los teléfonos.
- **OTSI:** Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.

4. FUNCIONES DEL GESTOR

- Realizar seguimiento y actualización de la CMDB para evitar la pérdida de los ANS pactados.
- Crear y analizar mediciones (KPIs) sobre la gestión del proceso.
- Realizar el monitoreo de la información relacionada con los elementos de configuración y servicios de TI en la CMDB.
- Proponer acciones de mejora basado en las auditorías realizadas a la CMDB.
- Promover el uso efectivo de la base de datos de configuración dentro de la organización
- Monitorear y reportar los cambios no autorizados sobre los elementos de configuración
- Gestionar la base de la CMDB apoyándose en los líderes de las diferentes áreas de servicios para gestionar las novedades reportadas sobre la herramienta de gestión
- Controlar que los CI que estén en producción sean los aprobados por los procesos respectivos de validación final.

5. MATRIZ RACI

A continuación, se relaciona la Matriz RACI para la Gestión de Configuración.

**PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION****Código: ST-PR-10****Versión: 05**

Rige a partir de su publicación en el SIG

2. Disposiciones Generales

N°	Tareas	Solicitante (Funcionario MEN)	Jefe OTSI MEN	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	Especialistas Nivel 2
1	Validar el Plan de Gestión de la Configuración				R	
2	Enviar Plan de Gestión de la Configuración para aprobación		I		R	
3	Recibir, Evaluar y Aprobar el Plan de Gestión de la Configuración		R		I	
4	Enviar Plan de Gestión de la Configuración rechazado para realizar ajustes		R		I	
5	Enviar Plan de Gestión de la Configuración para implementación		R		I	
6	Implementar Plan de Gestión de la Configuración		R		I/R	
7	Realizar solicitud Creación, Modificación y/o eliminación de CI	R				
8	Crear caso en la Herramienta de Gestión con la solicitud de Creación, Modificación y/o eliminación de CI	R		I		
9	Validar Solicitud				R	
10	Validar Formato requerido cargue de información				R	



PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

2. Disposiciones Generales

N°	Tareas	Solicitante (Funcionario io MEN)	Jefe OTSI MEN	Gestor de Cambios (Profesio nal Especializ	Gestor de Configura ción (Profesio	Especialis tas Nivel 2
11	Verificar solicitud de modificación				R	
12	Documentar caso con la aprobación de modificación de CI	I			R	
13	Documentar caso sin la no aprobación de modificación de CI	I			R	
14	Escalar caso a Operador Servicios TI				R	I
15	Ejecutar solicitud de creación, modificación y/o eliminación del CI recibido por la Herramienta de Gestión				I	R
16	Documentar caso con las actividades del CI en Herramienta de gestión				I	R
17	Escalar caso a Gestor de la Configuración OTSI				I	R
18	Revisar completitud de la información del caso en Herramienta de Gestión	I			R	
19	Escalar caso a Operador de Servicios TI para que complete la información				R	I
20	Documentar el caso con la información y dar solución al caso				R	



PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

2. Disposiciones Generales

6. INDICADORES DE DESEMPEÑO

Indicador	Medición
Actualización automática (Masiva) de CMDB semanal	Número de elementos de configuración actualizados automáticamente / Total de elementos de configuración registrados en la CMDB en la semana.
Cantidad de errores (Manual) de CMDB en la semana	Número de errores detectados por la CMDB registrados en la semana/ Total de elementos de configuración registrados en la CMDB en la semana.

7. ENTRADAS Y SALIDAS DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se relacionan las diferentes entradas y salidas de la gestión de configuración de los servicios de TI administrados por el operador:

ENTRADAS PROCEDIMIENTO	SALIDA PROCEDIMIENTO
<ul style="list-style-type: none">Nuevos elementos de configuraciónNuevos despliegues de servicios	<ul style="list-style-type: none">Elementos de Configuración (CI) relacionados en la CMDBPlan de Configuración de la CMDB

8. PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

2. Disposiciones Generales

PROCEDIMIENTO	DESCRIPCIÓN
ST-PR-14 Gestión de Incidentes	Cuando se presenta un incidente, se requiere relacionar el elemento de configuración que fue afectado. La gestión de configuración valida la afectación del CI para determinar cuántas veces ha presentado el mismo incidente este CI.
ST-PR-12 Gestión de Cambios	Cuando se requiere un cambio (adición/eliminación/modificación) de un CI se requiere registrar un RFC por parte de la gestión de cambios. La gestión de configuración debe validar que CI presentó el cambio para realizar la actualización en la CMDB.
ST-PR-05 Gestión de Solicitudes	Cuando se presenta una solicitud para agregar un nuevo CI a los servicios de TI. La gestión de configuración valida los parámetros del CI para agregarlo a la CMDB.
ST-PR-07 Gestión de Problemas	Cuando se presenta de forma recurrente incidentes sobre el mismo CI en los servicios de TI. La gestión de configuración valida la recurrencia de fallas presentadas en el CI.

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

MEN - ST-AN-06 Anexo Flujograma - Procedimiento Gestión Configuración
 MEN - ST-FT-07 Formato de Requerimiento de Cambio
 MEN - ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración
 MEN - ST-PR-19 Procedimiento Activos-Equipos de Computo
 MEN - ST-AN-12 Anexo Flujograma - Procedimiento Activos-Equipos de Computo
 MEN - ST-IN-05 Lineamientos Activos de Software
 MEN - ST-AN-13 Anexo Flujograma - Procedimiento Activos-Software

2. Disposiciones Generales













MEN - ST-PR-20 Procedimiento Activos-Software

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10










Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
1	<p>¿EXISTE PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN?</p> <p>El Gestor de la Configuración de la OTSI verifica si existe el Plan de Gestión de la Configuración.</p> <p> ¿Existe plan de gestión de la configuración?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 8</p> <p>No: Continuar en la actividad 2</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración
2	<p>VALIDAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN</p> <p>Gestor de la configuración valida el plan de gestión de la configuración recibido por el usuario y/o área solicitante.</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración
3	<p>ENVIAR PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN PARA APROBACIÓN</p> <p>El Gestor de Configuración envía el Plan de Gestión de la Configuración para aprobación.</p> <p> Se valida la información consignada en el formato ST-FT-11 Plan de Gestión de la Configuración, y el plan de configuración ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10
Versión: 05
Rige a partir de su publicación en el SIG














4	<p>RECIBIR, EVALUAR Y APROBAR EL PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN</p> <p>El Jefe de la OTSI evalúa el Plan de Gestión de la Configuración y realiza la aprobación.</p> <p> Se valida la información consignada en ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración, y el plan de configuración ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración</p>	Jefe OTSI MEN	<p> 0.5 hora</p> <p> 1 hora</p>	<p></p> <p>ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración</p>
5	<p>¿PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN APROBADO?</p> <p>Plan de gestión de la configuración es aprobado por el Jefe de la OTSI</p> <p> ¿Plan de gestión de la configuración aprobado?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 7 No: Continuar en la actividad 6</p> <p> Se valida el Formato ST-FT-11 Plan de Gestión de la Configuración, y el plan de configuración ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración</p>	Jefe OTSI MEN	<p> 0.5 hora</p> <p> 1 hora</p>	<p></p> <p>ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración</p>

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

6	ENVIAR PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN RECHAZADO PARA REALIZAR AJUSTES El jefe de la OTSI lo rechaza y solicita los ajustes correspondientes Continúa con la actividad 2	Jefe OTSI MEN	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración
7	ENVIAR PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN El jefe de la OTSI envía el plan al Gestor de la Configuración, para su implementación.	Jefe OTSI MEN	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración
8	IMPLEMENTAR PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN El Gestor de Configuración realiza las acciones del plan según lo descrito en el mismo.	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 0.5 hora  1 hora	 ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración
9	REALIZAR SOLICITUD CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE CI El usuario solicitante realiza formalmente la solicitud para creación, modificación y/o eliminación según solicitud.  Se valida la información consignada en el formato ST-FT-07 Formato Requerimientos de Cambio	Solicitante (Funcionario MEN)	 0.5 hora  1 hora	 Herramienta de Gestión CA ST-FT-07 Formato Requerimiento de Cambio

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG












10	<p>CREAR CASO EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN CON LA SOLICITUD DE CREACIÓN, MODIFICACIÓN Y/O ELIMINACIÓN DE CI</p> <p>Usuario solicitante notifica la solicitud a la Mesa de Servicio por medio de los canales de comunicación destinados (Línea Telefónica, Correo electrónico, Chat y Portal web, Chat Bot).</p>	Solicitante (Funcionario MEN)	<p>🕒 0.5 hora</p> <p>🕒 1 hora</p>	<p>📁</p> <p>Herramienta de Gestión CA</p>
11	<p>VALIDAR SOLICITUD</p> <p>El gestor de la configuración valida la solicitud realizada por el solicitante.</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	<p>🕒 0.5 hora</p> <p>🕒 1 hora</p>	<p>📁</p> <p>ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración</p>
12	<p>¿SOLICITUD PERTENECE A UN NUEVO ACTIVO?</p> <p>El gestor de la configuración verifica si la solicitud corresponde a un activo nuevo.</p> <p>❓ ¿Solicitud pertenece a un nuevo activo?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 13</p> <p>No: Continuar en la actividad 14</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	<p>🕒 0.5 hora</p> <p>🕒 1 hora</p>	<p>📁</p> <p>ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración</p>

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG













13	<p>VALIDAR FORMATO REQUERIDO CARGUE DE INFORMACIÓN</p> <p>El gestor de la configuración valida el formato requerido para el cargue de la información contiene todos los estándares para realizar el cargue en la CMDDB</p> <p> Se valida la información consignada en el formato ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración</p> <p>Continúa en la actividad 16</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 0.5 hora  1 hora	 ST-PL-03 Plan de Gestión de la Configuración ST-FT-11 Formato Plan de Gestión de la Configuración
14	<p>VERIFICAR SOLICITUD DE MODIFICACIÓN</p> <p>El gestor de configuración verifica la solicitud para confirmar si el elemento de configuración CI se puede modificar</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA
15	<p>¿CI SE PUEDE MODIFICAR?</p> <p>El gestor de la configuración determinará bajo los criterios establecidos por el MEN si la modificación solicitada se puede realizada, debido a que no hay un cambio asociado con el cual justificar la modificación de la información del CI.</p> <p> ¿El elemento de configuración se puede modificar?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 16. No: Continuar en la actividad 17.</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG













16	DOCUMENTAR CASO CON LA APROBACIÓN DE MODIFICACIÓN DE CI Si el gestor de configuración considera que se debe realizar la modificación (configuración, actualización, creación, etc.) del CI, documenta el caso con la aprobación y con la evidencia del CI que se está monitoreando.	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA
17	DOCUMENTAR CASO SIN LA APROBACIÓN DE MODIFICACIÓN DE CI Si el gestor de configuración no considera que se debe realizar la modificación del CI (configuración, actualización, creación, etc.), documenta el caso con la no aprobación y termina el procedimiento con la evidencia del CI que se está monitoreando. Finaliza procedimiento	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA
18	ESCALAR CASO A OPERADOR SERVICIOS TI Luego de la aprobación de la modificación (configuración, actualización, creación, etc.) del elemento de configuración, el gestor de configuración escala el caso al Especialista Nivel 2 para que se realice la modificación solicitada en la herramienta de gestión con la evidencia correspondiente.	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA
19	EJECUTAR SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL CI RECIBIDO POR LA HERRAMIENTA GESTIÓN El Especialista Nivel 2 lleva a cabo la modificación	Especialistas Nivel 2	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG








	(configuración, actualización, creación, etc.).			
20	DOCUMENTAR CASO CON LAS MODIFICACIONES DEL CI EN LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN El Especialista Nivel 2 realiza las modificaciones (configuración, actualización, creación, etc.) solicitadas y documenta el caso con los datos a los cuales se les realizaron los cambios.	Especialistas Nivel 2	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA
21	ESCALAR CASO A GESTOR DE LA CONFIGURACIÓN OTSI Luego de tener los datos de las modificaciones (configuración, actualización, creación, etc.), el caso es escalado al Gestor de la Configuración para que este pueda revisar la información relacionada con la modificación del CI.	Especialistas Nivel 2	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA
22	REVISAR COMPLETITUD DE LA INFORMACIÓN DEL CASO EN HERRAMIENTA GESTIÓN El Gestor de la Configuración realiza la revisión de que la información del elemento de configuración modificado (configuración, actualización, creación, etc.) esté completa en el caso.	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA
23	¿INFORMACIÓN COMPLETA? El gestor de configuración de la OTSI valida si la información está completa.	Gestor de Configuración	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

	 ¿Información completa? Si: Continúa en la actividad 24 No: Continuar en la actividad 25	(Profesional Especializado OTSI)		
24	ESCALAR CASO A ESPECIALISTA NIVEL 2 PARA QUE COMPLETE LA INFORMACIÓN Si la información no está completa, el Gestor de la Configuración escala el caso de nuevo para que se complete la información del elemento de configuración modificado (configuración, actualización, creación, etc.).	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA
25	DOCUMENTAR EL CASO CON LA INFORMACIÓN Y DAR SOLUCIONADO EL CASO Si la respuesta es positiva, el Gestor de Configuración documenta el caso con la información correspondiente y se cambia a estado Solucionado, y termina el procedimiento. Finaliza el procedimiento	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión CA

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

4. Control de Cambios		
Versión	Fecha de entrada en vigencia	Naturaleza del cambio
01	25/04/2018	Migración total de la Ficha A-FT-ST-TS-00-03, al Procedimiento Gestión de Configuración ST-PR-10 denominado “Gestión de Configuración”. La Ficha Técnica A-FT-ST-TS-00-03 del macroproceso de Gestión de Servicios TIC llega hasta la versión 1 con fecha de actualización del 27/07/2016.
02	13-11-2018	Se actualiza el logo y los colores de este documento de acuerdo con el nuevo manual de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno.
03	14-03-2019	Se actualiza nuevamente el logo de este documento de acuerdo con el manual vigente de imagen institucional generado por la Presidencia de la República para todas las entidades del Gobierno. Al ser este un ajuste de forma y no de contenido conserva el flujo de aprobación de la versión anterior y no requiere aprobación por parte del líder del proceso.
04	29-03-2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se Modificó el alcance del proceso, ajustando la estructura de este. 2. Se ajustó los roles del proceso acorde a estructura organizacional del Ministerio de Educación nacional. 3. Se adicionó una sección de especificaciones generales donde se especifica parte del valor del proceso 4. Se adicionó una sección de especificaciones generales donde se especifica parte del valor del proceso 5. Se ajustó el diagrama de flujo acorde con el proceso
05	Rige a partir de su publicación en el SIG	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se adiciona funciones del Gestor 2. Se adiciona matriz RACI 3. Se adicionan documentos anexos 4. Se adiciona el Procedimiento Activos-Equipos de Cómputo. 5. Se adiciona el Procedimiento Activos-Software. 6. Se adiciona el anexo Lineamiento Activos-Software 7. Se adiciona el Procedimiento Activos-Software.

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACION

Código: ST-PR-10

Versión: 05

Rige a partir de su publicación en el SIG

5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Walter Alfonso Garzón Hurtado	Nombre	Sonia Ponce Charria	Nombre	Roger Quirama García
Cargo	Analista de Sistemas Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Cargo	Profesional Especializado Subdirección de Desarrollo Organizacional	Cargo	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información