







1. Objetivo, alcance y convenciones

Objetivo	Proporcionar y mantener información precisa y fiable del Ministerio de Educación Nacional (MEN), de todos los elementos de configuración y sus interrelaciones dentro de la Infraestructura de TI, 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, continua con la actualización y finaliza con la documentación de la actualización.

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

2. Disposiciones Generales

• POLITICAS GENERALES

- La Gestión de la configuración interactúa con los procedimientos de Gestión de Incidentes, Gestión de Requerimientos, Gestión de Problemas y Gestión de Cambios, suministrando, manteniendo y recibiendo información actualizada obtenida a lo largo del desarrollo de los procesos.
- La CMDB debe mantener actualizada la información correspondiente a incidentes, problemas, errores conocidos y cambios. La CMDB debe ser la única fuente de información de los elementos de configuración y su relación frente a los servicios de TI.
- Este procedimiento sirve como apoyo a los demás procedimientos para ayudar a la Gestión de Niveles de Servicio.
- A través de la Gestión de la Configuración se busca asegurar los ítems de configuración (confidencialidad, integridad y disponibilidad), además llevar su control con el adecuado nivel de detalle y gestionar dicha información a través de la Base de Datos de la administración de la Configuración de tal manera que:

2. Disposiciones Generales

- Se protejan los accesos, cambios o situaciones no autorizadas
- Proporcionen un medio para la recuperación
- Permitan la recuperación controlada
- 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.
- Definir un plan de configuración que contenga los atributos de los elementos de configuración, las relaciones entre ellos y con los servicios de TI y sus responsables. Igualmente, debe indicar el método de cargue y su periodicidad.
- Contar con un plan de auditorías realizado por el operador, para asegurar que la información registrada en la CMDB es igual a la que se encuentra en los elementos del ambiente de producción.
- Definir los indicadores e informes necesarios para medir el buen estado y la maduración del proceso.
- Los cambios 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.
- Toda inconsistencia en la CMDB debe ser analizada para definir la causa y las acciones para corregirla
- El Gestor debe realizar las funciones propias de su rol, definidas en la caracterización del proceso. Las oportunidades de mejora al proceso deberán quedar actualizadas en esta caracterización.
- **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**
- **Base de Datos de Configuración (CMDB):** Brinda una imagen global de la infraestructura TI de la organización. Esta base de datos debe incluir información detallada de cada elemento de configuración e Interrelaciones entre los diferentes elementos de configuración, como, por ejemplo, relaciones “padre-hijo” o interdependencias tanto lógicas como físicas.
- **Elementos de Configuración (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.

2. Disposiciones Generales

















- **ITIL:** Abreviatura de Information Technology Infrastructure Library, es un conjunto de conceptos y buenas prácticas usadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con la misma.
- **SLAS:** 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
- **OTSI:** Oficina de Tecnología y Sistemas de Información.
- **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.
- **DOCUMENTOS RELACIONADOS**
 - MEN - Lineamientos Gestión de Cambios ST-IN-03
 - MEN - Procedimiento Gestión de Cambios ST-PR-12

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

Código: ST-PR-10

Versión: 04

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	 Plan de Gestión de Configuración
2	<p>DEFINIR EL PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN</p> <p>El Gestor de Configuración de la OTSI debe definir los lineamientos para el manejo de los elementos de TI.</p> <p>Se genera el Documento del Plan de Gestión de la Configuración.</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 2 hora  4 horas	 Plan de Gestión de Configuración
3	<p>ENVIAR PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN PARA APROBACIÓN</p> <p>El Gestor de Configuración de la OTSI envía el Plan de Gestión de la Configuración para aprobación.</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Configuración
4	<p>RECIBIR, EVALUAR Y APROBAR</p> <p>El Jefe de la OTSI evalúa el Plan de Gestión de la Configuración y se realiza la aprobación del Plan de Gestión de la Configuración por parte del Jefe de la OTSI.</p>	Jefe OTSI MEN	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Configuración
5	<p>¿PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN APROBADO?</p> <p>◇ ¿Plan de gestión de la configuración aprobado?</p>	Jefe OTSI MEN	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Configuración












PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

Código: ST-PR-10

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>Si: Continuar en la actividad 7.</p> <p>No: Continuar en la actividad 6.</p>			
6	<p>ENVIAR PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN RECHAZADO PARA REALIZAR AJUSTES</p> <p>El jefe de la OTSI lo rechaza y solicita los ajustes correspondientes.</p>	Jefe OTSI MEN	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Configuración
7	<p>ENVIAR PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN</p> <p>El jefe de la OTSI envía el plan al Gestor de la Configuración, para su implementación.</p>	Jefe OTSI MEN	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Configuración
8	<p>IMPLEMENTAR PLAN DE GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN</p> <p>El Gestor de Configuración de la OTSI realiza las acciones del plan según lo descrito en el mismo.</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Configuración
9	<p>REALIZAR SOLICITUD MODIFICACIÓN DE CI</p> <p>Por parte del funcionario del MEN con el rol de Gestor de Cambios se realiza la solicitud de modificación (configuración, actualización, creación, etc.) del elemento de configuración.</p>	Gestor de Cambios (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  2 horas	 Plan de Gestión de Configuración
10	<p>CREAR CASO EN LA HG CON LA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DE CI</p> <p>Según las circunstancias, la solicitud de modificación de un elemento de configuración puede originarse por:</p>	Analista Mesa de Servicios (Profesional Especializado)	 1 hora  2 horas	 Herramienta de Gestión














3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<ul style="list-style-type: none"> Un cambio recientemente implementado con éxito y ha impactado CI's. Una auditoría que confirma discrepancias entre la información de los CI's en la CMDDB y la información de activos real. Un analista de Mesa de Servicios que identifica CI's no existentes o con información errada. Un especialista que identifica CI's no existentes o con información errada. Un tercero que identifica CI's no existentes o con información errada. 			
11	ASIGNAR CASO AL GESTOR DE CONFIGURACIÓN OTSI El Analista de la Mesa de Servicios asigna el caso al gestor de configuración de la OTSI a través de la HG	Analista Mesa de Servicios (Profesional Especializado)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión
12	VERIFICAR LA SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL CI POR LA HG El Gestor de la Configuración de la OTSI verifica la información de la solicitud, confirmando su completitud y validez (configuración, actualización, creación, etc.) del elemento de configuración.	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión
13	¿MODIFICACIÓN ASOCIADA A UNA ORDEN DE CAMBIO? El Gestor de Configuración de la OTSI verifica si la modificación (configuración, actualización, creación, etc.) solicitada está asociada a un RFC. Recibe insumos e información del procedimiento de Gestión de Cambios.	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión
	 ¿Modificación asociada a una orden de cambio?			

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

Código: ST-PR-10

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG














3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	<p>Si: Continuar en la actividad 14.</p> <p>No: Continuar en la actividad 16.</p>			
14	<p>¿LA ORDEN DE CAMBIO ESTÁ RESUELTA? El gestor de configuración verifica si la orden de cambio está resuelta y por consiguiente la modificación es válida.</p> <p>◇ ¿Orden de cambio resuelta?</p> <p>Si: Continuar en la actividad 21.</p> <p>No: Continuar en la actividad 17.</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	<p> 1 hora</p> <p> 4 horas</p>	<p></p> <p>Herramienta de Gestión</p>
15	<p>SEGUIMIENTO DE LA COMPLETITUD DE LA ORDEN DE CAMBIO El gestor de la configuración realizará seguimiento a la orden de cambio relacionada a través de la herramienta de gestión hasta que la misma haya sido completada y pueda confirmar que se puede actualizar la CMDB en la herramienta de Gestión.</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	<p> 1 hora</p> <p> 4 horas</p>	<p></p> <p>Herramienta de Gestión</p>
16	<p>¿CI SE PUEDE MODIFICAR? El gestor de la configuración determinará bajo sus propios criterios y los establecidos por el MEN si la modificación solicitada se puede realizar, 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 18.</p> <p>No: Continuar en la actividad 17.</p>	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	<p> 1 hora</p> <p> 4 horas</p>	<p></p> <p>Herramienta de Gestión</p>
17	<p>DOCUMENTAR CASO CON LA NO APROBACIÓN DE MODIFICACIÓN DE CI Si el Gestor de Configuración de la OTSI no considera que se debe realizar la modificación (configuración,</p>	Gestor de Configuración	<p> 1 hora</p> <p> 4 horas</p>	<p></p> <p>Herramienta de Gestión</p>

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

Código: ST-PR-10

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG















3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	actualización, creación, etc.) del elemento de configuración, documenta el caso con la no aprobación y termina el procedimiento con la evidencia del CI que se está monitoreando	(Profesional Especializado OTSI)		
18	DOCUMENTAR CASO CON LA APROBACIÓN DE MODIFICACIÓN DE CI Si el Gestor de Configuración de la OTSI considera que se debe realizar la modificación (configuración, actualización, creación, etc.) del elemento de configuración, documenta el caso con la aprobación con la evidencia del CI que se está monitoreando.	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión
19	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 de la OTSI escala el caso al operador de servicios 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
20	EJECUTAR SOLICITUD DE MODIFICACIÓN DEL CI RECIBIDO POR LA HG El operador de servicios TI lleva a cabo la modificación (configuración, actualización, creación, etc.).	Profesional Especialistas Nivel 2 / Soporte en Sitio	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión
21	DOCUMENTAR CASO CON LAS MODIFICACIONES DEL CI El operador de servicios TI realiza las modificaciones (configuración, actualización, creación, etc.) solicitadas y	Profesional Especialistas Nivel 2 / Soporte en Sitio	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

Código: ST-PR-10

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG





3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
	documenta el caso con los datos a los cuales se les realizaron los cambios.			
22	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 de la OTSI para que este pueda revisar la información relacionada con la modificación del CI.	Profesional Especialistas Nivel 2 / Soporte en Sitio	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión
23	REVISAR COMPLETITUD DE LA INFORMACIÓN DEL CASO El Gestor de la Configuración de la OTSI 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
24	¿INFORMACIÓN COMPLETA? El gestor de configuración de la OTSI valida si la información está completa.  ¿Información completa? Si: Continúa en la actividad 26 No: Continuar en la actividad 25.	Gestor de Configuración (Profesional Especializado OTSI)	 1 hora  4 horas	 Herramienta de Gestión
25	ESCALAR CASO A OPERADOR DE SERVICIOS TI PARA QUE COMPLETE LA INFORMACIÓN Si la información no está completa, el Gestor de la Configuración de la OTSI 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

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

Código: ST-PR-10

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

3. Descriptivo del Procedimiento				
No.	Descripción de actividades	Responsable	Tiempos	Evidencia 
26	DOCUMENTAR EL CASO CON LA INFORMACIÓN Y DAR SOLUCIONADO EL CASO Si la respuesta es positiva, el Gestor de Configuración de la OTSI 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

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	3-11-2018	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	16-11-2020	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	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	1. Se Modificó el alcance del proceso, ajustando la estructura del mismo. 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

PROCEDIMIENTO – GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN

Código: ST-PR-10

Versión: 04

Rige a partir de su publicación en el SIG

		<p>4. Se adicionó una sección de especificaciones generales donde se especifica parte del valor del proceso</p> <p>5. Se ajustó el diagrama de flujo acorde con el proceso</p>
--	--	--

5. Ruta de aprobación					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Alvaro Caceres Carvajal	Nombre	Maura Yuliana Ramírez Goez	Nombre	Roger Quirama García
Cargo	Contratista de la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información	Cargo	Contratista- Subdirección de Desarrollo Organizacional	Cargo	Jefe Oficina de Tecnología y Sistemas de Información