



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Gestión de Servidores y Servicios de Internet

Código: PA-GA-5.3-PR-2

Versión: 8

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 1 de 5

<b>1. PROCESO/ÁREA RELACIONADA:</b>	Proceso de Apoyo / Gestión Administrativa / Gestión de Recursos Tecnológicos.
<b>2. RESPONSABLE(S):</b>	Profesional Especializado División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
<b>3. OBJETIVO:</b>	Gestionar, Administrar, operar, y mantener los recursos tecnológicos, servidores y servicios de internet e intranet de la División TIC que prestan servicios a toda la comunidad universitaria.
<b>4. ALCANCE:</b>	Inicia con el registro de la solicitud de servidores o servicios de internet y termina con la implementación de mejoras, adecuaciones o adiciones al servidor, servicio o plataforma.
<b>5. MARCO NORMATIVO:</b>	<b>NTC ISO 9001:2015:</b> Norma Técnica de Calidad. <b>Resolución Rectoral 0931 29 de agosto de 2024:</b> Por la cual modifica la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la universidad del Cauca.

**6. CONTENIDO:**

No.	Descripción de la Actividad	Cargo Responsable	Punto de Control
<b>Fase del Planear</b>			
1	Plantea estrategias para garantizar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de la infraestructura tecnológica de la división TIC, según los requerimientos de las distintas dependencias de la Universidad del Cauca.	Profesional Especializado Área de SSI / Profesional Especializado DivTIC.	PE-GE-2.2.1-FOR-22 Acta General para actividades universitarias diligenciada
<b>Fase del Hacer</b>			
2	Realiza solicitud a la División TIC, a través del sistema SATIS, detallando sus necesidades relacionadas con recursos tecnológicos, servidores o servicios de internet.	Dependencia Solicitante	Solicitud realizada en el Sistema SATIS
3	Registra la solicitud inicial de recursos tecnológicos, servidores o servicios de internet. <b>NOTA 1:</b> La solicitud puede incluir: <ul style="list-style-type: none"><li>• Instalación y/o despliegue de un nuevo servicio.</li><li>• Modificaciones a un servicio existente.</li><li>• Diseño y/o arquitectura de plataformas o sistemas de información.</li><li>• Proyectos de recursos o plataformas tecnológicas.</li></ul>	Técnico Operativo, Profesional Universitario, Profesional Especializado del Área de SSI.	Solicitud Registrada en el sistema SATIS



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Gestión de Servidores y Servicios de Internet

Código: PA-GA-5.3-PR-2

Versión: 8

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 2 de 5

	<ul style="list-style-type: none"><li>Plataformas de correo, despliegues de aplicaciones en Datacenter o en cloud.</li><li>Requisitos de almacenamiento o procesamiento de datos.</li></ul>		
4	<p>Estudia el requerimiento, la viabilidad y la determinación de instalación o reserva de recursos.</p> <p><b>NOTA 2:</b> Si el requerimiento no es viable se envía notificación al solicitante y finaliza la ejecución del procedimiento. Si es viable, y se tienen los recursos continúa con la actividad 6. Si no se tienen los recursos para el requerimiento se procede a la actividad 5.</p>	Técnico Operativo, Profesional Universitario, Profesional Especializado del Área de SSI y/o Profesional Especializado DivTIC.	Estado de la solicitud en el sistema SATIS y/o notificación
5	Solicita autorización de compra de recursos o proceso de adquisición, incluyendo elementos como: Equipos, suministros, dispositivos, servidores, almacenamiento, licenciamiento, entre otros.	Dependencia Solicitante / Profesional Especializado Área de SSI.	Cotización de elementos / Solicitud de compra de elementos / Contrato.
6	Instala, aprovisiona y asigna los recursos Software y Hardware necesarios. <p><b>NOTA 3:</b> Si el servicio es nuevo se procede a la instalación, de lo contrario se procede a la reserva de recursos.</p>	Técnico Operativo, Profesional Universitario del área de SSI.	Recurso asignado
7	Reserva los recursos de red, realiza la asignación de dominios, direccionamiento y configuraciones asociadas necesarias. <p><b>NOTA 4:</b> si la solicitud requiere recursos de bases de datos, la ejecución del procedimiento continuará con la actividad 8. De lo contrario, se debe continuar con la actividad 9.</p>	Técnico Operativo, Profesional Universitario del área de SSI.	Documento interno de ingeniería
8	Reserva los recursos de bases de datos. (Asignación de base de datos local o remota según sea el caso).	Profesional Especializado DBA / Técnico Operativo, Profesional Universitario del área de SSI.	Base de datos
9	Determina los esquemas de seguridad asociados si aplica.	Técnico Operativo, Profesional Universitario del área de SSI.	Política de seguridad en firewall



**Proceso de Apoyo**  
**Gestión de Recursos Tecnológicos**  
**Gestión de Servidores y Servicios de Internet**

Código: PA-GA-5.3-PR-2

Versión: 8

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 3 de 5

10	Determina las conexiones en la intranet e internet.	Técnico Operativo, Profesional Universitario del área de SSI.	accesos entre servidores y/o aplicaciones internas y hacia internet
11	Genera los manuales internos de implementación, operación y mantenimiento.	Técnico Operativo, Profesional Universitario del área de SSI.	manuales de implementación y/o operación y/o mantenimiento
<b>Fase del Verificar</b>			
12	Verifica el funcionamiento general y valida los resultados.	Profesional Especializado DBA / Técnico Operativo, Profesional Universitario, Profesional Especializado del área de SSI.	N.A.
13	Monitorea el funcionamiento del recurso y/o servidor y/o servicio.	Profesional Especializado DBA / Técnico Operativo, Profesional Universitario, Profesional Especializado del área de SSI.	registro en la herramienta de monitoreo. Indicador de disponibilidad de servidor/servicio.
14	Verifica la realización de copias de seguridad si aplican.	Profesional Especializado DBA / Técnico Operativo, Profesional Universitario, Profesional Especializado del área de SSI.	Verificación de la copia de seguridad
<b>Fase del Ajustar</b>			
15	Implementa mejoras, parches, adecuaciones y adiciones al servicio, si aplican.	Técnico Operativo, Profesional Universitario, Profesional del área SSI.	Registro en Bitácora de servidor y/o manuales
16	Establece acciones de mejora que se puedan realizar basadas en los resultados obtenidos durante la fase de verificación para optimizar el procedimiento.	Profesional Especializado área de SSI / Profesional Especializado DivTIC	PE-GS-2.2.1-FOR-22 Acta General para Actividades Universitarias diligenciada  PE-GS-2.2.1-FOR-1 Solicitud de Creación, Modificación o Baja de Documentos diligenciado



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Gestión de Servidores y Servicios de Internet

Código: PA-GA-5.3-PR-2

Versión: 8

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 4 de 5

<b>7. FORMATOS:</b>	PE-GS-2.2.1-FOR-22 Acta General para Actividades Universitarias.  PE-GS-2.2.1-FOR-1 Solicitud de Creación, Modificación o Baja de Documentos
<b>8. ABREVIATURAS Y DEFINICIONES:</b>	<b>DivTIC:</b> División de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.  <b>DBA:</b> Término referido al administrador de base de datos, quién es el responsable del mantenimiento, seguridad y el funcionamiento de las bases de datos de la División TIC.  <b>Parche:</b> Software instalado sobre aplicaciones o sistemas operativos para corregir o introducir mejoras.  <b>SATIS:</b> Sistema de atención y soporte de tecnologías de la información desarrollado para la gestión de solicitudes.  <b>SSI:</b> Servidores y Servicios de Internet.  <b>Servidor:</b> Computador que ofrece servicios de red orientados a clientes determinados con el fin que interactúen con el sistema y tengan la información oportuna y eficaz.

**9. REGISTRO DE MODIFICACIONES:**

FECHA	VERSIÓN: No	CÓDIGO	MODIFICACIONES
25-02-2008	0	SIS-PR-003	Construcción de procedimiento.
12-02-2010	1	MA-GR-5.3-PR-2	Ajustes de procedimiento y cambio de codificación.
03-11-2011	2	MA-GR-5.3-PR-2	Mejora en las actividades al procedimiento
04-09-2015	3	PA-GA-5.3-PR-2	Ajuste a las actividades y cambio de codificación.
30-11-2016	4	PA-GA-5.3-PR-2	Ajuste a las actividades y diagrama de flujo.
14-06-2019	5	PA-GA-5.3-PR-2	Revisión, ajuste de actividades y eliminación de los anexos, por indicación del centro de calidad, los diagramas de flujo ya no son necesarios. Marco normativo NTC ISO 9001:2015.
14-06-2021	6	PA-GA-5.3-PR-2	Revisión, ajuste y aplicación del Ciclo PHVA Marco normativo NTC ISO 9001:2015.
14-03-2024	7	PA-GA-5.3-PR-2	Rediseño del procedimiento, Actualización de Actividades.
21-11-2024	8	PA-GA-5.3-PR-2	Actualización y modificación de las actividades del procedimiento, responsables y puntos de control asociados.

**10. ANEXOS:**

Anexo A. Modelado del procedimiento en BPMN



Proceso de Apoyo  
Gestión de Recursos Tecnológicos  
Gestión de Servidores y Servicios de Internet

Código: PA-GA-5.3-PR-2

Versión: 8

Fecha de Actualización: 07-02-2025

Página 5 de 5

ELABORACIÓN	REVISIÓN
Nombre: JORGE ESTEBAN MENESES D.	Nombre: JUAN PABLO PINO LÓPEZ
Responsable Área de Gestión	Responsable Proceso
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Jefe División TIC
Fecha: 07-02-2025	Fecha: 07-02-2025
REVISIÓN	APROBACIÓN
Nombre:	
Responsable de Gestión de Calidad	
Cargo:	Rector
Fecha:	Fecha:

DOCUMENTO NO CONTROLADO