

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Calidad de la Educación</small>	PROCEDIMIENTO
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES
Código: PRO018GSI	Versión: 01
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 1 de 15

OBJETIVO

Describir los parametros a seguir en el apoyo de la Gestión de procesos administrativos y academicos de la Universidad Pedagógica Nacional, mediante la administración, implementación y configuración de sistemas informaticos y telecomunicaciones.

NORMATIVIDAD

Resolución No 0696 de 16 de Junio de 2005.

(Manual de Políticas, Normas y Procedimientos para la Administración de los Recursos Computacionales, Informáticos, Multimediales y de Comunicaciones de propiedad de la Universidad Pedagógica Nacional).

Resolución No 0582 de 03 de Junio de 2011.

“Por la cual se derogan las Resoluciones 966 del 2000, 1303 de 2003, 414 de 2004, 489 de 2004 y 599 de 2006 y se crea el Comité de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)”.

RESPONSABLE

División de Gestión de Sistemas de Información – Data Center y Comunicaciones.

APLICACIONES

- Software Mesa de ayuda
- Software de Monitoreo
- Software de gestión y almacenamiento de aplicaciones
- Software de telefonía
- Software de backup
- Software de seguridad, etc.

DEFINICIONES

Sistemas Informáticos: Es el conjunto de partes interrelacionadas, hardware, software y de recurso humano que permite almacenar y procesar información.

Hardware: Partes Tangibles (físicas) de los sistemas informáticos.

Software: Es toda la parte lógica de un sistema informático.

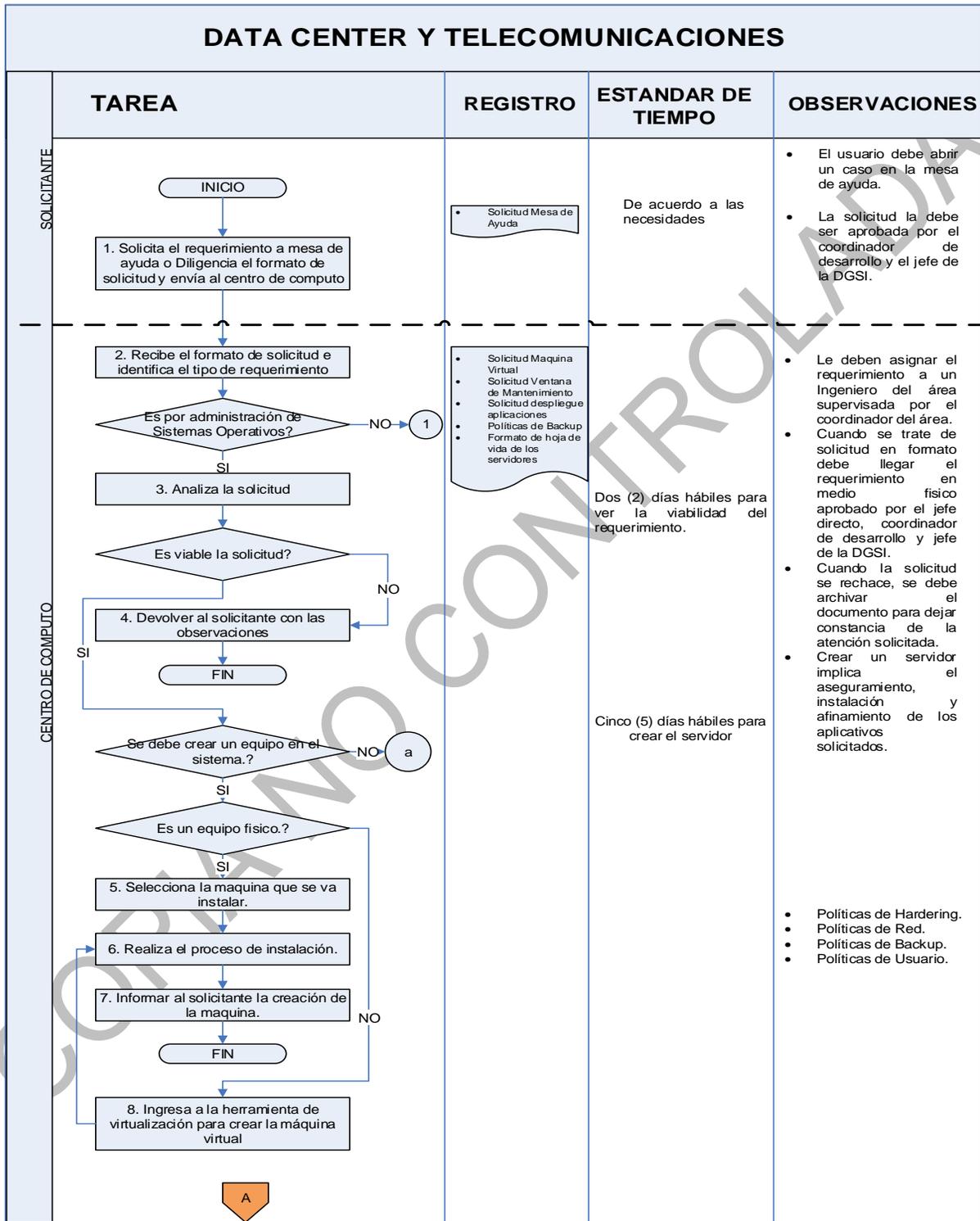
Data-Center: Centro de procesos Informáticos, comprende el Hardware, software.

Backup: Copia o respaldo de seguridad de información o aplicativos.

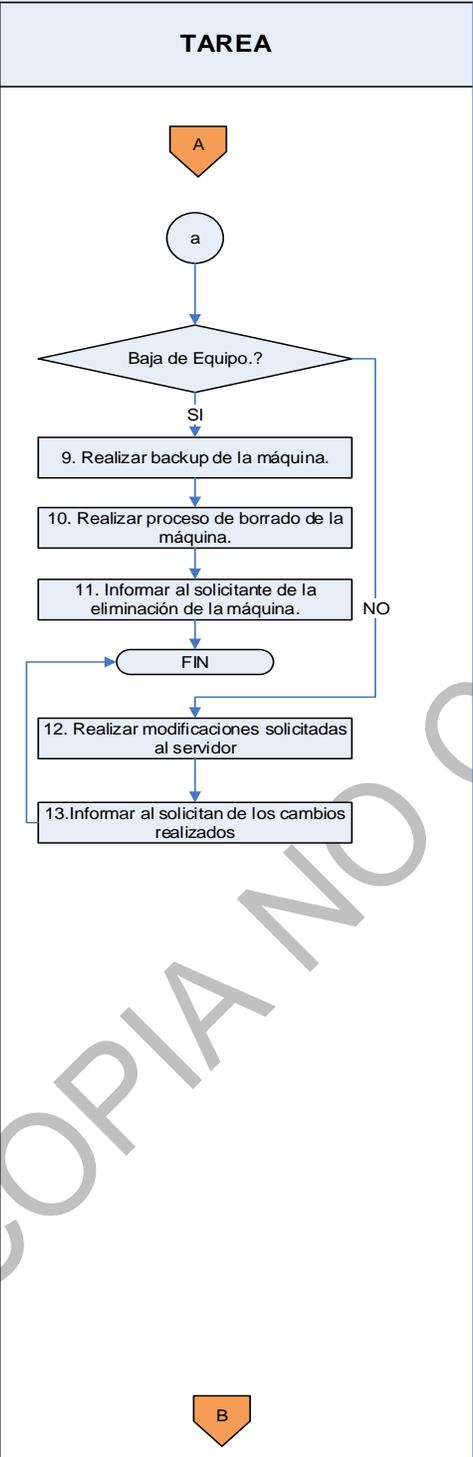
Equipo Activo: Equipo que se encarga de distribuir en forma activa la información a través de la red.

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Formación</small>	PROCEDIMIENTO
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES
Código: PRO018GSI	Versión: 01
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 2 de 15

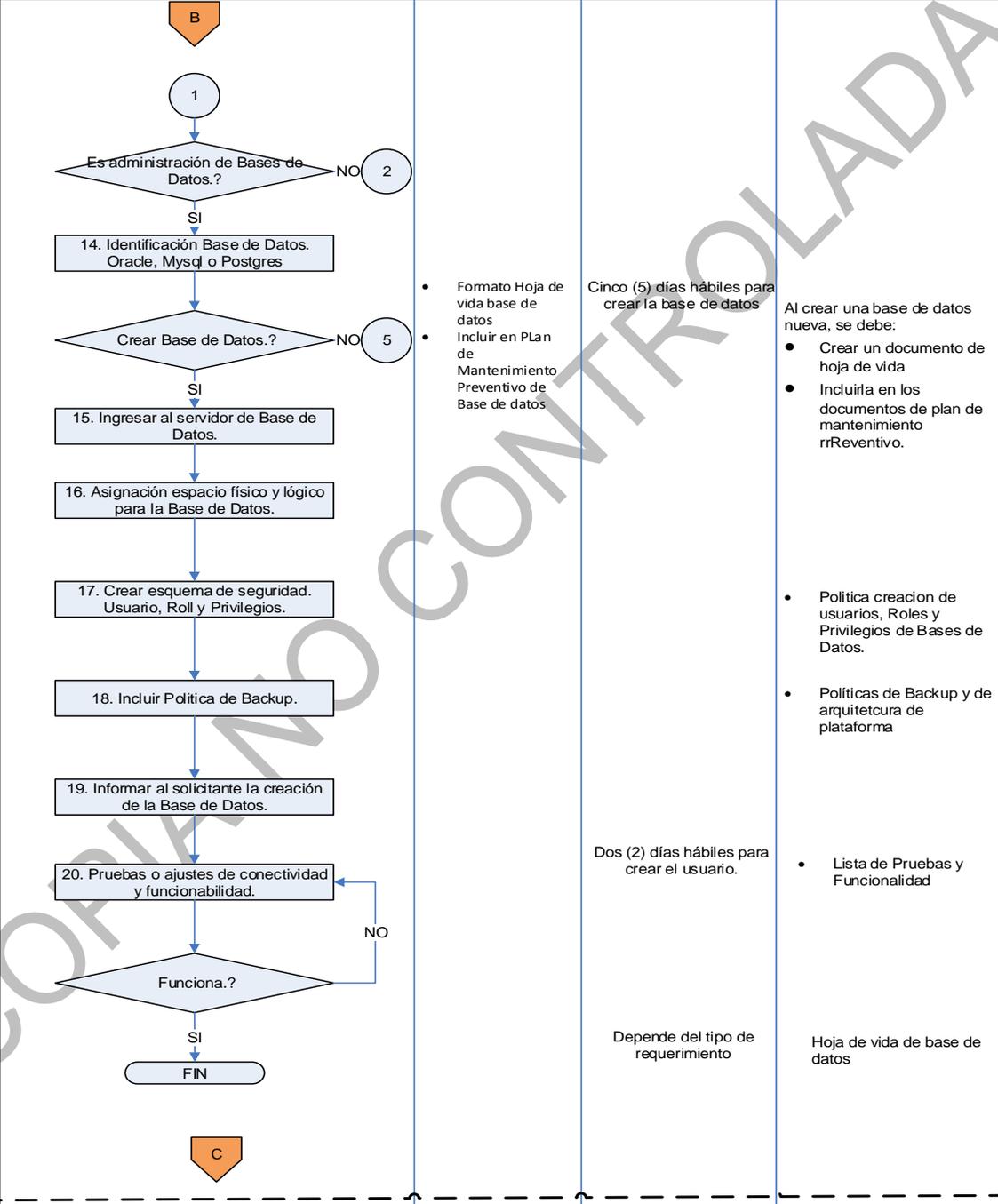
DESCRIPCION



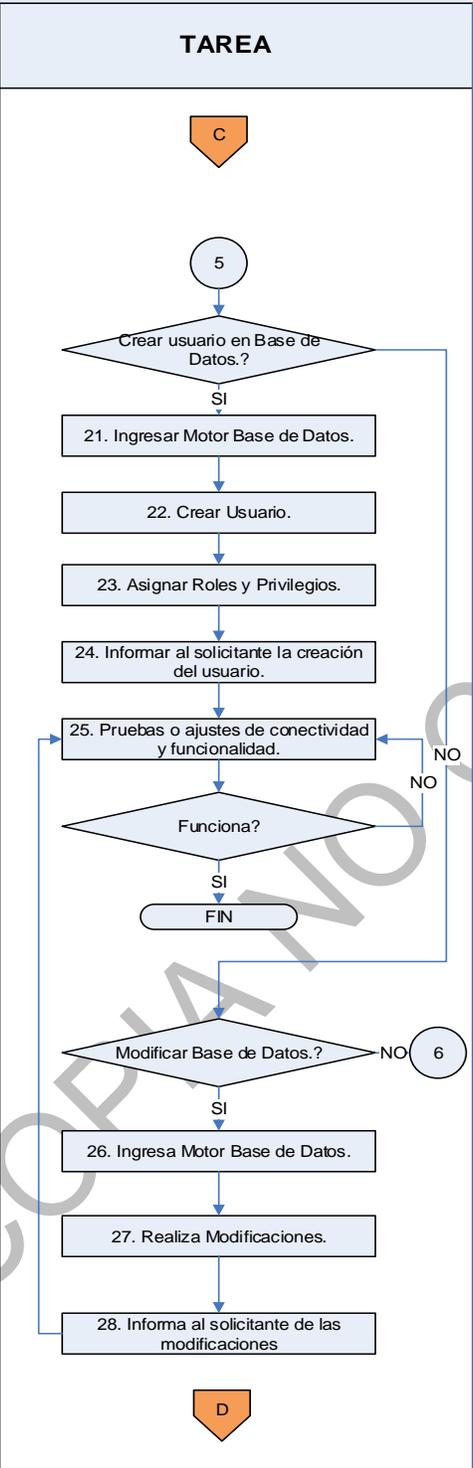
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realidad al servicio</small>	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 3 de 15	

DATA CENTER Y TELECOMUNICACIONES			
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO
CENTRO DE COMPUTO	 <pre> graph TD A[A] --> a((a)) a --> D{Baja de Equipo.?} D -- SI --> T9[9. Realizar backup de la máquina.] T9 --> T10[10. Realizar proceso de borrado de la máquina.] T10 --> T11[11. Informar al solicitante de la eliminación de la máquina.] T11 -- NO --> FIN([FIN]) D -- SI --> T12[12. Realizar modificaciones solicitadas al servidor] T12 --> T13[13. Informar al solicitante de los cambios realizados] T13 --> FIN </pre>		<p>Dos (2) días hábiles para Eliminar servidor</p> <p>Política de baja de servidores.</p>
	B		

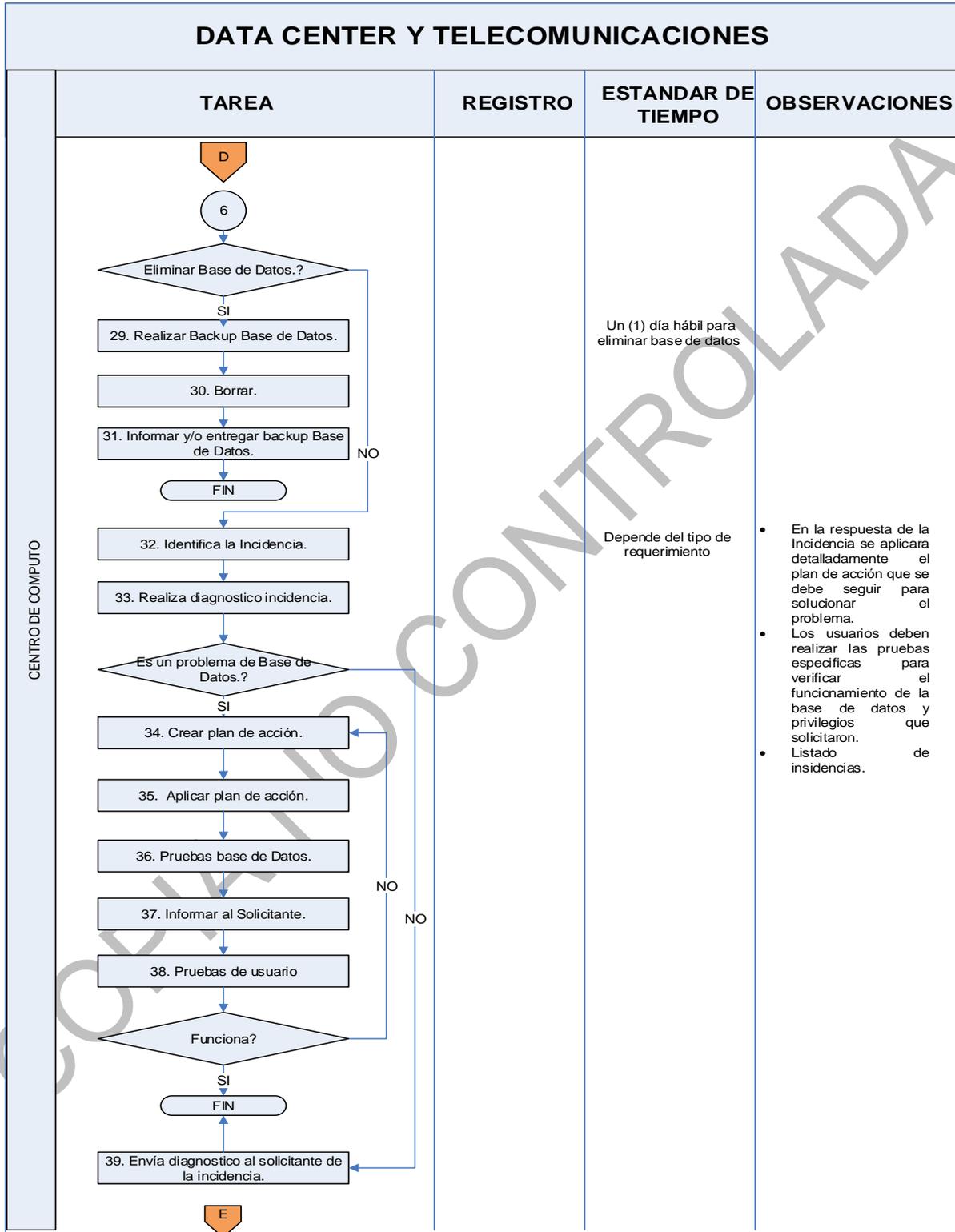
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 4 de 15	

DATA CENTER Y TELECOMUNICACIONES			
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO
CENTRO DE COMPUTO	 <pre> graph TD B[B] --> 1((1)) 1 --> D1{Es administración de Bases de Datos.?} D1 -- NO --> 2((2)) D1 -- SI --> T1[14. Identificación Base de Datos. Oracle, Mysql o Postgres] T1 --> D2{Crear Base de Datos.?} D2 -- NO --> 5((5)) D2 -- SI --> T2[15. Ingresar al servidor de Base de Datos.] T2 --> T3[16. Asignación espacio físico y lógico para la Base de Datos.] T3 --> T4[17. Crear esquema de seguridad. Usuario, Roll y Privilegios.] T4 --> T5[18. Incluir Política de Backup.] T5 --> T6[19. Informar al solicitante la creación de la Base de Datos.] T6 --> T7[20. Pruebas o ajustes de conectividad y funcionabilidad.] T7 --> D3{Funciona.?} D3 -- NO --> T7 D3 -- SI --> FIN([FIN]) FIN --> C[C] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> Formato Hoja de vida base de datos Incluir en Plan de Mantenimiento Preventivo de Base de datos 	<p>Cinco (5) días hábiles para crear la base de datos</p> <p>Dos (2) días hábiles para crear el usuario.</p> <p>Depende del tipo de requerimiento</p>
			<p>Al crear una base de datos nueva, se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> Crear un documento de hoja de vida Incluirla en los documentos de plan de mantenimiento rrReventivo. <ul style="list-style-type: none"> Política creación de usuarios, Roles y Privilegios de Bases de Datos. Políticas de Backup y de arquitectura de plataforma <ul style="list-style-type: none"> Lista de Pruebas y Funcionalidad <p>Hoja de vida de base de datos</p>

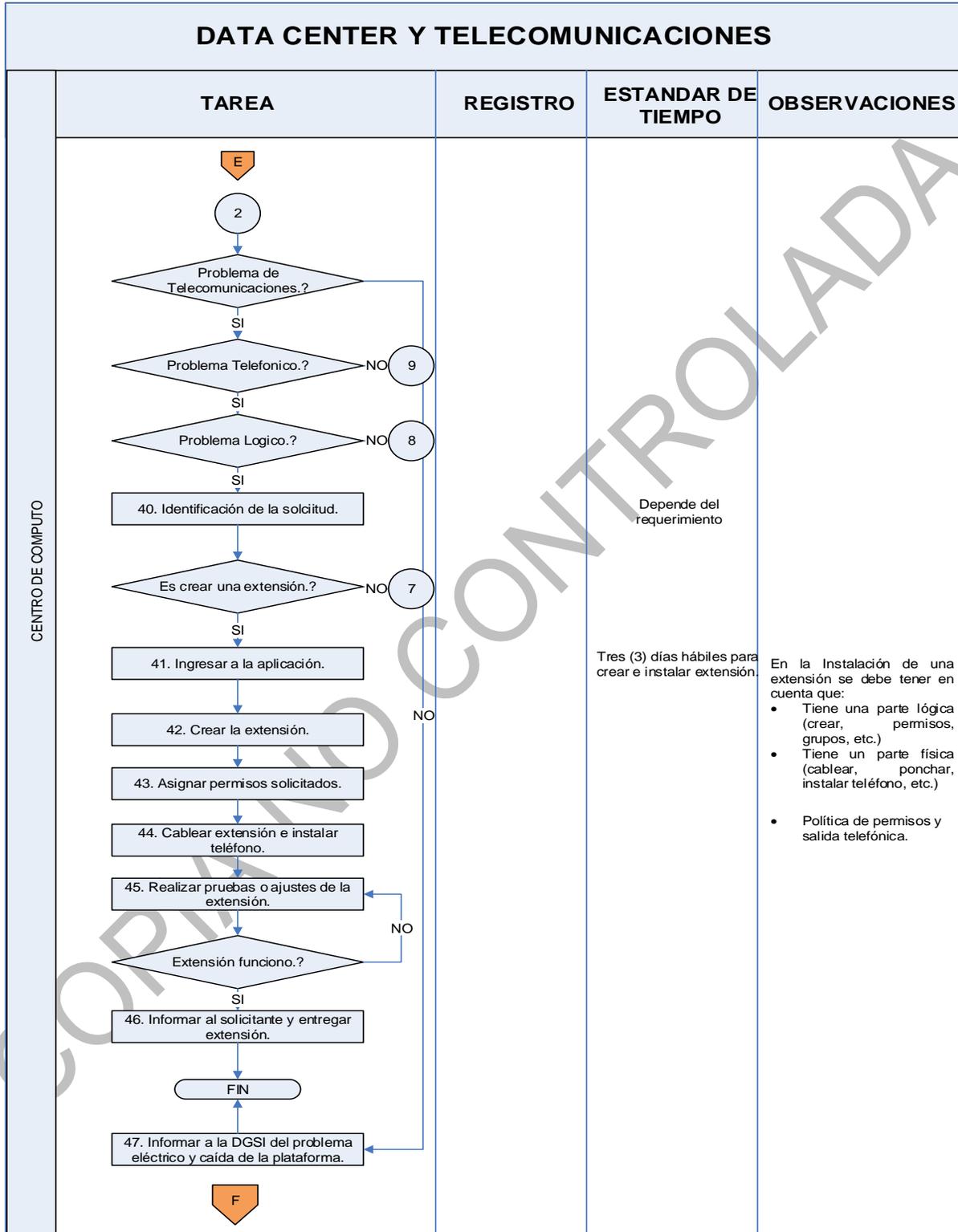
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 5 de 15	

DATA CENTER Y TELECOMUNICACIONES			
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO
CENTRO DE COMPUTO	 <pre> graph TD C[Connector C] --> S5((5)) S5 --> D1{Crear usuario en Base de Datos?} D1 -- SI --> T21[21. Ingresar Motor Base de Datos.] T21 --> T22[22. Crear Usuario.] T22 --> T23[23. Asignar Roles y Privilegios.] T23 --> T24[24. Informar al solicitante la creación del usuario.] T24 --> T25[25. Pruebas o ajustes de conectividad y funcionalidad.] T25 --> D2{Funciona?} D2 -- SI --> FIN([FIN]) D2 -- NO --> T25 D2 -- NO --> S6((6)) S6 --> D3{Modificar Base de Datos.?} D3 -- SI --> T26[26. Ingresar Motor Base de Datos.] T26 --> T27[27. Realiza Modificaciones.] T27 --> T28[28. Informa al solicitante de las modificaciones] T28 --> D[Connector D] </pre>		<p>Dos (2) días hábiles para crear base de datos</p> <p>Un (1) día hábil para modificar base de datos</p>
			<ul style="list-style-type: none"> Política creación de usuarios, Roles y Privilegios de Bases de Datos.

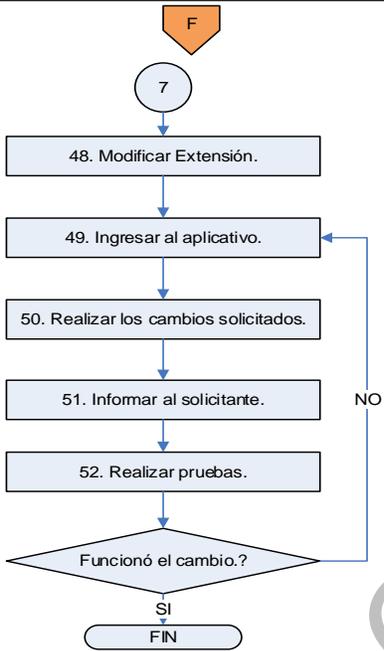
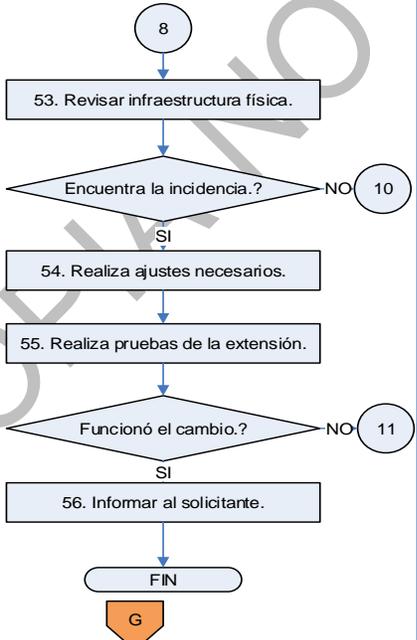
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realizando la diferencia</small>	PROCEDIMIENTO
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES
Código: PRO018GSI	Versión: 01
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 6 de 15



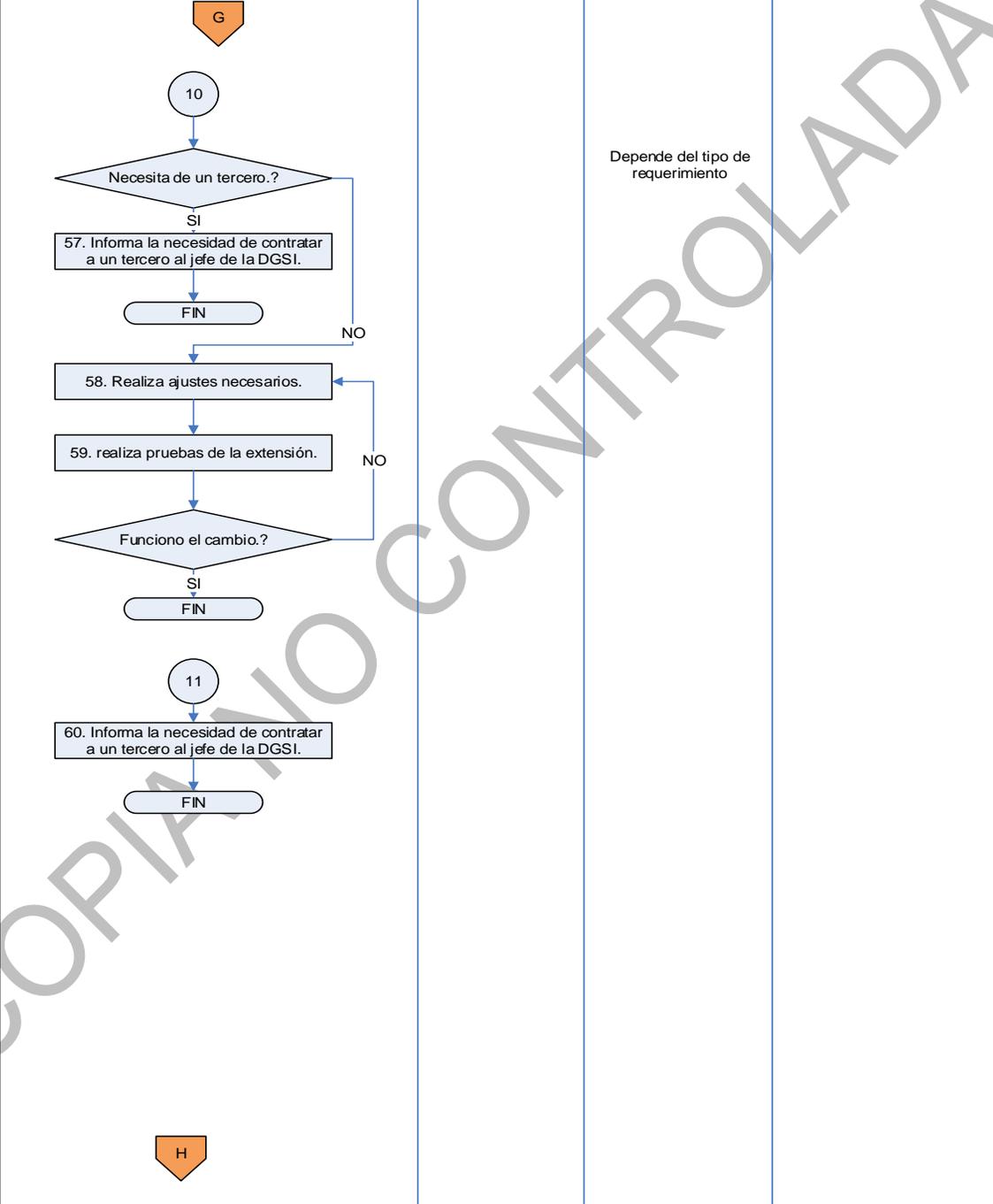
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realizando lo imposible</small>	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 7 de 15	



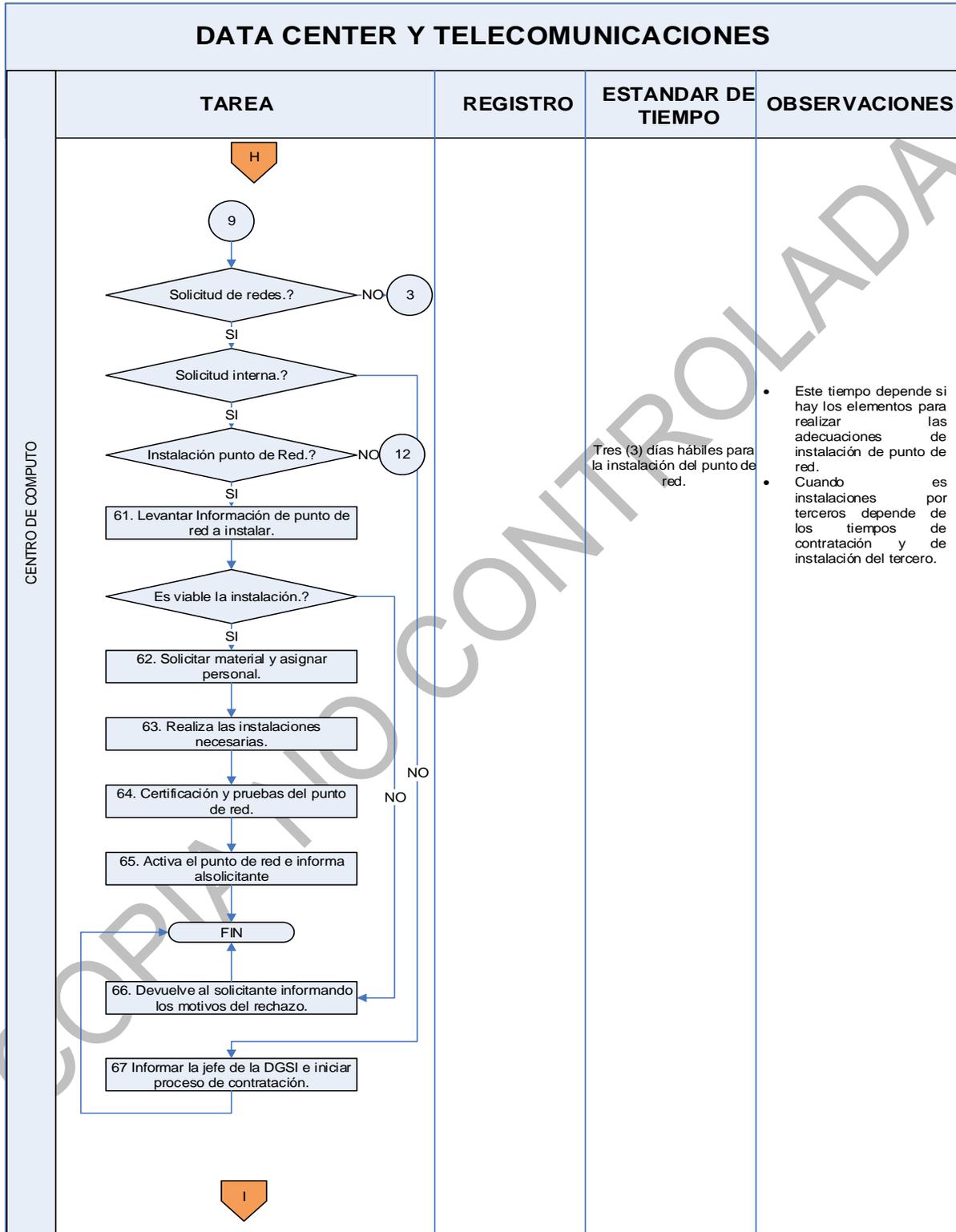
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 8 de 15	

DATA CENTER Y TELECOMUNICACIONES			
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO
CENTRO DE COMPUTO	 <pre> graph TD F[F] --> 7((7)) 7 --> 48[48. Modificar Extensión.] 48 --> 49[49. Ingresar al aplicativo.] 49 --> 50[50. Realizar los cambios solicitados.] 50 --> 51[51. Informar al solicitante.] 51 --> 52[52. Realizar pruebas.] 52 --> D1{Funcionó el cambio.?} D1 -- SI --> FIN1([FIN]) D1 -- NO --> 49 </pre>		<p>Un (1) día hábil para modificar extensión.</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de permisos y salida telefónica.
	 <pre> graph TD 8((8)) --> 53[53. Revisar infraestructura física.] 53 --> D2{Encuentra la incidencia.?} D2 -- SI --> 54[54. Realiza ajustes necesarios.] D2 -- NO --> 10((10)) 54 --> 55[55. Realiza pruebas de la extensión.] 55 --> D3{Funcionó el cambio.?} D3 -- SI --> 56[56. Informar al solicitante.] D3 -- NO --> 11((11)) 56 --> FIN2([FIN]) </pre>		<p>Tres (3) días hábiles para revisión infraestructura física.</p>

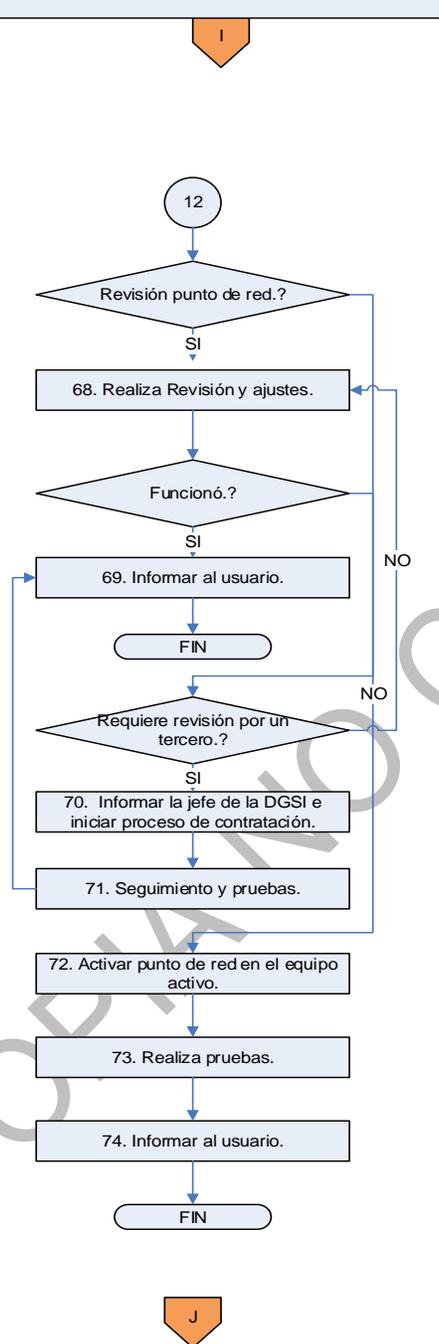
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 9 de 15	

DATA CENTER Y TELECOMUNICACIONES			
TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg); font-size: small; margin-right: 5px;">CENTRO DE COMPUTO</div> <div style="flex-grow: 1;">  <pre> graph TD G[G] --> 10((10)) 10 --> D1{Necesita de un tercero?} D1 -- SI --> 57[57. Informa la necesidad de contratar a un tercero al jefe de la DGSI.] 57 --> F1([FIN]) D1 -- NO --> 58[58. Realiza ajustes necesarios.] 58 --> 59[59. realiza pruebas de la extensión.] 59 --> D2{Funciono el cambio?} D2 -- SI --> F2([FIN]) D2 -- NO --> 58 D2 -- SI --> 11((11)) 11 --> 60[60. Informa la necesidad de contratar a un tercero al jefe de la DGSI.] 60 --> F3([FIN]) F3 --> H[H] </pre> </div> </div>		<p>Depende del tipo de requerimiento</p>	

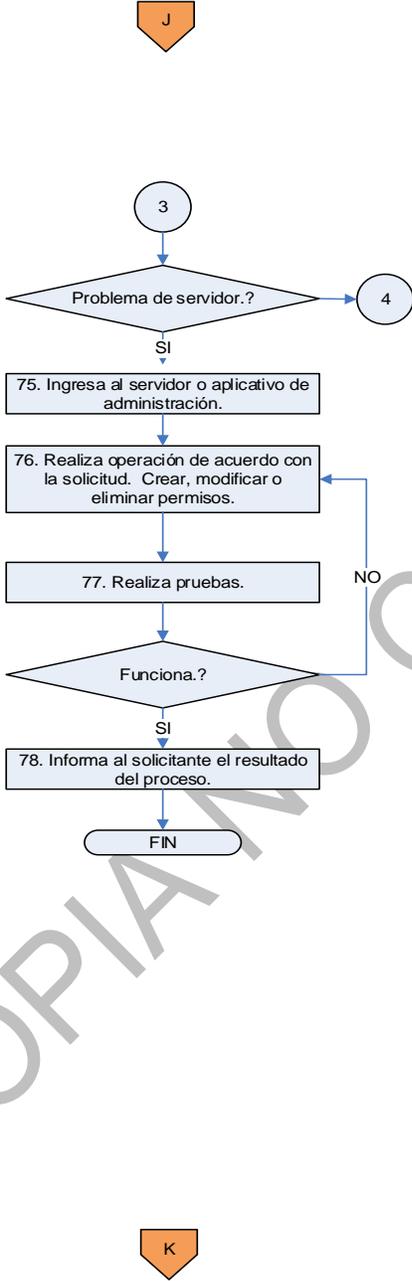
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 10 de 15	



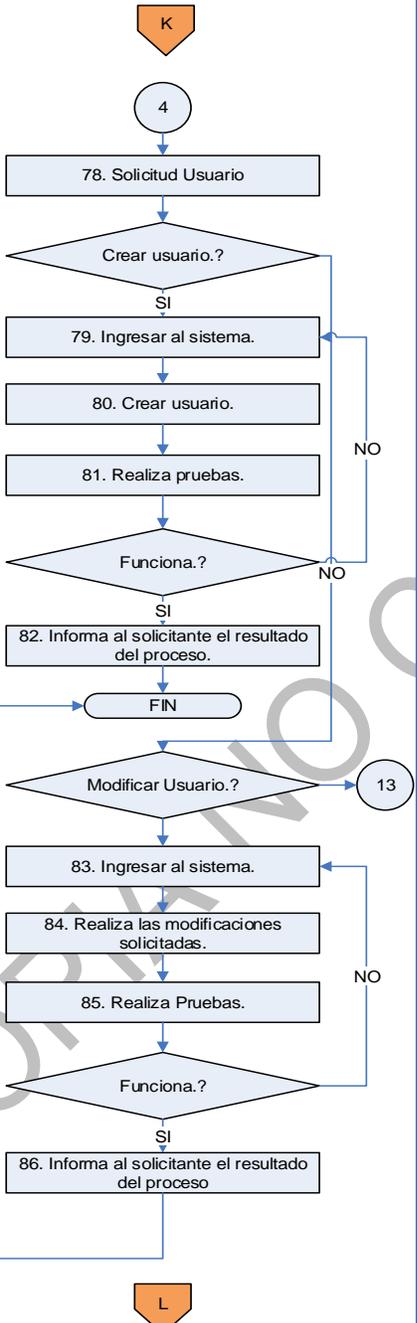
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 11 de 15	

DATA CENTER Y TELECOMUNICACIONES			
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO
CENTRO DE COMPUTO	 <pre> graph TD I[I] --> 12((12)) 12 --> D1{Revisión punto de red.?} D1 -- SI --> 68[68. Realiza Revisión y ajustes.] 68 --> D2{Funcionó.?} D2 -- SI --> 69[69. Informar al usuario.] 69 --> F1([FIN]) D2 -- NO --> 68 F1 --> D3{Requiere revisión por un tercero.?} D3 -- SI --> 70[70. Informar la jefe de la DGSI e iniciar proceso de contratación.] 70 --> 71[71. Seguimiento y pruebas.] D3 -- NO --> 68 71 --> 72[72. Activar punto de red en el equipo activo.] 72 --> 73[73. Realiza pruebas.] 73 --> 74[74. Informar al usuario.] 74 --> F2([FIN]) F2 --> J[J] </pre>		<p>Un (1) día hábil para la revisión del punto de red.</p> <p>Un (1) día hábil para la revisión del punto de red.</p>
			<p>Dependiendo de si hay puntos de red libres en los equipos activos.</p> <p>Dependiendo de si hay puntos de red libres en los equipos activos.</p>

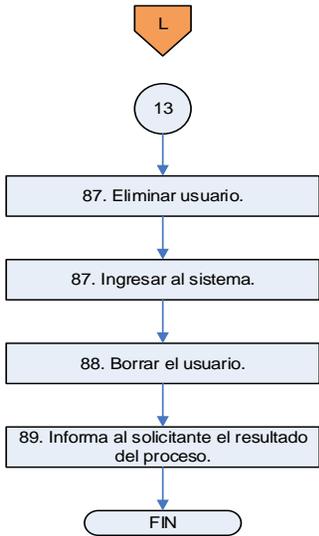
 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realizando lo Posible</small>	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 12 de 15	

DATA CENTER Y TELECOMUNICACIONES			
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO
CENTRO DE COMPUTO	 <pre> graph TD J{{J}} --> C((3)) C --> D{Problema de servidor.?} D -- SI --> E[75. Ingresa al servidor o aplicativo de administración.] E --> F[76. Realiza operación de acuerdo con la solicitud. Crear, modificar o eliminar permisos.] F --> G[77. Realiza pruebas.] G --> H{Funciona.?} H -- SI --> I[78. Informa al solicitante el resultado del proceso.] I --> FIN([FIN]) H -- NO --> D D --> L((4)) </pre>		<p>Un (1) día hábil para la revisión del servidor.</p> <p>Política creación de usuarios, Roles y Privilegios de Bases de Datos.</p>
			

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 13 de 15	

DATA CENTER Y TELECOMUNICACIONES			
CENTRO DE COMPUTO	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO
	 <pre> graph TD K{{K}} --> 4((4)) 4 --> 78[78. Solicitud Usuario] 78 --> C1{Crear usuario.?} C1 -- SI --> 79[79. Ingresar al sistema.] 79 --> 80[80. Crear usuario.] 80 --> 81[81. Realiza pruebas.] 81 --> F1{Funciona.?} F1 -- SI --> 82[82. Informa al solicitante el resultado del proceso.] F1 -- NO --> 79 82 --> FIN([FIN]) FIN --> C2{Modificar Usuario.?} C2 --> 13((13)) C2 --> 83[83. Ingresar al sistema.] 83 --> 84[84. Realiza las modificaciones solicitadas.] 84 --> 85[85. Realiza Pruebas.] 85 --> F2{Funciona.?} F2 -- SI --> 86[86. Informa al solicitante el resultado del proceso.] F2 -- NO --> 83 86 --> L{{L}} </pre>		<p>Un (1) día hábil para la crear el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> Política creación de usuarios, Roles y Privilegios de Bases de Datos. <p>Un (1) día hábil para la modificación del usuario.</p>

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Realidad al servicio</small>	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 14 de 15	

DATA CENTER Y TELECOMUNICACIONES				
	TAREA	REGISTRO	ESTANDAR DE TIEMPO	OBSERVACIONES
CENTRO DE COMPUTO	 <pre> graph TD L[] --> C13((13)) C13 --> T1[87. Eliminar usuario.] T1 --> T2[87. Ingresar al sistema.] T2 --> T3[88. Borrar el usuario.] T3 --> T4[89. Informa al solicitante el resultado del proceso.] T4 --> FIN([FIN]) </pre>		Un (1) día hábil para la eliminación de usuario.	Política de eliminación de usuarios

 UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL <small>Escuela de Pedagogía</small>	PROCEDIMIENTO	
	DATA-CENTER - TELCOMUNICACIONES	
Código: PRO018GSI	Versión: 01	
Fecha de Aprobación: 26-09-2013	Página 15 de 15	

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
26-09-2013	01	Creación del Documento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Equipo de Centro de Computo y Comunicaciones	José Daniel González Vargas Jefe de la División de Gestión de Sistemas de Información	Juan Carlos Orozco Cruz Rector

COPIA NO CONTROLADA