

# Universidad Estatal a Distancia

Rectoría

Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones



Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información  
PUNED DTIC-UIT 01

	Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información	Código	PUNED DTIC-UIT 01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	1 de julio de 2024
		Versión	1
		Página	1 de 13

## Índice

Índice.....	1
Participantes.....	2
1. Propósito: .....	3
2. Alcance:.....	3
3. Responsabilidades: .....	3
4. Definiciones:.....	3
5. Documentos Relacionados:.....	3
6. Normativa relacionada: .....	3
7. Abreviaturas.....	4
8. Descripción del Proceso: .....	4
8.1 Análisis de Requerimientos de solicitudes externas a la UIT .....	4
8.2 Análisis de Requerimientos de solicitudes internas en la UIT.....	4
8.3 Implementación de infraestructura tecnológica.....	5
8.4 Seguimiento de la infraestructura tecnológica. ....	5
8.5 Mejora de la infraestructura tecnológica .....	6
9. Control de Cambios .....	7
10. Anexos.....	7

 <b>UNED</b> <small>UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA</small> <small>Instituto Venezolano de la Educación y la Cultura</small>	<b>Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información</b>	Código	PUNED DTIC-UIT 01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	1 de julio de 2024
		Versión	1
		Página	2 de 13

### *Participantes*

#### Elaboración

Nombre	Puesto	Dependencia
Rolando Rojas Coto	Coordinador de la UIT	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Pablo Sandoval Barrantes	Analista de Sistemas de la UIT	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones

#### Validación

Nombre	Puesto	Dependencia	Fecha
Francisco Durán Montoya	Director	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones	6 de abril de 2022

#### Aprobación

Aprobado mediante acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión extraordinaria No. 2318-2024, Artículo VI, inciso 2) celebrada el 27 de mayo del 2024 (REF. CR-2024-935).

#### Asesoría Técnica

Lic. Carlos Salazar Castañeda, Centro de Planificación y Programación Institucional  
Mag. Jenipher Granados Gamboa, Centro de Planificación y Programación Institucional

 <p style="text-align: center;"><b>Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información</b></p>	Código	PUNED DTIC-UIT 01
	Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
	Rige a partir de	1 de julio de 2024
	Versión	1
	Página	3 de 13

### 1. Propósito:

Describir la gestión de la infraestructura tecnológica y controles que realiza la Unidad de Infraestructura Tecnológica (UIT) de la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones (DTIC) en el desarrollo, implementación y seguimiento de proyectos.

### 2. Alcance:

Este documento debe ser de conocimiento de todas las personas funcionarias UNED y del personal de la DTIC, específicamente de la UIT.

### 3. Responsabilidades:

- La persona coordinadora de la UIT es la encargada de la coordinación, planificación, control y seguimiento de las solicitudes que recibe dicha unidad.
- Las personas funcionarias de la Unidad de Infraestructura Tecnológica tienen la responsabilidad técnica de la infraestructura tecnológica de la Universidad y ejecutan las solicitudes que indique la persona coordinadora.
- La persona solicitante es responsable de generar los requerimientos y dar el seguimiento al correcto funcionamiento del servicio.

### 4. Definiciones:

- Componente de infraestructura: hardware o software necesario que compone una infraestructura tecnológica.
- Monitoreo: recolección de datos de funcionamiento de la infraestructura tecnológica en tiempo real.
- Persona solicitante: Persona funcionaria que requiere algún servicio de infraestructura.
- Plataforma de tiquetes: Plataforma de tiquetes que está publicada en el sitio web de la DTIC (<https://solicitudesdtic.uned.ac.cr/>).
- Requerimiento: solicitud específica de infraestructura tecnológica, necesaria para habilitar un servicio tecnológico, mediante la plataforma de tiquetes.
- Respaldo: resguardo digital y físico de los datos, la información y configuración que están presentes en una infraestructura tecnológica.

### 5. Documentos Relacionados:

- DUNED DTIC-UIT 01.01 Estándares de Conectividad.
- DUNED DTIC-UIT 01.02 Guía para habilitar conexión remota por medio de VPN.
- DUNED DTIC-UIT 01.03 Guía para la gestión de la herramienta OsTicket.
- FUNED DTIC-UIT 01.00.01 Bitácora de la DTIC sobre usuarios AS 400.
- FUNED DTIC-UIT 01.00.02 Control de usuarios de red deshabilitados.
- IUNED DTIC-UIT 01.02 Guía de respaldos y restauraciones de centro de datos principal y alterno.

### 6. Normativa relacionada:

 <p style="text-align: center;"><b>Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información</b></p>	Código	PUNED DTIC-UIT 01
	Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
	Rige a partir de	1 de julio de 2024
	Versión	1
	Página	4 de 13

- Reglamento a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Capítulo IV, artículo 36, inciso b).
- Marco de Gobierno y Gestión de TI de la UNED, objetivo de gobierno optimización de recursos y objetivo de gestión: gestión de la capacidad.
- Normas técnicas para el gobierno y gestión de las tecnologías de la información del MICITT, proceso XII Administración infraestructura tecnológica.
- Reglamento para Uso de Equipos de Cómputo e Internet de la Universidad Estatal a Distancia, capítulo II, artículo 5, incisos: a), o), q) y el capítulo VI.
- Acuerdo de Políticas para el Uso y Seguridad de internet.
- Políticas para el Uso y Desarrollo de Tecnologías de la Información Y la Comunicación de la UNED.
- Acuerdo de creación de la Comisión Estratégica de Tecnología de Información y Comunicaciones (CETIC)-UNED y sus funciones, artículo 3, inciso i).

## 7. Abreviaturas

**DTIC:** Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones.

**TIC:** Tecnologías de Información y Comunicación.

**UIT:** Unidad de Infraestructura Tecnológica.

**UNED:** Universidad Estatal a Distancia.

## 8. Descripción del Proceso:

### 8.1 Análisis de Requerimientos de solicitudes externas a la UIT

8.1.1. La persona funcionaria que requiera un servicio de TI realiza la solicitud por medio de la plataforma de tiquetes.

8.1.2. La persona coordinadora de la UIT analiza y asigna la solicitud de trabajo a las personas funcionarias de la UIT, según la categoría del servicio.

8.1.3. La persona funcionaria de la UIT designada en la solicitud realiza el análisis de la solicitud y brinda respuesta al usuario. Pasa al punto 8.3.

**Fin de sección.**

### 8.2 Análisis de Requerimientos de solicitudes internas en la UIT

8.2.1 La persona funcionaria de la UIT, identifica y comunica un requerimiento a los involucrados del proceso respectivo y le informa a la persona coordinadora de la UIT.

8.2.2 La persona coordinadora de la UIT analiza el requerimiento.

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Venezolana de la Educación y la Cultura</p>	<p>Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información</p>	Código	PUNED DTIC-UIT 01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	1 de julio de 2024
		Versión	1
		Página	5 de 13

8.2.2.1 Si es aceptado asigna a la persona funcionaria de la UIT para dar respuesta al requerimiento y pasa al punto 8.3.

8.2.2.2 Si no es aceptado informa a la persona funcionaria de la UIT. **Finaliza el procedimiento.**

**Fin de sección.**

### 8.3 Implementación de infraestructura tecnológica

8.3.1 La persona funcionaria de la UIT realiza la revisión del requerimiento y hace un levantamiento de los componentes necesarios para la infraestructura a implementar. <sup>1</sup>

8.3.2 La persona funcionaria de la UIT ejecuta el requerimiento para dar respuesta satisfactoria a la solicitud y verifica que todo esté conforme.<sup>2</sup>

8.3.2.1 Si la ejecución se realizó satisfactoriamente pasa al punto 8.3.3.

8.3.2.2 Si la ejecución no se realizó satisfactoriamente regresa al punto 8.3.1.

8.3.3 La persona funcionaria de la UIT, informa que el requerimiento fue resuelto a la persona solicitante por medio de la aplicación de tiquetes o a la persona coordinadora de la UIT, según corresponda.

**Fin de sección.**

### 8.4 Seguimiento de la infraestructura tecnológica.

8.4.1 La persona funcionaria de la UIT, realiza el seguimiento del requerimiento mediante el monitoreo técnico de sus componentes.

8.4.1.1 Si en el seguimiento no se detectan anomalías. Pasa al punto 8.4.2

8.4.1.2 Si en el seguimiento se detectan anomalías se realizan los cambios necesarios.  
Regresa al punto 8.4.1

8.4.2 La persona funcionaria de la UIT, realiza el seguimiento del requerimiento mediante la aplicación de actualizaciones que puedan surgir durante el periodo en el que los componentes estén activos.

8.4.2.1 Si en el seguimiento no se detectan anomalías. Pasa al punto 8.4.3

8.4.2.2 Si en el seguimiento se detectan anomalías se realizan los cambios necesarios.  
Regresa al punto 8.4.2

<sup>1</sup> En caso de configuraciones de redes utiliza el **DUNED DTIC-UIT 01.01 Estándares de Conectividad**, en caso de relacionarse con conexión remota, utiliza el **DUNED DTIC-UIT 01.02 Guía para habilitar conexión remota por medio de VPN**, en caso de relacionarse con la plataforma OsTicket utiliza el **DUNED DTIC-UIT 01.03 Guía para la gestión de la herramienta OsTicket**.

<sup>2</sup> En caso de que la solicitud está relacionada con la gestión de usuarios (crear, modificar o desactivar) utiliza los **FUNED DTIC-UIT 01.00.01 Bitácora de la DTIC sobre usuarios AS400** y **FUNED DTIC-UIT 01.00.02 Control de usuarios de red deshabilitados**.

 <p>UNED UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA Institución Venezolana de la Educación y la Cultura</p>	<p>Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información</p>	Código	PUNED DTIC-UIT 01
		Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
		Rige a partir de	1 de julio de 2024
		Versión	1
		Página	6 de 13

8.4.3 La persona funcionaria de la UIT, realiza el seguimiento del requerimiento para asegurarse que está dentro del proceso de respaldo y recuperación respectivo según el **IUNED DTIC-UIT 01.02 Guía de respaldos y restauraciones de centro de datos principal y alterno.**

8.4.3.1 Si en el seguimiento no se detectan anomalías. Pasa al punto 8.4.4

8.4.3.2 Si en el seguimiento se detectan anomalías se realizan los cambios necesarios.  
Regresa al punto 8.4.3

8.4.4 La persona funcionaria de la UIT, realiza el seguimiento del requerimiento para asegurarse que está dentro del proceso de mantenimiento preventivo y correctivo respectivo.

8.4.4.1 Si en el seguimiento no se detectan anomalías. Pasa al punto 8.4.5

8.4.4.2 Si en el seguimiento se detectan anomalías se realizan los cambios necesarios.  
Regresa al punto 8.4.4.

8.4.5 La persona funcionaria de la UIT, realiza la comunicación del seguimiento realizado al requerimiento indicando los cambios realizados a la persona solicitante responsable del requerimiento.

**Fin de sección.**

## 8.5 Mejora de la infraestructura tecnológica

8.5.1 La persona funcionaria de la UIT, realiza una revisión periódica de los resultados del punto 8.4 y analiza si hay mejoras por implementar.

8.5.1.1 Si no existe alguna mejora a implementar finaliza el procedimiento.

8.5.1.2 Si existe alguna mejora pasa al punto 8.5.2.

8.5.2 La persona funcionaria de la UIT, le informa de las mejoras a implementar en el requerimiento a la persona solicitante responsable del requerimiento.

8.5.3 La persona solicitante responsable del requerimiento analiza las mejoras a implementar

8.5.3.1 Si acepta las mejoras pasa al punto 8.5.4.

8.5.3.2 Si no acepta las mejoras finaliza el proceso.

8.5.4 La persona funcionaria de la UIT, realiza la aplicación de mejoras al requerimiento.

8.5.5 La persona funcionaria de la UIT, realiza un informe técnico indicando las mejoras realizadas a la persona solicitante responsable del requerimiento.

**Fin del proceso.**



Gestión de la infraestructura de  
Tecnologías de Información

Código	PUNED DTIC-UIT 01
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	1 de julio de 2024
Versión	1
Página	7 de 13

*9. Control de Cambios*

Información versión anterior	Detalle de la Modificación Realizada

Fin del Procedimiento

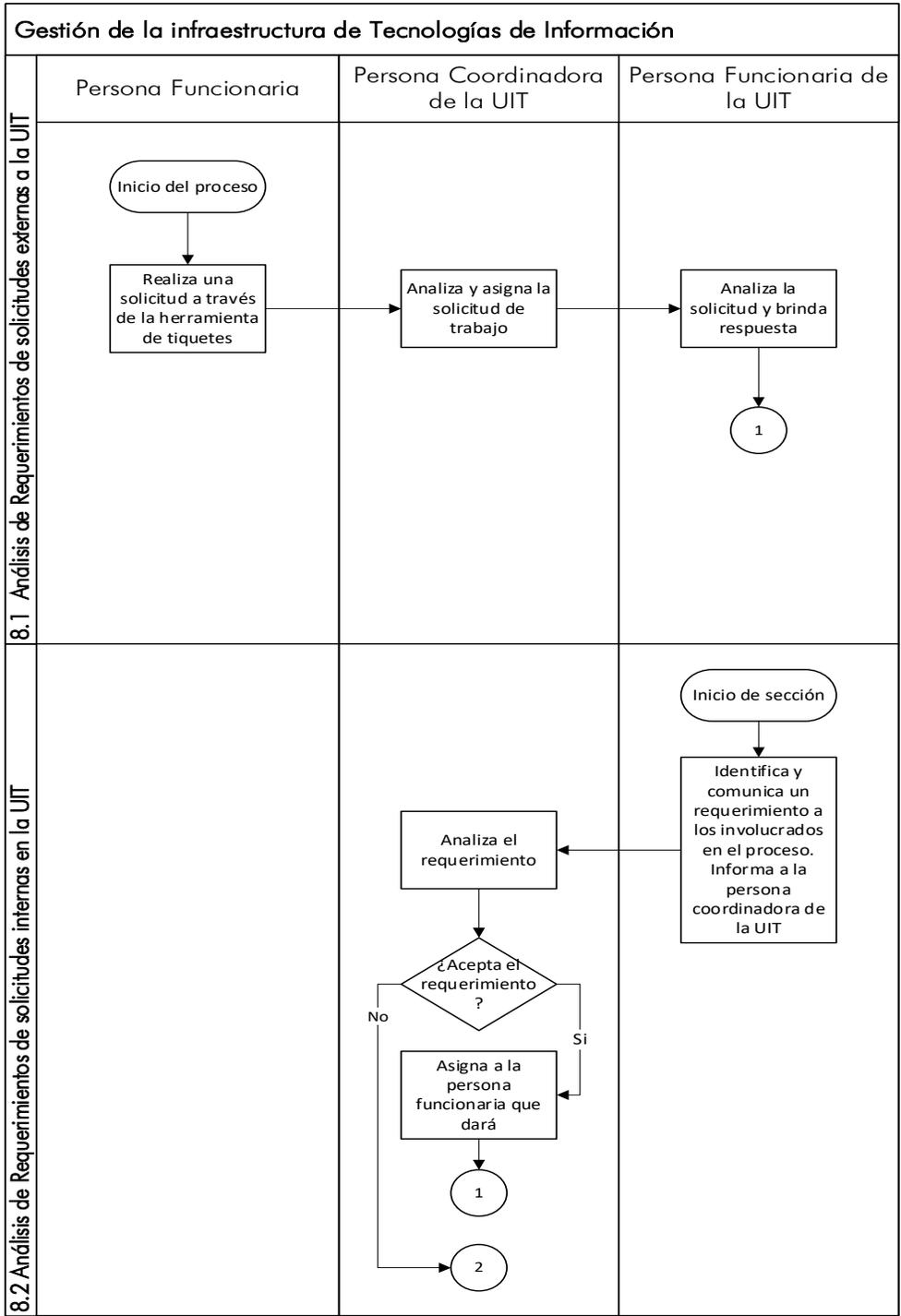
*10. Anexos*

Anexo 1 Diagrama de Flujo



Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información

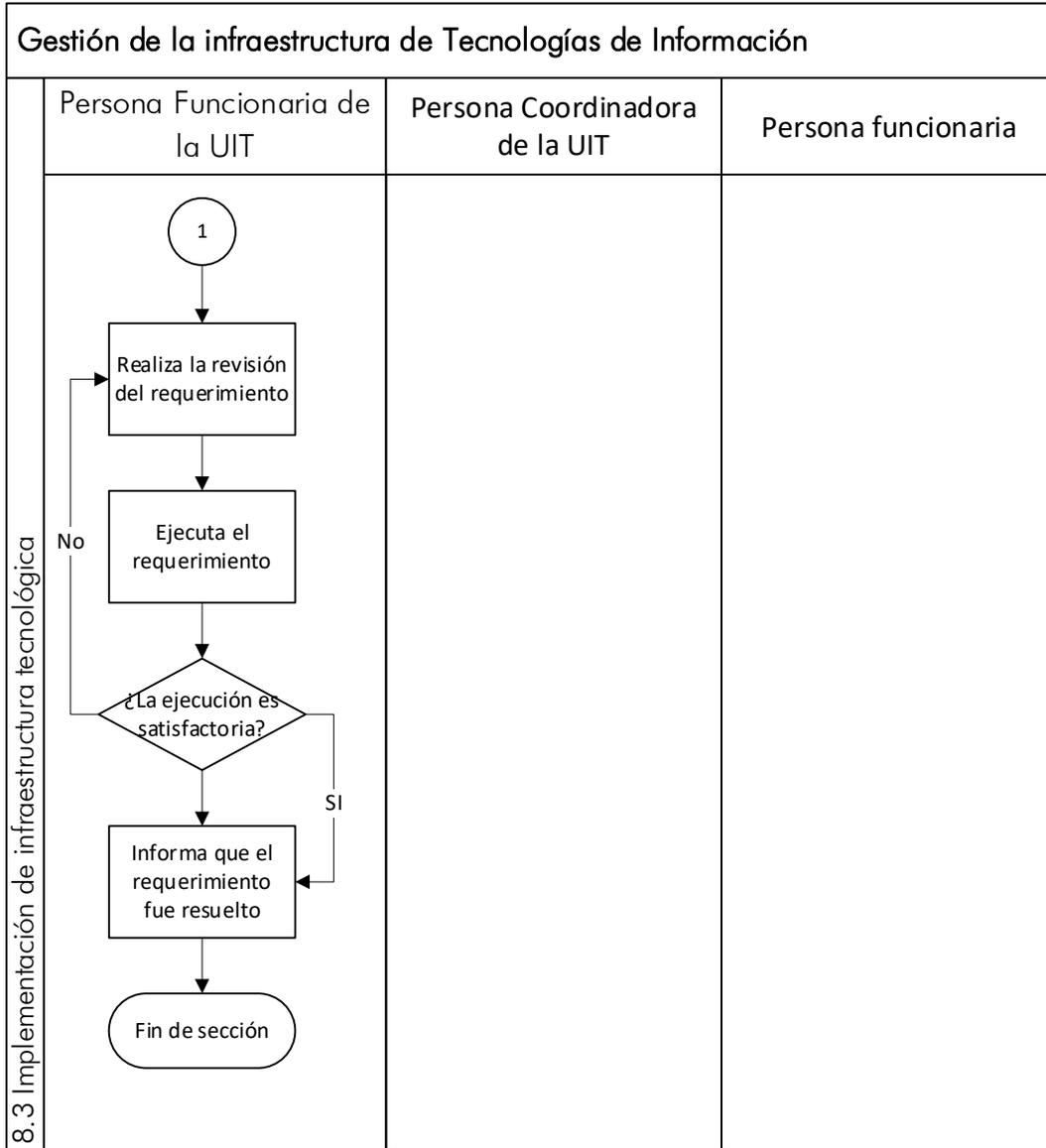
Código	PUNED DTIC-UIT 01
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	1 de julio de 2024
Versión	1
Página	8 de 13





### Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información

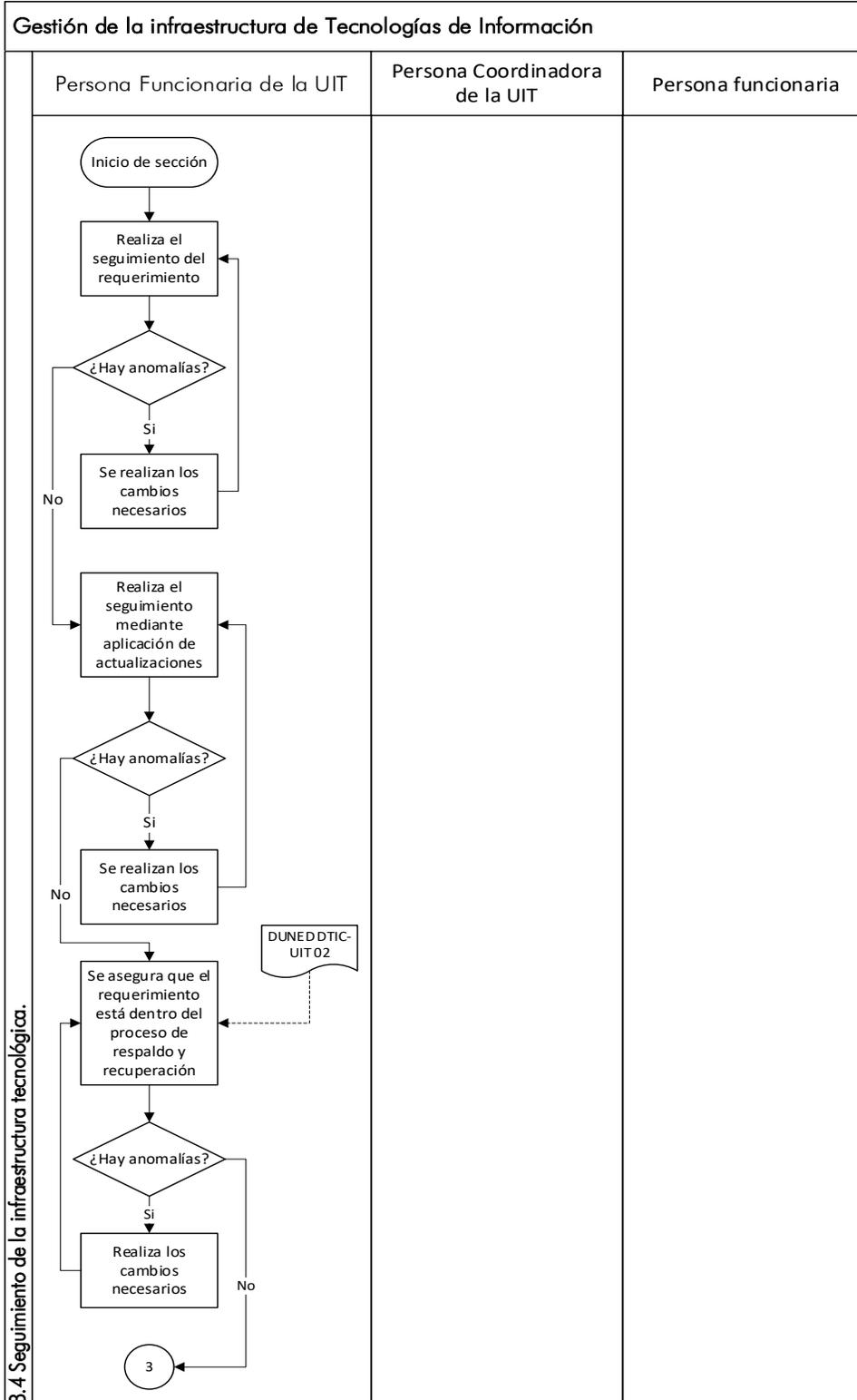
Código	PUNED DTIC-UIT 01
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	1 de julio de 2024
Versión	1
Página	9 de 13





Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información

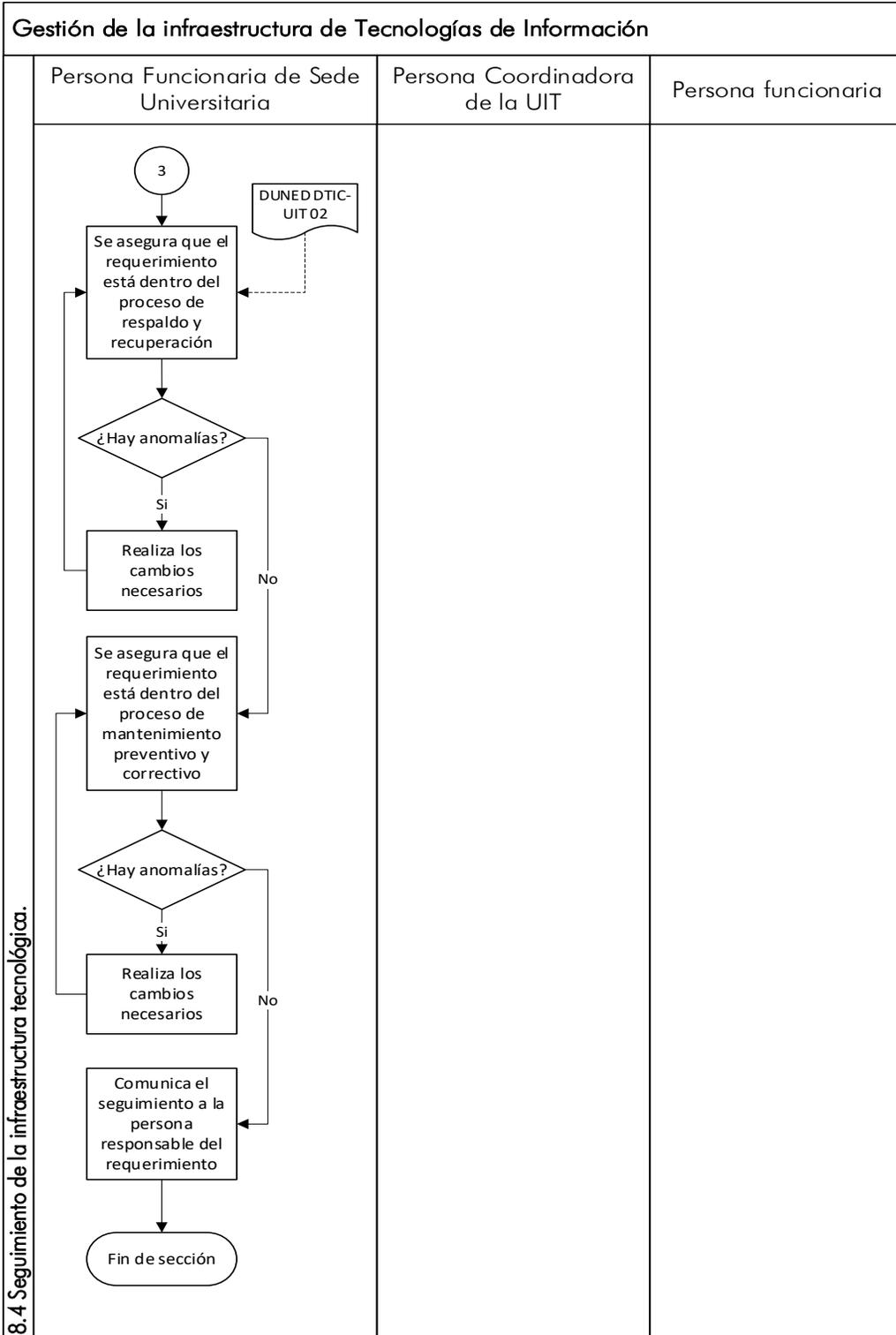
Código	PUNED DTIC-UIT 01
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	1 de julio de 2024
Versión	1
Página	10 de 13





Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información

Código	PUNED DTIC-UIT 01
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	1 de julio de 2024
Versión	1
Página	11 de 13





### Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información

Código	PUNED DTIC-UIT 01
Dependencia	Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones
Rige a partir de	1 de julio de 2024
Versión	1
Página	12 de 13

### Gestión de la infraestructura de Tecnologías de Información

