

Familia: Administración de Servicios
Tema: Administración de Configuraciones
Estándar: **Administración de Configuraciones**

Dirección General del Sistema Estatal de Informática
Secretaría de Finanzas
Gobierno del Estado de México

Fecha de vigencia: 2014
Revisión programada: Anual
Última actualización: 10/07/2014
Última revisión: 10/07/2014

REVISIÓN

Fecha	Autor	Versión	Descripción
15/07/2013	Marco A. Reyes G.	0.1	Borrador inicial, se utiliza para fines de revisión y discusión
10/07/2014	Ernesto González G	0.12	Corrección de los links

DESCRIPCIÓN.

La Administración de la Configuración proporciona el modelo lógico que muestra cómo se interrelacionan los activos de servicio y componentes. El detalle podría incluir información acerca de los componentes, también conocidos como Elementos de Configuración (CIs), y la relación entre ellos, los usuarios, servicios y otros registros usados en el ambiente de Administración del Servicio. Cubre todos los ítems acordados con las partes interesadas, ej. PCs, laptops, aplicaciones, servidores, impresoras, teléfonos móviles y cables. Registra toda información relevante en el Sistema de Gestión de la Configuración (CMS) en los registros de Elementos de Configuración (CI); esta información puede incluir atributos tales como la etiqueta de activo, el fabricante, dueño, qué incidentes han sido registrados, costo y dirección IP, entre otros muchos detalles posibles.

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Administración de Configuraciones, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del proceso de Administración de Configuración:



OBJETIVO

Proveer información precisa, completa y relevante de la infraestructura TI, en un modelo que muestra tanto los servicios TI asociados como los componentes específicos y cómo ellos se relacionan con otros, y hacer que esta información esté disponible para todos los otros procesos de Administración de Servicios.

Los objetivos específicos del proceso de Administración de Configuraciones son:

- Soportar los objetivos de control de las UTIs.
- Soportar a todos los procesos de Administración de Servicios.
- Minimizar el número de quejas de calidad y cumplimiento.
- Optimizar activos del servicio, configuraciones de TI, capacidades y recursos.

ALCANCE.

El proceso de Administración de Configuraciones, aplica al personal involucrado en la administración de la infraestructura de las UTIs.

Para la implementación del proceso de Administración de Configuraciones, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios.
- Sitios web.
- Conectividad voz, datos e internet.
- Plataforma tecnológica.

AUTORIDAD Y EXCEPCIONES.

Este estándar ha sido emitido por la DGSEI de conformidad con el Artículo 34 fracciones XII y XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas; Artículos 35 y 36 fracción II del Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México.

Si hay razones funcionales de peso para que una dependencia u organismo auxiliar no pueda cumplir con esta arquitectura o estándar, la DGSEI podrá autorizar una excepción.

MÉTRICA Y APLICACIÓN.

La intención de la DGSEI es anunciar y promover este estándar como obligatoria para todo el gobierno. Sin embargo, con el fin de gestionar con eficacia la publicación de contenido en Internet, se espera que las dependencias y organismos auxiliares lo adopten y vigilen el cumplimiento del mismo. En la página de Internet <http://dgsei.edomex.gob.mx/estandar> se encuentra publicada la ficha técnica del estándar, y una encuesta de satisfacción que deberá ser llenada por cada visitante, con la finalidad de obtener retroalimentación sobre la usabilidad y contenido del documento.

TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

CI

Elemento de Configuración

CMS

Sistema de Gestión de la Configuración

ISO 20000-1:2011.

Estándar en gestión de servicios de Tecnología de Información (TI). Esta primera parte define los requerimientos necesarios para realizar una entrega de servicios de TI alineados con las necesidades del Negocio, con calidad y valor agregado para el ciudadano, asegurando una optimización de los costos y garantizando la seguridad de la entrega en todo momento.

ITIL.

Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información, abreviada ITIL, por sus siglas en inglés (Information Technology Infrastructure Library). Es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnología de información, el desarrollo de tecnologías de información y las operaciones relacionadas con las mismas.

TI

Tecnología de la Información.

UTI

Unidad de Tecnología de Información.

REFERENCIAS.

1. Base normativa.
 - o [Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas](#)
 - o [Reglamento sobre el Uso de Tecnologías de Información de la Administración Pública del Estado de México](#)
 - o [Normas Administrativas](#)
2. El desarrollo del presente estándar se encuentra en:
 - o [Proceso de Administración de Configuraciones](#)
3. Libros de ITIL® v3, en específico Transición del Servicio (Service Transition)
4. Norma ISO/IEC 20000-1:2011

INFORMACIÓN ADICIONAL.

La Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI es la propietaria del estándar.

CONTACTO.

Dueño del estándar: Dirección de Gobierno Electrónico del DGSEI

Correo: gobierno.electronico@edomex.gob.mx

Departamento de Nuevas Tecnologías y Estándares de TIC

Correo: estandares@edomex.gob.mx