

## 1. OBJETIVO

Administrar el licenciamiento de software de la entidad con el fin de controlar su inventario y atender los requerimientos relacionados.

## 2. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tipo de documento	Código	Título	Modo de uso	Clasificación documento
Procedimiento	PR-ADF-0433	Etapa contractual	Digital	Interno
Procedimiento	PR-ADF-0018	Egreso de bienes muebles	Digital	Interno
Procedimiento	*PR-IIT-0460	Gestión de requerimientos	Digital	Interno
Formato	FT-IIT-2716	Ficha técnica de licencias de software	Digital	Interno
Formato	FT-IIT-2341	Autorización de uso y asignación de licencias de software	Digital	Interno

\*Procedimiento al que pertenece este documento

## 3. DEFINICIONES Y SIGLAS

- **Baja de licencias por obsolescencia.** Es la caída en desuso de las licencias de software adquiridas por cambio de versión o por cambio de software.

Fuente: Corporación autónoma regional del valle del cauca – CVC. Colombia. Consultado en [https://www.cvc.gov.co/sites/default/files/Sistema\\_Gestion\\_de\\_Calidad/Procesos%20y%20procedimientos%20Vigente/Normatividad\\_Gnl/Lineamientos%20para%20administracion%20de%20Bienes%20Publicos.pdf](https://www.cvc.gov.co/sites/default/files/Sistema_Gestion_de_Calidad/Procesos%20y%20procedimientos%20Vigente/Normatividad_Gnl/Lineamientos%20para%20administracion%20de%20Bienes%20Publicos.pdf)

- **CSAT.** Coordinación de Servicios y Administración Técnica.
- **CSTU.** Coordinación de Soporte Técnico al Usuario.
- **SSD.** Subdirección de Soluciones y Desarrollo.
- **SITO.** Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones
- **Software utilitario:** Son programas diseñados para realizar una función determinada, normalmente es el software que resuelve dificultades relacionadas con la administración del sistema de la computadora.

También hay programas diseñados a medida, que son aquellos que los programadores fabrican especialmente a pedido de una empresa, un estudio contable o una universidad, estos no tienen marca registrada. Por ejemplo: un editor, un depurador de código o un programa para recuperar datos perdidos o borrados accidentalmente en el disco duro. Estas herramientas realizan:

1. Tareas de mantenimiento.
2. Recuperar datos perdidos o borrados.
3. Eliminar software malicioso.
4. Revisión de software.

Fuente: Consultado en <https://ineverycrea.net/comunidad/ineverycrea/recurso/programas-utilitarios/b431cb09-e1fe-4819-a385-0ceeaae9e199>

- **Software base.** Se trata de la base sobre la que se sustenta el sistema operativo y que proporciona control del hardware. Hay numerosas maneras de entender el software de sistema dependiendo de cuál sea la funcionalidad que se busca detallar, pero no hay ninguna duda de que el patrón de todos los software de sistema debido a su cuota de mercado es la plataforma Windows creada por Microsoft.

Fuente: Universidad Internacional de Valencia (VIU) Consultado en <https://www.universidadviu.com/software-de-sistema/>

- **Software libre.** Estipula los criterios que se tienen que cumplir para que un programa sea considerado libre. De vez en cuando modificamos esta definición para clarificarla o para resolver problemas sobre cuestiones delicadas.

Fuente: Consultado en <https://www.gnu.org/philosophy/free-sw.es.html>

- **Software de ofimática.** La ofimática es el conjunto de herramientas, aplicaciones, programas, técnicas y métodos utilizados para optimizar, automatizar y hacer de manera más eficiente las actividades y tareas de trabajo o estudio realizadas en una computadora personal generalmente en un espacio de trabajo de oficina.

Fuente: Consultado en <https://pcacademia.com/que-es-ofimatica/>

- **Solución tecnológica.** Es una actividad de negocio cuya operación es apoyada por elementos tecnológicos que están dentro o fuera de la entidad, ya sea a través de uno o varios sistemas de información, bases de datos, servicios tercerizados de procesamiento, almacenamiento, entre otros.

Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia. Consultado en [https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-117954\\_recurso\\_pdf.pdf](https://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/articles-117954_recurso_pdf.pdf)

- **Usuario:** Cualquier persona, entidad, cargo, proceso, sistema automatizado o grupo de trabajo, que genere, obtenga, transforme, conserve o utilice información en papel o en medio digital, físicamente o a través de las redes de datos y los sistemas de información de la unidad, para propósitos propios de su labor y que tendrán el derecho manifiesto de uso dentro del inventario de información.

Fuente: Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de Colombia. Consultado en [https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482\\_G5\\_Gestion\\_Clasificacion.pdf](https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G5_Gestion_Clasificacion.pdf)

## 4. DESARROLLO DEL TEMA

### 4.1 Clasificación de licencias

#### 4.1.1 Clasificación según naturaleza del licenciamiento

De acuerdo con el tipo de licenciamiento en la UAE-DIAN el software se clasifica en 3 tipos:

Tipo de software	Descripción	Licenciamiento
------------------	-------------	----------------

1. Software Corporativo	Desarrollado por la entidad o por terceros.	No requiere controlar licenciamiento, porque se controla de acuerdo con los roles y perfiles de los funcionarios.
2. Software licenciado	Adquirido por la entidad. Se divide en: a. Software de ofimática. b. Software de desarrollo. c. Software de apoyo.	Se controla la asignación de acuerdo con el número de licencias compradas
3. Software libre	Está restringido en la entidad. De ser requerido, debe ser autorizado por la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces, quien evaluará y aprobará previo a su instalación, la necesidad real de su posible uso y la validación de su licencia efectiva.	No aplica licenciamiento porque es software libre.

#### 4.1.2 Clasificación según inventario de intangibles

Según el inventario de muebles, bienes e intangibles, la Coordinación de Servicios Generales o quien haga sus veces, ha clasificado las licencias de software como inventario intangible teniendo en cuenta las siguientes categorías

Tipo	Descripción	Licenciamiento
Licencias	Comprende únicamente ejecutable. No maneja datos.	Se debe controlar vigencia de la licencia y asignación.
Software	Comprende ejecutable y datos. Es todo el Software en que se encuentra en producción.	Se debe controlar licenciamiento, vigencia y asignación de roles.
Software en desarrollo	Activos intangibles en fase de desarrollo, contablemente son una cuenta transitoria.	No hay licenciamiento en fase de construcción de software. Únicamente cuando sale a producción se definen las características comerciales del software.
Licencias por suscripción	Es el derecho de uso de un software, cuya tarifa puede ser causada de manera mensual, trimestral, semestral o anual dependiendo las condiciones y características de su fabricante.	Se debe controlar vigencia de la licencia y asignación.

Esta clasificación se tendrá en cuenta en el momento de la adquisición y cuando se vaya a dar de baja la licencia.

#### 4.2 Responsable del control de las licencias

La administración, custodia, instalación, desinstalación, documentación y control del licenciamiento del software base se realiza de la siguiente forma:

Tipo	Responsable
------	-------------

Software de servidores, comunicaciones, seguridad y de control.	Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones o quien haga sus veces
Software de ofimática.	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario y Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones o quien haga sus veces.
Software apoyo a usuario final licenciado.	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces.  El área responsable del software controla la asignación de los roles y perfiles de los funcionarios, de acuerdo con la ejecución de actividades en las respectivas dependencias.
Software licenciado de desarrollo	Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces.
Software licenciado de administración técnica	Coordinación de Servicios y Administración Técnica o quien haga sus veces
Software Corporativo.	Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces, o el área que esta designe.  El área responsable del software corporativo controla la asignación de los roles y perfiles de los funcionarios, de acuerdo con la ejecución de actividades en las respectivas dependencias.
Software licenciado de funcionalidad especializada	Área responsable del licenciamiento.

### 4.3 Lineamientos generales para la asignación de licencias

- La instalación, desinstalación y actualización de licencias de software de la UAE-DIAN, está establecida únicamente para equipos de la Entidad, debidamente autorizados, de acuerdo con el formato “*FT-IIT-2341 Autorización de uso y asignación de licencias de software*”. Cuando se trate de software utilitario, se hará la revisión de su viabilidad con apoyo de la Oficina de Seguridad de la Información y se limitará su uso por un periodo determinado, luego del cual se desinstalará.
- El jefe inmediato del usuario al que le asignará la licencia, no podrá solicitar programas utilitarios a los funcionarios que tienen acceso a aplicaciones en sistemas donde se requiere segregación de funciones.
- Está prohibido instalar, ejecutar y/o utilizar programas o herramientas de software o hardware que:
  - a) Permitan develar y exponer las contraseñas alojadas en las tablas de usuarios de equipos de cómputo local o remoto.
  - b) Monitoreen la actividad de los sistemas informáticos de equipos locales o remotos. Se excluye de esta prohibición las herramientas de software y hardware que utilice la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología, con el propósito de administrar la funcionalidad y la seguridad de los recursos informáticos institucionales.
  - c) Rastreen vulnerabilidades en sistemas de cómputo (hardware o software). Se excluye de esta prohibición las herramientas y mecanismos que utilice la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología y la Oficina de Seguridad de la información o quien haga sus veces respectivamente, que implementen una política institucional.

- d) Exploten alguna vulnerabilidad de un sistema informático para acceder a privilegios que no han sido otorgados por el administrador de la red o de un recurso informático en particular.
  - e) Tengan el carácter de juegos, contenido explícito, o que reproduzcan audio o video sin autorización.
  - f) Permitan el intercambio de información entre equipos.
  - g) Permitan realizar llamadas internacionales, se excluyen de esta restricción las herramientas de trabajo colaborativo dispuestas por la entidad.
- Los equipos tecnológicos deben estar conectados a la red de la entidad, matriculados en el dominio, con agente de la herramienta de gestión de servicios e inventario de TI y antivirus licenciado por la entidad.
  - Los paquetes de instalación del software estarán almacenados en la carpeta pública establecida por la CSTU, creada en cada seccional o en el nivel central y se deberán realizar las instalaciones desde la carpeta local o de fuentes oficiales.
  - El Software base que es usado y autorizado en los equipos de la entidad y que no requiere ningún trámite de autorización para su instalación se encuentra en la hoja "Software base o autorizado" del anexo 1.
  - Las solicitudes de instalación y desinstalación de Software comercial que no se encuentren en la lista de Software base o autorizado, deben ser solicitadas por el jefe inmediato adjuntando el formato "*FT-IIT-2341 Autorización de uso y asignación de licencias de software*" debidamente diligenciado, es importante que se registre el usuario o grupo de usuarios para los cuales es permitido realizar dicha instalación.
  - Las solicitudes de instalación de Software comercial que se encuentre relacionado en la lista de "Software base o autorizado" del anexo 1, se pueden realizar a nombre propio a través de la herramienta de gestión de la mesa de servicio, indicando los datos del equipo como: Clase, Ip, Ubicación Física, Marca, Ciudad, Sede y Serial, en caso de que las licencias de uso sean limitadas se validará disponibilidad en el inventario de la entidad.
  - Las actualizaciones de software son solicitadas a nombre propio y/o jefe inmediato sin necesidad del formato "*FT-IIT-2341 Autorización de uso y asignación de licencias de software*", y debe ir autorizado por el grupo de licenciamiento.
  - Si los aplicativos (software de apoyo especializado) relacionados en el anexo 1 se requieren instalar a un área distinta a las indicadas, la solicitud debe ir autorizada por la dependencia responsable del aplicativo a instalar " se debe adjuntar a la solicitud la autorización de la dependencia responsable".
  - El usuario al que se le asigne una licencia debe garantizar el uso periódico de la misma, de lo contrario debe informar el no uso, para su desinstalación y reasignación.
  - La Entidad ha definido y estandarizado el uso de software de ofimática, razón por la cual realiza las instalaciones en todos los computadores de escritorio y portátiles.
  - Para la asignación de nuevos equipos, estos deberán tener el licenciamiento de ofimática respectivo.

- Cuando el equipo de cómputo sea trasladado a otro usuario, se hará con su respectiva licencia de uso del software de ofimática.
- Cuando un equipo de cómputo sea dado de baja por obsolescencia, el software que tenga instalado será desinstalado o borrado y la licencia quedará a disposición de la DGIT o quien haga sus veces.
- Cuando un equipo de cómputo se dañe o se pierda, se reasignará la licencia al equipo que lo reemplace.
- Todo proceso de contratación o de desarrollo de software en la Entidad, debe contar con el concepto técnico y autorización emitido por la DGIT o quien haga sus veces como responsable del registro, administración y control de la licencia de software. Adicionalmente, se constituirán los soportes magnéticos y documentales siguiendo los procedimientos establecidos.
- Todo requerimiento que implique instalación de software (independiente de la clasificación) se debe solicitar a la mesa de servicio de la Subdirección de Soluciones y Desarrollo o quien haga sus veces a través la herramienta de gestión de la mesa de servicio.
- El uso de cualquier software considerado como software libre no está autorizado en la entidad y de ser necesario debe ser autorizado expresamente por la Oficina de Seguridad de la Información o quien haga sus veces.
- La Entidad no será responsable por la seguridad de la información almacenada o procesada en herramientas y/o soluciones tecnológicas que no hayan sido autorizadas e inventariadas por la Dirección de Gestión de Innovación y Tecnología.

#### 4.4 Políticas ACCESS y/o OFFICE 365

Es de anotar que siempre debe mediar autorización por el grupo de licenciamiento, el cual escalan a la Subdirección de Infraestructura Tecnológica y de Operaciones y a los Jefes de Coordinación, además esta tiene algunas excepciones para algunos aplicativos que no requieren autorización.

##### Ejemplo:

SIFARO, SERVICIOS PUBLICOS, CARRARA, FERRAJOLI y otros aplicativos DIAN que funcionan en las seccionales. Si son diferentes a los antes mencionados, el solicitante deberá indicar la justificación del uso del Access.

#### 4.5 Descripción de actividades para la adquisición de software licenciado

##### 4.5.1 Solicitar concepto técnico

Previo a la adquisición de licenciamiento o software de uso específico por parte de las diferentes áreas de la Entidad, se deberá solicitar concepto técnico a la Subdirección de Innovación y Proyectos o quien haga sus veces.

##### 4.5.2 Informar a la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces sobre la adquisición de software licenciado

El software licenciado se recibe a través de las distintas modalidades de adquisición de acuerdo con los lineamientos establecidos en el procedimiento “PR-ADF-0433 Etapa contractual”. El jefe de la dependencia o área que adquiere el software debe reportar ficha técnica del software en el formato “FT-IIT-2716 Ficha técnica de licencias de software” a la Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces. La ficha técnica del software debe indicar:

- Nombre de licencia según factura.
- N° de licencias y fecha de vencimientos.
- N° de contrato.
- Ubicación de la licencia.
- Responsable (s) de asignación de licenciamiento.
- Nombre y tipo de ejecutable

#### 4.5.3 Registrar ingreso de la licencia de software y actualizar el inventario de licencias

La Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces registra la licencia obtenida con base en el reporte del supervisor del contrato a través de la herramienta de gestión de mesa de servicio, de acuerdo con los parámetros especificados en la ficha técnica del software adquirido. Se generan los reportes correspondientes al ingreso de licencias y la disponibilidad de la totalidad de las mismas.

La Coordinación de Soporte Técnico al Usuario o quien haga sus veces diligenciará los formularios técnicos para el registro del Derecho de Autor sobre el software desarrollado por la Entidad y de las aplicaciones que elaboren terceros.

#### 4.6 Atención de requerimientos de instalación del software

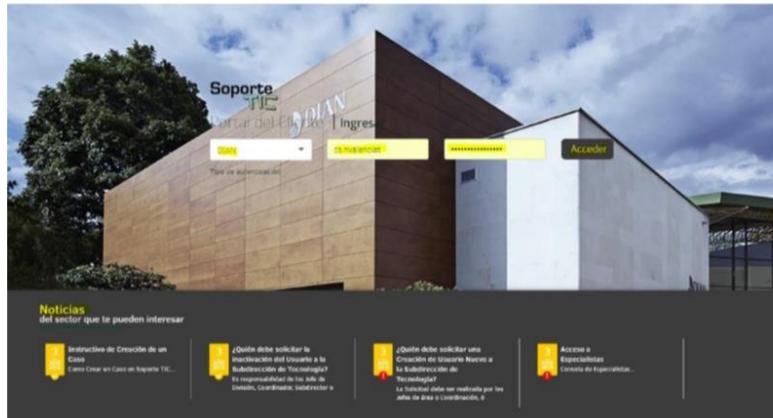
El requerimiento lo realiza el usuario que requiere la instalación del software, el requerimiento se debe registrar a través del portal de la Diannet, Icono Soporte TIC:

The screenshot displays the DIAN portal interface. At the top, there is a banner with the DIAN logo and the text "Estamos contigo en tu misión de servir a la Entidad, a Colombia." and "EN MI CASA TAMBIÉN SOY DIAN". Below the banner, there are two main sections: "Noticias y actualidad" and "Aplicaciones".

The "Noticias y actualidad" section features a news article titled "A partir de hoy, 'movámonos' al ritmo del Programa de actividad física" with a sub-header "BIENESTAR". The article includes an image of a person performing a yoga pose and a green button labeled "CONTINUAR LEYENDO".

The "Aplicaciones" section contains a grid of icons for various services: "Mi Correo", "Mi Portal", "Normatividad DIAN", "Soporte trabajo remoto", "Soporte TIC" (highlighted with a red box), "Solicitudes Funcionales", "Actos Administrativos", and "Aplicativo ACAM".

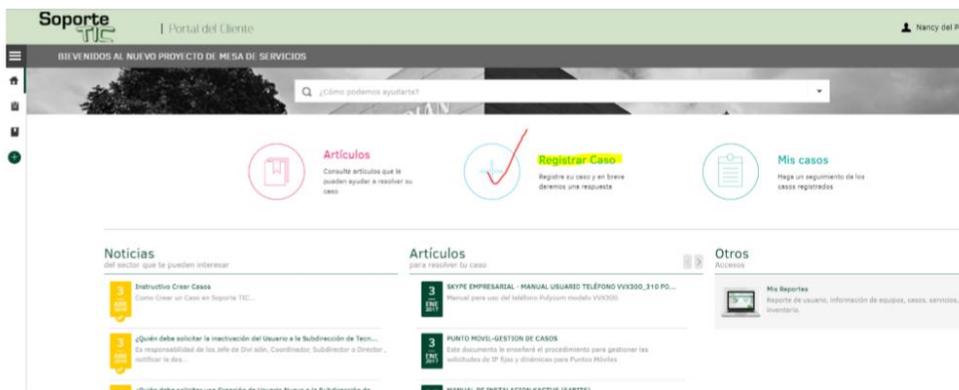
Una vez esté en la página de inicio diligenciar el usuario y la clave de red para ingresar la solicitud.



Ingresados tanto el usuario y la contraseña, dar clic en el icono



Al ingresar al portal, se muestra la siguiente pantalla, donde se selecciona el icono de **Registrar Caso**.



En el portal, seleccionar Soporte TIC



Al realizar la solicitud, para las instalaciones de software comercial que no se encuentre en la lista de “software autorizado” o “software base” o que el usuario no se encuentre autorizado, se debe adjuntar el formato “FT-IIT-2341 Autorización de uso y asignación de licencias de software” debidamente diligenciado y firmado por el Jefe de División, Coordinador, Subdirector o Director del área del colaborador que requiere de la instalación.

#### 4.7 Gestión por parte de la mesa de servicio - Agentes Nivel 1

El Agente de Nivel 1 que recibe la solicitud deberá clasificar la solicitud en requerimientos de servicios, junto con el formato “FT-IIT-2341 Autorización de uso y asignación de licencias de software” (si aplica) y validar que el formato cumple con lo establecido en cuanto al diligenciamiento. Dicho Requerimiento debe ser categorizado de la siguiente manera.

- **Asunto:** Instalación o actualización de software.
- **Categoría:** Soporte técnico, o software, o software comercial.
- **Servicio:** Instalación de software comercial, o actualización de software comercial.
- **Campos adicionales:** Seleccionar el software solicitado.

Defina la atención del cliente

Categoría  
Software Comercial

Servicio ANS  
Instalación De Software C ALTO - 3.0 Hrs de Solució

Grupo Especialista

#### Campos adicionales

Defina la atención del cliente

Categoría  
Software Comercial

Servicio ANS  
Instalación De Software C ALTO - 3.0 Hrs de Solució

Grupo Especialista

Agentes Nivel 1 - Mesa de Ays

Defina el nivel de prioridad

Impacto BAJO Urgencia Prioridad

Cliente

Datos Adicionales

Campos por categoría

Software Comercial (\*)

Selecciones

- 7 ZIP
- Acunetix
- Adobe Acrobat
- Aranda Software
- Archicad
- Autocad 2007
- Bizagi
- Chrome
- Cytoscape
- Eclipse
- Enterprise Architect
- Filezilla
- Flash Player
- FLASH-FLEX BUILDER
- Internet Explorer
- Java
- Jaws
- Jboss
- Magic

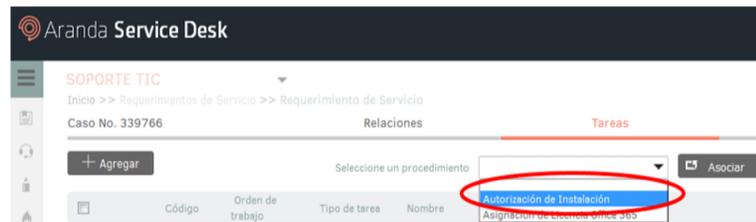
Software Comercial

La mesa de servicios debe asignar el requerimiento al Agente de Nivel 2 – Soporte en sitio de acuerdo con la ciudad o sede donde se encuentra ubicado el usuario que solicite la instalación.

#### 4.8 Asignación de tareas

Una vez el Agente de Nivel 2 – Soporte en sitio reciba el requerimiento, debe asociar el procedimiento de tareas.

En la opción de Tareas, el agente que tiene asignado el requerimiento debe seleccionar el procedimiento Autorización de Instalación y dar clic en Asociar:



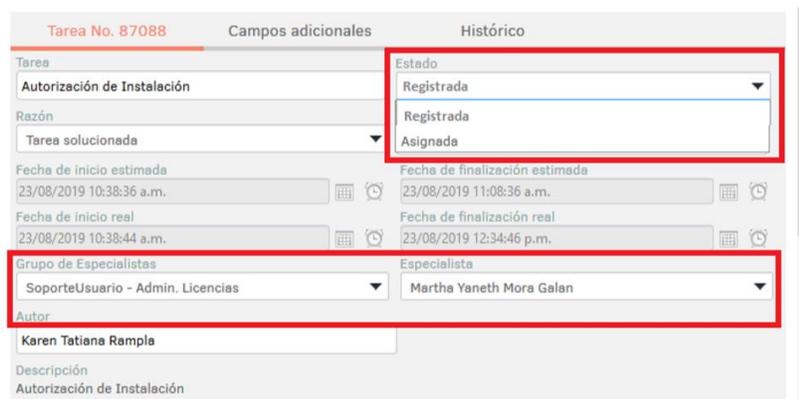
Al asociar el procedimiento, se despliegan una tarea Autorización de Instalación.



El Agente de Nivel 2 – Soporte en Sitio, valida que el caso este bien categorizado y con el servicio indicado.

El Agente de Nivel 2 – Soporte en Sitio, deberá colocar la tarea una vez se inicie en estado asignado y suspenderá el caso con la siguiente nota:

“Se asocia una tarea para su gestión, el caso requiere autorización de instalación de software, se deja en suspendido hasta que se gestione dicha tarea de autorización de licencia.”



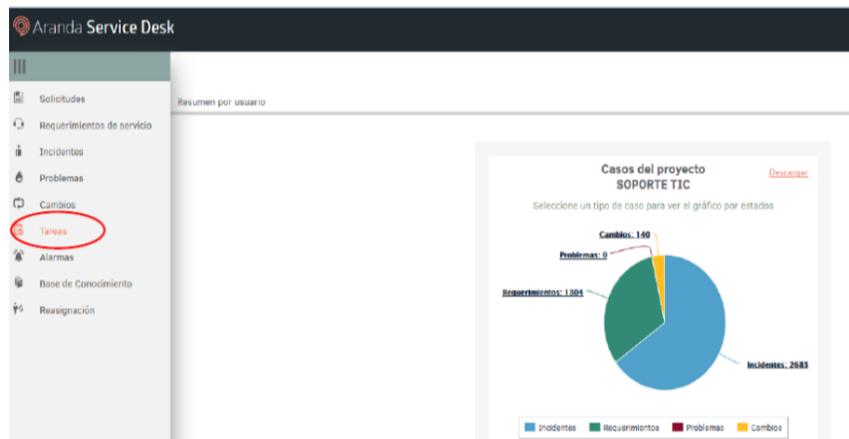
Una vez, el especialista haya solucionado la tarea, el agente de nivel 2 será responsable solucionar el requerimiento, con lo expuesto en la respuesta de la tarea.

**Nota:** El requerimiento no permite la solución si la tarea no está al 100% solucionada.

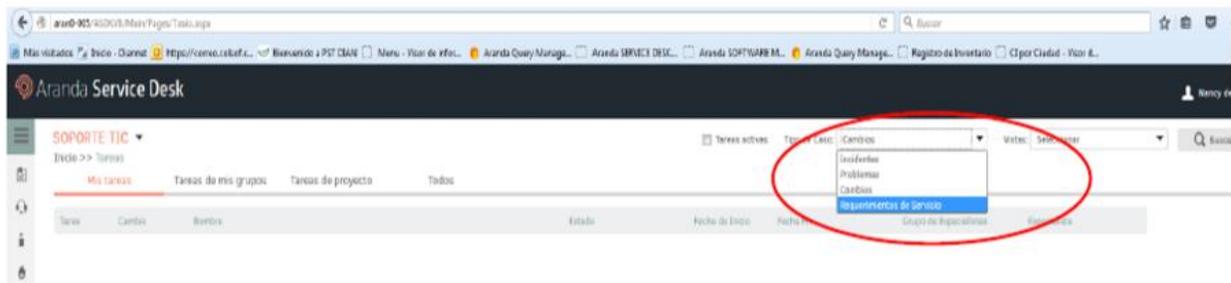
#### 4.9 Gestión de tareas de especialistas

Una vez el agente de nivel 2 asocia el procedimiento de tareas al requerimiento, la herramienta automáticamente notifica al especialista mediante el correo electrónico que se le ha asignado una tarea para su gestión.

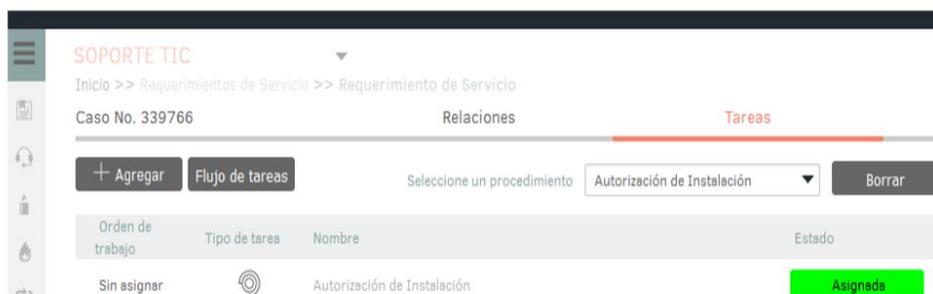
El especialista debe ingresar a la herramienta de gestión de mesa de servicio, consola Especialistas y seleccionar el módulo de Tareas, como se muestra en la imagen:



Seguidamente deberá seleccionar las tareas para requerimientos de servicios:



...En la pestaña de Mis Tareas le mostrará todas las tareas asignadas.



El panel muestra el número y nombre de la tarea, el número del requerimiento, el estado, la fecha de inicio, la fecha fin, el grupo de especialista y el especialista, de acuerdo con la tarea asociada y al tiempo establecido al que se le asignó la tarea.

Seguidamente, se da click sobre el número de la tarea y mostrará la información básica de la tarea:

Detalles de la tarea

Tarea No. 87088 Campos adicionales Histórico

Tarea: Autorización de Instalación Estado: Asignada

Razón: Tarea solucionada Tiempo: 30

Fecha de inicio estimada: 23/08/2019 10:38:36 a.m. Fecha de finalización estimada: 23/08/2019 11:08:36 a.m.

Fecha de inicio real: 23/08/2019 10:38:44 a.m. Fecha de finalización real: 23/08/2019 12:34:46 p.m.

Grupo de Especialistas: SoporteUsuario - Admin. Licencias Especialista: Martha Yaneth Mora Galan

Autor: Karen Tatiana Rampla

Descripción: Autorización de Instalación

Nota: En caso de requerirse información adicional, en el proceso de gestión de las tareas, podrá consultarla en el panel de tareas e ingresar al Requerimiento asociado.

Aranda Service Desk

SOPORTE TIC

Tareas activas Tipo de Caso: Requerimientos de Servicio Vistas: Seleccionar

Inicio >> Tareas

Mis tareas Tareas de mis grupos Tareas de proyecto Todos

Tareas	Requerimiento	Nombre	Estado	Fecha de Inicio	Fecha Fin
10383	339766	Autorización de Instalación	Asignada	17/04/2017 0...	17/04/2017 04:17:32 p...
10262	339274	Seguimiento	Asignada	12/04/2017 1...	18/04/2017 10:20:25 a...

En la tarea también se puede consultar el histórico, añadir notas y escalar a otro especialista de ser requerido:

Detalles de la tarea

Añadir nota

Añadir Cancelar

Nota: Si el requerimiento debe ser validado por otro especialista, el dueño de la tarea puede escalarla sin problemas. El especialista una vez gestione la tarea deberá dar click sobre el estado y cambiarlo a solucionado.

The screenshot shows the 'Detalles de la tarea' window for task number 87088. The 'Estado' field is highlighted with a red box and set to 'Solucionado'. Other fields include 'Razón' (Tarea solucionada), 'Tiempo' (30), 'Fecha de inicio estimada' (23/08/2019 10:38:36 a.m.), 'Fecha de finalización estimada' (23/08/2019 11:08:36 a.m.), 'Fecha de inicio real' (23/08/2019 10:38:44 a.m.), 'Fecha de finalización real' (23/08/2019 12:34:46 p.m.), 'Grupo de Especialistas' (SoporteUsuario - Admin. Licencias), 'Especialista' (Martha Yaneth Mora Galan), 'Autor' (Karen Tatiana Rampla), and 'Descripción' (Autorización de Instalación).

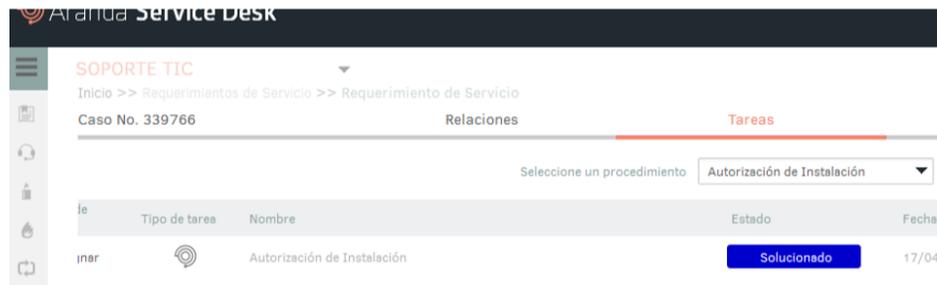
Ingresar en el campo Resultados, en cual se encuentra en la parte inferior de la ventana de la tarea e ingresar el comentario donde claramente se indique la gestión realizada para la tarea:

The screenshot shows the 'Resultados' field in the 'Detalles de la tarea' window. The text in the field is: 'Se autoriza la instalación de los aplicativos con versión xxxxx, xxxxxx, xxxxxx, xxxxx, y xxxxxx. Excepto el aplicativo xxxxx, debido a que debe de validarse por comité. Los instaladores están publicados en la siguiente Ruta: \\10.255.32.22\Software\_Cliente\instaladores'. A red oval highlights this text, and a red arrow points to the 'Resultados' field.

Se procede a dar click en Guardar.

The screenshot shows the 'Detalles de la tarea' window for task number 8692. The 'Guardar' button is highlighted with a red oval.

Toda tarea debe estar en estado Solucionado:



#### 4.10 Matriz de escalamiento

Tarea	Requisito	Grupo de especialistas	Especialistas	Observaciones
Autorización de instalación	En el requerimiento debe estar el formato “ <i>FT-IIT-2341 Autorización de uso y asignación de licencias de software</i> ” debidamente diligenciado (si aplica)	Soporte Usuario – Administración de licencias	Se asigna al grupo para que la herramienta haga el balanceo de cargas.	El especialista que soluciona la tarea debe indicar la ubicación donde este almacenado el instalador y de igual forma la versión a instalar.

#### 4.11 Descripción de actividades para asignación o inactivación de licencias

##### 4.11.1 Revisar la solicitud de asignación de licencias

Las solicitudes de asignación de licencias de software se presentan a través de la herramienta de gestión de mesa de servicio, debe adjuntarse el formato “*FT-IIT-2341 Autorización de uso y asignación de licencias de software*”, en los casos que aplica. La CSTU verifica que este formato se encuentre debidamente diligenciado y que esté aprobado por el jefe inmediato del área correspondiente.

##### 4.11.2 Atender solicitud

Dependiendo el caso, la CSTU o quien haga sus veces procede a asignar o inactivar la licencia según sea el caso:

###### a. Para asignación de licencias

Se asigna la licencia de acuerdo con la solicitud efectuada; se instala y se configura el software en la ubicación solicitada. Se registra en la herramienta de gestión las actividades realizadas.

###### b. Para desinstalar y/o inactivar licencias

Se inactiva la licencia al usuario identificado, de acuerdo con lo solicitado. Se desinstala el software y/o se retira el licenciamiento de la ubicación solicitada. Se registra en la herramienta de gestión las actividades realizadas.

#### 4.11.3 Monitorear uso de licencias

Las áreas responsable del control de las licencias deben realizar seguimiento sobre el uso que se tenga con la licencia asignada. A los usuarios que se identifique que durante el último trimestre no la hayan utilizado, les será retirada.

#### 4.11.4 Actualizar la disponibilidad de licencias por persona

La CSTU y el responsable de administración de la licencia de cada software, deberá desarrollar los reportes y/o controles correspondientes de las novedades generadas por persona y de la nueva disponibilidad de la totalidad de las licencias.

### 4.12 Descripción de actividades para dar de baja licencias de software

#### 4.12.1 Verificar la necesidad de dar de baja una(s) licencia(s) de software

Las áreas responsables de administración del software y del control de las licencias comprueban si las licencias tienen nuevas versiones y es posible actualizarlas, si son obsoletas o si ya no se usan.

#### 4.12.2 Generar acta de depuración

Una vez realizada la depuración de licencias e identificadas las que serán dadas de baja, el área responsable de la administración, del licenciamiento y/o el área responsable del software, realiza el acta para ser remitida a los Jefes de las Coordinaciones correspondientes.

#### 4.12.3 Analizar el acta de depuración

El jefe de coordinación correspondiente examina el acta de depuración en donde se relaciona el licenciamiento de software obsoleto para dar de baja. Si está de acuerdo da visto bueno y se remite al Subdirector del área correspondiente o quien haga sus veces, para su aprobación.

#### 4.12.4 Aprobar el acta de depuración

El jefe del área responsable del software, revisa el listado de licenciamiento de software obsoleto para dar de baja. Si está de acuerdo con la relación, aprueba la solicitud de baja de licencias y genera un concepto técnico.

De lo contrario devuelve a los jefes de coordinación para su corrección.

#### 4.12.5 Dar de baja a las licencias

El responsable de la administración del licenciamiento da de baja la licencia ante la Coordinación de Servicios Generales, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "PR-ADF-0018 Egreso de bienes muebles" e informa a la CSTU o quien haga sus veces, para que actualice el inventario de licencias de software.

#### 4.12.6 Actualizar el inventario de licencias

Se generan los reportes correspondientes al ingreso o retiro de licencias y su disponibilidad.

**5. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Vigencia		Descripción de cambios	Tipo de información
	Desde	Hasta		
1	10/09/2021	29/05/2023	Versión inicial.  Se deroga el procedimiento "PR-SI-0359 Gestión de licencias"  Se derogan los instructivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• IN-SI-0147 Asignación y Retiro de Licencias</li> <li>• IN-SI-0148 Baja de Licencias</li> </ul>	No aplica
2	30/05/2023		Versión 2 que reemplaza lo establecido en la versión 1.  Se realiza ajuste en los requisitos para instalación de software comercial y el proceso de depuración de licencias.  Se ajustan los formatos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• FT-IIT-2716 Ficha técnica de licencias de software</li> <li>• FT-IIT-2341 Autorización de uso y asignación de licencias de software.</li> </ul> Se actualiza la plantilla del presente documento, de acuerdo con la versión 5 del procedimiento "PR-PEC-0001 Documentación del sistema de gestión".	Esta versión corresponde a Información Pública

<b>Elaboró:</b>	Cristian Eduardo Zanguña Ruiz <b>Elaboración técnica</b>	Gestor IV	Subdirección de Soluciones y Desarrollo
	Nelson Bernal Tovar <b>Elaboración técnica</b>	Gestor IV	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario
	Tito Alejandro Menjura <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
	Alfredo A. Ahumada A. <b>Elaboración Metodológica</b>	Gestor II	Coordinación de Procesos y Riesgos Operacionales
<b>Revisó:</b>	Claudia Patricia Bernal Rivera	Jefe Coordinación de Soporte Técnico al Usuario	Coordinación de Soporte Técnico al Usuario
<b>Aprobó:</b>	Divier Javier Alberto Saganome	Subdirector	Subdirección de Soluciones y Desarrollo