



Función Pública



Guía manejo de inventario mesa de servicio

Proceso de Tecnologías de la Información

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Versión 04
Octubre 2025

Versión	Fecha de versión (aaaa-mm-dd)	Descripción del cambio
01	2017-12-19	Creación del documento para el manejo de la mesa de servicio desde el usuario agente de servicio.
02	2019-12-13	Ajuste imagen institucional lineamientos de gobierno
03	2024-12-18	Atendiendo los lineamientos de Gobierno, Ley 2345 del 2023 y Directiva Presidencial 06 del 19 de junio del 2024, se adelanta una estrategia al interior de la Oficina Asesora de Planeación con el fin de realizar el cambio de la imagen institucional.
04	2025-10-16	Cambios sobre la aplicación

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo	3
3. Alcance.....	3
4. Terminología.....	4
5. Generalidades módulo de inventarios ProactivaNET	4
5.1. Plataformas soportadas	4
5.2. Componentes	5
5.3. Agentes Auditores	5
5.4. Características de los Agentes	5
5.5. Bases de datos.....	6
5.6. Mecanismos Complementarios.....	7
6. Módulo de inventarios- ProactivaNET	7
6.1. Panel Inicial	7
6.2. Pestaña Resumen del formulario de PCs	12
6.3. Controles comunes a todas las pestañas del formulario de PCs.....	12
6.4. Creación manual de PCs	13
6.5. Edición de datos automáticos	13
6.6. Pestaña General del formulario de PCs.....	13
6.7. Pestaña Sistema	14
6.8. Software	14
6.9. Unidades	14
6.10. Sistema de Ficheros	15
6.11. Impresoras	15
6.12. Red	15
6.13. Recursos compartidos.....	15
6.14. Información adicional	15
6.15. Formulario de Software	16
6.16. Software.....	16
6.17. Ayuda de la pestaña licencias del formulario de Software por clasificación....	17
6.18. Ayuda de la pestaña Resumen del formulario de CIs de la CMDb	17

1. Introducción

La presente guía tiene como propósito orientar a los agentes de servicio y usuarios internos en el uso del módulo de inventarios de la herramienta ProactivaNET, utilizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la gestión centralizada de los activos tecnológicos de la Entidad.

ProactivaNET es una plataforma de gestión de servicios de TI (ITSM) alineada con las buenas prácticas de ITIL, que permite automatizar y controlar los procesos relacionados con la prestación de servicios tecnológicos. Dentro de sus funcionalidades, el módulo de inventarios cumple un papel esencial al registrar, identificar y mantener actualizada la información sobre los equipos, dispositivos y componentes tecnológicos que conforman la infraestructura institucional.

En esta guía, se encontrará las instrucciones, pasos y consideraciones necesarias para realizar la consulta, actualización y administración de los activos tecnológicos dentro del sistema, contribuyendo así al control, trazabilidad y eficiencia en la gestión de los recursos tecnológicos de Función Pública.

2. Objetivo

Definir y comunicar los lineamientos para el manejo eficiente de los inventarios de activos tecnológicos en el módulo de ProactivaNET, mediante el uso adecuado de las funcionalidades disponibles para el registro, actualización, control y seguimiento de los bienes tecnológicos de la Entidad, con el fin de contar con información centralizada, actualizada y confiable que apoye la toma de decisiones y la gestión eficiente de los recursos tecnológicos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

3. Alcance

La presente guía está dirigida a los agentes de servicio, administradores del sistema y usuarios internos del Departamento Administrativo de la Función Pública que participan en la gestión, control y actualización de los inventarios de activos tecnológicos a través del módulo de ProactivaNET.

Asimismo, orienta a los funcionarios responsables del soporte técnico y la administración de bienes tecnológicos, garantizando el cumplimiento de los lineamientos, procedimientos y buenas prácticas establecidas para el manejo de inventarios en la Entidad.

4. Terminología

TÉRMINO	DEFINICIÓN
AGENTE AUDITOR	Ejecutable que recopila información automática de hardware, software y configuración de equipos
CI (CONFIGURATION ITEM)	Elemento de configuración registrado en la CMDB que representa un activo o servicio
CMDB	Configurative Management Database - Base de datos de gestión de configuración
ITIL	Information Technology Infrastructure Library - Marco de mejores prácticas para gestión de servicios TI
PROACTIVANET	Plataforma integral de gestión de servicios de TI desarrollada por Espiral MS
SNMP	Simple Network Management Protocol - Protocolo para monitoreo de dispositivos de red
MESA DE SERVICIO	Función que proporciona un punto único de contacto entre usuarios y gestión de servicios TI
RTO/RPO	Recovery Time/Point Objective - Tiempos objetivo de recuperación

5. Generalidades módulo de inventarios ProactivaNET

5.1. Plataformas soportadas

Sistemas Operativos	Base de Datos	Navegadores Web Compatibles	Plataformas Móviles	Requisitos Adicionales
Windows Server: 2012 R2, 2016, 2019, 2022	Microsoft SQL Server: 2014, 2016, 2017, 2019, 2022	Chrome: Versiones recientes	Android: 8.0 y superiores	.Net Framework: 4.7.2 o superior
Windows: 10, 11 (para	Oracle Database:	Firefox: Versiones recientes	iOS: 12 y superiores	Java: Versión 8 o superior (para

estaciones de trabajo)	11g, 12c, 19c			ciertos componentes)
Linux: Distribuciones principales (Red Hat, CentOS, Ubuntu)	MySQL: Versiones 9.5 y superiores	Edge: Versiones recientes		Servicios Web: SOAP/REST

5.2. Componentes

Los principales componentes del sistema de inventarios son:

- **Agentes auditores:** encargados de auditar y recopilar información de cada uno de los equipos de la red.
- **Base de datos relacional:** almacena de forma estructurada y centralizada toda la información recopilada sobre los equipos.
- **Aplicación web:** permite consultar, gestionar y explotar la información de la base de datos desde cualquier navegador, facilitando el acceso y la toma de decisiones.

5.3. Agentes Auditores

Capacidad de extracción de información en tres niveles:

- **Agente panagent.exe:** ejecutable encargado de recopilar información detallada del equipo relacionada con hardware, software y configuración del sistema.
- **Agente SNMP:** permite obtener información de cualquier dispositivo de red activo que cuente con dirección IP.
- **Agente Active Directory:** extrae la información almacenada en el Directorio Activo e integra los datos en la herramienta de mesa de servicio ProactivaNET, dentro de su módulo de inventario, consolidándolos con la información recolectada por los demás agentes.

5.4. Características de los Agentes

Característica	Descripción
Mínimo tráfico	El tamaño reducido del agente hace que el sistema sea ligero y fácil de implementar, ejecutándose a través de la red sin generar saturación.
Bajo impacto	No afectan el funcionamiento normal del equipo del cliente; se ejecutan, recopilan la información y se cierran automáticamente.

Robustez	Si se presentan problemas de rendimiento, los agentes se cierran sin generar errores ni interferir con otras aplicaciones.
Independencia	No requieren instalación; pueden ejecutarse de manera autónoma respecto a los demás módulos del sistema y sin elementos externos para la auditoría.
Flexibilidad	Incluyen múltiples parámetros configurables que permiten adaptar su comportamiento a las características de la red.
Seguridad	Toda la información generada se transmite cifrada, garantizando la confidencialidad y protección de los datos.
Versatilidad	Soportan el inventario de equipos físicos y virtuales, en cualquier edición e idioma del sistema operativo.

5.5. Bases de datos

Los agentes auditores de ProactivaNET son capaces de detectar de manera automática, entre otra información relevante:

Categoría	Datos detectados
Identificación del equipo	Fabricante, modelo y número de serie.
Procesador	Número de procesadores, modelo, velocidad y características técnicas.
Memoria RAM	Capacidad instalada, memoria libre, slots ocupados y disponibles, tipos de DIMMs instalados.
Interfaces de red	Tarjetas de red, direcciones IP, DNS, WINS, gateways, máscaras de red, direcciones MAC.
Almacenamiento	Particiones de disco (espacio libre y ocupado, tipo de partición), unidades de red mapeadas y dispositivos extraíbles conectados.
Administrador de dispositivos	Inventario completo de todos los componentes de hardware instalados.
Video y monitores	Tarjeta de video, marca, modelo, número de serie, fecha de fabricación, tipo de monitor, resoluciones y frecuencias soportadas.
Sistema operativo	Versión, unidad y fecha de instalación, número de serie y parámetros de configuración.
Software instalado	Listado completo de software del fabricante, de terceros y desarrollos internos; incluye parches y componentes del sistema.
Impresoras	Impresoras locales (físicas o virtuales), impresoras TCP/IP y mapeadas vía UNC.

5.6. Mecanismos Complementarios

Parametrización de auditorías: permite configurar la auditoría de cada equipo y definir los mecanismos de comunicación entre los distintos productos.

Incorporación automática de datos: el sistema integra de forma directa y continua la información recolectada en la base de datos.

A diferencia de otras herramientas de gestión de inventario, ProactivaNET no requiere instalación en los equipos a auditar, lo que facilita implantaciones ligeras, flexibles, de bajo costo y con alta probabilidad de éxito.

6. Módulo de inventarios- ProactivaNET






6.1. Panel Inicial


El panel inicial se divide en cuatro apartados, el panel inicial se recarga automáticamente, para que la información que muestre sea lo más actualizada posible.



Gestión de Activos

La sección de **Control de Gestión de Activos** agrupa los datos más importantes del hardware inventariado, se divide en:





-  **Nº de servidores:** número total de máquinas inventariadas con S.O. de servidor.
-  **Nº de clientes:** número total de máquinas inventariadas con S.O. de cliente.
-  **Nº de dispositivos móviles:** número total de dispositivos móviles auditados.
-  **Nº de equipos a baja:** número total de equipos (tanto clientes como servidores que están en estado igual a BAJA)
-  **Nº de equipos detectados últimos 3 días:** tanto clientes como servidores que han sido inventariados, por primera vez, por la aplicación en la fecha de hoy, ayer o anteayer.

-  **Nº de equipos inventariados últimos 3 días:** tanto clientes como servidores, que han sido inventariados por la aplicación en la fecha de hoy, ayer o anteayer.



Gestión de hardware




La sección Gestión de hardware del panel inicial agrupa todas las alertas y los eventos relativos al hardware activados por el usuario, y que hayan saltado en los últimos 3 días. Las alertas y eventos configurados por defecto son:


-  **Cambio de configuración de discos duros:** avisa de un cambio de configuración en los discos duros del equipo auditado.
-  **Cambio de la versión de BIOS:** avisa de un cambio en la versión del BIOS del equipo auditado.
-  **Cambio de memoria:** avisa de un cambio en la cantidad total de memoria RAM del equipo auditado.
-  **Cambio de usuario habitual en PC:** avisa de un cambio en el usuario autenticado en el PC



Gestión de software






La sección Gestión de software agrupa todas las alertas y los eventos relativos a software activados por el usuario, y que hayan saltado en los últimos 3 días. Las alertas y eventos configurados por defecto son:

-  **Instalación de software en PC:** avisa de que en el equipo PC se ha instalado alguna aplicación nueva.
-  **Instalación de nueva licencia software en PC:** avisa de que en el PC auditado se ha instalado alguna aplicación nueva que está bajo una categoría software a la cual se quiere hacer un control de licencias.
-  **Categorías con licencias próximas a expirar:** avisa del número de categorías software con control de licencias cuya fecha de expiración caduca en un número de días.

-  **Categorías con licencias expiradas:** avisa del número de categorías software con control de licencias cuya fecha de expiración ha sido sobrepasada.




Otras alertas y eventos

- **Otras alertas y eventos,** agrupa otros eventos automáticos y alertas significativas, no estrictamente relacionadas con hardware o con software, que hayan saltado en los últimos 3 días. Las alertas y eventos configurados por defecto son:
-  **Equipos con IP repetida:** muestra el número total de equipos en los que se detecta una IP repetida, excluyendo los que están dados de baja.
-  **Equipos con Hostname repetido:** muestra el número total de equipos en los que se detecta un Hostname repetido (nombre del equipo), excluyendo los que están dados de baja.
-  **Equipos sin login hace # días:** muestra el número total de equipos en los que no se ha detectado un login desde hace X días, excluyendo los que están dados de baja.
-  **Licencias de ProactivaNET sobrepasadas:** la aplicación de ProactivaNET se contrata con un número máximo de PC a inventariar. Cuando este número se sobrepasa en un pequeño porcentaje, la aplicación sigue funcionando con normalidad, pero avisa de esta circunstancia. Cuando este porcentaje aumenta, la aplicación funciona normalmente pero no admite nuevos equipos inventariados, aunque sigue actualizando los que ya están dados de alta en el sistema.
-  **Cambio de Hostname:** avisa cuando algún equipo auditado cambia de Hostname.






Árbol de Activos

El árbol del Gestión de Activos permite explotar la información obtenida de los agentes auditores especializados de ProactivaNET.

 **Hardware:** Contiene toda la información relativa al hardware auditado:

-  **PCs:** al hacer clic con el botón derecho sobre la rama PCs es posible realizar tres acciones:
- **Crear PCs:** permite registrar PCs manualmente en el sistema. A diferencia de los inventariados automáticamente.
- **Eliminar PCs:** permite la eliminación masiva de PCs.


Al desplegar la rama se puede acceder al listado de PCs auditados clasificados por los siguientes criterios:







-  **Por modelo:** muestra el listado de todos los modelos auditados con el n° de PCs de cada uno de ellos.
-  **Por procesador:** muestra el listado de todos los procesadores auditados con el n° de PCs de cada uno de ellos.
-  **Por estado:** muestra aparece el listado de todos los estados con el n° de PCs que se encuentran en cada uno de ellos. Los estados en negrita (alta y baja) son estados predefinidos por la aplicación que no pueden cambiarse, pero es posible definir estados personalizados (por ejemplo "En reparación").
-  **Por localizaciones/OU:** muestra el listado de todas las localizaciones con el número de PCs ubicados en ellas
-  **Otras clasificaciones:** las clasificaciones permiten agrupar los PCs mediante criterios personalizados. Por ejemplo, una clasificación que identifique los Servidores de Producción y otra que identifique los Servidores de test.

Otros Dispositivos

Muestra el listado de todos los dispositivos auditados. Algunos dispositivos se obtienen de la auditoría de los PCs (por ejemplo, los monitores). Si se dispone del módulo de SNMP se mostrarán también dispositivos de electrónica de red como routers, switches, impresoras de red, etc.

 **Software:** Contiene toda la información relativa al software auditado en los PCs:

-  **Sistemas operativos:** muestra el listado de las familias de Sistemas operativos con el n° de PCs que se han detectado de cada familia. Al desplegar la rama Sistemas operativos se puede acceder a los listados de PCs agrupados siguiendo los siguientes criterios:

-  **Por tipo SO:** Muestra los listados de PCs y dispositivos de cada tipo de operativo (Windows, Unix/Linux, MAC y otros tipos de operativos personalizados).
-  **Por plataforma:** muestra los listados de PCs y dispositivos atendiendo al rol que desempeñan (servidores, clientes y dispositivos móviles).
-  **Software por tipo:** muestra el listado de todo el software auditado atendiendo a su tipo. Al desplegar la rama Software por tipo se muestran los listados de software agrupados siguiendo los siguientes criterios:
-  **Aplicaciones:** muestra el listado de todas las instalaciones de software de tipo aplicación y aplicación de suite.
-  **Parches:** muestra el listado de todas las instalaciones de software de tipo parche.
-  **Componentes:** muestra el listado de todas las instalaciones de software de tipo componente.

Software por clasificación

Muestra el listado de todas las clasificaciones de software que han sido creadas junto con el N° de software que les ha sido asignado. Como las clasificaciones de software pueden formar una jerarquía se muestran los totales con subclasificaciones (incluyendo los de todas las clasificaciones dependientes) y sin subclasificaciones (sólo las de la clasificación seleccionada). Desplegando esta rama se muestra la misma información en forma de árbol. Cada una de las ramas muestra el listado de software clasificado en esa clasificación de software.

Las clasificaciones de software permiten controlar el uso de las licencias de software adquiridas por la organización, pero esto requiere, en primer lugar, que se cree la clasificación de software desde el apartado de administración y, en segundo lugar, que se le asignen las aplicaciones de software que queremos controlar.

Software por localización

Muestra el listado de todo el software instalado en PCs agrupados por las localizaciones de éstos (la localización del software se hereda de la localización del activo en que se detecta). Como las localizaciones pueden formar una jerarquía se muestran los totales con subclasificaciones (incluyendo los de todas las localizaciones dependientes) y sin subclasificaciones (sólo las de la localización seleccionada). Desplegando esta rama se muestra la misma información en forma de árbol. Cada una de las ramas muestra el listado de software localizado en esa localización.

Software por plataforma

Muestra el listado de todo el software instalado en los PCs, servidores y dispositivos móviles auditados agrupado por plataforma.



Software por fabricante

Muestra el listado de fabricantes, del software instalado en el parque. Realizando clic en uno de ellos, podemos acceder al formulario de dicho software, el cual recoge información sobre dicho software, como por ejemplo las diferentes versiones del mismo software ubicadas en el parque.

- **Servicios instalados:**

Muestra el listado de todos los servicios detectados en el parque junto con el número de PCs que los tienen. Haciendo clic en uno de los servicios se muestra los PCs que lo tienen instalado y el modo de arranque y estado del mismo en el momento de realizarse la auditoría.

6.2. Pestaña Resumen del formulario de PCs

Al formulario de los PCs se accede desde el apartado de "**Activos**" de ProactivaNET, haciendo clic en la rama "**PCs**" y seleccionando un PC de la lista o bien haciendo clic con el botón derecho sobre el árbol y seleccionando la opción "Crear PC" del menú contextual.

6.3. Controles comunes a todas las pestañas del formulario de PCs

Los siguientes botones están disponibles para todas las pestañas del formulario de PCs, aunque pueden no estar visibles dependiendo del estado del formulario o de los módulos adquiridos:



Editar

Permite acceder al formulario en modo edición de forma que sea posible editar la información del mismo.



Nuevo

Permite crear un nuevo PC manualmente. Los PCs pueden crearse manualmente o automáticamente a partir de los agentes auditores de ProactivaNET Inventario.

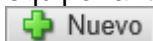


Informe

Permite exportar la información del PC en formato pdf.

6.4. Creación manual de PCs

ProactivaNET Inventario permite inventariar automáticamente los PCs y dispositivos de la red de la organización sin necesidad de intervención manual por parte del usuario. Sin embargo, en alguna ocasión puede ser necesario registrar manualmente un PC, bien porque sea un equipo especial no soportado por el agente o porque queramos registrar un equipo antes de disponer de él físicamente. En cualquier caso, mediante el botón



es posible crear un nuevo PC y registrar manualmente sus características.

6.5. Edición de datos automáticos

Inicialmente no es posible modificar datos obtenidos por el agente en los PCs inventariados automáticamente, sólo pueden ser editados los campos de alimentación manual tales como localización, notas, etc. Posteriormente, podremos saber si se han realizado cambios a los datos automáticos de un PC de dos formas. En la pestaña resumen de la ficha del PC aparece una alerta que nos indica que se han modificado dichos datos. En el listado de PCs, la columna **modificada** indica si se han realizado cambios.

6.6. Pestaña General del formulario de PCs

Esta pestaña muestra información general del equipo, tal como su hostname, el dominio al que pertenece, su descripción, los datos del último login, etc. Algunos de los datos que se pueden ver desde aquí son los siguientes (no se detallarán todos, pero sí aquellos que necesiten alguna puntualización):

- **Dominio:** dominio en el que está incluido el equipo; no confundir con el dominio del usuario que inició sesión en el momento de la auditoría. En muchos casos, y en función de cómo se hayan configurado los dominios de la organización, el dominio del equipo y el del usuario que inició sesión puede ser el mismo. Haciendo clic en este enlace se accede al formulario del dominio dónde se puede ver información referente a los logins, usuarios, grupos, clientes, servidores etc. (En el caso de disponer del módulo de Seguridad).
- **Descripción:** descripción del equipo que se especificó en el momento de su instalación; este dato es detectado automáticamente por el agente auditor y no se puede modificar. No confundir este campo con "Notas", disponible un poco más abajo en esta misma pestaña.
- **Automático:** indica si el PC ha sido detectado automáticamente o registrado en el Inventario de forma manual.
- **Responsable:** usuario responsable del equipo. Este campo es de alimentación manual, y se podrá escoger cualquiera de los usuarios detectados automáticamente por el agente auditor, o bien aquellos que se hayan metido en el sistema de manera manual.

- **Estado:** indica el estado actual del PC. Los estados "Alta" y "Baja" son de gestión automática, pero es posible crear estados personalizados para reflejar situaciones especiales como "En reparación", "En almacén" etc.
- **Localización:** ubicación geográfica del equipo, que se puede establecer de forma manual o automática. Las localizaciones manuales disponibles serán las que se hayan dado de alta previamente desde la sección de Administración. Para poder editar este campo es necesario tener activada la casilla "Localización manual". Opcionalmente, si se dispone del módulo de Directorio Activo configurado para sincronizar las localizaciones con las Unidades Organizativas, en este campo figurará la localización correspondiente con la OU del equipo. Puede sincronizar las localizaciones con las OUs del Directorio Activo en la rama "Directorio Activo" que depende de la rama "Módulos Adicionales" dentro del apartado "Administración" de la aplicación. O bien crear reglas de localización automática desde la rama "Localizaciones automáticas" del apartado "Administración".

6.7. Pestaña Sistema

Esta pestaña muestra información relativa al hardware (modelo, fabricante, etc.), sistema operativo, navegador web, configuración de video y variables de entorno del equipo. La información aparece agrupada en desplegables para una lectura más cómoda (se pueden cerrar aquellos desplegables que no se quieren ver en un momento determinado, centrándose así sólo en los datos de más interés).

6.8. Software

En esta pestaña se muestra todo el software instalado en el equipo agrupada por desplegables. La información disponible acerca del software instalado puede variar en función del Sistema Operativo del equipo; por ejemplo, en operativos anteriores a Windows 2000, no está disponible la información que indica la frecuencia de uso de cada uno de ellos. Dicha frecuencia de uso se obtiene directamente del panel de control de Windows.

6.9. Unidades

En esta pestaña se muestra el detalle de los discos duros detectados, así como las unidades locales detectadas en el equipo (particiones), las unidades de red mapeadas en el momento de la última auditoría, y las unidades de CD/DVD disponibles. Para cada uno de los distintos tipos de unidades se muestra la información más relevante, como tamaño, espacio libre, nº de serie, y formato. Adicionalmente se muestran las unidades de almacenaje USB que han sido conectadas al PC y para cada una de ellas podemos consultar en qué otros PCs se han conectado dichas memorias USB.

6.10. Sistema de Ficheros

La pestaña del Sistema de Ficheros sólo se muestra si está activado el módulo opcional de Seguridad y si la ficha del PC se corresponde con un equipo Windows.

6.11. Impresoras

Bajo esta pestaña se muestra toda la información relativa a las impresoras instaladas en el equipo en el momento de la auditoría.

- **Impresoras locales:** muestra una tabla con todas las impresoras locales instaladas en el equipo. Esta información se muestra tal cual la devuelve el Sistema Operativo.
- **Impresoras TCP/IP:** muestra una tabla con todas las impresoras instaladas en el equipo como impresoras TCP/IP (impresoras conectadas utilizando un puerto de red). Esta información se muestra tal cual la devuelve el Sistema Operativo.
- **Impresoras mapeadas:** muestra una tabla con todas las impresoras mapeadas en el equipo en el momento de la última auditoría.

6.12. Red

En esta pestaña se muestra un desplegable por cada tarjeta de red instalada en el equipo. Para cada una de ellas, se especifican todos sus valores de configuración tal y como los devuelve el Sistema Operativo.

6.13. Recursos compartidos

Bajo dos desplegables distintos se pueden ver todos los recursos compartidos por el equipo en el momento de la última auditoría. Estos recursos compartidos se dividen en:

- **Carpetas compartidas:** muestra una tabla con todas las carpetas compartidas por el usuario en el momento de la última auditoría
- **Recursos compartidos del sistema:** muestra una tabla con todos los recursos compartidos por el sistema en el momento de la última auditoría.

6.14. Información adicional

La pestaña de Información adicional permite anexar ficheros a la ficha de los PCs y registrar información adicional mediante los campos personalizados. Si alguno de los campos personalizados presentes en esta pestaña contiene datos, aparecerá una exclamación al lado del nombre de la pestaña.

6.15. Formulario de Software

Al formulario de software se accede desde el apartado de "**Administración**" de la Gestión de Activos, haciendo clic en la rama "**Software**" desplegando una de las siguientes ramas: "**Software por tipo**", "**Software por clasificación**", "**Software por localización**" o "**Software por plataforma**", seleccionando un tipo, clasificación o localización de forma que se muestre el listado del software y haciendo clic en uno de ellos.

6.16. Software

El formulario de software muestra la información más relevante de cada software auditado en los PCs y dispositivos.

- **Nombre, fabricante y versión:** son datos introducidos por el fabricante del software.
- **Tipo:** proactivaNET Gestión de Activos clasifica automáticamente cualquier elemento software según su tipo (aplicación / parche / componente), pero esta clasificación podrá modificarse manualmente desde este formulario.
- **Plataforma:** indica la plataforma en la que se ha auditado el software.
- **Descripción:** permite introducir una descripción extensa del software actual.
- **Service Desk:** Si se dispone de ProactivaNET Service Desk, opcionalmente podrá consultar las incidencias/peticiones, problemas, cambios y/o entregas (si se dispone de los módulos) relacionados con este software.
- **Clasificación manual:** Permite activar o desactivar la clasificación manual del software actual. Si se desactiva el software será clasificado automáticamente conforme a los patrones de clasificación automática que se hayan definido.
- **Asociar CI:** Desde este botón, posicionado en la parte superior del formulario de Software, podemos generar un nuevo CI (elemento de la CMDB) y vincularlo al software actual, o realizar una vinculación de un CI ya perteneciente a la CMDB.
- **Clasificación:** Desde este subformulario se puede clasificar manualmente el software en las distintas categorías que se hayan dado de alta previamente en el sistema y pinchando en el link de la clasificación podemos acceder al detalle de dicha clasificación.
- **Números de Series:** Desplegando este subformulario, la tabla nos muestra el número de serie del software actual junto con el número de instalaciones por cada número de serie de dicho software.

6.17. Ayuda de la pestaña licencias del formulario de Software por clasificación

La pestaña Licencias del formulario de Software por Clasificación permite conocer la desviación existente entre el número de licencias adquiridas por la organización para dicha clasificación de software y el número de instalaciones reales de dicho software encontradas en el parque de equipos. Algunos de los principales campos que se muestran en esta pestaña son las siguientes:

- **Nombre:** nombre de la clasificación de software.
- **Descripción:** descripción de la clasificación de software.
- **Número de instalaciones:** número global de instalaciones detectadas en el parque. En el caso de estar activado el control por localizaciones este valor se obtendrá de la suma de las instalaciones detectadas en todas las localizaciones.
- **Control de licencias:** indica si se están controlando las licencias de forma global o por localizaciones.
- **Número de licencias:** número global de licencias. Si se están controlando las licencias por localizaciones este valor se obtendrá sumando todas las licencias disponibles para esta categoría de todas las localizaciones.
- **Desviación de licencias:** diferencia entre el número de licencias globales y el número de instalaciones globales.
- **Control de licencias:** Listado que contiene el número de licencias e instalaciones y el exceso de las mismas para cada una de las localizaciones controladas.

6.18. Ayuda de la pestaña Resumen del formulario de CIs de la CMDB

Al formulario de los CIs de la CMDB se accede desde el apartado de la **CMDB** de ProactivaNET Gestión de Activos, haciendo clic en un tipo de CI y seleccionando un CI de la lista o bien haciendo clic con el botón derecho sobre el árbol y seleccionando la opción "Crear CI" del menú contextual.

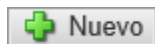
Los siguientes botones están disponibles para todas las pestañas del formulario de CIs de la CMDB, aunque pueden no estar visibles dependiendo del estado del formulario o de los módulos adquiridos:



Permite acceder al formulario en modo edición de forma que sea posible editar la información del mismo.



Función Pública



Permite crear un nuevo CI manualmente. Los CIs de la CMDDB pueden crearse manualmente, manualmente a partir de elementos del inventario o automáticamente a partir de elementos del inventario.

Guía manejo de inventario mesa de servicio

Versión 04

Proceso de Tecnologías de la Información

Octubre 2025