



	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-12</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 1 de 7

## MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Coordinación de Infraestructura de Datos y Seguridad	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma			

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-12</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>2 de 7</b>

## 1. Propósito

Mantener actualizada y funcional la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad de los servicios de TIC y sistemas especiales, mediante la elaboración de un **Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica y un Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica.**

## 2. Alcance

Aplica para toda la Infraestructura tecnológica de TIC y sistemas especiales que administra la STIC, para mantener los sistemas, aplicaciones y servicios que utilizan todas las áreas del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra.

## 3. Responsabilidades

### Jefe del DGAIT:

Elaborar y dar seguimiento al **Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura tecnológica**, con apoyo de los Coordinadores del DGAIT, el cual deberá estar alineado al Plan estratégico de TIC y a los acuerdos de niveles de servicio (SLA) y a los controles de seguridad del SGSI documentados en la STIC, debiendo contener la justificación de los componentes incluidos, con base en los servicios de TIC que soportará o complementará, estimación de costos y fecha en que se requerirá contar con cada componente




Elaborar y dar seguimiento al **Programa de Mantenimiento de la Infraestructura tecnológica**, con apoyo de los Coordinadores del DGAIT, mismo que contribuya a alcanzar los niveles de capacidad y de continuidad, necesarios para cumplir los acuerdos de niveles de servicio (SLA) establecidos.

Desarrollar y validar las **Solicitudes de Cambio** derivadas de la operación del **Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica**, así como dar seguimiento a las tareas de instalación y/o mantenimiento de acuerdo a cada **Solicitud de Cambio**.

Monitorear y evaluar controles de seguridad durante la configuración, instalación y mantenimiento de componentes a dicha infraestructura para asegurar su disponibilidad.

Dar seguimiento e informar de los Incidentes de mantenimiento ocurridos, al Grupo Integral de TIC, así como a los responsables de los dominios tecnológicos involucrados.

Revisar la infraestructura tecnológica con el objetivo de identificar las posibles actualizaciones o mejoras a la misma, para efectos de que sean incluidas al **Programa de aproveccionamiento de la infraestructura tecnológica.**

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-12</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 3 de 7

### Coordinadores del DGAIT:

Apoyar en la elaboración del **Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica**, el cual deberá estar alineado al plan estratégico de TIC y a los Acuerdos de niveles de servicio (SLA) y a los controles de seguridad del SGSI definidos.

Apoyar en la elaboración del **Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica** que contribuya a alcanzar los niveles de capacidad y de continuidad, necesarios para cumplir los acuerdos de niveles de servicio (SLA) establecidos.

Apoyar en el desarrollo de las **Solicitudes de Cambio** derivadas del **Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica**.

Implementar las tareas de instalación y/o mantenimiento de acuerdo a **Solicitud de Cambio**, así como registrar en la **Bitácora de Mantenimiento de la Infraestructura**, las tareas realizadas y los incidentes detectados.

Colaborar en la revisión de la infraestructura tecnológica e identificar las posibles actualizaciones o mejoras a la misma, para efectos de proponer sean incluidas al **Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica**.

### Analistas Especializados:

Apoyar en las tareas de instalación y/o mantenimiento de acuerdo a las **Solicitudes de Cambio**, así como en el registro de la **Bitácora de Mantenimiento de la Infraestructura**, las tareas realizadas y los incidentes detectados.

Apoyar en la revisión periódica a la infraestructura tecnológica e identificar las posibles actualizaciones o mejoras a la misma, para efectos de proponer incluirlas al **Programa de proveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica**.




## 4. Políticas de operación y normas.

El **Jefe del DGAIT** se encargará de la elaboración del **Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica**, que contenga acciones de carácter preventivo para evitar fallas a los componentes de dicha infraestructura, y difundirlo a los responsables de los procesos de Administración de Recursos y al Responsable del proceso de cambios MAAGTICSI-ACMB.

El **Jefe del DGAIT** se asegurará que se ejecuten los controles de mitigación de riesgos establecidos en el proceso MAAGTICSI-ASI, relativos a componentes de infraestructura.

Los **Coordinadores del DGAIT** deberán registrar en la **Bitácora de Mantenimiento de la Infraestructura** cualquier tarea ejecutada como parte del mismo.

Los **Coordinadores del DGAIT** deberán registrar en la **Bitácora de Mantenimiento de la Infraestructura**, los Incidentes de la operación detectados en el momento en que se presentaron,




 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-12</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 4 de 7

El **Jefe del DGAIT y los Coordinadores del DGAIT** darán seguimiento a los Incidentes de mantenimiento, por medio de una **Solicitud de Servicio**, conforme al proceso MAAGTICSI-OMS, con el propósito de analizar y eliminar las vulnerabilidades dentro de la infraestructura tecnológica.



Cuando en el **Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica**, se involucre la intervención de un proveedor, deberá requisitar el formato de **Solicitud de Cambio** para llevar a cabo las tareas a realizar en dicho mantenimiento; asimismo deberá entregar el o los **Reporte(s) de los mantenimientos solicitados**, de acuerdo a las condiciones contractuales y también deberá informar el avance de dicho programa para evitar retrasos en el mismo.

#### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Jefe del DGAIT	Elaborar el <b>Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica y el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica</b> .
2.	Grupo de Integral de TIC	Aprobar el <b>Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica y el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica</b> .
3.	Jefe del DGAIT	Enviar <b>Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica y el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica</b> al <b>Responsable del Presupuesto de TIC</b> para el trámite correspondiente.
4.	Responsable del Presupuesto de TIC	¿Es Programa de aprovisionamiento?  <b>Sí:</b> Pasar la Actividad 5.  <b>No:</b> Pasar actividad 6.
5.	Responsable del Presupuesto de TIC	Gestionar aprobación del Recurso para el <b>Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura</b> .  ¿Se aprobó recurso?  <b>Sí:</b> Pasar la Actividad 7.  <b>No:</b> Pasar actividad 1.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-12</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 5 de 7



<b>6.</b>	<b>Responsable del Presupuesto de TIC</b>	<p>Gestionar la aprobación del Recurso para el <b>Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica</b></p> <p>¿Se aprobó recurso?</p> <p>Sí: Pasar la Actividad 7.</p> <p>No: pasar actividad 1.</p>
<b>7.</b>	<b>Jefe del DGAIT / Coordinadores del DGAIT/ Proveedor</b>	Elaborar <b>Solicitud de Cambio</b> cumpliendo con el <b>Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica y/o el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica.</b>
<b>8.</b>	<b>Coordinadores del DGAIT/ Analista especializado/Proveedor</b>	Implementar las tareas de instalación, configuración y/o mantenimiento de acuerdo a la <b>Solicitud de Cambio</b> . Generar el Reporte correspondiente.
<b>9.</b>	<b>Coordinadores del DGAIT/ Analista especializado</b>	Registrar en la <b>Bitácora de Mantenimiento de la Infraestructura</b> las tareas realizadas e incidentes detectados.
<b>10.</b>	<b>Jefe del DGAIT / Coordinadores del DGAIT</b>	<p>¿Se identifica algún incidente en el mantenimiento?</p> <p>Sí: Pasar al <b>Procedimiento de Atención de Incidentes de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Sistemas Especiales.</b></p> <p>No: pasar actividad 11.</p>
<b>11.</b>	<b>Termina procedimiento</b>	

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-12</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>6 de 7</b>

## 6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2008 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
MAAGTICSI	Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información
Metodología de Administración de la Infraestructura	
Programa de Aprovisionamiento de la Infraestructura Tecnológica	
Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica	
Solicitud de Cambio	
Bitácora de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica	

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Repositorio de Bitácoras de Mantenimiento a la Infraestructura Tecnológica	6 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	
Repositorio de incidentes	6 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-12</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>7 de 7</b>

## 7. Glosario

**TIC:** Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**STIC:** Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

**DGAIT:** Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica.

**Incidente:** Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que puede causar una interrupción o una reducción de la calidad del mismo.

**Analista Especializado:** Es el personal experto en la atención o solución de uno o más servicios proporcionados por la STIC (colaboradores de la mesa de servicio, ingenieros de servicios de infraestructura para voz, datos y edificio inteligente, e ingeniero de arquitectura para cambios y configuraciones, arquitecto-diseñador o desarrollador-integrador o proveedor).

## 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Inicio en el Sistema de Gestión de la Calidad	Julio 2013
01	Actualización de la imagen y del nombre del instituto	JUN 15