




	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: PR-STIC-21
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 1 de 7

## ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA 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>		<b>Código:</b> PR-STIC-21
	<b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		<b>Fecha:</b> JUN15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 01</b>
			<b>Hoja: 2 de 7</b>

### 1. Propósito

Asegurar la estabilidad y continuidad de la operación de la infraestructura de TIC y sistemas especiales, en la aplicación de cambios y la solución de problemas e incidentes, conforme a los niveles de servicio acordados y los controles de seguridad definidos, a fin de minimizar el impacto a la STIC, por incidentes o riesgos que se materialicen al interior o en su entorno externo, además de la implantación de nuevas soluciones tecnológicas.

### 2. Alcance

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

### 3. Responsabilidades

#### Jefe del DGAIT:

Establecer, implementar y mantener mecanismos de operación para la programación, ejecución y seguimiento de las tareas de la operación de TIC y sistemas especiales.

Definir e implantar, en la medida de lo posible conforme a las necesidades y recursos de la STIC, herramientas tecnológicas para notificar y rectificar fallas críticas en las tareas de la operación, así como para monitorear el estado lógico y físico de la operación de los dispositivos dentro de los límites aceptables, con la finalidad de prevenir fallas en la operación.




Revisar y verificar en las **Bitácoras de la Operación**, para constatar que las tareas ejecutadas coincidan con las tareas programadas, así como que se registren los incidentes de la operación detectados.

Revisar y aprobar el **Listado de la Información de la Infraestructura y de los Servicios de TIC y sistemas especiales**, cuya operación requiera monitorearse y dar seguimiento a los Eventos e Incidentes que se presenten en la operación.

Revisar y verificar que se integre en el Repositorio de conocimiento de solicitudes de servicio, la información relativa a los mismos, con el propósito de apoyar el análisis para la solución de Problemas o la prevención de Incidentes, así como la mejora de las tareas de operación.

#### Coordinadores del DGAIT:

Efectuar la programación, coordinación y ejecución de las tareas de la operación de TIC y sistemas especiales, con base en el Mecanismo de operación de TIC.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Código:</b> PR-STIC-21
	<b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		<b>Fecha:</b> JUN15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 01</b>
			<b>Hoja: 3 de 7</b>

Elaborar y mantener el **Listado de la Información de la Infraestructura y de los Servicios de TIC**, cuya operación requiera monitorearse, además de dar seguimiento a los Eventos e Incidentes que se presenten en la operación.

Desarrollar, documentar en las **Bitácoras de Operación** y dar trámite a cualquier **Solicitud de Cambio** derivada de cualquier ejecución de las tareas de operación.

Desarrollar, documentar en las **Bitácoras de Operación** y dar trámite a cualquier **Solicitud de Servicio** con motivo de los incidentes que se deriven de la ejecución de las tareas de operación.

Registrar cualquier tarea ejecutada y los incidentes de la operación detectados.

Identificar los eventos que se presenten en la operación de la infraestructura y de los servicios de TIC y sistemas especiales.

Integrar en el Repositorio de conocimiento de solicitudes de servicio e incidentes, la información relativa a los mismos, con el propósito de apoyar el análisis para la solución de Problemas o la prevención de Incidentes, así como la mejora de las tareas de operación.

#### **Analistas Especializados:**

Apoyar en las actividades para desarrollar y documentar las **Bitácoras de Operación**, dar trámite a las **Solicitudes de Cambio** derivadas de cualquier ejecución de las tareas de operación, así como de las **Solicitudes de Servicio** con motivo de los incidentes de la operación que derive de la ejecución de las tareas de operación, además de registrar cualquier tarea ejecutada y los incidentes de la operación detectados.

Apoyar en la Identificación de eventos que se presenten en la operación de la infraestructura y de los servicios de TIC




Apoyar a integrar en el Repositorio de conocimiento de solicitudes de servicio e incidentes, la información relativa a los mismos, con el propósito de apoyar el análisis para la solución de Problemas o la prevención de Incidentes, así como la mejora de las tareas de operación.

#### **Colaboradores de turnos especiales de la Mesa de Servicios:**

Realizar la revisión del estado de los sistemas y equipos de la infraestructura de TIC y sistemas especiales, usando el formato de **Bitácora de la Operación**.

#### **4. Políticas de operación y normas**

Los Mecanismos de operación de TIC deberán considerar:

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Código:</b> PR-STIC-21
	<b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		<b>Fecha:</b> JUN15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 01</b>
			<b>Hoja: 4 de 7</b>

- Dar cumplimiento de lo establecido en los **Programas de Capacidad, de Disponibilidad y de Continuidad.**
- Tareas de entrega de turno (actividades, estado, actualizaciones finalizadas y en curso, problemas e incidentes de operación y de mesa de servicios, escalamientos y reportes sobre tareas relevantes pendientes de ejecutar o en seguimiento).
- Actividades rutinarias que se deben ejecutar en cada Activo de TIC, así como las que, en su caso, se deberán realizar de requerirse algún cambio en las actividades habituales.
- La elaboración de **Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC**, conforme a las necesidades de operación de la infraestructura y servicios de TIC.
- Los tiempos máximos permitidos para que un Activo de TIC permanezca fuera de operación, por incidentes en la ejecución de tareas de la operación de TIC.
- Controles para el registro y seguimiento de Incidentes en la ejecución de tareas de la operación de TIC.
- La identificación y aprobación de las salidas de las tareas de la operación de TIC.
- El manejo de excepciones, Eventos e Incidentes y cambios, así como de controles de seguridad conforme a los procesos MAAGTICSI-ACMB (administración de cambios), MAAGTICSI-OMS (operación de mesa de servicios) y MAAGTICSI-OPEC (operación de los controles de seguridad de la información y del ERISC).

Los **Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC**, deben incluir de manera detallada y calendarizada: las tareas a desarrollar, por día y turno; el nombre de los responsables; los componentes y elementos de la configuración involucrados; el manejo de excepciones, Eventos e Incidentes y cambios.

La Elaboración del **Listado de la Información de la Infraestructura y de los Servicios de TIC**. Cuya operación requiera monitorearse, deberá ser en base en la información de los datos de los elementos de configuración correspondientes.

Se deberá registrar en la **Bitácora de la Operación** cualquier tarea ejecutada como parte de la operación, a efecto de contar con registros que permitan identificar la causa raíz de Incidentes, así como confirmar la ejecución satisfactoria de las tareas de la operación en el momento que se realizaron.

El personal de turnos especiales, nocturnos y de fines de semana, realizara la revisión del estado de los sistemas y equipos de la infraestructura de TIC y sistemas especiales, al inicio y antes de finalizar su jornada de trabajo, usando el formato de **Bitácora de la Operación**.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: PR-STIC-21
	<b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		Fecha: JUN15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		Rev. 01
			Hoja: 5 de 7

Se deberá registrar en la **Bitácora de la Operación**, los Incidentes de la operación detectados en el momento en que se presentaron.




Se deberá Identificar los Eventos que se presenten en la operación de la infraestructura y de los servicios de TIC, considerando los siguientes eventos:

- a) Alertas relacionadas con niveles máximos y mínimos de operación.
- b) Alertas derivada de alguna excepción en la secuencia de las tareas de operación.
- c) Alertas por operación o comportamiento inusual.

Se deberán tomar acciones correctivas al presentarse un incidente o problema que requiera atención de manera inmediata para no interrumpir la continuidad de la operación de los sistemas y activos críticos de la infraestructura, mediante el **Procedimiento de Atención de servicios de Segundo y Tercer nivel**.

#### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Jefe de Departamento	Elaboración de los <b>Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC de acuerdo a los mecanismos de operación.</b>
2.	Coordinadores/ Técnico especializado	Coordinar y realizar tareas de acuerdo a <b>Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC.</b> (Actividad diaria, rutinaria, actualizaciones, estados, reportes, respaldos, inspecciones físicas a los equipos, etc.)
3.		Registrar en <b>Bitácora de Operación</b> tareas realizadas, eventos e incidentes detectados.
4.		¿Se identifica algún requerimiento de cambio?  Sí: Pasar al Procedimiento <b>Atención a Solicitudes de Cambios</b>  No: pasar actividad 5
5.		¿Se identifica algún requerimiento de servicio?  Sí: Se registra en la Mesa de Servicio y Pasar al Procedimiento de <b>Atención de Servicios de Segundo y Tercer nivel.</b>  No: pasar actividad 6
6.	Jefe de Departamento/ Coordinadores	¿Se identifica alguna mejora de los <b>Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC?</b>  Sí: pasar actividad 7  No: pasar actividad 8.

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Código:</b> PR-STIC-21
	<b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		<b>Fecha:</b> JUN15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 01</b>
			<b>Hoja: 6 de 7</b>

<b>7.</b>	<b>Jefe de Departamento</b>	Realizar mejora a los <b>Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC.</b>
<b>8.</b>	<b>Termina proceso.</b>	

#### 6. Documentos de referencia:




DOCUMENTO	CODIGO
Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información	
Metodología de Administración de la Seguridad de la Información	MT-STIC-02
Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC	
Programas de Capacidad, de Disponibilidad y de Continuidad.	

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Repositorio de incidentes	6 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	
Lecciones Aprendidas	Permanente	Las Jefaturas de la STIC	

#### 7. Glosario

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

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

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Código:</b> PR-STIC-21
	<b>DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES</b>		<b>Fecha:</b> JUN15
	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 01</b>
			<b>Hoja: 7 de 7</b>

**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.

**Mecanismos de Operación de TIC:** Acciones a seguir para la programación, ejecución y seguimiento de las tareas propias de la operación.

**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).

**Colaboradores de turnos Especiales da la Mesa de Servicios:** Personal de turnos nocturnos y de fines de semana.

## 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Inicio del Sistema de Gestión de la Calidad	Septiembre 2014
01	Modificación de Formato Actualización de la imagen , actualización del nombre del instituto	JUN 15