


	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-12
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>MANTENIMIENTO DE LA          INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC          Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 1 de 6</b>

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

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección General
Firma			

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-12
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>MANTENIMIENTO DE LA  INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC  Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 2 de 6

## 1. Propósito

Describir las actividades necesarias que se llevaran a cabo para mantener en buenas condiciones y actualizada la infraestructura tecnológica con el fin de garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios de TI mediante un Programa de Aproveccionamiento y Mantenimiento de la Infraestructura (F03-MT-STIC-05) Tecnológica.

## 2. Alcance

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

## 3. Responsabilidades

### Subdirector de Tecnologías de la Información y comunicaciones:

Gestionar ante la Dirección de Administración los recursos humanos y financieros necesarios para atender las necesidades de TIC y sistemas especiales, así como para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los servicios de TICs.

### 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, este plan debe 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**.

Dar seguimiento 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.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-12
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 3 de 6

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 aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica**.

#### **Coordinadores del DGAIT:**

Apoyar en la elaboración del **Programa de Aprovisionamiento 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 Aprovisionamiento 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 aprovisionamiento de la Infraestructura Tecnológica**.

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

**PO1-STIC-12:** El Jefe del DGAIT se encargará de la elaboración del Programa de Aprovisionamiento y Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica (F01-PR-STIC-12), que contenga acciones de carácter preventivo para evitar fallas a los componentes de dicha infraestructura, y difundirlo a la STIC.



**PO2-STIC-12:** Los Coordinadores del DGAIT deberán registrar en la Bitácora de Mantenimiento de la Infraestructura (F02-PR-STIC-12) cualquier tarea ejecutada como parte del mismo.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-12
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 4 de 6

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,

### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Jefe del DGAIT	Elaborar el Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica y el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica (F01-MT-STIC-05).
2.	Grupo de Integral de TIC	Aprobar el Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica y el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica (F01-PR-STIC-12).
3.	Jefe del DGAIT	Enviar Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica y el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica al Responsable del Presupuesto de TIC para el trámite correspondiente.
4.	Responsable del Presupuesto de TIC	¿Es Programa de aprovisionamiento?  Sí: Pasar la Actividad 5.  No: Pasar actividad 6.
5.	Responsable del Presupuesto de TIC	Gestionar aprobación del Recurso para el Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura.  ¿Se aprobó recurso?  Sí: Pasar la Actividad 7.  No: Pasar actividad 1.
6.	Responsable del Presupuesto de TIC	Gestionar la aprobación del Recurso para el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica  ¿Se aprobó recurso?  Sí: Pasar la Actividad 7.  No: pasar actividad 1.
7.	Jefe del DGAIT / Coordinadores del DGAIT/ Proveedor	Elaborar <b>Solicitud de Cambio (F01-PR-STIC-06)</b> cumpliendo con el Programa de Aproveccionamiento de la Infraestructura Tecnológica y/o el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Tecnológica.



	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-12
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>MANTENIMIENTO DE LA          INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC          Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 5 de 6

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
8.	<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.
9.	<b>Coordinadores del DGAIT/ Analista especializado</b>	Registrar en la <b>Bitácora de Mantenimiento de la Infraestructura (F02-PR-STIC-12)</b> las tareas realizadas e incidentes detectados.
10.	<b>Jefe del DGAIT / Coordinadores del DGAIT</b>	<p>¿Se identifica algún incidente en el mantenimiento?</p> <p><b>Sí:</b> Pasar al <b>Procedimiento de Atención de Incidentes de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Sistemas Especiales</b>.</p> <p><b>No:</b> pasar actividad 11.</p>
11.		<b>Termina procedimiento</b>

#### 6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 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
Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI)	Interno
Solicitud de Cambio	F02-MT-STIC-06

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Programa de Aprovisionamiento y Mantenimiento a la Infraestructura Tecnológica.	3 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F01-PR-STIC-12
Bitácora de Mantenimiento de la Infraestructura.	3 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F02-PR-STIC-12

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-12
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>MANTENIMIENTO DE LA          INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DE TIC          Y SISTEMAS ESPECIALES</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja:</b> 6 de 6

## 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
01	Actualización de la imagen y del nombre del instituto	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20