


	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-21
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 1 de 7

ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA 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			

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-21
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 2 de 7

1. Propósito

Asegurar la continuidad de los servicios de TIC en la aplicación de cambios, solución de problemas e incidentes o implementación de nuevas tecnologías, conforme a los niveles de servicio acordados y los controles de seguridad definidos, a fin de minimizar el riesgo ante la materialización de alguna amenaza que pudiera tener un impacto negativo en los servicios de TIC del INRLGII.

2. Alcance

Aplica para toda la Infraestructura de TIC y sistemas especiales que soportan 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 Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica:

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

Analizar, diseñar, implementar y mantener herramientas tecnológicas para supervisar, notificar, mitigar y corregir fallas críticas en la infraestructura.



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 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.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-21
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 3 de 7

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

PO1-STIC 21- EL jefe del DGAIT deberán elaborar programas que definan los os Mecanismos de operación (F02-PR-STIC-21), el cual deberá considerar:

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-21
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 4 de 7

- Dar cumplimiento de lo establecido en los **Programas de Capacidad, de Disponibilidad y de Continuidad.**
- 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 de Administración de Cambios (PR-STIC-06),



PO2-STIC-21: Se deberá registrar en la **Bitácora de la Operación (F01-PR-STIC-21)** 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.

PO3-STIC-21: 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.**

PO4-STIC-21: Se deberá registrar en la **Bitácora de la Operación**, los Incidentes de la operación detectados en el momento en que se presentaron.

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Jefe de Departamento	Elaboración de los Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC de acuerdo a los mecanismos de operación (F05-MT-STIC-05).
2.	Coordinadores/ Técnico especializado	Coordinar y realizar tareas de acuerdo a los Mecanismos de Operación. (Actividad diaria, rutinaria, actualizaciones, estados, reportes, respaldos, inspecciones físicas a los equipos, etc.)
3.		Registrar en Bitácora de Operación (F01-PR-STIC-21), tareas realizadas, eventos e incidentes detectados.
4.		¿Se identifica algún requerimiento de cambio? Sí: Pasar al Procedimiento Atención a Solicitudes de Cambios



	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-21
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 5 de 7

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
		(PR-STIC-06)
5.		No: pasar actividad 5 ¿Se identifica alguna solicitud de servicio? Sí: Se registra en la Mesa de Servicio y Pasar al Procedimiento de Atención de Solicitud de servicio.
6.	Jefe de Departamento/ Coordinadores	No: pasar actividad 6 ¿Se identifica alguna mejora de los Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC? Sí: pasar actividad 7 No: pasar actividad 8.
7.	Jefe de Departamento	Realizar mejora a los Programas de Ejecución de Tareas para la Operación de TIC.
8.	Termina proceso.	

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
F05-MT-STIC-05 Mecanismo de Operación de TIC	Mecanismo de Operación de TIC

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Bitácora de la Operación	3 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F01-PR-STIC-21
Mecanismo de Operación de TIC	3 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F02-PR-STIC-21

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-21
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE TIC Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 6 de 7

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.

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
01	Modificación de Formato Actualización de la imagen , actualización 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