

PROPUESTA TÉCNICA

Presentada por:
Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V.

DOCUMENTO 4 **METODOLOGÍA IMPLEMENTACIÓN Y** **OPERACIÓN DE PROCESOS**

Tabla de Contenido

1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 OBJETIVO.....	3
3 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR.....	3
4 PROCESOS REQUERIDOS	5
4.1 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	5
4.2 GESTIÓN DE INCIDENTES	10
4.3 GESTIÓN DE PROBLEMAS.....	15
4.4 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA	19
4.5 GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DEL SERVICIO	20
4.6 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	25
4.7 GESTIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO	28
5 EJEMPLO DE DOCUMENTACIÓN INTERNA QUE DEMUESTRA ALINEACIÓN DE PROCESOS A MEJORES PRÁCTICAS	30
5.1 EVIDENCIA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS.....	30
5.2 EVIDENCIA GESTIÓN DE INCIDENTES.....	32
5.3 EVIDENCIA GESTIÓN DE PROBLEMAS.....	34
5.4 EVIDENCIA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA.....	37
5.5 EVIDENCIA GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DEL SERVICIO	41
5.6 EVIDENCIA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....	43
5.7 EVIDENCIA GESTIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO	45
6 CERTIFICACIONES CEPRA	47
6.1 CERTIFICACIÓN ISO 20000-1:2011	47
6.2 CERTIFICACIÓN ISO 27001:2013	52
6.3 CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008.....	57

1 INTRODUCCIÓN

CEPRA incluye en el presente documento como parte de la propuesta técnica la descripción de la **metodología** que utilizará para los diversos procesos. CEPRA entrega ejemplos de su documentación interna en donde demuestra que sus procesos están alineados a las mejores prácticas tales como ITIL. Los procesos mínimos de los cuales se debe presentar documentación son los siguientes:

- Gestión de Requerimientos
- Gestión de incidentes y problemas
- Gestión de la continuidad operativa
- Gestión de la configuración y activos del servicio
- Gestión del conocimiento y mejora del servicio

Adicionalmente, CEPRA presenta una manifestación por escrito firmada por el representante legal en donde se compromete a apegarse a las mejores prácticas mencionadas en este requisito para los procesos de servicio de APS-3.

2 OBJETIVO

Describir la metodología, procesos, procedimientos que CEPRA utilizará para la prestación de APS-3. Este documento describe la forma en la que CEPRA consolidará los diversos servicios, funcionalidades y tareas solicitadas en APS-3 a partir de sus métodos, mejores prácticas, y demás mecanismos de entrega de servicio.

3 DESCRIPCIÓN DE LA METODOLOGÍA A UTILIZAR

Esta sección describe la metodología que CEPRA empleará para los diversos procesos requeridos por el SAT así como los utilizados en la Operación de los procesos para la prestación de los servicios, Soporte y Mantenimiento APS-3.

Con el objeto de ofrecer servicios de alta calidad que cumplan con las expectativas del cliente de forma eficiente; CEPRA, tomando como referencia las mejores prácticas de la industria (ITIL V3 y COBIT 4.1), ha desarrollado su metodología para la operación de los procesos para la prestación de los Servicios, misma que está conformada por el conjunto de procesos de Gestión de Servicios mostrados en el siguiente diagrama:

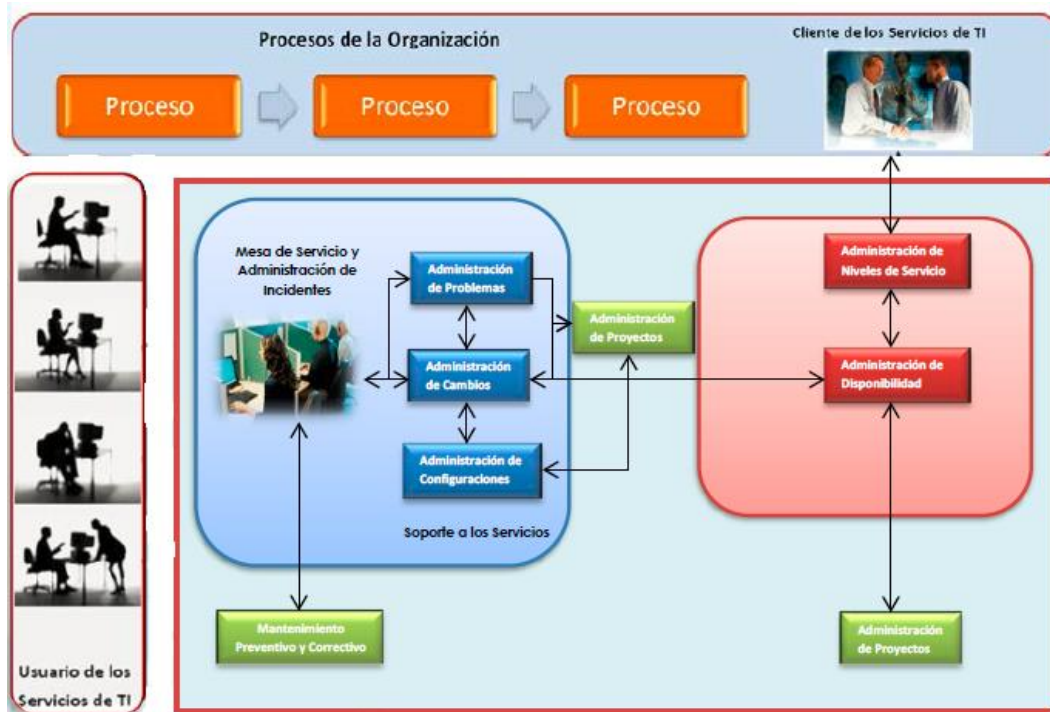


Figura 1. Metodología de la operación de los procesos para la prestación de los servicios

La metodología de CEPRA que utiliza en la operación de los procesos para la prestación de los servicios está conformada por varios procesos y funciones totalmente alineados cada uno de estos procesos y funciones a ITIL V3 y COBIT 4.1, y contribuye de forma directa al logro de sus objetivos de Control y Niveles de Servicio; esto con la finalidad de minimizar los riesgos que pueden afectar la calidad de los productos del proyecto y de los servicios ofrecidos por CEPRA. Los procesos y función mínimos presentados son:

1. Gestión de Requerimientos
2. Gestión de Incidentes
3. Gestión de Problemas
4. Gestión de Continuidad Operativa
5. Gestión de Configuraciones y Activos del Servicio
6. Gestión del Conocimiento y Mejora del Servicio
7. Mesa de Servicio

4 PROCESOS REQUERIDOS

Los procesos que a continuación se presentan son de carácter enunciativos, mismos que podrán ser modificados o adecuados como resultado de las mesas de planeación.

4.1 GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

Objetivo

Establecer un canal de comunicación a través del cual los usuarios puedan solicitar y recibir servicios estándar para los que existe una aprobación previa, así como establecer los lineamientos de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL v3, a la norma ISO20000-1:2011 y del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTICSI) para poder atender una solicitud de servicio.

Alcance

Este proceso aplica para todas las Solicitudes de Servicio requeridas por usuario interno y usuario externo de los diferentes proyectos, que sean canalizadas a través de la Mesa de Servicio y estén registradas en la herramienta tecnológica.

Política(s) Generales

- La Mesa de Servicio es el único punto de contacto en relación con las Solicitudes de Servicio.
- La atención proporcionada por la Mesa de Servicio (Nivel 1) puede ser generada de forma interna (CEPRA) o de forma externa (CLIENTE) de acuerdo a contrato y/o catálogo de servicio.
- Las Solicitudes de Servicio se pueden reportar vía telefónica y/o correo electrónico.
- Solo existirá una herramienta tecnológica que se utilice tanto para el registro como para el seguimiento de las solicitudes de servicio.
- Todas las solicitudes de servicio reportadas se deben registrar y tendrán asignado un número único de referencia, proporcionado automáticamente por la herramienta tecnológica.
- Todos los informes, medidores y reportes de Solicitudes de Servicio serán proporcionados por el proceso de Solicitudes de Servicio.
- Todas las áreas operativas que tengan asignada una Solicitud de Servicio, son responsables de actualizar la documentación de la Solicitud de Servicio en la herramienta tecnológica de manera clara, objetiva y constante.
- Cualquier desviación identificada durante la ejecución del proceso de Solicitudes de Servicio, debe ser notificada lo más pronto posible al Administrador de Solicitudes de Servicio, indicando la desviación, el impacto y/o posible afectación a los SLA, iniciando el escalamiento jerárquico correspondiente.
- Si la Solicitud de Servicio tiene una prioridad establecida contractualmente, esa será la prioridad que se le determine a la Solicitud de Servicio.
- La herramienta tecnológica por medio de notificaciones vía correo electrónico, informara al usuario de la apertura y finalización de su Solicitud de Servicio.

Mesa de Servicios (Soporte de primer nivel)

- Debe de registrar el ticket de Solicitud de Servicio.
- Debe de recabar toda la información necesaria de contacto con el usuario.
- Debe de registrar un ticket por cada solicitud de servicio.
- Debe de categorizar el ticket de Solicitud de Servicio.
- Debe de asignar una prioridad a la solicitud de servicio de acuerdo a contrato y/o catálogo de servicio.
- Debe de documentar el avance que se tiene en la atención de la solicitud de servicio.
- Debe de comunicar al usuario el avance en la resolución de la solicitud de servicio.
- Debe verificar que en realidad sea una Solicitud de Servicio y no un Incidente, en caso de ser Incidente debe actuar de acuerdo al proceso correspondiente.
- Debe verificar que la Solicitud de Servicio cuente con la autorización correspondiente para poder atenderla.
- Debe validar y actualizar en caso de ser necesario la información de contacto del usuario solicitante a modo que la información este actualizada al momento de la atención.
- Debe documentar el número de serie del activo reportado por cada ticket que registre en la herramienta de la Mesa de Servicio
- Debe registrar y categorizar un ticket por cada Solicitud de Servicio en la herramienta de la Mesa de Servicio
- Debe asignar una prioridad a la solicitud de servicio de acuerdo al SLA establecido (catálogo de servicio)
- Debe resolver la Solicitud de Servicio siempre y cuando la solución este a su alcance.
- Debe mantener informado sobre el progreso de su solicitud al usuario.
- Debe solicitar seguimiento a las áreas que tienen asignadas las Solicitudes de Servicio, monitorear el estado, el progreso de la solución y los niveles de Servicio de todas las Solicitudes de Servicio abiertas, tomando en cuenta que la Mesa de Servicio es dueña de la petición durante todo el ciclo de vida del ticket, en base a las mejores prácticas de ITIL.
- Debe escalar cualquier desviación que ponga en riesgo el cumplimiento del SLA, realizando las escalaciones jerárquicas y funcionales correspondientes.
- Debe administrar el ciclo de vida de la solicitud de servicio, incluyendo la verificación y el cierre.
- Debe coordinar la comunicación entre los Niveles de Soporte.
- Debe registrar los siguientes datos:
 - Fecha y hora cuando recibe la solicitud de servicio.
 - Nombre de la persona que reporto la solicitud de servicio.
 - Departamento y dirección del usuario y/o cliente.
 - Canal de comunicación con el usuario y/o cliente (teléfono, e-mail, fax, etc.).
 - Canal de comunicación para informar al usuario y/o cliente del ciclo de vida de la solicitud de servicio.
 - Descripción de la solicitud de servicio.
 - Categoría de la solicitud de servicio.
 - Estatus de la solicitud de servicio.
 - CÍ's relacionados con la solicitud de servicio.
 - Nivel de soporte/persona a la que se escala y asigna la solicitud de servicio.
 - Descripción de la resolución.
 - Fecha y hora de la resolución.
 - Registro del cierre de la solicitud de servicio.
 - Fecha y hora del cierre de la solicitud de servicio.

Ingeniería/Especialistas (Soporte de segundo nivel)

- Debe documentar el avance que se tiene en la atención de la solicitud de servicio.
- Debe documentar la solución de la Solicitud de Servicio, así como la hora y fecha cuando se solucionó (misma que aparece en la documentación física de cierre).
- Debe documentar el avance o solución que realice el Proveedor (Soporte de tercer nivel).
- Debe notificar el avance que se tiene en la atención de las Solicitudes de Servicio por medio de la documentación que realice en la herramienta tecnológica.
- Debe dar prioridad en la atención de las Solicitudes de Servicio próximos a vencer su nivel de servicio.
- Debe notificar cualquier anomalía que altere la atención de la Solicitud de Servicio de acuerdo a los niveles de escalación establecidos.
- Debe documentar la solución de la Solicitud de Servicio:
 - Actividades realizadas.
 - Solución aplicada.
 - Nombre de la persona de que valido la solución de la Solicitud de Servicio.
- Es responsable de recabar las firmas de la documentación correspondientes.
- Debe dar seguimiento a las Solicitudes de Servicio asignados a su grupo, para que se solucionen dentro de los SLA correspondientes.

Roles, Responsabilidades y Actividades

1. Mesa de Servicio (Identificación y Registro de la Solicitud de Servicio)

- 1.1. Recibe por correo electrónico o teléfono Solicitud de Servicio por parte del cliente
 - 1.1.1. Valida que se trate de una Solicitud de Servicio y selecciona el servicio del Catálogo de Servicios, en caso que no corresponda a una Solicitud de Servicio, lo canaliza a la gestión correspondiente y continua en el siguiente punto.
- 1.2. Obtiene los datos del cliente y registra la solicitud de servicio en la herramienta tecnológica.
- 1.3. Categoriza la solicitud de servicio de acuerdo a la petición del usuario en la herramienta tecnológica.
- 1.4. Prioriza la Solicitud de Servicio.
 - 1.4.1. Si la solicitud de Servicio tiene una prioridad establecida contractualmente, será la prioridad que se le asigne. En caso de que la Solicitud de Servicio no tenga una prioridad asignada por un contrato, se le aplicará el valor de la siguiente matriz:

Matriz de Prioridades					
Impacto	Crítico	1	2	2	3
	Alto	2	2	3	4
	Medio	2	3	3	4
	Bajo	3	3	4	4
		Máxima	Alta	Media	Baja
Urgencia					
Se tienen 4 prioridades, siendo 1 la más alta.					

Figura 2. Matriz de Prioridades

Clasificación del Impacto:

- **Crítico.** (Empresa) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto excepcional en clientes, finanzas o reputación. Con consecuencias de largo alcance, llevando a una mayor participación ejecutiva en soluciones, mitigación y de seguimiento.

Pérdida total o enormemente significativa de los servicios de TI o de su habilidad de procesamiento. Infracción regulatoria crítica. Daño permanente o de largo tiempo de reputación que resulte en una pérdida financiera significativa causada por una falla en la línea o en el batch.

- **Alto.** (Inmueble/Departamento) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto significativo en clientes, finanzas o reputación, o que severamente dañen nuestra relación con un cliente importante.

Interrupción del servicio de uno o más servicios críticos ocurridos durante el horario crítico para el negocio. Fallas en el batch o procesos que dan como resultado un significativo retraso en fechas de entrega o datos críticos incorrectos.

- **Medio.** (Usuarios múltiples) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto limitado en clientes, finanzas o reputación; que el daño en la relación con un cliente sea cuantificable y el tiempo tomado en resolver la Solicitud de Servicio está dentro de las expectativas.

Interrupción en el servicio de línea o degradación del mismo, resultando en un impacto moderado al cliente. Falla en el batch o procesos resultando en el no cumplimiento de las fechas de entrega, información incorrecta.

- **Bajo.** (Un Usuario) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto pequeño o mínimo en clientes, finanzas o reputación. Interrupción fuera de la ventana de servicio o en servicios que sólo afectan al personal interno.

Clasificación de la Urgencia:

- **Máxima.** Inmediata atención.
- **Alta.** Debe ser atendido lo más pronto posible.
- **Media.** Debe ser atendido.
- **Baja.** Puede ser programada la atención.

- 1.5. Revisa que la Solicitud de Servicio esté autorizada. En caso de que no esté autorizada continua con el siguiente punto, en caso contrario continua en el punto 1.7
- 1.6. Envía Solicitud de Servicio por correo y/o herramienta tecnológica órgano correspondiente para que la autorización sea valorada y continua en el punto 3.1
- 1.7. En caso de que la Solicitud de Servicio esté autorizada y la solución este a su alcance, la resuelve y continua en el siguiente punto, en caso contrario pasa al punto 1.9
- 1.8. Documenta y guarda la solución en la herramienta tecnológica (Base de Conocimiento) y continua en el punto 4.2
- 1.9. Asigna el ticket a ingeniero/Especialista de soporte de segundo nivel y continua en el punto 2.1

2. Ingeniero/Especialista (Soporte de segundo nivel)

- 2.1. Recibe número de ticket asignado por la herramienta tecnológica.
- 2.2. Resuelve la solicitud de servicio y genera la Solicitud de Cambios si es necesario.
- 2.3. Notifica a la mesa de servicio por medio de la herramienta tecnológica la solución de la solicitud de servicio y continua en el punto 4.1

3. Órgano autorizador

- 3.1. Recibe solicitud de autorización por parte de la Mesa de Servicio por correo electrónico o vía herramienta tecnológica, en caso de que no autorizar la solicitud de servicio continua en el siguiente punto, en caso contrario continua en el punto 3.3
- 3.2. Notifica al usuario, envía solicitud de cancelación a la Mesa de Servicio y continua en el punto 4.3
- 3.3. Envía por correo electrónico y/o herramienta tecnológica la solicitud autorizada y continua en el punto 1.5

4. Mesa de Servicio

- 4.1. Recibe notificación de servicio atendido en la herramienta tecnológica.
- 4.2. Valida con el usuario que el la solicitud de servicio esté resuelta, En caso de no ser resuelta, continúa en el punto 1.7
- 4.3. Cierra ticket en la herramienta tecnológica. Termina Procedimiento.

5. Escalamiento

- 5.1. El escalamiento del usuario/cliente hacia la Mesa de Servicios se realiza de la siguiente manera:

ESCALAMIENTO CLIENTE HACIA GRUPO CEPRA	
ORDEN	PUESTO JERARQUICO
1	Supervisor de Mesa de Servicio (Administrador de Solicitudes)
2	Gerente de Mesa de Servicios
3	Administrador de Contrato
4	Gerente de Proyectos
5	Director de Proyecto SCT

Tabla 1. Escalamiento cliente hacia grupo Cepra

El escalamiento jerárquico se realiza de la siguiente manera:

ESCALAMIENTO JERARQUICO			
ORDEN	MESA DE SERVICIO	CEPRA SERVICIOS	SINIESTROS
1	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	JEFE DE ZONA	JEFE DE SINIESTROS
2	SUPERVISOR DE MESA DE SERVICIOS	SUPERVISOR JEFES DE ZONA	
3	GERENTE DE MESA DE SERVICIOS	GERENTE DE CEPRA SERVICIOS	GERENTE RECURSOS MATERIALES
4	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO
5	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES
6	DIRECTOR DE OPERACIONES	DIRECTOR DE OPERACIONES	DIRECTOR DE OPERACIONES

Tabla 2. Escalamiento Jerárquico

4.2 GESTIÓN DE INCIDENTES

Objetivo

Establecer los lineamientos de acuerdo a las mejores prácticas de ITIL v3 y del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTICSI) para poder restablecer la operación normal del servicio lo antes posible, y así minimizar el impacto a las interrupciones del servicio sobre las operaciones del negocio asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

Alcance

Este procedimiento aplica para los servicios internos y externos de TI que se ofrecen en CEPRA.

Política(s) Generales

- La Administración de Incidentes es reactiva, resolviendo así eventos que afecten un servicio de TI.
- La Mesa de Servicios es el único punto de contacto en relación con los incidentes.
- Los incidentes se pueden reportar vía telefónica y/o correo electrónico.
- Soló existirá una herramienta tecnológica para la administración y gestión de los incidentes.
- La contraseña de acceso remoto y de la herramienta tecnológica son personales e intransferibles.
- Todos los Incidentes reportados se deben registrar y tendrán asignado un número único de referencia, proporcionado automáticamente por la herramienta tecnológica.
- Todos los informes, medidores y reportes de incidentes serán proporcionados por el proceso Administración de Incidentes.
- Todas las áreas operativas que tienen asignado un Incidente son responsables de actualizar la documentación del Incidente de manera constante en la herramienta tecnológica.
- Cuando se necesite registrar un RFC para solucionar un Incidente, se debe realizar conforme al "*Procedimiento para la Administración de Cambios*".
- Cuando las áreas de soporte identifiquen reincidencias o Work-around, se deben documentar en la herramienta tecnológica.
- El escalamiento jerárquico se detona cuando el incidente no está solucionado y se ha consumido el 80% del nivel de servicio, el orden del escalamiento dependerá del área y/o estatus indicado por el área de soporte asignado para la solución.
- Cualquier desviación identificada durante la ejecución y operación del proceso Administración de Incidentes, debe ser notificada lo más pronto posible al Analista de Incidentes y/o Administrador de Incidentes, indicando la desviación, el impacto y/o posible afectación a los SLA's.
- Cualquier duda operativa y/o de procedimiento, se debe aclarar con el Jefe inmediato correspondiente y/o con el Administrador de Incidentes.
- Cualquier duda y/o desviación contractual, se debe aclarar con el Administrador de contrato correspondiente.

Mesa de Servicios (Soporte de primer nivel):

- Es responsable de registrar el ticket del incidente en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de validar con el usuario la disponibilidad (fecha y hora) para la atención del Incidente en Sitio.
- Es responsable de documentar el avance que se tiene en la atención y/o solución del Incidente en la herramienta tecnológica.

- Es responsable de comunicar al usuario el avance en la solución del incidente.
- Es responsable de documentar la solución del Incidente en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de monitorear y dar seguimiento a los Incidentes abiertos, por lo menos, una vez en un lapso no mayor a un día hábil.
- Es responsable de todo el ciclo de vida del incidente.

Ingeniería en Sitio/Especialistas (Soporte de segundo nivel):

- Es responsable de documentar el avance que se tiene en la atención del Incidente en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de documentar la solución del Incidente en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de documentar el avance o solución que realice el Proveedor (Soporte de tercer nivel) en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de documentar la hora y fecha cuando se solucionó el Incidente en la herramienta tecnológica (misma que aparece en la "*Orden de Servicio*").

Administrador de Incidentes:

- Es el responsable de coordinar la solución del Incidente Mayor.
- Es el responsable de convocar y coordinar, la Conferencia Técnica y el Comité de Crisis.
- Es responsable de verificar la existencia de reincidencias que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de verificar la existencia de un posible problema que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de verificar la existencia de un Work-around que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de notificar vía correo a la Administración de Incidentes la actualización y/o liberación de los Work-around's o Errores Conocidos.
- Es responsable de generar el Reporte Final de los Incidentes Mayores que le notifique la Administración de Incidentes.

Roles, Responsabilidades y Actividades**1. Identificación y Registro del incidente**

- 1.1. La Mesa de Servicios recibe la falla a través del NOC o por reporte del Usuario, vía telefónica, vía web o por correo electrónico.
- 1.2. La Mesa de Servicios verifica la falla con el usuario y en la Base de Conocimientos, documenta la información proporcionada, genera el ticket en la herramienta tecnológica y proporciona al usuario su número de incidente.

2. Clasificación y Priorización del incidente

- 2.1 La Mesa de Servicios categoriza el incidente en la herramienta tecnológica de acuerdo a la falla reportada por el usuario en base a:
 - Hardware
 - Infraestructura
 - Software
- 2.1.1 Si es Solicitud de Servicio, continúa con el Procedimiento para la "*Administración de Solicitudes de Servicio*".
No es Solicitud de Servicio, continua la actividad 2.2

- 2.2 Para asegurar que los Incidentes se resuelven en el orden adecuado, la Mesa de Servicios determina la Prioridad de todos los Incidentes en base a la Matriz de Prioridades, definida por el impacto y la urgencia.

Clasificación del Impacto:

- **Extenso/Crítico.** Empresa
- **Significativo/Alto.** Edificio/Departamento
- **Moderado/Medio.** Usuarios múltiples
- **Menor/Bajo.** Un Usuario

Clasificación de la Urgencia:

- **Máxima.** Inmediata atención.
- **Alta.** Debe ser atendido lo más pronto posible.
- **Media.** Debe ser atendido.
- **Baja.** Puede ser programada la atención.

Prioridades:

- **1** - Crítica.
- **2** - Alta
- **3** - Media
- **4** - Baja

Matriz de Prioridades					
Impacto	Crítico	1	2	2	3
	Alto	2	2	3	4
	Medio	2	3	3	4
	Bajo	3	3	4	4
		Máxima	Alta	Media	Baja
Urgencia					

Se tienen 4 prioridades, siendo 1 la más alta.

Figura 3. Matriz de prioridades

NOTA: Si el CI tiene una Matriz de Prioridades establecida contractualmente, será ésta la que se determine al componente.

- 2.2.1 Si es Incidente Mayor, continúa la actividad 3 "Subproceso - Atención de Incidentes Mayores".

No es Incidente Mayor, continúa la actividad 4.1

3. Subproceso - Atención de Incidentes Mayores

- 3.1 La Mesa de Servicios identifica y documenta el Incidente Mayor en la herramienta tecnológica.
- 3.2 El Administrador de Incidentes asigna el ticket del Incidente Mayor al área de soporte de segundo nivel correspondiente para su solución.
- 3.3 Soporte de segundo nivel verifica la Base de Conocimiento y realiza una investigación y diagnóstico de la falla, ejecuta solución. Genera Solicitud de Cambios si es necesario.
- 3.4 El Administrador de Incidentes verifica si el Incidente Mayor fue solucionado y actualiza el ticket en la herramienta tecnológica (Base de Conocimiento):
- 3.4.1 Si fue solucionado, continúa la actividad 3.5

- No fue solucionado, continúa con la actividad 3.6.1
- 3.5 El Administrador de Incidentes notifica a la Mesa de Servicios y a las áreas involucradas la solución del incidente.
- 3.6 Conferencia Técnica
- 3.6.1 El Administrador de Incidentes convoca a las áreas involucradas y/o Gerencias de TI necesarias en la "Conferencia Técnica".
- 3.6.2 El Administrador de Incidentes asigna el ticket del Incidente Mayor al área de soporte de segundo nivel correspondiente para su solución.
- 3.6.3 Soporte de segundo y/o tercer nivel ejecuta solución. Genera Solicitud de Cambios si es necesario.
- 3.6.4 El Administrador de Incidentes verifica si el Incidente Mayor fue solucionado y actualiza el ticket en la herramienta tecnológica:
- 3.6.4.1 Si fue solucionado, continúa la actividad 3.6.5
No fue solucionado, continúa con la actividad 3.7.1
- 3.6.5 El Administrador de Incidentes notifica a la Mesa de Servicios y a las áreas involucradas la solución del incidente. Además:
- 3.7 Comité de Crisis
- 3.7.1 El Administrador de Incidentes convoca al "Comité de Crisis" a las áreas involucradas, a las Gerencias de TI necesarias y Directores de TI. Los reúne en una sala de juntas.
- 3.7.2 El Administrador de Incidentes asigna el ticket del Incidente Mayor al área de soporte de segundo nivel correspondiente para su solución.
- 3.7.3 Soporte de segundo y/o tercer nivel ejecuta solución definida por el "Comité de Crisis".
- 3.7.4 El Administrador de Incidentes verifica si el Incidente Mayor fue solucionado y actualiza el ticket en la herramienta tecnológica:
- 3.7.4.1 Si fue solucionado, continúa la actividad 3.7.5
No fue solucionado, inicia la actividad 3.7.1
- 3.7.5 El Administrador de Incidentes notifica a la Mesa de Servicios y a las áreas involucradas la solución del incidente.

4. Soporte Inicial

- 4.1 La Mesa de Servicios realiza una investigación y diagnóstico de la falla reportada para dar atención y solución al incidente, lo documenta en la herramienta tecnológica (Base de Conocimiento).
- 4.2 La Mesa de Servicios proporciona el soporte de primer nivel de manera telefónica o vía remota.
- 4.3 La Mesa de Servicios valida con el usuario la solución aplicada:
- 4.3.1 Si el incidente se soluciona, la Mesa de Servicios cambia el ticket a "Resuelto" en la herramienta tecnológica y documenta el nombre del usuario que dio el Vo.Bo. Continúa la actividad 8.1
No se solucionó el incidente, continúa la actividad 4.4
- 4.4 La Mesa de Servicio realiza una investigación y diagnóstico de la falla que no pudo solucionar y lo documenta en la herramienta tecnológica, para que soporte de segundo nivel cuente con la mayor información posible para la atención y solución del Incidente.
- 4.5 La Mesa de Servicios asigna el ticket del incidente a Ingeniería en Sitio o al Especialista (Soporte de segundo nivel) en la herramienta tecnológica.

5. Escalamiento

5.1 El escalamiento jerárquico se realiza de la siguiente manera:

ESCALAMIENTO JERÁRQUICO				
NIVEL DE ESCALAMIENTO	MESA DE SERVICIOS	INGENIERIA EN SITIO	REFACCIONES	SINIESTROS
1	AGENTE MESA DE SERVICIOS	JEFE DE ZONA (Norte, Centro, Metro, Sur)	COORDINADOR DE REFACCIONES (Norte, Centro, Metro, Sur)	JEFE DE SINIESTROS
2	SUPERVISOR MESA DE SERVICIOS (Administrador de Incidentes)	COORDINADOR DE ZONAS	SUPERVISOR DE REFACCIONES	
3	GERENTE MESA DE SERVICIOS	GERENTE OPERACIONES	GERENTE OPERACIONES	GERENTE DE RECURSOS MATERIALES
4	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO
5	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO
7	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO

Figura 4. Escalamiento Jerárquico

6. Investigación y Diagnóstico

6.1 Soporte de segundo nivel verifica el incidente asignado por la Mesa de Servicios en la herramienta tecnológica, realiza una investigación y diagnóstico de la falla para dar atención y solución al incidente, lo documenta en la herramienta tecnológica (Base de Conocimiento).

7. Resolución y Recuperación

- 7.1 Soporte de segundo nivel proporciona el soporte correspondiente de manera telefónica, vía remota o presencial.
- 7.2 En caso necesario, soporte de segundo nivel escala el incidente a Soporte de tercer nivel (Proveedores). Soporte de segundo nivel realiza una investigación y/o diagnóstico de la falla que no pudo solucionar y lo documenta en la herramienta tecnológica para que soporte de tercer nivel cuente con la mayor información posible para la atención y solución del Incidente.
- 7.3 Soporte de segundo nivel verifica si el incidente está solucionado:
- 7.3.1 Si se solucionó el incidente, Soporte de segundo nivel cambia el ticket a "Resuelto" en la herramienta tecnológica y documenta el nombre del usuario que valido la solución. Continúa la actividad 8.1
- No se solucionó el incidente, inicia la actividad 6.1

8. Cierre del incidente

- 8.1 La Mesa de Servicios verifica con el usuario el VoBo de la solución del incidente; por vía telefónica, correo electrónico u orden de servicio:
- 8.1.1 Si da VoBo, continúa la actividad 8.2
- No da VoBo, inicia la actividad 8.1
- 8.2 La Mesa de Servicios cambia el ticket a estatus de "Cierre" en la herramienta tecnológica y documenta el nombre del usuario que dio el Vo.Bo.

9. Transición del Incidente

9.1 La transición del Incidente se muestra en la siguiente figura:

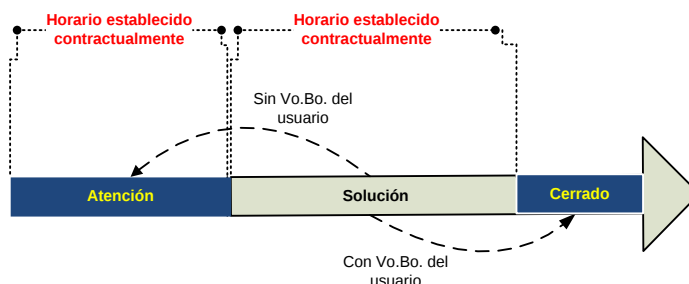


Figura 5. Transición del incidente

10. Documentación del Incidente en la herramienta tecnológica

- 10.1 La documentación es lo más importante cuando se habla de calidad y se utiliza para alimentar la base de conocimientos, lo que conlleva a mejorar los tiempos de solución de incidentes en base a la experiencia.
- 10.2 La información que se debe documentar en la herramienta tecnológica por parte de las áreas soporte de primer y segundo nivel, que solucionen un incidente es la siguiente:
- Falla.
 - Causa o Diagnóstico.
 - Acciones realizadas.
 - Acciones por realizar.

4.3 GESTIÓN DE PROBLEMAS

Objetivo

Minimizar el impacto adverso de los incidentes y problemas que han sido causados por errores en la Infraestructura de TI (hardware/software/comunicaciones) que soportan los servicios de CEPRA, y prevenir la recurrencia de incidentes relacionados con esos errores al investigar su causa raíz y encontrar sus posibles soluciones.

Alcance

El alcance del proceso de Administración de Problemas cubre los servicios internos y externos de TI que se ofrecen en CEPRA.

Política(s)

- El Administrador de Problemas deberá definir acciones preventivas, realizar análisis de tendencias mensualmente y de problemas mayores para identificar tendencias o problemas significativos.
- La Administración de Problemas, se debe enfocar inicialmente, al análisis de los incidentes que tienen un alto impacto en los servicios; es decir, solo aquellos incidentes de la infraestructura de TI (hardware/software/comunicaciones) que interrumpan totalmente los servicios. El Administrador de Problemas deberá analizar las resoluciones de los Incidentes

para alimentar la Base de Conocimiento y así contribuir en la disminución de los tiempos de solución.

- Al analizar un incidente con un alto impacto en los procesos de operación de CEPRA el personal involucrado en la Administración de Problemas deberá consultar la base de datos de los incidentes, donde está registrado el incidente, su clasificación y priorización, su estatus actual, los incidentes asociados y los workaround realizados.
- El personal involucrado en la Administración de Problemas deberá consultar la CMDB (Configuration Management Data Base) para poder clasificar el problema y tomar en cuenta toda la infraestructura asociada al mismo.
- Clasificar los problemas (Falla) de acuerdo a la siguiente tabla:

✓ Clasificación de Criterios de Impacto

1. Empresa
2. Sitio/Departamento
3. Usuarios Múltiples
4. Usuario

✓ Clasificación de Criterios de Urgencia

1. Critica
2. Alta
3. Media
4. Baja

✓ Clasificación de Criterios Prioridad

1. Critica
2. Alta
3. Media
4. Baja

		Prioridad					
Impacto	1	1	1	2	2		
	2	1	2	2	3		
	3	2	2	3	3		
	4	2	3	3	4		
		1	2	3	4		
		Urgencia					

Tabla 3. Criterios de prioridad

- El Administrador de Problemas deberá categorizar (hardware, software o comunicaciones) el problema y registrarlo en la herramienta tecnológica o en una base de datos de problemas. La categorización del problema se hace en función del área o áreas que intervendrán en el análisis del problema y tomando como referencia la información consultada en la base de datos de incidentes.

- El Administrador de Problemas deberá notificar al Especialista Responsable del registro y asignación de un problema para su resolución.
- El Administrador de Problemas dará seguimiento a las actividades desarrolladas por el Especialista de Problemas, y que se documenten en la herramienta tecnológica.
- Se deberá establecer una fecha compromiso para el cierre del problema entre el Administrador del Problema y el Especialista Responsable, y se deberá mantener el registro de la persona asignada a la investigación del problema.
- Las personas que desempeñan un rol en la Administración de Incidentes no deberán de ser las mismas que tendrán un rol en la Administración de Problemas, debido a que el propósito de ambos procesos es distinto.
- Para la asignación del equipo de trabajo de problemas, se deberá considerar que el Proceso de Problemas requiere un tiempo de respuesta y resolución por tipo de falla según niveles de servicio acordados.
- El Administrador de Problemas es quien dará seguimiento a todos los acuerdos, fechas compromiso, etc., que se desprendan de la investigación y análisis del (los) problema(s), en caso de que éstas fechas no sean cumplidas se escalará al jefe inmediato del Especialista Responsable, como escalación Jerárquica.
- La técnicas que se utilizarán para la investigación y el diagnóstico de problemas será aquella que mejor se ajuste a las necesidades del equipo de Especialistas de Problemas, la técnica sugerida es la de los 5 porqués.
- En caso de que la Solución del problema no esté en el alcance del Especialista Responsable, se deberá escalar al proveedor del servicio, como escalación funcional.
- El Administrador de Problemas notificará a la Administración de Incidentes de la actualización/liberación de los workarounds o Errores Conocidos.
- El proceso de Administración de Problemas apoyará a la Administración de Incidentes en registrar en la base de conocimientos los workarounds detectados de la solución del Incidente Mayor para que pueda ser consultada por la mesa de servicios.
- Cuando el Administrador de Problemas reciba la notificación del Incidente Mayor, este registrará un ticket de Problema para el análisis e identificación de la causa raíz.
- El responsable de la solución del Incidente Mayor y el Proceso de Problemas trabajarán en conjunto para identificar la causa raíz y generar el Reporte Final.
- Identificar la causa de la raíz del problema en el tiempo que dicten los niveles de servicio.
- Asegurar que todos los recursos sean asignados e identificar y remediar la falla, dar seguimiento al informe sobre cualquier consecuencia de la falla.
- Verificar que todas las acciones razonables se han tomado para prevenir la repetición de tal falla.

- Si el equipo en cuestión no puede ser reparado, deberá ser sustituido por otro equipo de características técnicas iguales o superiores en los términos que se definan en las Mesas de Trabajo de la Fase de Planeación del Arranque.
- Mantener actualizadas las herramientas y procesos de administración de incidentes y problemas, para la gestión de todos los problemas y acciones preventivas desde la identificación de la causa raíz hasta el cierre del problema.
- Preparar y comunicar los impactos mediante la documentación de la causa raíz del problema, los esfuerzos para corregir temporal o permanentemente el problema y los siguientes pasos para su seguimiento.
- Escalación de los problemas que hayan rebasado los umbrales de respuesta basados en la severidad del problema.

Roles, Responsabilidades y Actividades

1. Administrador de Problemas

- 1.1. Ingresa a la base de datos de incidentes, en la herramienta tecnológica.
- 1.2. Recibe notificación por correo electrónico de Incidentes múltiples del que se desconoce la causa raíz, posible problema, incidente mayor y workaround.
- 1.3. Realiza el monitoreo de la infraestructura de TI que soporta a los servicios.
- 1.4. Revisa los detalles de los incidentes e identifica los CI's afectados consultando la CMDB.
- 1.5. Realiza el análisis de impacto del incidente.
- 1.6. Determina el problema y lo clasifica con base en el análisis de impacto, en la herramienta tecnológica.
- 1.7. Clasifica en función del impacto y urgencia.
- 1.8. Registra el problema y su clasificación en la herramienta tecnológica.
- 1.9. Asigna al responsable del equipo de trabajo o especialista para la investigación.

2. Especialista de Problemas

- 2.1. Recibe notificación por la herramienta tecnológica.
- 2.2. Realiza análisis e investigación.
- 2.3. Realiza diagnóstico del problema.
Identifica la causa raíz del problema, continúa con la actividad 2.4.
No identifica la causa raíz del problema, continúa con la actividad 2.2
- 2.4. Registra el error conocido y/o el workaround en la herramienta tecnológica.
- 2.5. Determina la solución del error conocido.
Requiere cambio, continúa con la actividad 2.6
No requiere cambio, continúa con la actividad 2.7
- 2.6. Elabora RFC. Continúa con la actividad 2.10
- 2.7. Aplica la solución.
- 2.8. Registra el cierre del problema en la herramienta tecnológica. Y termina proceso.
- 2.9. Envía RFC al Administrador del Cambio. (Procedimiento para Administración del Cambio)
- 2.10. Recibe notificación del cambio efectuado o no efectuado por parte del Administrador de Cambios
- 2.11. Evalúa el cambio aplicado.
- 2.12. Registra el cierre del error conocido en la herramienta tecnológica. Y termina proceso.

4.4 GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA

Objetivo

Para fines de mayor control los procesos de Administración de Disponibilidad y Continuidad se unen en un solo documento y el objetivo de estos procesos es la de proporcionar los mecanismos que garanticen la continuidad del negocio ante la ocurrencia de un evento súbito que provoque la interrupción de las operaciones.

Alcance

Este procedimiento aplica a todos los CIs dados de alta en la CMDDB.

Política(s)**El Administrador de Disponibilidad y Continuidad:**

- Deberá apegarse y cumplir con este procedimiento.
- Asegurar que los acuerdos de continuidad y disponibilidad comprometidos con los clientes sean cumplidos en todas las circunstancias.
- Identificar los requisitos de continuidad y disponibilidad del servicio con base a los planes del negocio, SLA's y análisis de riesgos.
- Incluir los lineamientos, accesos, tiempos de reacción, recuperación y disponibilidad final de los componentes del sistema dentro del Plan de Disponibilidad y Continuidad.
- Desarrollar los planes de Disponibilidad y Continuidad y revisarlos anualmente, en caso de que no sufran cambios o modificaciones, de ser así se revisaran en cada actualización o cambio.
- Mantener el Plan de Disponibilidad y Continuidad actualizado, para asegurar que se reflejan los cambios convenidos y requeridos por el negocio.
- El proceso de administración de Cambios debe valorar el impacto de cualquier cambio en el Plan de Disponibilidad y Continuidad del servicio.
- Investigar la no disponibilidad y realizar acciones correctivas y preventivas para que esta no vuelva a ocurrir.
- Incluir dentro del Plan de Disponibilidad y Continuidad listas de contactos y componentes de los servicios proporcionados.
- Incluir dentro del Plan de Disponibilidad y Continuidad los accesos alternos cuando el acceso normal a las instalaciones sea impedido.
- Realizar el Plan de Disponibilidad y Continuidad de acuerdo a las necesidades del negocio.
- Es responsabilidad del Administrador de la Disponibilidad y Continuidad, el resguardo de la información generada en este procedimiento conforme lo establece el Procedimiento para Control de Registros "PR-GC-03".

Roles, Responsabilidades y Actividades**1. Administrador de Disponibilidad y Continuidad**

- 1.1. Recibe del área de Niveles de Servicio los requerimientos de disponibilidad y continuidad del cliente por medio de los SLAs ó
- 1.2. Recibe del Responsable de Desarrollo de Nuevos Negocios y Servicios requisición de modificaciones o creación de un nuevo servicio
- 1.3. Analiza los requerimientos de disponibilidad y continuidad del cliente en conjunto con el Administrador de Niveles de Servicio.
- 1.4. Realiza el análisis de riesgos enfocado a la disponibilidad y continuidad.

- 1.5. Identifica los controles de disponibilidad y continuidad necesarios para atender los eventos detectados.
- 1.6. Elabora o actualiza el Plan de Disponibilidad y Continuidad
- 1.7. Convoca reunión con involucrados para la revisión del Plan de Disponibilidad y Continuidad.

2. Comité de Calidad CEPRA

- 2.1. Recibe y revisa el Plan de Disponibilidad y Continuidad
No acepta los planes. Continúa con la actividad 2.2
Acepta los planes. Continúa con la actividad 2.3
- 2.2. Realiza sus observaciones el Plan de disponibilidad y continuidad y lo regresa para su corrección. Continúa con la actividad 1.6

3. Administrador de Disponibilidad y Continuidad

- 3.1. Recibe el Plan de Disponibilidad y Continuidad autorizado.
- 3.2. Implementa el Plan de Disponibilidad y Continuidad. Continúa con el Subproceso para Monitoreo.

4. Administrador de Disponibilidad y Continuidad

- 4.1. Monitorear disponibilidad del servicio.
Si se identifica caída del servicio, continúa en la actividad 4.2
De lo contrario, sigue en la actividad 4.1
- 4.2. Analiza la información de la caída de los servicios.
Se trata de un mantenimiento planeado, sigue en la actividad 4.3
Si se trata de una afectación en el servicio, se inicia el proceso de Administración de Incidentes.
- 4.3. Registra información del evento.
Se identificaron mejoras en los Planes de Disponibilidad, se inicia el proceso de Administración de Cambios.
Si no fueron identificadas mejoras, continúa en la actividad 4.1

5. Administrador de Disponibilidad y Continuidad

- 5.1. Monitorear continuidad del servicio
Si identifica caídas, continúa en la actividad 5.2
Si no se identifican caídas, seguir monitoreando.
- 5.2. Analiza información de la caída del Servicio
Si es necesario activar el plan de continuidad, continuar en la actividad 5.4
Si no es necesario activar el plan de continuidad, continúa en la actividad 5.3
- 5.3. Registrar la información del evento
Se identificaron mejoras en los Planes de Continuidad, se inicia el proceso de Administración de Cambios.
Si no se identificaron mejoras en los Planes de Continuidad, continúa en la actividad 5.1

4.5 GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DEL SERVICIO

Objetivo

Establecer las actividades para definir y controlar los componentes del servicio y la infraestructura así como para mantener actualizada la información exacta de la información de la configuración.

Alcance

Este procedimiento aplica para todos los CI's (Componentes de Configuración) relacionados a los servicios que integran el Catálogo de Servicios de CEPRA.

Política(s)

Planeación de la CMDB

- El Administrador de Configuraciones deberá apegarse y cumplir con este procedimiento.
- Para efectos de este procedimiento se considera un CI lo siguiente:
 - Dispositivos principales de Infraestructura de hardware como PC's, impresoras, monitores, Servidores y dispositivos de Red.
 - Software: Únicamente Aplicaciones de Negocio, sin considerar software de equipos de escritorio y portátiles. El Catálogo de Servicios de CEPRA se considera como un CI ya que en él se incluye la documentación necesaria para la Administración Efectiva del Servicio.
- El Administrador de Configuraciones en conjunto con el Administrador de Infraestructura deberán definir el alcance para la planeación de la CMDB.
- Para determinar el alcance se deberán identificar que sistemas y componentes de TI van a ser incluidos en la CMDB. Es esencial incluir al menos todos los sistemas de hardware de la Infraestructura Principal y software de las Aplicaciones de Negocio de CEPRA.
- El Administrador de Configuraciones y el Administrador de Infraestructura deberán determinar cuáles son los CI's que se incluirán en la CMDB dependiendo del estado de su ciclo de vida. Por ejemplo pueden obviarse componentes que ya han sido retirados.
- Los Estados de los CI's serán: Almacenado, Prueba, Desarrollo (Implementación), Producción, Retirado.
- Para definir el nivel de detalle y profundidad es necesario tener claro el alcance de la CMDB.
- El nivel de detalle y profundidad debe determinar los atributos que describen a un CI, tipo de relaciones lógicas y físicas registradas entre los diferentes CI's, subcomponentes registrados independientemente. Ejemplo:
 - Atributos: Fecha de compra, fabricante, procesador, sistema operativo, propietario, estado, costo, etc.
 - Relaciones: conexión en red, impresoras conectadas, etc.
 - Profundidad: tarjetas de red, discos duros, tarjetas gráficas, etc.

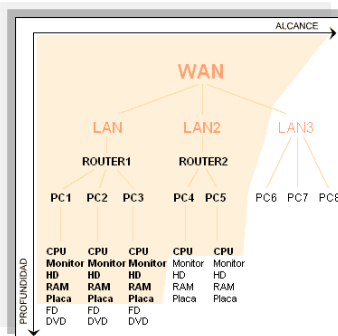


Figura 6. Profundidad

- La identificación debe ser, por supuesto, única y si es posible interpretable por los usuarios.
- Este código debe ser utilizado en todas las comunicaciones referentes a cada CI y si es posible debe ir físicamente unido al mismo (mediante una etiqueta de difícil eliminación).
- Los códigos no deben ser sólo utilizados para componentes de hardware sino también para software.
- Una vez generada y registrada la CMDB en la herramienta de CEPRA el Administrador de Configuraciones deberá notificar este hecho y hacerlo oficial a todos los Administradores de Procesos y usuarios en general.

Administración de la CMDB.

- Todos los Administradores de Procesos (Incidentes, Cambios, Liberaciones, etc.) y de Servicios (Servicios de Datos, Servicios de Desktop Management, Servicios de Call Center, etc.) así como usuarios que tengan asignado algún CI deberán notificar al Administrador de Configuraciones de cualquier error, alta, baja o actualización de un CI registrado en la CMDB.
- Toda persona que haya solicitado la adquisición de un nuevo componente de Hardware o Software deberá de notificar en paralelo de la Solicitud de Cotización, Préstamo y Compra de Bienes y Servicios al Administrador de Configuraciones, quien deberá de estar preparado para dar de alta el CI desde su ingreso al Almacén.
- El Administrador de Configuraciones deberá determinar cuáles son los CI's que se podrán actualizar dependiendo del estado de su ciclo de vida y del presupuesto asignado al proyecto correspondiente.
- Después de una adquisición, antes de que Almacén General haga entrega del CI al responsable del mismo deberá de notificar al Administrador de Configuraciones para que asegure su correcto registro en la CMDB.
- La Base de Datos de la CMDB deberá ser respaldada diariamente de acuerdo al Plan Preventivo BD Service Center.
- El registro de todos los componentes de hardware debe iniciarse desde la aprobación de su compra y debe mantenerse actualizado su estado en todo momento de su ciclo de vida. Asimismo, debe estar correctamente registrado todo el software de Aplicaciones de Negocio "en producción".
- Las tareas de control deben centrarse en:
 - Asegurar que todos los componentes están registrados en la CMDB.
 - Monitorizar el estado de todos los componentes.
 - Actualizar las interrelaciones entre los CI's.
- Para asegurarse de mantener actualizada la CMDB por lo menos una vez al año se deberá realizar una auditoría física a por lo menos el 55% de los CI's.
- Cualquier cambio en los CI's deberá realizarse a través del Proceso de Administración de Cambios CE-QP-RS-105.
- Para asegurarse de mantener la integridad de los CI's de los servicios críticos es recomendable que el Administrador de Configuraciones participe en el CAB en los Cambios Mayores.

Verificación de la CMDB

- La verificación de la CMDB debe mostrar la situación actual.
- Las auditorías se pueden realizar al azar, o cuando la Administración de la Configuración considere que la información no es correcta.
- La verificación y auditoría se puede llevar a cabo en las siguientes consideraciones:
 - Después de implementar la nueva CMDB.
 - Un tiempo después de la implementación.
 - Antes y después de cualquier cambio.
 - Después de una recuperación ante desastres.
- Se deben realizar las siguientes preguntas durante una auditoría:
 - ¿Están todas las RFC's, de todas las etapas de implementación, registradas en la CMDB, y están controlada por la Administración de Configuración?
 - ¿La CMDB está actualizada? En caso de no ser así ¿Por qué?
 - ¿Qué impacto tiene en la Administración del Cambio (análisis real del impacto de los cambios planificados?).
 - ¿El nombre de los nuevos CI's es acorde con las convenciones de nomenclatura?
 - ¿Los contenidos de la DML corresponden con la información de la CMDB? De no ser así ¿Por qué no?

Roles, Responsabilidades y Actividades

SUBPROCESO PLANEACION DE LA CMDB

1. Administrador de Configuraciones

- 1.1 Trabaja en conjunto con el Administrador de Infraestructura para definir el alcance y el baseline.
- 1.2 Define el nivel de detalle y de profundidad de los componentes de configuración.
- 1.3 Define los atributos y relaciones de la infraestructura que soporta los servicios de BSS.
- 1.4 Establece la nomenclatura para la identificación de los CIs.
- 1.5 Realiza el inventario de la infraestructura con base a los atributos, relaciones y profundidad definidos.
- 1.6 Determina las relaciones entre los componentes de la infraestructura y los asocia al servicio correspondiente.
- 1.7 Asigna codificación a los CI's para su identificación en la CMDB.
- 1.8 Registra el CI en la CMDB.
- 1.9 Notifica a los administradores de los procesos (Procedimiento para Administración de Nuevos Servicios o Cambios en los Servicios / Procedimiento de Administración de Cambios y Liberaciones/ Procedimiento para Administración de la Capacidad / Procedimiento para Administración de Disponibilidad y Continuidad) que la CMDB está disponible. Y continúa con el Subproceso para Administración de la CMDB.

SUBPROCESO PARA ADMINISTRACION DE LA CMDB**2. Responsable de Desarrollo de Nuevas Soluciones y Servicios / Dirección de Ingeniería**

- 2.1. Adquiere un nuevo CI y actualiza su Base de Datos.
- 2.2. Envía por correo electrónico la Base de Datos al Administrador de Configuraciones. Y continúa con la actividad 5.1.

3. Administrador de Liberaciones

- 3.1. Implementa el cambio autorizado
- 3.2. Informa por correo electrónico al Administrador de Configuraciones el cambio. Y continúa con la actividad 5.2

4. Administrador de Incidentes

- 4.1 Detecta errores en la CMDB.
- 4.2 Informa por correo electrónico al Administrador de Configuraciones acerca del error. Y continúa con la actividad 5.3

5. Administrador de configuraciones

- 5.1 Recibe por correo electrónico la Base de Datos del nuevo CI comprado. Y continúa con la actividad 5.4.
- 5.2 Recibe por correo electrónico la información de los CI's implementados. Y continúa con la actividad 5.4
- 5.3 Recibe por correo electrónico la información de los CI's con errores. Y continúa con la actividad 5.4
- 5.4 Identifica y clasifica los CI's en la CMDB.
- 5.5 Identifica la relación de los CI's con los servicios proporcionados en la CMDB.
- 5.6 Actualiza la CMDB con la información del CI.
- 5.7 Verifica la información actualizada en la CMDB vs los CI's físicos.
- 5.8 Si la información es correcta, continúa con la actividad 5.8
- 5.9 La información no es correcta, continúa con la actividad 5.9
- 5.10 Envía por correo electrónico notificación de la actualización de la CMDB. Y continua con la actividad 6.1
- 5.11 Corrige la información de los CI's en la CMDB. Y continúa con la actividad 5.6.

6. Responsable de Desarrollo de Nuevas Soluciones y Servicios / Dirección de Ingeniería / Administración de Liberaciones / Administrador de Incidentes

- 6.1 Recibe por correo electrónico notificación de la actualización de la CMDB.
- 6.2 Ingresa y verifica la información del CI en la CMDB.
- 6.3 Valida y confirma la información del CI en la CMDB.
 - Si la información es correcta, continúa con la actividad 6.4.
 - La información no es correcta, continúa con la actividad 6.5

- 6.4 Envía por correo electrónico Vo.Bo. al Administrador de Configuraciones. Y continúa con la actividad 7.1
- 6.5 Realiza sus observaciones y las envía por correo electrónico al Administrador de Configuraciones para su corrección. Y continúa con la actividad 5.4.

7. Administrador de Configuraciones

- 7.1 Recibe por correo electrónico Vo.Bo. Y termina Subproceso para Administración de la CMDB.

SUBPROCESO PARA VERIFICACION DE LA CMDB

8. Administrador de Configuraciones

- 8.1 Identifica físicamente los CI's susceptibles de ser verificados en la CMDB.
- 8.2 Identifica Áreas que cuenten con CI's.
- 8.3 Filtra información por área en la CMDB
- 8.4 Identifica responsables de los CIs.
- 8.5 Envía por correo electrónico notificación para revisión a los responsables de CI's.

9. Dueño del Servicio.

- 9.1 Recibe por correo electrónico notificación de verificación.
- 9.2 Envía por correo electrónico al Administrador de Configuraciones retroalimentación de los CI's de los que es responsable.

10. Administrador de Configuraciones

- 10.1 Recibe información de los CI's del dueño del servicio.
- 10.2 Realiza comparación de activos físicos y lógicos de la CMDB mediante Check List.
Si existen diferencias, continua con la actividad 10.3.
No existen diferencias, termina Subproceso para Verificación de la CMDB.
- 10.3 Identifica la necesidad de actualizar la CMDB. Y continúa con el Subproceso para
- 10.4 Administración de la CMDB.

4.6 GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Objetivo

Proporcionar a todo el personal involucrado en la prestación de los servicios de TI, el conocimiento de manera controlada y con la calidad asegurada, para facilitar la operación y soporte de los servicios.

Alcance

El alcance del proceso de Administración del Conocimiento cubre los servicios de TI que se encuentren documentados en el Catálogo de Servicios de TI del cliente y a los activos que soportan los mismos.

Política (s)

- Es responsabilidad del Administrador de la Base de Conocimientos establecer y mantener actualizada la Base de Conocimientos la cual permitirá contar con la información de las soluciones obtenidas de la documentación del Resolutor.
- Es responsabilidad del Administrador de la Base de Conocimientos asegurar la calidad de la información contenida en la Base de Conocimientos para que ésta pueda ser utilizada por el Usuario Final y por el Resolutor.
- Se deberá ejecutar un plan de trabajo para realizar revisiones a la Base de Conocimientos, orientadas a mantener la calidad e integridad de los datos de la información contenida en la misma.
- Se deberán determinar acciones de mejora derivadas de los hallazgos identificados en las revisiones efectuadas.
- La información contenida en la Base de Conocimientos deberá ser:
 - Clara y concisa para cualquier tipo de usuario.
 - Detallada
 - Corresponda al tipo de problemática que se presenta
- El Administrador de la Base de Conocimientos deberá difundir al área de Tecnología de Información, a los Proveedores de Servicios de TI y a los Usuarios finales el Procedimiento para la Administración de la Base de Datos de Conocimientos.
- El Administrador de la Base de Conocimientos deberá establecer las acciones que permitan integrar información a la Base de Datos de Conocimientos.
- La Base de Datos de Conocimientos deberá ser actualizada por el Resolutor de acuerdo a las nuevas soluciones detectadas.
- La Base de Datos de Conocimientos deberá contener únicamente el conocimiento relevante y los datos e informaciones que facilitan dicho conocimiento.
- El Administrador de la Base de Conocimientos deberá detectar las necesidades de conocimiento existentes, tanto a nivel particular como grupal.
- El canal de comunicación deberá ser el adecuado para que los "propietarios" del conocimiento puedan transferirlo a quienes lo necesitan.

Roles, Responsabilidades y Actividades**1. Administrador del Conocimiento****1.1. Capturar Datos Requeridos**

Durante la operación de todos los procesos se generarán datos. Los datos relevantes deberán capturarse continuamente, preferentemente usando mecanismos automatizados.

1.2. Crear Información Relevante

Basado en los datos recopilados en la actividad 1, crear información tales como reportes de desempeño, reportes para análisis de datos, referencias técnicas para resolver situaciones sobre la operación y uso del sistema, manuales de procedimientos actualizados, etc.

1.3. Identificar el Conocimiento Potencialmente Útil

De la información disponible, identificar cuáles elementos podrían ser útiles para el SKMS. Estos elementos de conocimiento necesitan pasarse al Administrador del Conocimiento para su debida consideración.

1.4. Evaluar el Conocimiento

Evaluar la información disponible para determinar si es útil y/o relevante. En la práctica, esta evaluación pueden llevarla a cabo un número de personas o equipos pero la Administrador del Conocimiento es responsable de asegurar que esta fase se complete.

Si el conocimiento se ve cómo útil entonces ir a la actividad 6, de lo contrario ir a la actividad 5.

1.5. Descartar el Conocimiento No Útil

Si se ha decidido que el elemento de conocimiento no es útil, se puede descartar. En esta etapa, puede ser adecuado informar al solicitante la razón(es) por las que fue descartado.

1.6. Exactitud del Conocimiento

Revisar los detalles del elemento de conocimiento para asegurar que sea exacto. Aunque el Administración del Conocimiento es responsable de que esta actividad se complete, la evaluación real misma la puede llevar a cabo un número de personas o equipos.

Si el conocimiento es exacto entonces ir a la actividad 8; de otra manera ir a la actividad 7.

1.7. Rechazar Solicitud

Informar al solicitante de las razones por las que se ha rechazado y darle la opción de volver a someter su elemento de conocimiento siempre que las razones se rectifiquen de manera razonable.

1.8. Importar el Conocimiento al SKMS

Importar el elemento de conocimiento al Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio.

1.9. Transferir/Publicar el Conocimiento

Poner a disposición de todos, el elemento de conocimiento nuevo en el Sistema de Gestión del Conocimiento de Servicio.

Si es adecuado, publicar la disponibilidad del elemento de conocimiento por medios tales como correo electrónico, intranet, posters, etc.

1.10. Revisión Periódica de la SKMS

Periódicamente revisar y probar todas las entradas en el Sistema de Gestión del Conocimiento de Servicio. Correr los reportes relevantes que permitan que esas entradas se visualicen.

Revisar cada elemento de conocimiento por su exactitud, relevancia y uso. Asegurar que todas las entradas sean apropiadas para el propósito.

1.11. Información Relevante

¿Es el elemento de conocimiento todavía relevante? Por ejemplo, los cambios que se han implementado a componentes de hardware y software pueden significar que un elemento particular de conocimiento ya no es relevante.

Si el elemento de conocimiento se requiere todavía entonces ir a la actividad 12, de otra manera ir a la actividad 13.

1.12. Retirar de la SKMS

Retirar el elemento de conocimiento del SKMS y archivarlo en caso de que se requiera en el futuro.

1.13. Actualización del Conocimiento

Siguiendo la revisión, ¿se requiere una actualización del conocimiento?

Si se requiere una actualización entonces ir a la actividad 14; de otra manera la revisión continua sigue adelante en la actividad 10.

1.14. Actualizar Elemento de Conocimiento

Actualizar el elemento de conocimiento como sea adecuado, asegurando que el proceso de la Administración de Cambios se le adhiera, si se requiere.

4.7 GESTIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO

Objetivo

Identificar e implementar mejoras a los Servicios, procesos y activos que soportan los Procesos del Negocio.

Alcance

Este procedimiento aplica para los Sistemas de Gestión y servicios internos y externos de CEPRA, incluido los elementos que soportan los servicios.

Política(s) General (es)

- Es obligación del personal de CEPRA identificar mejoras en los procesos y servicios comprometidos a través del Procedimiento de Mejora Continua.
- Todas las acciones de mejora deben ser registradas en un Formato de Acción Preventiva.
- Las mejoras deberán ser aprobadas antes de ser implementadas
- La implementación de las mejoras se debe realizar a través del procedimiento de Cambios.
- Definir la Línea Base de los Servicios con el fin de poder hacer mediciones a las mejoras.
- Los criterios para evaluar las oportunidades de mejora son:
 - Cuando se trate de una acción para eliminar la causa potencial o probabilidad de que se materialice el incumplimiento a un requerimiento del cliente y un requisito de las normas o también cuando se identifique cambios para aumentar la productividad en tus procesos, en tu personal y los servicios que entregas a tu cliente.
 - Cuando se trate de una acción para reducir o eliminar la causa recurrente de una no conformidad identificada.

Procedimiento y Responsabilidad

1. **Solicitante**
 - 1.1. Identificar acción(es) de mejora
2. **Coordinador del Sistema de Gestión**

DATOS GENERALES.

- 2.1. Anote los datos generales.

DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA.

- 2.2. Explique la propuesta detallando

OBJETIVO / BENEFICIOS DE LA MEJORA (especifique ahorros en su caso).

- 2.3. Establezca el (los) objetivo(s) de la mejora considerando que sean:
 - 2.3.1. Específicos: Claros sobre qué, dónde, cuándo y cómo va a cambiar la situación;
 - 2.3.2. Medibles: que sea posible cuantificar los fines y beneficios;
 - 2.3.3. Realizables: que sea posible lograr los objetivos; (conociendo los recursos y las capacidades a disposición de la comunidad);
 - 2.3.4. Realista: que sea posible obtener el nivel de cambio reflejado en el objetivo; y
 - 2.3.5. Limitado en tiempo: estableciendo el periodo de tiempo en el que se debe completar cada uno de ellos.

ÁREAS DE IMPACTO / PERSONAL BENEFICIADO

2.4. Mencione las áreas que se verán beneficiadas con la mejora y/o la cantidad de personal beneficiado.

RESPONSABLES INVOLUCRADOS (Equipo de Mejora)

2.5. Anote el nombre de los participantes en la mejora.

SITUACIÓN ACTUAL

2.6. Describa los siguientes puntos:

- 2.6.1. **Concepto:** Indique el (los) aspecto(s) medibles que describen la situación actual.
- 2.6.2. **Indicador:** Anote la Métrica del concepto.
- 2.6.3. **Valor actual:** Anote la medida actual del indicador.
- 2.6.4. **Valor esperado:** Meta del indicador que se pretende lograr con el mejora de mejora
- 2.6.5. **Ejemplo:** Concepto: tiempo de prestación de un servicio
- 2.6.6. **Indicador:** tiempo transcurrido entre la solicitud del cliente y la entrega del mismo.

INDICADORES DE ÉXITO

2.7. Son indicadores clave que permiten medir la efectividad de la mejora global. Puede elegirse alguno o varios de los conceptos de la situación actual.

RECURSOS

2.8. Describir los recursos

- 2.8.1. **Tiempo estimado de ejecución:** Indique el periodo en el que se pretende implementar todo la mejora y detalle las actividades, fechas y responsables específicos.
- 2.8.2. **Recursos materiales y humanos:** Liste los recursos de infraestructura (espacios de trabajo, equipos, materiales, servicios y personal) requeridos para la mejora.
- 2.8.3. **Costo Estimado de la mejora:** Indique el costo estimado de la mejora, anexe evidencias (presupuesto, cotizaciones, etc.).

PLAN DE TRABAJO.

2.9. Especifique las actividades, fechas y responsables para la mejora.

APROBACIÓN DEL JEFE DE INMEDIATO

2.10. La mejora debe presentarse al Jefe Inmediato para su aprobación. Se incluye nombre y firma.

PRIORIZACIÓN DE LAS MEJORAS

2.11. Las mejoras deben priorizarse de acuerdo al impacto y urgencia en el negocio.

MEDICIÓN DE LAS MEJORAS

2.12. El coordinador registra el nivel de cumplimiento de los indicadores de éxito considerando el valor alcanzado.

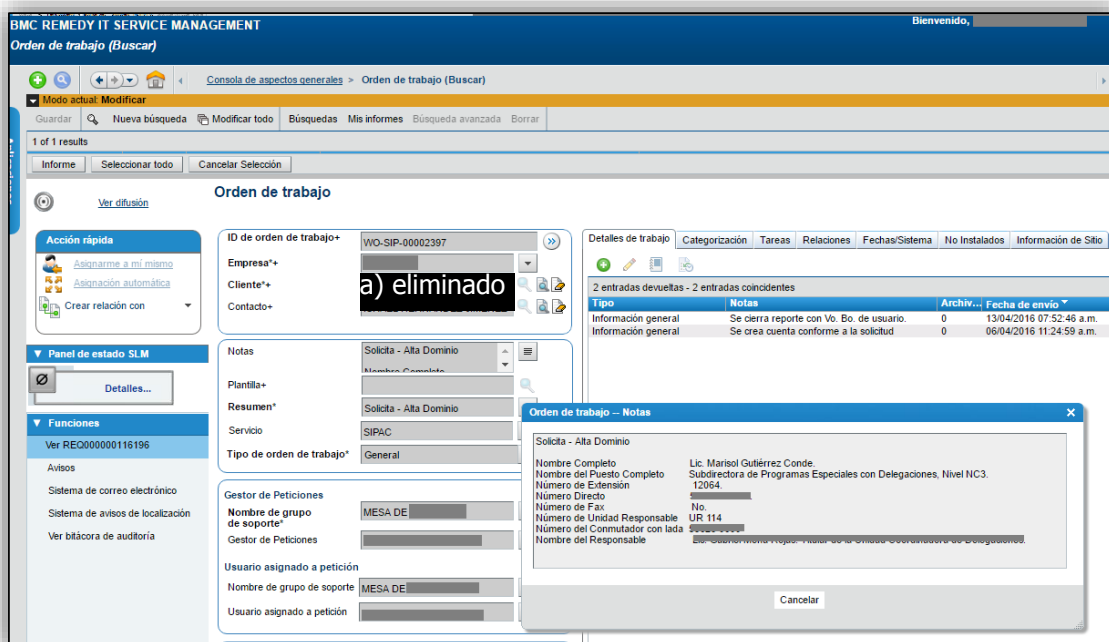
REPORTEO

2.13. El Coordinador del Sistema de Gestión revisa los avances, quien registra la fecha, los avances revisados y anexa una copia de las evidencias presentadas y realiza reporte de las oportunidades de mejora ejecutadas.

5 EJEMPLO DE DOCUMENTACIÓN INTERNA QUE DEMUESTRA ALINEACIÓN DE PROCESOS A MEJORES PRÁCTICAS

5.1 EVIDENCIA GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

1. Pantalla de una solicitud de servicios a la mesa:



The screenshot shows the BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT interface. The main window is titled "Orden de trabajo (Buscar)". It displays a search result for "WVO-SIP-00002397". The form includes fields for "Empresa*", "Cliente*", and "Contacto*", all of which are marked as "a) eliminado". The "Notas" section shows a list of notes, including "Solicita - Alta Dominio" and "Solicita - Alta Dominio". The "Tipo de orden de trabajo*" is set to "General". The "Gestor de Peticiones" section shows "Nombre de grupo de soporte*" as "MESA DE" and "Usuario asignado a petición" as "MESA DE". The "Gestor de Peticiones" section also shows "Nombre de grupo de soporte*" as "MESA DE" and "Usuario asignado a petición" as "MESA DE". The "Orden de trabajo - Notas" window is open, showing details for "Solicita - Alta Dominio", including "Nombre Completo", "Nombre del Puesto Completo", "Número de Extensión", "Número Directo", "Número de Fax", "Número de Unidad Responsable", "Número del Conmutador con la", and "Nombre del Responsable".

eliminado
a) 2 nombres
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

2. A continuación se muestra una pantalla de ejemplo de una solicitud a mesa de servicios de la creación de un alta de dominio donde mesa realiza el registro correspondiente de la solicitud y se le asigna a grupo correspondiente.

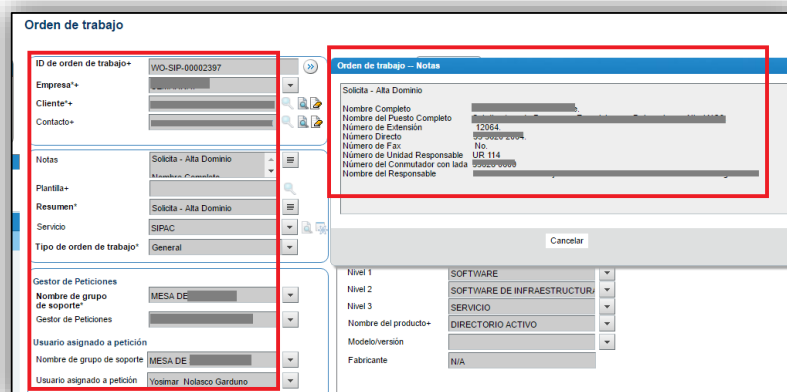


Figura 8. Pantalla de registro de campos en una solicitud de servicio

3. Pantalla de registro de campos en una solicitud de servicio:
Los campos marcados en color rojo son algunos de los campos que se completan para registrar las solicitudes de servicios, donde destacan: Datos del usuario, datos del requerimiento, resumen de la solicitud, datos del usuario asignado, entre otros.
4. Pantalla de categorización de una solicitud de Servicio:
Dentro de la herramienta el agente de mesa cuenta con una sección para realizar la categorización que corresponde a la solicitud que se está atendiendo.

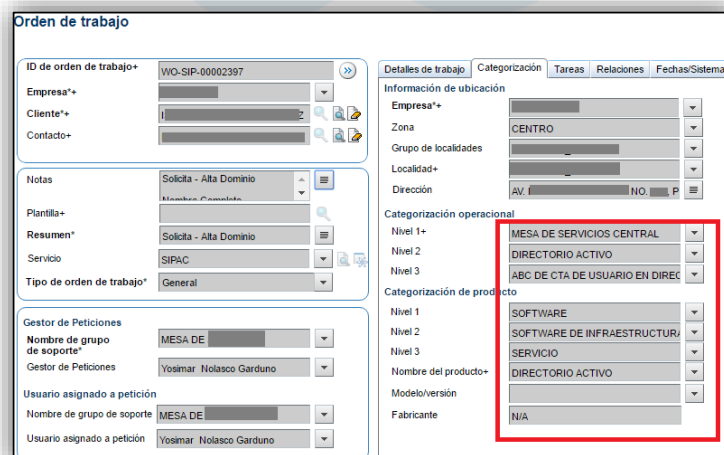


Figura 9. Pantalla de categorización

5. Pantalla de "Solución" a una Solicitud de servicios:
Se documenta dentro de la herramienta las actividades realizadas para la solución de la petición.

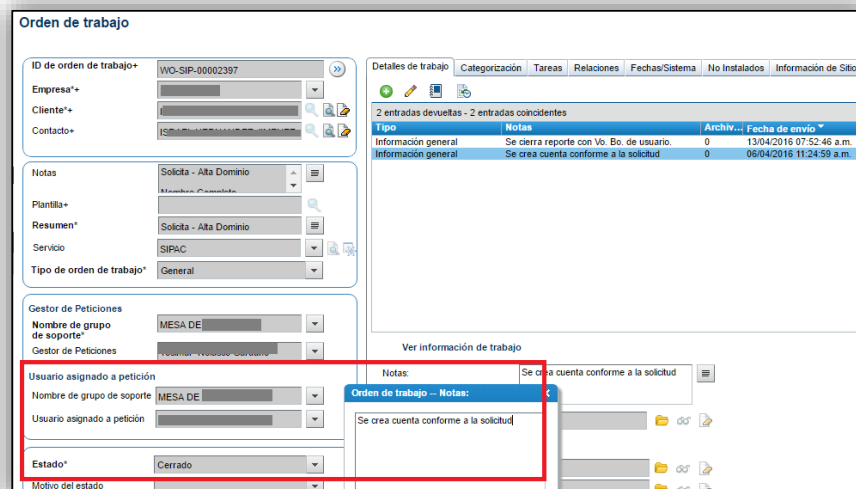


Figura 10. Pantalla de Solución

5.2 EVIDENCIA GESTIÓN DE INCIDENTES

1. Pantalla de Falla presentada:
Se registra dentro de la herramienta tecnológica la falla que presenta el usuario final del servicio, donde se documenta el detalle de la falla, además de los datos del usuario, equipo, se prioriza, se registra el tipo de incidencia.

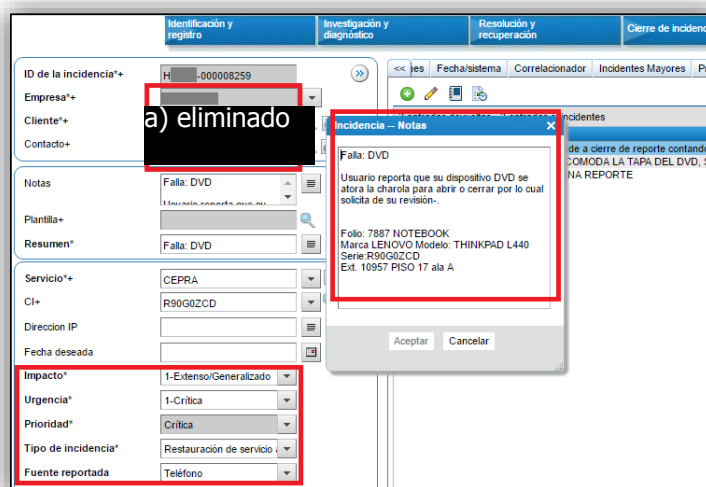


Figura 11. Pantalla de Falla Presentada

eliminado
a) 4 nombres

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial



LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL RESERVADA DE LA
COBERTURA DE LOS TRATADOS DE LIBRE COMERCIO
ELECTRÓNICA DE SERVICIOS
No: LA-006E00001-E4-2016
Proyecto: "Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)"

2. Pantalla de Categorización:

En esta sección es donde se documenta la categorización de la falla, esta se realiza de acuerdo a la información que se proporciona por el usuario en la llamada o primer contacto, esta categorización sirve de insumo a la "Administración de problemas".

Figura 12. Pantalla de Categorización

3. Pantalla de seguimiento y documentación a falla:

A continuación un ejemplo de seguimiento hacia los incidentes generados donde se solicita atención a la brevedad de un grupo resolutor para atender y solventar la falla reportada.

Figura 13. Pantalla de Seguimiento y documentación de falla

4. Pantalla de solución de falla:
En esta sección se documenta como se resolvió la falla, como se resolvió y en algunos casos donde aplica se adjunta evidencia de la solución o la validación de la falla.

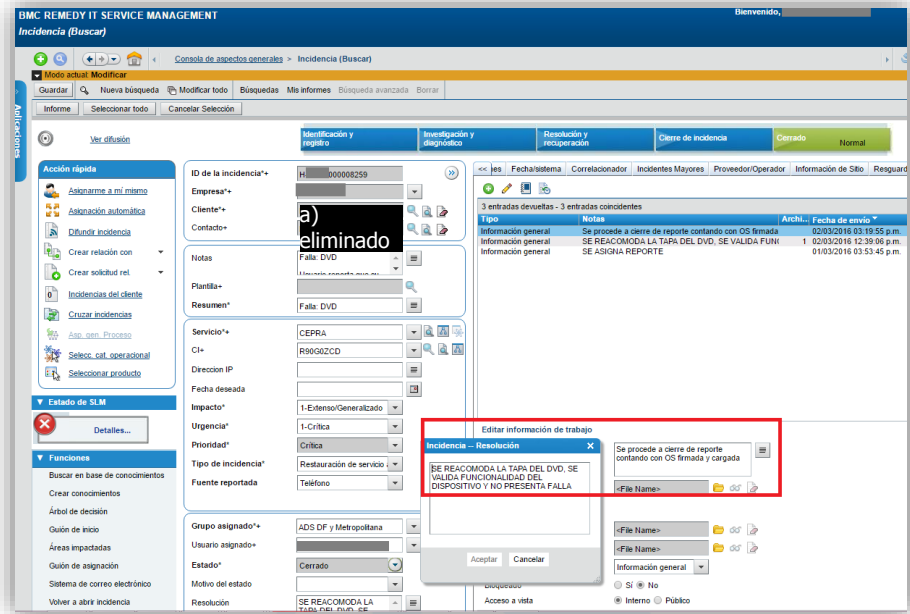


Figura 14. Pantalla de solución de falla

5.3 EVIDENCIA GESTIÓN DE PROBLEMAS

1. Diagnóstico de problemas a través de un análisis de Pareto, técnica para separar los "Pocos vitales" de los "Muchos triviales", es decir determinar la causa principal del problema permitiendo con esto ver cuáles serán los incidentes que tienen un alto impacto en los procesos; es decir solo aquellos incidentes de la infraestructura de TI que interrumpan totalmente los servicios.

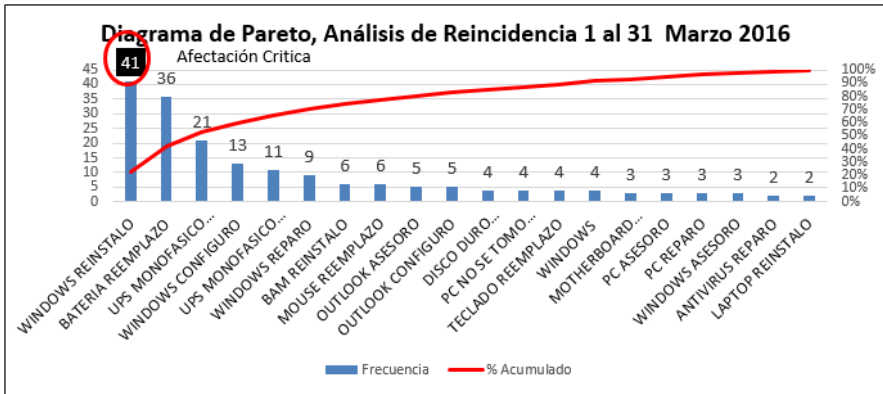


Figura 15. Análisis de Pareto

- Registro y clasificación de problema en la herramienta, en donde se observa que hay un ID de Problema generado de manera automática por la herramienta, en el campo resumen se especifica la falla reportada, así mismo se clasifica el impacto y urgencia, también se encuentra una sección de pestañas donde es posible documentar el seguimiento y adjuntar archivos de evidencias recabadas (Pestaña detalles de trabajo), categorización del problema, de acuerdo al elemento de configuración reportado y fecha de registro, de última modificación y cierre de reporte principalmente.

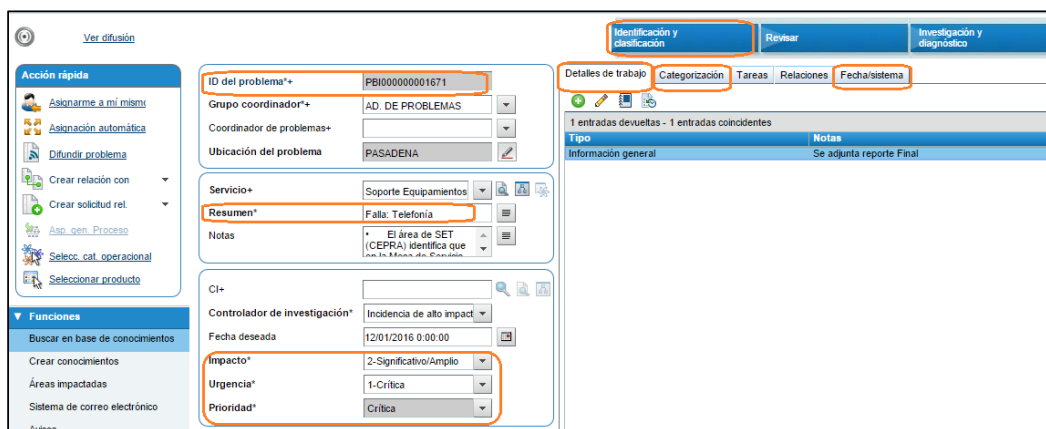


Figura 16. Registro y clasificación de problema en la herramienta

- Investigación y Diagnóstico, a través de la pestaña detalles de trabajo, se puede documentar el o los avances de la investigación y diagnóstico, adjuntando archivos de evidencia necesarios.

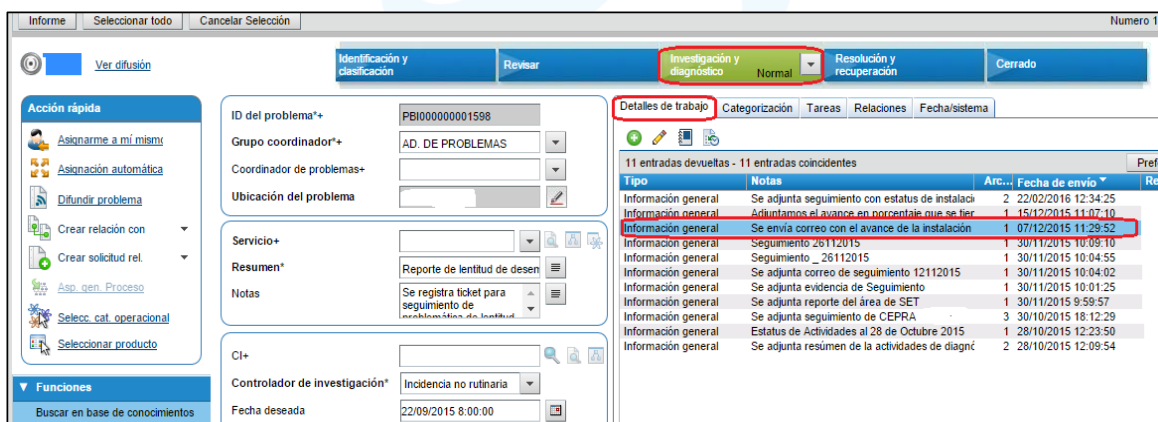


Figura 17. Investigación y Diagnóstico

4. Ejemplo de informe de diagnóstico:

Issue	Diagnostico	Acciones	Tiempo de Implementación	Implicación
Lentitud en equipos M79 por actividad de SVHOST	Se identifica que la tarea de Windows Update es la causa del alto consumo del recurso de Memoria	1. Distribuir y aplicar en todos los equipos M79 el Fix de Microsoft kb-3050265 para corregir este comportamiento	1 Día para subir el paquete de instalación 1 Día para la distribución a los servidores locales 1 semana para la distribución a todos los equipos	- Se requiere reinicio del equipo para que apliquen los cambios, - Se configurara la instalación para que este reinicio no sea automático pero que si envíe un mensaje solicitando esta acción al usuario. - Si por alguna razón algún equipo no es reiniciado en una semana esta acción si se dará de forma automática.

Tabla 4. Ejemplo de Informe de diagnóstico

Esta acción tiene un alcance masivo y como resultado se espera corregir y mejorar el rendimiento de todos los equipos M79.

5. Cierre de ticket de problema, se procede a documentar la resolución y cambiar el estatus del ticket a Cerrado

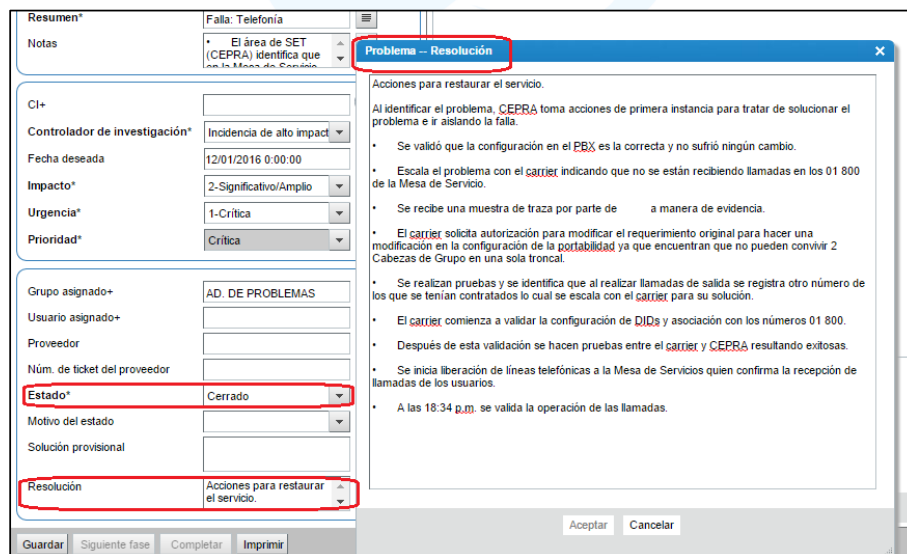


Figura 18. Cierre de ticket de problema

6. Alimentar la Base de Errores Conocidos y relacionarlo al ticket de problema

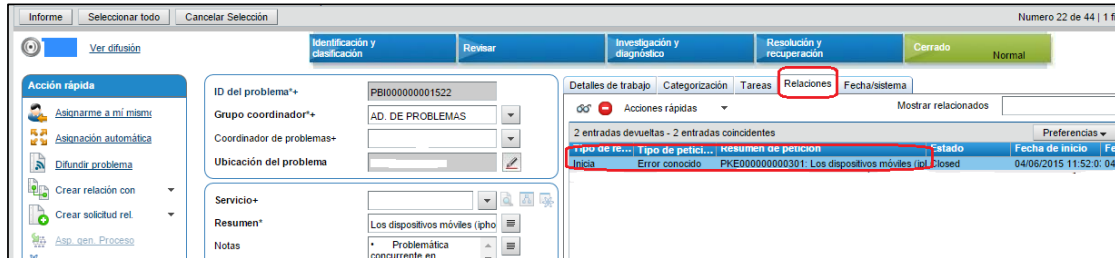


Figura 19. Alimentar la Base de Errores Conocidos

5.4 EVIDENCIA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD OPERATIVA

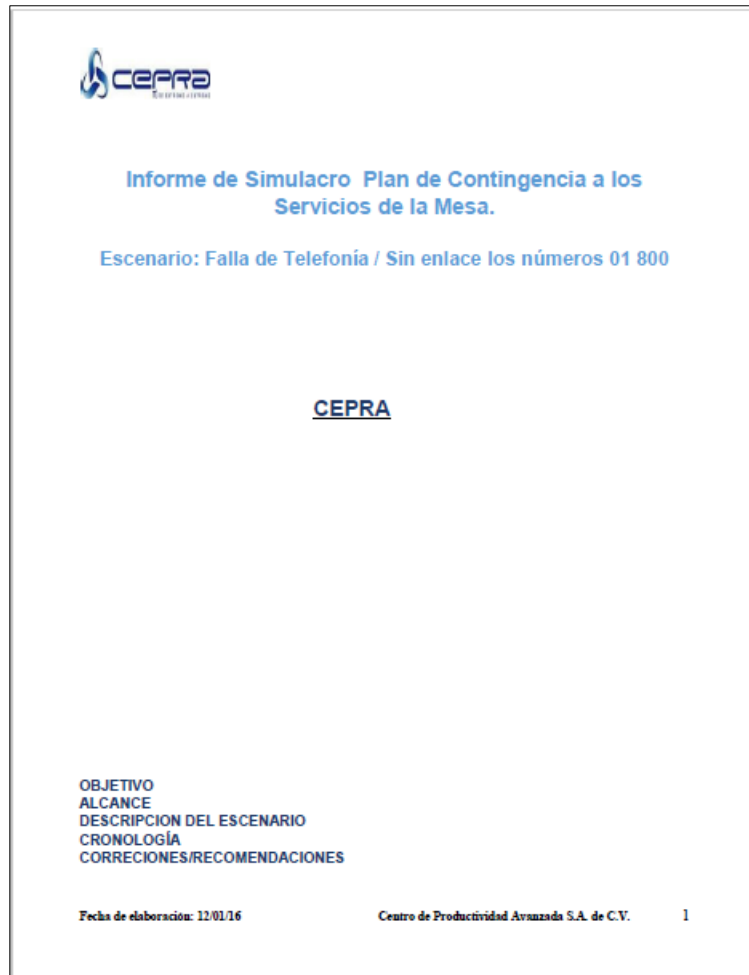


Figura 20. Gestión de la Continuidad Operativa



OBJETIVO

- Presentar los resultados y conclusiones del simulacro realizado para garantizar la continuidad de la operación de la Mesa de Servicio en una contingencia real.

ALCANCE

- Las áreas de soporte involucradas en la continuidad de la operación de la Mesa de Servicio son las siguientes:
 - Mesa de Servicio.
 - Herramienta de Mesa de Servicio
 - Infraestructura (Voz y Datos)
 - ADC

DESCRIPCION DEL ESCENARIO

- Se contempla corte abrupto del servicio de telefonía y 01 800 que soporta la Mesa de Servicio con una duración de 12 hrs. (Inicio 08:00 a.m. a 08:00 p.m.), Sin afectación en la infraestructura de Datos.
- Duración de la implementación del plan de contingencia de la Mesa de Servicio: Inicio 08:00 a.m. a 10:00 a.m.
- Restauración de la continuidad del servicio al 100%: 08:00 p.m.

CRONOLOGÍA DEL EVENTO

12 de Enero.

Confirmación del impacto.

- A las 7:50 a.m. el área de SET (INFRAESTRUCTURA) suspende el servicio de telefonía con el carrier y realiza una llamada a los números 01 800 de la Mesa, y se verifica el siguiente mensaje: " el número que usted marco no existe, favor de verificarlo "

Fecha de elaboración: 12/01/16 Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V. 2

Figura 21. Gestión de la Continuidad Operativa



- La Mesa concluye el checklist de todos los números 01 800 y valida la red de Datos, envía el estatus vía correo electrónico confirmando la afectación.
- Se confirma que los servicios de telefonía presentan la afectación esperada.

Mitigación del impacto.

Se puso en marcha el esquema de contingencia.

- Se solicitó al cliente la utilización del correo electrónico para reporte hacia la mesa de servicio.
- Adicionalmente se realizó el desplazamiento de agentes de mesa de servicio a las instalaciones del cliente.
- Se confirma que a las 9:45 a.m. los agentes desplazados ya están operando en las instalaciones del cliente.
- Continuando con el plan de contingencia, se adecuaron horarios de agentes para balancear la carga de trabajo.
- Se habilitan 7 equipos celulares como contacto alterno para los operadores, a quienes también son atendidos vía correo electrónico.
- Durante la contingencia se contempla realizar 216 llamadas de salida para validar los tickets resueltos.
- Durante la contingencia se contempla recibir 780 correos atendidos por Mesa.

Acciones para restaurar el servicio.

Al identificar el problema, CEPRA toma acciones de primera instancia para tratar de solucionar el problema e ir aislando la falla.

- Se validó que la configuración en el PBX es la correcta y no sufrió ningún cambio, las llamadas internas son exitosas.
- Se escala el problema con el carrier indicando que no se están recibiendo llamadas en los 01 800 de la Mesa de Servicio y DID's asignados.

Fecha de elaboración: 12/01/16 Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V. 3

Figura 22. Gestión de la Continuidad Operativa



- El carrier registra un ticket de atención al problema y confirma seguimiento.
- Los agentes desplazados con el cliente se conectan a la herramienta tecnológica vía web, registrando los tickets en tiempo real.
- El carrier notifica que detecta un corte en los servicios entregados requiere validar si hay alguna desconexión en la infraestructura de CEPRA, comienza a validar la configuración de DIDs y asociación con los números 01 800.
- Después de esta validación se hacen pruebas entre el carrier y CEPRA resultando exitosas.
- Se inicia liberación de líneas telefónicas a la Mesa de Servicio quien confirma la recepción de llamadas de prueba a los 01 800.
- A las 08:34 p.m. se valida la restauración de la operación de la Mesa de Servicios al 100%.

CONCLUSIONES

- El tiempo estimado de la restauración de los servicios se redujo de acuerdo a lo planeado.
- El desplazamiento de los agentes a las instalaciones del cliente tuvo complicaciones.
- Se identifica que rendimiento de la herramienta de telefonía está degradado y obsoleto para soportar las nuevas tecnologías de los carriers.

CORRECCIONES / RECOMENDACIONES

- Se recomienda tener un presupuesto asignado al desplazamiento de los agentes en caso de contingencia.
- Se revisará el plan de contingencia para identificar puntos de mejora y minimizar aún más el impacto a la operación.
- Se recomienda evaluar el cambio de tecnología de telefonía para garantizar la operación de la Mesa y sus servicios.

Fecha de elaboración: 12/01/16 Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V. 4

Figura 23. Gestión de la Continuidad Operativa

5.5 EVIDENCIA GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DEL SERVICIO

1. Consola de gestión de activos

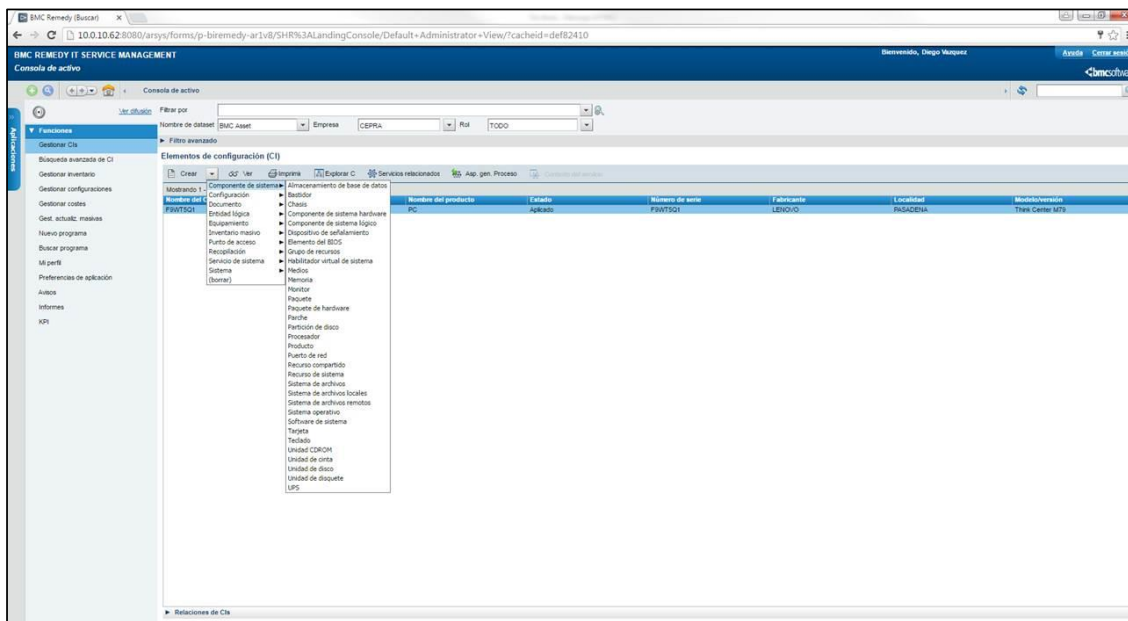


Figura 24. Consola de gestión de activos

2. Activos

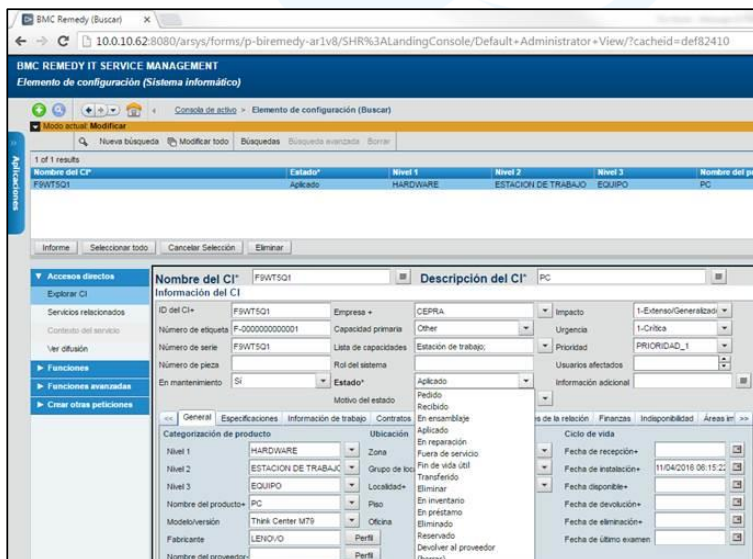
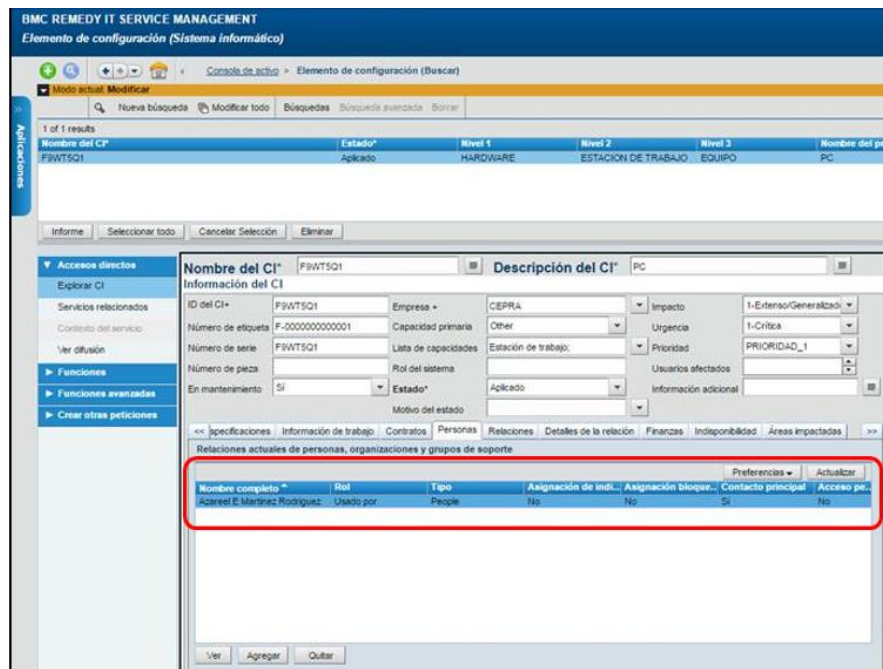


Figura 25. Consola de gestión de activos

3. Relación con el usuario asignado al activo



The screenshot shows the BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT interface. The main window displays the configuration of a CI (F9WTSQ1) with various fields for identification and classification. Below this, a table lists the relationships between the CI and users. The table has columns for 'Nombre completo', 'Rol', 'Tipo', 'Asignación de indi...', 'Asignación bloque...', 'Contacto principal', and 'Acceso per...'. The first row shows the relationship with 'Joaquín E. Martínez Rodríguez' in the role of 'Usado por'.

Nombre completo	Rol	Tipo	Asignación de indi...	Asignación bloque...	Contacto principal	Acceso per...
Joaquín E. Martínez Rodríguez	Usado por	Peque	No	No	Si	No

Figura 26. Relación con el usuario asignado

4. Relación de activo y sus componentes

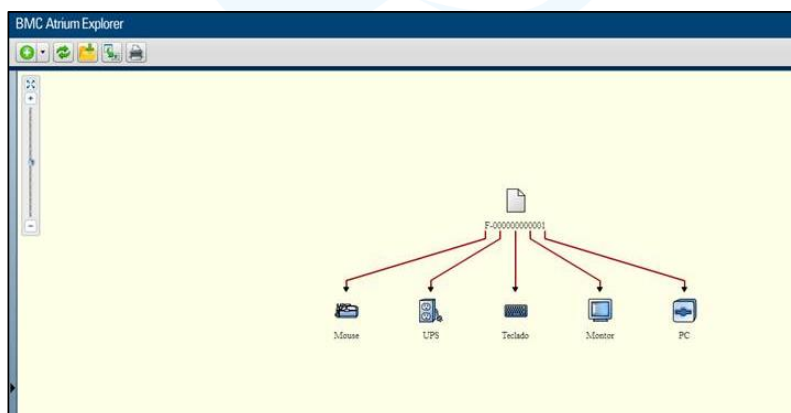


Figura 27. Relación de activo y sus componentes

5.6 EVIDENCIA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

1. Consola de la Base de Datos del Conocimiento

eliminado
a) 6 nombres
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

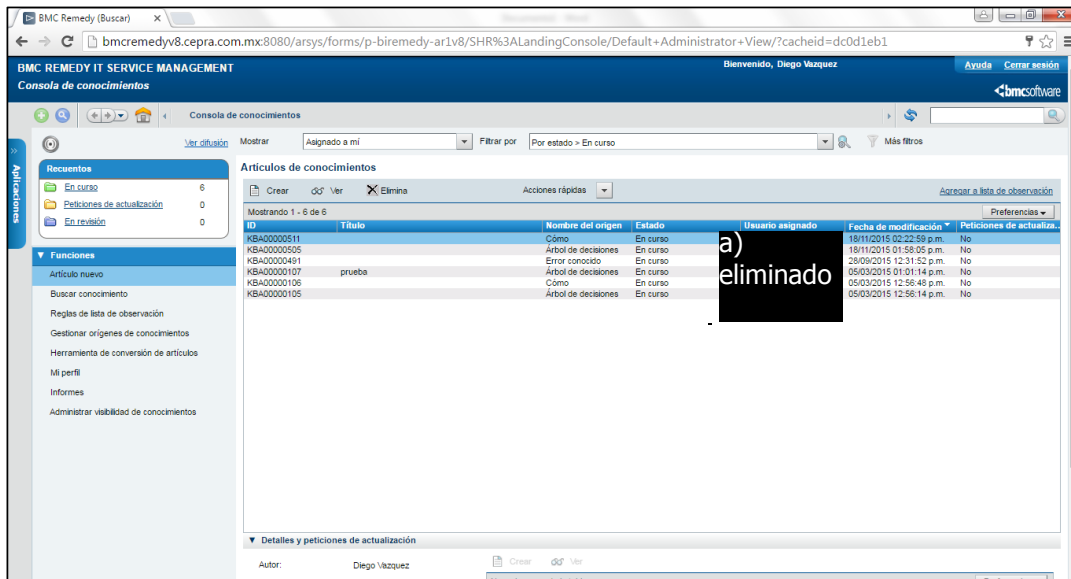


Figura 28. Consola de la Base de Datos del Conocimiento

2. Formulario de conocimiento

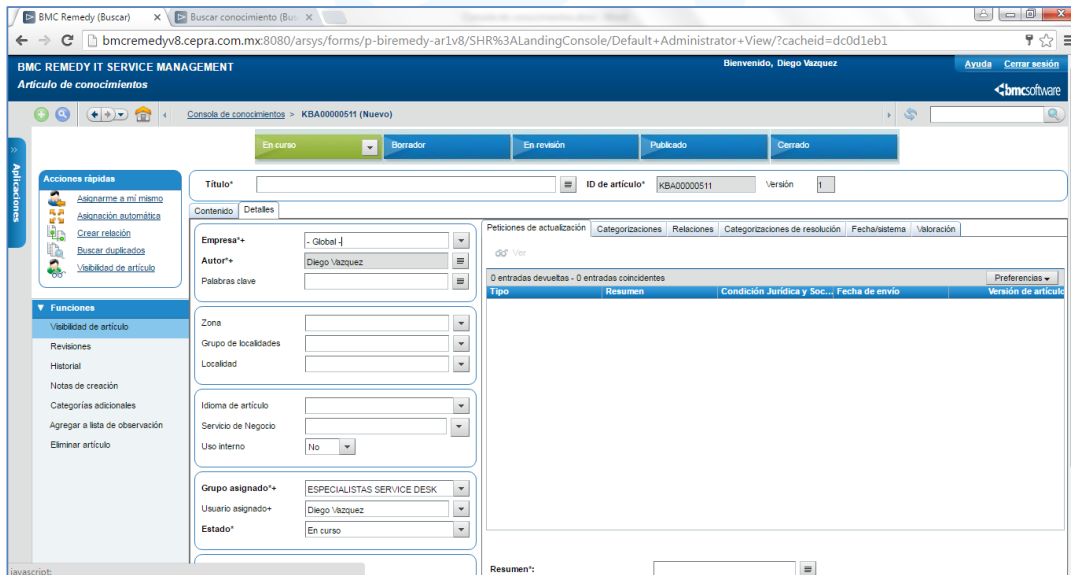
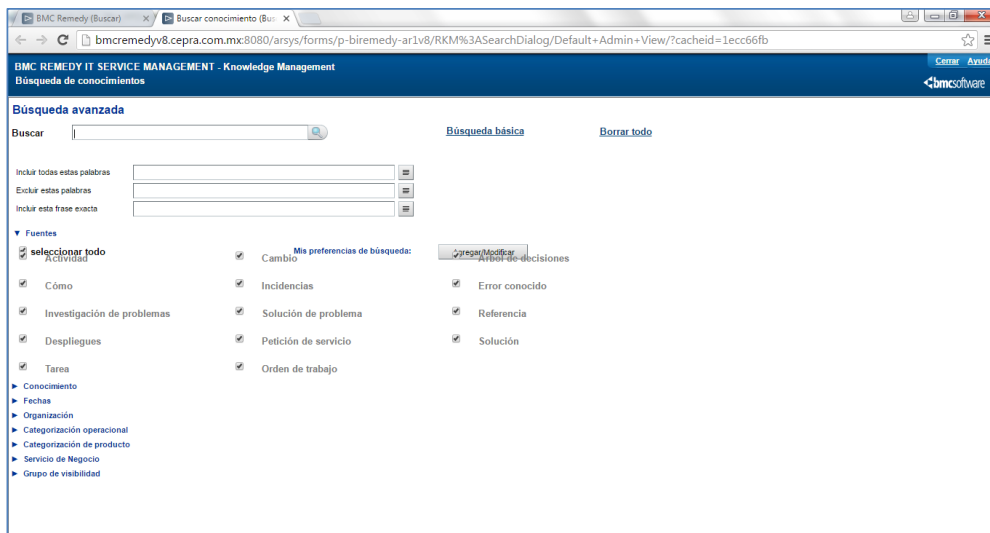


Figura 29. Formulario de conocimiento

3. Búsqueda de artículo de conocimiento



BMC Remedy (Buscar) x Buscar conocimiento (Bu... x

bmcremedyv8.cepra.com.mx:8080/arsys/forms/p-biremedy-ar1v8/RKM%3ASearchDialog/Default+Admin+View/?cacheid=1ecc66fb

BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Knowledge Management

Búsqueda de conocimientos

Búsqueda avanzada

Buscar [] Búsqueda básica Borrar todo

Incluir todas estas palabras []
Excluir estas palabras []
Incluir esta frase exacta []

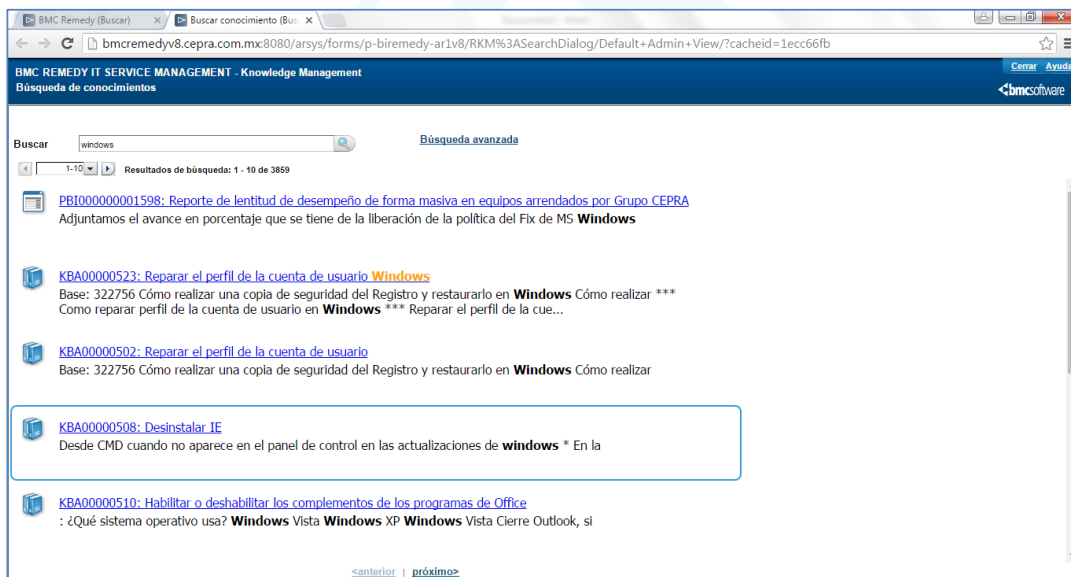
Fuentes

☒ seleccionar todo ☐ Mis preferencias de búsqueda: []
☐ Cambio []
☐ Incidencias []
☐ Solución de problema []
☐ Petición de servicio []
☐ Orden de trabajo []

Conocimiento
Fechas
Organización
Categorización operacional
Categorización de producto
Servicio de Negocio
Grupo de visibilidad

Figura 30. Búsqueda de artículo de conocimiento

4. Resultados de conocimiento



BMC Remedy (Buscar) x Buscar conocimiento (Bu... x

bmcremedyv8.cepra.com.mx:8080/arsys/forms/p-biremedy-ar1v8/RKM%3ASearchDialog/Default+Admin+View/?cacheid=1ecc66fb

BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Knowledge Management

Búsqueda de conocimientos

Buscar windows Búsqueda avanzada

1-10 Resultados de búsqueda: 1 - 10 de 3859

PBI00000001598: Reporte de lentitud de desempeño de forma masiva en equipos arrendados por Grupo CEPRA
Adjuntamos el avance en porcentaje que se tiene de la liberación de la política del Fix de MS Windows

KBA00000523: Reparar el perfil de la cuenta de usuario Windows
Base: 322756 Cómo realizar una copia de seguridad del Registro y restaurarlo en Windows Cómo realizar ***
Cómo reparar perfil de la cuenta de usuario en Windows *** Reparar el perfil de la cue...

KBA00000502: Reparar el perfil de la cuenta de usuario
Base: 322756 Cómo realizar una copia de seguridad del Registro y restaurarlo en Windows Cómo realizar

KBA00000508: Desinstalar IE
Desde CMD cuando no aparece en el panel de control en las actualizaciones de windows * En la

KBA00000510: Habilitar o deshabilitar los complementos de los programas de Office
¿Qué sistema operativo usa? Windows Vista Windows XP Windows Vista Cierre Outlook, si

Figura 31. Resultados de conocimiento

5.7 EVIDENCIA GESTIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO

	Proyecto de Mejora "Monitoreo de Fallas con Spectrum"		
	Versión: 00	Revisión: 01	Código: CE-FO-GC-20

1. DATOS GENERALES.

Proyecto "Monitoreo de Fallas" consiste en configurar el monitoreo especializado de fallas para toda la infraestructura de TI en BSS y que es usada para prestar servicio a sus clientes, consistiendo principalmente de elementos de comunicaciones, facilidades y servidores.

2. DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA.

A través de la aplicación de monitoreo "CA SPECTRUM" se realizará el monitoreo de la infraestructura de CEPRA para mejorar el tiempo de respuesta.

3. OBJETIVO / BENEFICIOS DE LA MEJORA.

- Monitoreo especializado de Fallas
- Minimizar el tiempo de caída de equipos
- Garantizar los niveles de Servicio
- Mapear eventos

4. ÁREAS DE IMPACTO / PERSONAL BENEFICIADO

- Clientes CEPRA
- Especialistas
- Operaciones
- Infraestructura

5. RESPONSABLES INVOLUCRADOS (Equipo de Mejora)

Director de Ingeniería, Gerente de Ingeniería, Gerente de Infraestructura, Líder de Proyecto.

6. SITUACIÓN ACTUAL

Los servicios de BSS están basados en una infraestructura tecnológica que presta BSS a los clientes críticos, por lo que es necesario contar con una herramienta de monitoreo y administración de infraestructura. CA Spectrum es la aplicación de monitoreo que será instalada y configurada para el monitoreo de fallas y alarmas de manera eficiente.

7. INDICADORES DE ÉXITO

- Alarmas
- Respuesta proactiva

Página 1 de 2

Figura 32. Gestión de mejora del servicio

 CEPRA GRUPO	Proyecto de Mejora "Monitoreo de Fallas con Spectrum" Versión 00 Revisión 01 Código: CE-FO-GC-20
---	---

8. RECURSOS

Tiempo estimado de ejecución: 53 días hábiles

Recursos materiales y Humanos: Especialistas de infraestructura y monitoreo. Herramienta de monitoreo, recursos de infraestructura.

9. PLAN DE TRABAJO.

	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora
1	Proyecto Monitoreo de Fallas en BSS	53 días	lun 26/04/10	mié 07/07/10	
2	Presentación Inicial del Proyecto	1 día	lun 26/04/10	lun 26/04/10	
3	Configuración de Dispositivos y Recabado de Info	5 días	mar 27/04/10	lun 03/05/10	2
4	Generación de SOW	4 días	mar 04/05/10	vie 07/05/10	3
5	Descubrimiento de la Infraestructura de Comunica	5 días	lun 10/05/10	vie 14/05/10	4
6	Creación de Mapas Topológicos	10 días	lun 17/05/10	vie 28/05/10	5
7	Determinación de Elementos no certificados	3 días	lun 31/05/10	mié 02/06/10	6
8	Configuración de Alarmas	4 días	jue 03/06/10	mar 08/06/10	7
9	Mapeo de Eventos no certificados	10 días	mié 09/06/10	mar 22/06/10	8
10	Diseño y Configuración de Consolas de Alarmas	2 días	mié 23/06/10	jue 24/06/10	9
11	Capacitación	2 días	vie 25/06/10	lun 28/06/10	10
12	Memoria Técnica	6 días	mar 29/06/10	mar 06/07/10	11
13	Presentación Final del Proyecto	1 día	mié 07/07/10	mié 07/07/10	12
14	Cierre del Proyecto	0 días	mié 07/07/10	mié 07/07/10	13

10. APROBACIÓN DEL JEFE DE ÁREA

Juan Carlos Gonzalez
Director de Ingeniería

11. REVISIÓN DE AVANCES

El Coordinador del SGC designa a Juan Gálvez para realizar una auditoría de cumplimiento

12. CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

Referencia:
Plan de Liberaciones_ Monitoreo de Fallas Spectrum

Página 2 de 2

Figura 33. Gestión de mejora del servicio

6 CERTIFICACIONES CEPRA

6.1 CERTIFICACIÓN ISO 20000-1:2011

Es la Norma Internacional de Calidad en la Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información. Basada en la mejora de la prestación de productos y servicios de TI. Está orientada a mejorar la calidad, la fiabilidad, la entrega, así como a ayudar a una mejor planificación, gestión y prestación de servicios de TI, al mismo tiempo que adapta los productos a las necesidades del negocio y de sus clientes.

Estos son los beneficios que con la operación bajo esta norma:

- ✓ Alinear los requisitos y las necesidades del servicio.
- ✓ Definir un lenguaje común y las herramientas para garantizar la integración en la cadena de valor hacia los servicios, clientes y usuarios de las TI's.
- ✓ Aplicar mejora continua al SGS
- ✓ Promover la adopción de un enfoque de procesos integrado para la liberación de servicios que cumplen con el negocio y los requerimientos del cliente.
- ✓ Ayudar a diseñar servicios TI que proporcionen valor a la organización.
- ✓ Ayudar a la estandarización de documentación, terminología, operación, etc.
- ✓ Al supervisar, medir y revisar sus procesos y servicios, ayuda a la mejora continua de los servicios.
- ✓ Contribuye a la organización en la toma de decisiones basados en las mediciones de los procesos y servicios
- ✓ Mejora la comunicación interna y con los clientes.
- ✓ Crea valor en la entrega de los servicios.
- ✓ Incrementa la calidad de los servicios.
- ✓ A nivel operativo, se consigue mayor eficacia y eficiencia
- ✓ A nivel de los clientes, ISO 20000 es un referente para recibir una prestación de servicios TI de calidad y acorde a sus necesidades y expectativas.
- ✓ A nivel estratégico, una empresa certificada en ISO 20000 significa que trabaja acorde a unos estándares conocidos y aceptados globalmente y realiza una correcta Administración de Servicios de TI para beneficios de sus clientes.
- ✓ Es garantía para sus clientes de que comprenderá y cumplirá con los requisitos de servicio.



bsi.

Certificate of Registration

IT SERVICE MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 20000-1:2011

This is to certify that:

Centro de Productividad Avanzada
S.A. de C.V.
Insurgentes Sur No. 800
Piso 10
Col. del Valle
Distrito Federal
C.P. 03100
Mexico

Holds Certificate No: **ITMS 589521**

and operates an IT Service Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 20000-1:2011 for the following scope:

The implementation and operation of the Services Management System as support of the processes of Help Desk, Call Center, Network Operation Center (NOC) and Security Operation Center (SOC) services.

La implementación y operación del Sistema de Gestión de Servicios como soporte de los procesos y servicios de Mesa de Servicio, Call Center, Network Operation Center (NOC) y Security Operation Center (SOC).

For and on behalf of BSI:

Reg Blake, VP Regulatory Affairs, BSI Group America Inc.

Original Registration Date: 10/03/2012
Latest Revision Date: 09/14/2015

Effective Date: 10/03/2015
Expiry Date: 10/02/2018

Page: 1 of 2

...making excellence a habit™

bsi.
ANAB
ACCREDITED
MANAGEMENT SYSTEMS
ISO/IEC 20000

itSMF
ISO/IEC 20000

This certificate remains the property of BSI and shall be returned immediately upon request.
An electronic certificate can be authenticated [online](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsigroup.com/ClientDirectory.
To be read in conjunction with the scope above or the attached appendix.
Information and Contact: BSI, 389 Chiswick Court, Uxbridge, Middlesex, UK. Tel: +44 (0)1895 950000
BSI Assurance UK limited, registered in England under number 7005521 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
A Member of the BSI Group of Companies.

Figura 34. ISO 20000-1

Certificate No: **ITMS 589521**

Location

Registered Activities

Centro de Productividad Avanzada
S.A. de C.V.
Insurgentes Sur No. 800
Piso 10
Col. del Valle
Distrito Federal
C.P. 03100
Mexico

The Implementation and operation of the Services Management System as support of the processes of Help Desk, Call Center, Network Operation Center (NOC) and Security Operation Center (SOC) services.

La Implementación y operación del Sistema de Gestión de Servicios como soporte de los procesos y servicios de Mesa de Servicio, Call Center, Network Operation Center (NOC) y Security Operation Center (SOC).

Centro de Productividad Avanzada
S.A. de C.V.
Pasadena #14
Colonia Del Valle
Del. Benito Juárez
Distrito Federal
03100
Mexico

The Implementation and operation of the Services Management System as support of the processes of Help Desk, Call Center, Network Operation Center (NOC) and Security Operation Center (SOC) services.

La Implementación y operación del Sistema de Gestión de Servicios como soporte de los procesos y servicios de Mesa de Servicio, Call Center, Network Operation Center (NOC) y Security Operation Center (SOC).

Original Registration Date: 10/03/2012
Latest Revision Date: 09/14/2015

Effective Date: 10/03/2015
Expiry Date: 10/02/2018

Page: 2 of 2

This certificate remains the property of BSI and shall be returned immediately upon request.
An electronic certificate can be authenticated [online](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsigroup.com/ClientDirectory.
To be read in conjunction with the scope above or the attached appendix.
Information and Contact: BSI, 10 Market Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: +44 (0)45 035 9000
BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805331 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
A Member of the BSI Group of Companies.

Figura 35. ISO 20000-1

Traducción Simple al español

Certificado de registro

Sistema de Gestión de Servicios de TI - ISO / IEC 20000-1: 2011

Esto es para certificar que:

Centro de Productividad Avanzada
S.A.
Insurgentes Sur No. 800
Piso 10
Col. del Valle
Distrito Federal
C. P. 03100
México

Tiene un Certificado No:

ITMS 589521

y opera un Sistema de Gestión de Servicios de TI que cumpla los requisitos de la norma ISO / IEC 20000-1: 2011
para el siguiente alcance:

La aplicación y el funcionamiento del Sistema de Gestión de Servicios de soporte de los
procesos de Atención al cliente, Call Center, Centro de Operaciones de Red (NOC) y el
Centro de Operaciones de Seguridad de los servicios (SOC).

La Implementación y Operación del Sistema de Gestión de Servicios de Como Soporte
de los Procesos y Servicios de Mesa de Servicio, Call Center, Centro de Operaciones de
Red (NOC) y el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).

Por y en nombre de BSI:

Reg Blake, vicepresidente de Asuntos Regulatorios, BSI Group America
Inc.

Original Fecha de registro: 10/03/2012

Fecha de vigencia: 03/10/2015

Última Fecha de revisión: 14/09/2015

Fecha de caducidad: 10/02/2018

Página 1 de 2

Este certificado es propiedad de BSI y se devolverá inmediatamente cuando se soliciten.
Un certificado electrónico puede ser autenticado [en línea](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory). Las copias impresas pueden ser validadas en
www.bsigroup.com/ClientDirectory debe leerse en conjunción con el alcance más arriba o en el anexo adjunto.
Información y contacto: BSI, Visionmark Court, Avenue Davy, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 545 080 9000
BSI Aseguramiento UK Limited, registrada en Inglaterra con el número 7605321 en 389 Chiswick High Road, Londres W4
4AL, Reino Unido. Un miembro de la BSI Group.

Figura 36. ISO 20000-1 Traducción simple

Certificado no: **ITMS 589521**

Ubicación	Actividades registradas
Centro de Productividad Avanzada S.A. Insurgentes Sur No. 800 Piso 10 Col. del Valle Distrito Federal C. P. 03100 México	La aplicación y el funcionamiento de los Servicios Sistema de Gestión como apoyo de los procesos de Ayuda Escritorio, Call Center, Centro de Operaciones de Red (NOC) y Centro de Operaciones de Seguridad de los servicios (SOC). La Implementación y Operación del Sistema de Gestión de Servicios de Como Soporte de los Procesos y Servicios de Mesa de Servicio, Call Center, Centro de Operaciones de Red (NOC) y Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).
Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V. Pasadena # 14 Colonia Del Valle Del. Benito Juárez Distrito Federal 03100 México	La aplicación y el funcionamiento de los Servicios Sistema de Gestión como apoyo de los procesos de Ayuda Escritorio, Call Center, Centro de Operaciones de Red (NOC) y Centro de Operaciones de Seguridad de los servicios (SOC). La Implementación y Operación del Sistema de Gestión de Servicios de Como Soporte de los Procesos y Servicios de Mesa de Servicio, Call Center, Centro de Operaciones de Red (NOC) y Centro de Operaciones de Seguridad (SOC).

Original Fecha de registro: 10/03/2012
Última Fecha de revisión: 14/09/2015

Fecha de vigencia: 03/10/2015
Fecha de caducidad: 10/02/2018

Página: 2 de 2

Este certificado es propiedad de B2i y se devolverá inmediatamente cuando se solicite.
Un certificado electrónico puede ser autenticado [en línea](http://www.b2igroup.com/ClientDirectory). Las copias impresas pueden ser verificados en www.b2igroup.com/ClientDirectory debe leerse en conjunción con el alcance más arriba o en el anexo adjunto.
Información y contacto: B2i, Kitepark Court, Avenida Davy, Knowlhill, Milton Keynes MK3 8PP, Tel: + 44 645 080 0000
B2i Assicuramenti UK Limited, registrada en Inglaterra con el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, Londres W4 4AL, Reino Unido. Un miembro de la B2i Group.

Figura 37. ISO 2000-1 Traducción simple

6.2 CERTIFICACIÓN ISO 27001:2013

CEPRA, al contar con la certificación ISO 27001 asegura que opera bajo un conjunto integrado de procesos y controles que garanticen la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, de manera que sea una pieza importante en el aseguramiento de la continuidad operacional de los activos y la entrega de los servicios, redundando en un valor agregado que contribuye a la mejora en los niveles de servicio.

Estos son los beneficios brindará al servicio APS-3 la operación bajo esta norma:

- ✓ Reducción del riesgo de fraude; pérdida, robo o corrupción de información tanto de la organización como de sus clientes.
- ✓ Los clientes tienen acceso a la información a través medidas de seguridad.
- ✓ Confianza de clientes y socios estratégicos por la garantía de calidad y confidencialidad comercial y de la información.
- ✓ Las auditorías externas ayudan cíclicamente a identificar las debilidades del sistema y las áreas a mejorar.
- ✓ Reducción de costos tanto para la organización como para los clientes debido a la corrección de incidentes de seguridad.
- ✓ Posibilidad de integrarse con otros sistemas de gestión (ISO9001, ISO 20000)
- ✓ Continuidad de las operaciones necesarias del negocio y sus clientes tras incidentes de gravedad (BCP, DRP).
- ✓ Conformidad con la legislación vigente sobre información personal, propiedad intelectual y otras.
- ✓ Confianza y reglas claras para las personas de la organización y sus clientes.
- ✓ Reducción de los incidentes de seguridad.
- ✓ Proporciona confianza a las partes interesadas.
- ✓ Reducción en las partes financieras, por ejemplo multas, auditorías y primas de seguros.

bsi.

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that:

Centro de Productividad Avanzada
S.A. de C.V.
Insurgentes Sur No. 800
Piso 10
Col. del Valle
Distrito Federal
C.P. 03100
Mexico

Holds Certificate No:

IS 589522

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

Applies to the Information Security Management System that supports the implementation and operation processes of Help Desk and Network Operation Center (NOC) services, delivered by Grupo CEPRA, in accordance to the Statement of applicability NO-RS-01 Ver. 3 Rev. 04 dated 06/FEB/2015.

Aplica al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Grupo CEPRA que soporta los procesos de implementación y operación de los servicios de Mesa de Servicio y Network Operation Center (NOC) de acuerdo con la Declaración de Aplicabilidad NO-RS-01 Ver. 3 Rev. de fecha 04 06/FEB/2015.

For and on behalf of BSI:


Reg Blake, VP Regulatory Affairs, BSI Group America Inc.

Original Registration Date: 08/28/2012

Latest Revision Date: 08/17/2015

Effective Date: 08/28/2015

Expiry Date: 08/27/2018

Page: 1 of 2



...making excellence a habit™

This certificate remains the property of BSI and shall be returned immediately upon request.
An electronic certificate can be authenticated online. Printed copies can be validated at www.bsigroup.com/ClientDirectory.
To be read in conjunction with the scope above or the attached appendix.
Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: +44 (0)45 000 9000.
BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7905321 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
A Member of the BSI Group of Companies.

Figura 38. ISO 27001

Certificate No: **IS 589522**

Location

Centro de Productividad Avanzada
 S.A. de C.V.
 Insurgentes Sur No. 800
 Piso 10
 Col. del Valle
 Distrito Federal
 C.P. 03100
 Mexico

Registered Activities

Applies to the Information Security Management System that supports the implementation and operation processes of Help Desk and Network Operation Center (NOC) services, delivered by Grupo CEPRA, in accordance to the Statement of applicability NO-RS-01 Ver. 3 Rev. 04 dated 06/FEB/2015.

Aplica al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Grupo CEPRA que soporta los procesos de implementación y operación de los servicios de Mesa de Servicio y Network Operation Center (NOC) de acuerdo con la Declaración de Aplicabilidad NO-RS-01 Ver. 3 Rev. de fecha 04 06/FEB/2015.

Original Registration Date: 08/28/2012

Latest Revision Date: 08/17/2015

Effective Date: 08/28/2015

Expiry Date: 08/27/2018

Page: 2 of 2

This certificate relates to the information security management system, and not to the products or services of the certified organization. The certificate reference number, the mark of the certification body and/or the accreditation mark may not be shown on products or stated in documents regarding products or services. Promotion material, advertisements or other documents showing or referring to this certificate, the trademark of the certification body, or the accreditation mark, must comply with the intention of the certificate. The certificate does not of itself confer immunity on the certified organization from legal obligations.

This certificate remains the property of BSI and shall be returned immediately upon request.
 An electronic certificate can be authenticated [online](http://www.bsigroup.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsigroup.com/ClientDirectory.
 To be read in conjunction with the scope above or the attached appendix.
 Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP, UK; Tel: +44 (0)45 030 9000
 BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7005321 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
 A Member of the BSI Group of Companies.

Figura 39. ISO 27001

Traducción Simple al Español

Certificado de registro

Sistema de gestión de la seguridad de la información - ISO / IEC 27001: 2013

Esto es para certificar que:

Centro de Productividad Avanzada
S.A.
Insurgentes Sur No. 800
Piso 10
Col. del Valle
Distrito Federal
C. P. 03100
México

Tiene un Certificado No:

IS589522

y opera un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que cumple con los requisitos de la norma ISO / IEC
27001: 2013 para el siguiente alcance:

Se aplica al sistema de gestión de seguridad de la información que soporta los procesos de
implementación y operación de los servicios de Centro de Operación de Red (NOC) y Help Desk,
entregado por el Grupo CEPRA, de conformidad con la Declaración de aplicabilidad NO-RS-01 Ver. 3
Rev. 04 de fecha 06 / FEB / 2015.

Se aplica al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Grupo CEPRA Que Soporta los
Procesos de Implementación y Operación de los Servicios de Mesa de Servicio y Centro de Operaciones
de Red (NOC) de Acuerdo con la Declaración de Aplicabilidad NO-RS-01 Ver. Rev. 3 de Fecha 04 06 /
FEB / 2015.

Por y en nombre de BSI:

Reg Blake, vicepresidente de Asuntos Regulatorios, BSI Group America Inc.

Original Fecha de registro: 28/08/2012

Fecha de vigencia: 08/28/2015

Última Fecha de revisión: 17/08/2015

Fecha de caducidad: 27/08/2018

Página 1 de 2

Este certificado es propiedad de BSI y se devolverá inmediatamente cuando se soliciten.

Un certificado electrónico puede ser autenticado [en línea](http://www.bsigroup.com). Las copias impresas pueden ser validadas en
www.bsigroup.com/ClientDirectory debe leerse en conjunción con el alcance más arriba o en el anexo adjunto.
Información y contacto: BSI, Kitemark Court, Avenue Drive, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 845 080 9000 BSI
Assurance UK Limited, registrada en Inglaterra con el número 7905321 en 389 Chiswick High Road, Londres W4 4AL, Reino
Unido. Un miembro de la BSI Group.

Figura 40. ISO 27001 – Traducción simple

Certificado no: **IS589522**

Ubicación

Centro de Productividad
 Avanzada S.A.
 Insurgentes Sur No.
 800 Piso 10
 Col. del Valle
 Distrito
 Federal C. P.
 03100 México

**Actividades
 registradas**

Se aplica al sistema de gestión de seguridad de la Información que soporta los procesos de Implementación y operación de los servicios de Centro de Operación de Red (NOC) y Help Desk, entregado por el Grupo CEPRA, de conformidad con la Declaración de aplicabilidad NO-RS-01 Ver. 3 Rev. 04 de fecha 06 / FEB / 2015.

Se aplica al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Grupo CEPRA Que Soporta los Procesos de Implementación y Operación de los Servicios de Mesa de Servicio y Centro de Operaciones de Red (NOC) de Acuerdo con la Declaración de Aplicabilidad NO-RS-01 Ver. Rev. 3 de Fecha 04 06 / FEB / 2015.

Original Fecha de registro: 28/08/2012
 Última Fecha de revisión: 17/08/2015

Fecha de vigencia: 08/28/2015
 Fecha de caducidad: 27/08/2018

Página: 2 de 2

Este certificado se refiere al sistema de gestión de seguridad de la Información, y no a los productos o servicios de la organización certificada. El número de referencia del certificado, la marca de la entidad de certificación y / o la marca de acreditación no podrá figurar en los productos o indicados en la documentación con respecto a productos o servicios, material de promoción, publicidad u otros documentos que muestren o hagan referencia a este certificado, la marca registrada del organismo de certificación, o la marca de acreditación, debe cumplir con la intención del certificado. El certificado no confiere inmunidad de por sí en la organización certificada de las obligaciones legales.

Este certificado es propiedad de BSI y se devolverá inmediatamente cuando se soliciten.
 Un certificado electrónico puede ser autenticado [en línea](http://www.bsigroup.com). Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.com/ClientDirectory debe leerse en conjunción con el alcance más arriba o en el anexo adjunto.
 Información y contacto: BSI, 389 Chiswick Park, Uxbridge, Middlesex UB8 3PH, UK. Tel: +44 (0)20 8996 9000
 BSI Assurance UK Limited, registrada en Inglaterra con el número 7605321 en 389 Chiswick Park Road, Londres W4 4AL, Reino Unido. Un miembro de la BSI Group.

Figura 41. ISO 27001 – Traducción simple

6.3 CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008

Las empresas con la certificación ISO 9001:2008 provee confianza de contar con una estrategia y procesos que logran un uso eficiente de sus recursos, logrando un aumento en la satisfacción de los usuarios y un incremento en la productividad del servicio proporcionado al mantener un esquema de mejora continua.

Las empresas que cuentan con la certificación ISO 9001:2008 obtienen los siguientes beneficios para ellos y sus clientes:

- La empresa suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados con sus clientes.
- Aumenta la productividad tanto de la empresa como de sus clientes, originada por mejoras en los procesos internos.
- Mejora la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- Incremento de la rentabilidad tanto de la organización como de sus clientes, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por reprocesos, reclamos, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados y la prestación de los servicios a sus clientes.
- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante las oportunidades cambiantes del mercado y sus clientes.

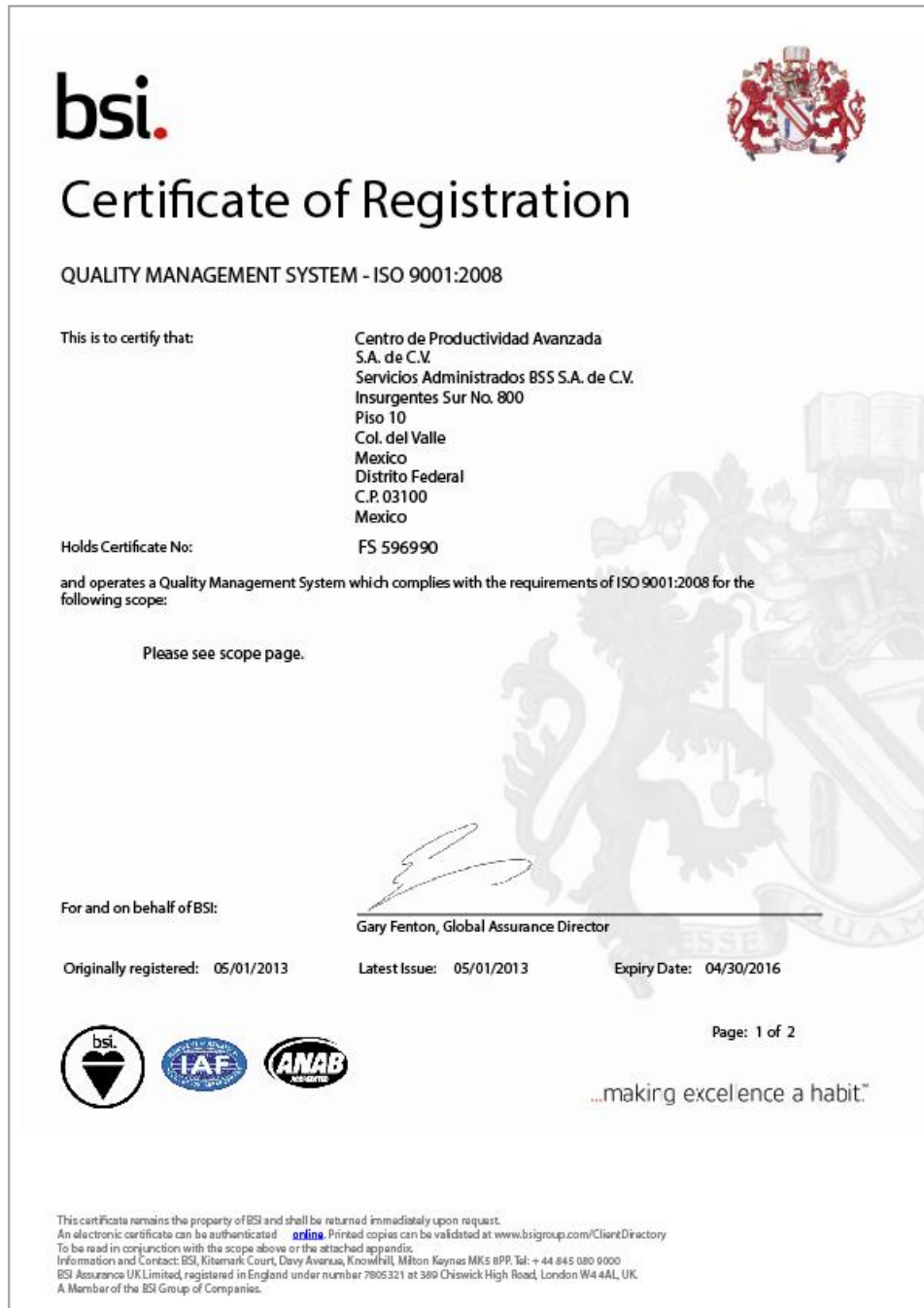


Figura 42. ISO 9001

Certificate No: FS 596990

Registered Scope:

Planning, implementation and delivery of Information Technology Solutions and Managed Services. That scope is enabled through the processes, of management review, presales, sales, solution implementation, service delivery, post-sales, purchases, logistics, financial resources management, human resources management, infrastructure management, preventive - corrective maintenance, technical support to computer equipment and peripherals, helpdesk service, call center and network operation center (NOC) that satisfy the requirements and increase the satisfaction of our clients based on the effective application of the quality management system and its continual improvement.

Planeación, implementación y prestación de Soluciones y Servicios Administrados de Tecnologías de Información, a través de los procesos de revisión por la dirección, preventa, venta, implementación de la solución, prestación del servicio, postventa, compras, logística, gestión de recursos financieros, gestión de recursos humanos, gestión de infraestructura, mantenimiento preventivo y/o correctivo, soporte técnico a equipo de cómputo y periféricos, mesa de ayuda y/o servicio, call center y network operation center (NOC), con la finalidad de satisfacer los requisitos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de la aplicación eficaz del sistema y su mejora continua.

Originally registered: 05/01/2013 Latest Issue: 05/01/2013 Expiry Date: 04/30/2016

Page: 2 of 2

This certificate remains the property of BSI and shall be returned immediately upon request.
 An electronic certificate can be authenticated [online](#). Printed copies can be validated at [www.bsigroup.com/ClientDirectory](#)
 To be read in conjunction with the scope above or the attached appendix.
 Information and Contact: BSI, Kitemark Court, Davy Avenue, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP, Tel: +44 845 080 9000
 BSI Assurance UK Limited, registered in England under number 7805321 at 389 Chiswick High Road, London W4 4AL, UK.
 A Member of the BSI Group of Companies.

Figura 43. ISO 9001

Certificado de registro

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - ISO 9001: 2008

Esto es para certificar que:

Centro de Productividad Avanzada
S.A.
Servicios ADMINISTRADOS B55 S.A.
Insurgentes Sur No. 800
Piso 10
Col. del Valle
México
Distrito Federal
C. P. 03100
México

Tiene un Certificado No:

FS 596990

y opera un Sistema de Gestión de la Calidad que cumple con los requisitos de la norma ISO 9001: 2008
para el siguiente alcance:

Por favor, vea la página alcance.

Por y en nombre de BSI:

Gary Fenton, director global de Aseguramiento

Certificación inicial: 05/01/2013

De última emisión: 05/01/2013

Fecha de caducidad: 30/04/2016

Página 1 de 2

Este certificado es propiedad de BSI y se devolverá inmediatamente cuando se soliciten.
Un certificado electrónico puede ser autenticado [en línea](#). Las copias impresas pueden ser validadas en
www.bsigroup.com/ClientDirectory debe leerse en conjunción con el alcance más arriba o en el anexo adjunto.
Información y contacto: BSI, Kitemark Corte, Avenida Davy, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 845 080 9000
BSI Aseguramiento UK Limited, registrada en Inglaterra con el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, Londres W4
4AL, Reino Unido. Un miembro de la BSI Group.

Figura 44. ISO 9001 Traducción simple

Certificado no: **FS 596990**

Ámbito social:

La planificación, la ejecución y entrega de Tecnología de la Información Soluciones y Servicios Gestionados. Ese ámbito se habilita a través de los procesos, de la revisión por la dirección, preventas, ventas, implementación de la solución, la prestación de servicios, post-venta, compras, logística, gestión de los recursos financieros, la gestión de recursos humanos, gestión de infraestructuras, preventivo - mantenimiento correctivo, soporte técnico al equipo equipos y periféricos, servicio de asistencia, centros de llamadas y centro de operaciones de red (NOC) que cumplan los requisitos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes sobre la base de la aplicación eficaz del sistema de gestión de calidad y su mejora continua.

Planeación, Implementación y prestación de Soluciones y Servicios ADMINISTRADOS de Tecnologías de Información, un Tráves de los Procesos de Revisión por la Dirección, preventa, venta, Implementación de la Solución, prestación del servicio, postventa, compras, logística, gestión de recursos Financieros, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Infraestructura, mantenimiento preventivo y / o correctivo, soporte tecnico un Equipo de Computo Y periféricos, de Mesa de Ayuda y / o servicio, y la red de centro de llamadas centro de operaciones (NOC), con la Finalidad de satisfacer los Requisitos Y Aumentar la Satisfacción de Nuestros Clientes un Tráves de la Aplicación Eficaz del Sistema y su Mejora Continua.

Certificación inicial: 05/01/2013

De última emisión: 05/01/2013

Fecha de caducidad: 30/04/2016

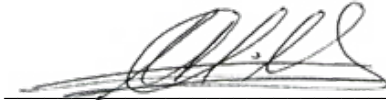
Página: 2 de 2

Este certificado es propiedad de BSI y se devolverá inmediatamente cuando se soliciten.
Un certificado electrónico puede ser autenticado [en línea](#). Las copias impresas pueden ser validadas en www.bsigroup.com/ClientDirectory debe leerse en conjunción con el alcance más arriba o en el anexo adjunto.
Información y contacto: BSI, Kitemark Court, Avenue Davy, Knowlhill, Milton Keynes MK5 8PP. Tel: + 44 845 080 9000
BSI Asseguramiento UK Limited, registrada en Inglaterra con el número 7805321 en 389 Chiswick High Road, Londres W4 4AL, Reino Unido. Un miembro de la BSI Group.

Figura 45. ISO 9001 Traducción simple

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente,



Martín Mauricio Monroy Cortés
Representante Legal



PROCEDIMIENTO PARA Solicitudes de Servicio	Código: PR-RS-106	
	Versión: 01	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 13/02/2015	

[illegible]

PROCEDIMIENTO PARA Solicitudes de Servicio	Código: PR-RS-106	
	Versión: 01	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 13/02/2015	

Objetivo

Establecer un canal de comunicación a través del cual los usuarios puedan solicitar y recibir servicios estándar para los que existe una aprobación previa, así como establecer los lineamientos para poder atender una solicitud de servicio.

Alcance

Este procedimiento aplica para todas las Solicitudes de Servicio requeridas por usuario interno y usuario externo de los diferentes proyectos, que sean canalizadas a través de la Mesa de Servicio y estén registradas en la herramienta tecnológica.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

1. **Administrador de Solicitudes.** Rol asignado al Supervisor de la Mesa de Servicios, actúa como guardián de la calidad del proceso y es responsable de asegurar que el proceso es usado correctamente. Es responsable de la operación del proceso.
2. **Agente MS.** Elemento de la Mesa de Servicios encargado de operar el proceso.
3. **Analista de Solicitudes.** Rol asignado a un Agente o Supervisor de Mesa de Servicios, asegura el uso correcto en la ejecución y operación del proceso. Es responsable de auditar tickets de solicitudes, para asegurar que tienen la calidad y documentación esperada.
4. **Categoría.** Clasificación de un grupo de Elementos de Configuración, documentos de Cambio o Problemas.
5. **Clasificación.** Es el proceso de agrupar formalmente elementos de configuración y cambios por tipo. El proceso de identificar formalmente Solicitudes, Incidentes, Problemas y Errores Conocidos por origen, síntoma y causa.
6. **CMDB – Configuration Management Data Base (Base de Datos de Administración de Configuraciones).** Base de datos que registra los componentes de configuración y sus interrelaciones.
7. **Desviación.** Falta de información, información errónea y/o incumplimiento de una actividad dentro del proceso.
8. **Escalamiento.** Ocurre cuando se involucra a personal de más autoridad y experiencia, en el momento que una Solicitud de Servicio no puede ser solucionada dentro del tiempo acordado.
9. **FUERPS – Formato Único de Resguardo de Puesto de Servicio.** Documento oficial que ampara el Puesto de Servicio que tiene asignado bajo su resguardo un usuario.
10. **Herramienta Tecnológica.** Sistema Informático completo, incluyendo hardware, Software y Aplicaciones para la gestión de las Solicitudes de Servicio.
11. **Informático.** Administrador local de tecnología de información y comunicaciones, personal interno del cliente.
12. **Mesa de Servicios - Service Desk.** Extiende su rango de servicios, ofreciendo un enfoque global, permitiendo a los procesos de negocio integrarse a la Administración de los Servicios de la Infraestructura. No solamente considera Solicitudes, Incidentes, Problemas y Preguntas, sino que además provee una interface para otras actividades como requerimientos de cambios de clientes, contratos de mantenimientos, licencias de software, Administración de Niveles de Servicio,

PROCEDIMIENTO PARA Solicitudes de Servicio	Código: PR-RS-106	
	Versión: 01	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 13/02/2015	

Administración de Configuraciones, Administración de la Disponibilidad, Administración Financiera y Administración de la Continuidad para los Servicios de TI.

13. **Orden de Servicio.** Documento que demuestra la finalización de una Solicitud de Servicio.
14. **Prioridad.** Secuencia en la que se tiene que resolver una Solicitud de Servicio, basándose en el SLA correspondiente.
15. **Procedimiento.** Documento que define la manera específica de realizar una actividad o un proceso. Además de describir el “cómo” y también describe “quién” lleva a cabo las actividades.
16. **Proceso.** Serie de acciones conectadas, desempeñadas por agentes con la intención de satisfacer un propósito o alcanzar una meta.
17. **Proveedor.** Responsable de suministrar bienes o servicios que son necesarios para proporcionar servicios de TI.
18. **PS – Puesto de Servicio.** Equipo de cómputo (Laptop o PC).
19. **Remedy.** Herramienta tecnológica para la administración de las Solicitudes de Servicio.
20. **Roles.** Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones concedidas a una persona o área, los cuales se definen en un Proceso. Una persona o área puede tener múltiples Roles.
21. **TI - Information Technology (Tecnología de la Información).** Uso de la tecnología para el almacenamiento, comunicación o procesamiento de la información
22. **Usuario.** Persona que utiliza un servicio informático.
23. **Resolución.** Acción que solucionará una Solicitud de Servicio.
24. **Servicio.** Uno o más sistemas de TI que habilitan un proceso de negocio.
25. **Sistema.** Conjunto integrado de procesos, hardware, software, instalaciones y gente, que proveen una capacidad para satisfacer una necesidad u objetivo.
26. **SLA – Service Level Agreement (Acuerdo de Niveles de Servicio).** Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio(s) y un cliente; dicho acuerdo documenta los Niveles de Servicio pactados para ese servicio.
27. **Solicitud de Servicio.** Solicitud de información, asesoramiento, cambio estándar o acceso a un servicio por parte de un usuario.
28. **Ticket.** Registro único que se le asigna a una Solicitud de Servicio por medio de la herramienta tecnológica para el seguimiento hasta su cierre.
29. **Categoría.** Clasificación de un grupo de Elementos de Configuración, documentos de Cambio o Problemas.

Documentos Relacionados

- | | |
|--|-------------|
| 1. Procedimiento para el Control de Documentos | “PR-GC-02”. |
| 2. Procedimiento para el Control de Registros | “PR-GC-03”. |

PROCEDIMIENTO PARA Solicitudes de Servicio	Código: PR-RS-106	
	Versión: 01	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 13/02/2015	

Política(s)

- Referenciación del Servicio SOC a Instrucciones de Trabajo
 - Con base en una alineación a la mejor práctica de ITIL y en cumplimiento con lo requerido para ISO 20000-1:2011, se ha generado una instrucción de trabajo específica para la atención de éste procedimiento base de la norma.
- Generales
 - La Mesa de Servicio es el único punto de contacto en relación con las Solicitudes de Servicio.
 - La atención proporcionada por la Mesa de Servicio (Nivel 1) puede ser generada de forma interna (CEPRA) o de forma externa (CLIENTE) de acuerdo a contrato y/o catalogo de servicio.
 - Las Solicitudes de Servicio se pueden reportar vía telefónica y/o correo electrónico.
 - Solo existirá una herramienta tecnológica que se utilice tanto para el registro como para el seguimiento de las solicitudes de servicio.
 - Todas las solicitudes de servicio reportadas se deben registrar y tendrán asignado un número único de referencia, proporcionado automáticamente por la herramienta tecnológica.
 - Todos los informes, medidores y reportes de Solicitudes de Servicio serán proporcionados por el proceso de Solicitudes de Servicio.
 - Todas las áreas operativas que tengan asignada una Solicitud de Servicio, son responsables de actualizar la documentación de la Solicitud de Servicio en la herramienta tecnológica de manera clara, objetiva y constante.
 - Cualquier desviación identificada durante la ejecución del proceso de Solicitudes de Servicio, debe ser notificada lo más pronto posible al Administrador de Solicitudes de Servicio, indicando la desviación, el impacto y/o posible afectación a los SLA, iniciando el escalamiento jerárquico correspondiente.
 - Las Solicitudes de Servicio que impactan a la seguridad de la información, deben ser escalados al Administrador de la Seguridad para su resolución, conforme al procedimiento para la Administración de Seguridad de la Información "PR-RS-107".
 - Si la Solicitud de Servicio tiene una prioridad establecida contractualmente, esa será la prioridad que se le determine a la Solicitud de Servicio.
 - La herramienta tecnológica por medio de notificaciones vía correo electrónico, informara al usuario de la apertura y finalización de su Solicitud de Servicio.
- Mesa de Servicios (Soporte de primer nivel)
 - Debe de registrar el ticket de Solicitud de Servicio.
 - Debe de recabar toda la información necesaria de contacto con el usuario.
 - Debe de registrar un ticket por cada solicitud de servicio.
 - Debe de categorizar el ticket de Solicitud de Servicio.
 - Debe de asignar una prioridad a la solicitud de servicio de acuerdo a contrato y/o catalogo de servicio.

PROCEDIMIENTO PARA Solicitudes de Servicio	Código: PR-RS-106	
	Versión: 01	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 13/02/2015	

- Debe de documentar el avance que se tiene en la atención de la solicitud de servicio.
- Debe de comunicar al usuario el avance en la resolución de la solicitud de servicio.
- Debe verificar que en realidad sea una Solicitud de Servicio y no un Incidente, en caso de ser Incidente debe actuar de acuerdo al proceso correspondiente.
- Debe verificar que la Solicitud de Servicio cuente con la autorización correspondiente para poder atenderla.
- Debe validar y actualizar en caso de ser necesario la información de contacto del usuario solicitante a modo que la información este actualizada al momento de la atención.
- Debe documentar el numero de serie del activo reportado por cada ticket que registre en Remedy
- Debe registrar y categorizar un ticket por cada Solicitud de Servicio, de acuerdo al manual Remedy "Documentación en Remedy "IN-RS-103"
- Debe asignar una prioridad a la solicitud de servicio de acuerdo al SLA establecido (catalogo de servicio)
- Debe resolver la Solicitud de Servicio siempre y cuando la solución este a su alcance.
- Debe mantener informado sobre el progreso de su solicitud al usuario.
- Debe solicitar seguimiento a las áreas que tienen asignadas las Solicitudes de Servicio, monitorear el estado, el progreso de la solución y los niveles de Servicio de todas las Solicitudes de Servicio abiertas, tomando en cuenta que la Mesa de Servicio es dueña de la petición durante todo el ciclo de vida del ticket, en base a las mejores practicas de ITIL.
- Debe escalar cualquier desviación que ponga en riesgo el cumplimiento del SLA, realizando las escalaciones jerárquicas y funcionales correspondientes.
- Debe administrar el ciclo de vida de la solicitud de servicio, incluyendo la verificación y el cierre.
- Debe coordinar la comunicación entre los Niveles de Soporte.
- Debe registrar los siguientes datos:
 - Fecha y hora cuando recibe la solicitud de servicio.
 - Nombre de la persona que reporto la solicitud de servicio.
 - Departamento y dirección del usuario y/o cliente.
 - Canal de comunicación con el usuario y/o cliente (teléfono, e-mail, fax, etc.).
 - Canal de comunicación para informar al usuario y/o cliente del ciclo de vida de la solicitud de servicio.
 - Descripción de la solicitud de servicio.
 - Categoría de la solicitud de servicio.
 - Estatus de la solicitud de servicio.
 - Cl's relacionados con la solicitud de servicio.
 - Nivel de soporte/persona a la que se escala y asigna la solicitud de servicio.
 - Descripción de la resolución.
 - Fecha y hora de la resolución.
 - Registro del cierre de la solicitud de servicio.
 - Fecha y hora del cierre de la solicitud de servicio.

- **Ingeniería/Especialistas (Soporte de segundo nivel)**

- Debe documentar el avance que se tiene en la atención de la solicitud de servicio.

PROCEDIMIENTO PARA Solicitudes de Servicio	Código: PR-RS-106	
	Versión: 01	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 13/02/2015	

- Debe documentar la solución de la Solicitud de Servicio, así como la hora y fecha cuando se solucionó (misma que aparece en la documentación física de cierre).
- Debe documentar el avance o solución que realice el Proveedor (Soporte de tercer nivel).
- Debe notificar el avance que se tiene en la atención de las Solicitudes de Servicio por medio de la documentación que realice en la herramienta tecnológica.
- Debe dar prioridad en la atención de las Solicitudes de Servicio próximos a vencer su nivel de servicio.
- Debe notificar cualquier anomalía que altere la atención de la Solicitud de Servicio de acuerdo a los niveles de escalación establecidos.
- Debe documentar la solución de la Solicitud de Servicio:
 - Actividades realizadas.
 - Solución aplicada.
 - Nombre de la persona de que valido la solución de la Solicitud de Servicio.
- Es responsable de recabar las firmas de la documentación correspondientes.
- Debe dar seguimiento a las Solicitudes de Servicio asignados a su grupo, para que se solucionen dentro de los SLA correspondientes.

Procedimiento y Responsabilidad

En caso de que se trate del servicio Mesa y Callcenter continuar con el punto 1, en caso de que se refiera al servicio SOC, continúe con el Instructivo Trabajo Solicitudes SOC "IN-RS-111"

1. Mesa de Servicio (Identificación y Registro de la Solicitud de Servicio)

- 1.1. Recibe por correo electrónico o teléfono Solicitud de Servicio por parte del cliente
 - 1.1.1. Valida que se trate de una Solicitud de Servicio, en caso que no corresponda a una Solicitud de Servicio, lo canaliza a la gestión correspondiente y continua en el siguiente punto.
- 1.2. Obtiene los datos del cliente y registra la solicitud de servicio en la herramienta tecnológica.
- 1.3. Categoriza la solicitud de servicio de acuerdo a la petición del usuario en la herramienta tecnológica.
- 1.4. Prioriza la Solicitud de Servicio.
 - 1.4.1. Si la solicitud de Servicio tiene una prioridad establecida contractualmente, será la prioridad que se le asigne. En caso de que la Solicitud de Servicio no tenga una prioridad asignada por un contrato, se le aplicará el valor de la siguiente matriz:

PROCEDIMIENTO PARA Solicitudes de Servicio	Código: PR-RS-106	
	Versión: 01	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 13/02/2015	

Matriz de Prioridades					
Impacto	Crítico	1	2	2	3
	Alto	2	2	3	4
	Medio	2	3	3	4
	Bajo	3	3	4	4
		Máxima	Alta	Media	Baja
Urgencia					

Se tienen 4 prioridades, siendo 1 la más alta.

Clasificación del Impacto:

- **Crítico.** (Empresa) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto excepcional en clientes, finanzas o reputación. Con consecuencias de largo alcance, llevando a una mayor participación ejecutiva en soluciones, mitigación y de seguimiento.

Pérdida total o enormemente significativa de los servicios de TI o de su habilidad de procesamiento. Infracción regulatoria crítica. Daño permanente o de largo tiempo de reputación que resulte en una pérdida financiera significativa causada por una falla en la línea o en el batch.

- **Alto.** (Inmueble/Departamento) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto significativo en clientes, finanzas o reputación, o que severamente dañen nuestra relación con un cliente importante.

Interrupción del servicio de uno o más servicios críticos ocurridos durante el horario crítico para el negocio. Fallas en el batch o procesos que dan como resultado un significativo retraso en fechas de entrega o datos críticos incorrectos.

- **Medio.** (Usuarios múltiples) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto limitado en clientes, finanzas o reputación; que el daño en la relación con un cliente sea cuantificable y el tiempo tomado en resolver la Solicitud de Servicio está dentro de las expectativas.

Interrupción en el servicio de línea o degradación del mismo, resultando en un impacto moderado al cliente. Falla en el batch o procesos resultando en el no cumplimiento de las fechas de entrega, información incorrecta.

- **Bajo.** (Un Usuario) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto pequeño o mínimo en clientes, finanzas o reputación. Interrupción fuera de la ventana de servicio o en servicios que sólo afectan al personal interno.

Clasificación de la Urgencia:

PROCEDIMIENTO PARA Solicitudes de Servicio	Código: PR-RS-106	
	Versión: 01	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 13/02/2015	

- **Máxima.** Inmediata atención.
- **Alta.** Debe ser atendido lo más pronto posible.
- **Media.** Debe ser atendido.
- **Baja.** Puede ser programada la atención.

1.5. Revisa que la Solicitud de Servicio este autorizada. En caso de que no esta autorizada continua con el siguiente punto, en caso contrario continua en el punto 1.7

1.6. Envía Solicitud de Servicio por correo y/o herramienta tecnológica órgano correspondiente para que la autorización sea valorada y continua en el punto 3.1

1.7. En caso de que la Solicitud de Servicio este autorizada y la solución este a su alcance, la resuelve y continua en el siguiente punto, en caso contrario pasa al punto 1.9

1.8. Documenta y guarda la solución en la herramienta tecnológica y continua en el punto 4.2

1.9. Asigna el ticket a ingeniero/Especialista de soporte de segundo nivel y continua en el punto 2.1

2. Ingeniero/Especialista (Soporte de segundo nivel)

2.1. Recibe número de ticket asignado por la herramienta tecnológica.

2.2. Resuelve la solicitud de servicio.

2.3. Notifica a la mesa de servicio por medio de la herramienta tecnológica la solución de la solicitud de servicio y continua en el punto 4.1

3. Órgano autorizador

3.1. Recibe solicitud de autorización por parte de la Mesa de Servicio por correo electrónico o vía herramienta tecnológica, en caso de que no autorizar la solicitud de servicio continua en el siguiente punto, en caso contrario continua en el punto 3.3

3.2. Notifica al usuario, envía solicitud de cancelación a la Mesa de Servicio y continua en el punto 4.3

3.3. Envía por correo electrónico y/o herramienta tecnológica la solicitud autorizada y continua en el punto 1.5

PROCEDIMIENTO PARA Solicitudes de Servicio	Código: PR-RS-106	
	Versión: 01	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 13/02/2015	

4. Mesa de Servicio

- 4.1. Recibe notificación de servicio atendido en la herramienta tecnológica.
- 4.2. Valida con el usuario que el la solicitud de servicio este resuelta, En caso de no ser resuelta, continúa en el punto 1.7
- 4.3. Cierra ticket en la herramienta tecnológica. Termina Procedimiento.

5. Escalamiento

- 5.1. El escalamiento del usuario/cliente hacia la Mesa de Servicios se realiza de la siguiente manera:

ESCALAMIENTO CLIENTE HACIA GRUPO CEPRA	
ORDEN	PUESTO JERARQUICO
1	Supervisor de Mesa de Servicio (Administrador de Solicitudes)
2	Gerente de Mesa de Servicios
3	Administrador de Contrato
4	Gerente de Proyectos
5	Director de Proyecto SCT

El escalamiento jerárquico se realiza de la siguiente manera:

ESCALAMIENTO JERARQUICO			
ORDEN	MESA DE SERVICIO	CEPRA SERVICIOS	SINIESTROS
1	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	JEFE DE ZONA	JEFE DE SINIESTROS
2	SUPERVISOR DE MESA DE SERVICIOS	SUPERVISOR JEFES DE ZONA	
3	GERENTE DE MESA DE SERVICIOS	GERENTE DE CEPRA SERVICIOS	GERENTE RECURSOS MATERIALES
4	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO
5	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES
6	DIRECTOR DE OPERACIONES	DIRECTOR DE OPERACIONES	DIRECTOR DE OPERACIONES

Apéndice

NA

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

DISTRIBUCION:

(Enlistar los departamentos que recibirán copias controladas o notificaciones de este procedimiento).

Dirección General
Dirección de Ventas
Dirección Operaciones
Dirección Ingeniería

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo
Alcance
Definiciones, Abreviaciones y Símbolos
Documentos Relacionados
Política(s)
Procedimiento y Responsabilidad
Apéndice

HISTORIA DE ENMIENDAS

Cuando este documento sea modificado, llenar la columna de enmiendas y brevemente describir los cambios hechos en un párrafo corto.

LAS FIRMAS DE APROBACION ESTAN DISPONIBLES EN EL ARCHIVO DE COPIA MAESTRA

# REV	ESCRITO POR	APROBADO POR	FECHA	SECCION (ES)	ENMIENDAS
01	a) eliminado		7/12/2007	TODAS	VERSIÓN ORIGINAL
02			3/08/2010	POLÍTICAS	SE MODIFICAN LOS CRITERIOS DE IMPACTO URGENCIA Y PRIORIDAD DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA HERRAMIENTA PARA DICHOS EFECTOS DEL LEVANTAMIENTO Y REGISTRO DE LOS INCIDENTES.
03			3/04/2012	TODAS	SE ACTUALIZA PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A LOS NUEVOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA ISO 20000-1:2011 Y LOS CAMBIOS EN LA ORGANIZACIÓN.
04			1/08/2012	TODAS	SE ACTUALIZA PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA OPERACIÓN, SE ANEXA LA TRANSICIÓN DEL INCIDENTE Y DOCUMENTACIÓN DE UN TICKET, LA CUAL ES NECESARIA PARA UNA OPERACIÓN ADECUADA.
05			5/04/2013	TODAS	SE ACTUALIZAN CÓDIGOS, SELLOS Y LOGOS, SE AGREGA EN EL ENCABEZADO EL TIPO DE INFORMACIÓN.
06			1/05/2013	TODAS	SE ACTUALIZA PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA OPERACIÓN. SE ADECUAN LAS POLÍTICAS.
07			3/06/2013	TODAS	SE ACTUALIZA PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA OPERACIÓN. SE ADECUAN LAS POLÍTICAS.
08			1/10/2013	TODAS	SE ACTUALIZA PROCEDIMIENTO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE LA OPERACIÓN. SE ADECUAN LAS POLÍTICAS.
09			4/02/2014	POLÍTICAS	SE ACTUALIZAN POLÍTICAS CONFORME A LA OPERACIÓN ACTUAL
10			5/06/2014	POLÍTICAS	SE ACTUALIZAN POLÍTICAS CONFORME A LA OPERACIÓN ACTUAL
11			5/11/2014	TODAS	SE REALIZÓ UNA REVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO CONSIDERANDO EL SERVICIO SOC DE NETRIX.
12			3/02/2015	TODAS	REVISIÓN DEL DOCUMENTO, SIN MODIFICACIONES
13			5/05/2015	TODAS	SE ACTUALIZAN POLÍTICAS CONFORME A LA OPERACIÓN ACTUAL

eliminado

a) 28 nombres

FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.

Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

Objetivo

Establecer los lineamientos para poder restablecer la operación normal del servicio lo antes posible, y así minimizar el impacto a las interrupciones del servicio sobre las operaciones del negocio asegurando el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA).

Alcance

Este procedimiento aplica para los servicios internos y externos de TI que se ofrecen en Grupo CEPRA.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

1. **Administrador de Incidentes.** Rol asignado al Supervisor de la Mea de Servicios, actúa como guardián de la calidad del proceso y es responsable de asegurar que el proceso es usado correctamente. Es responsable de la operación del día a día del proceso.
2. **ADC - Administrador de Contrato.** Persona que administra el contrato, además de gestionar la relación con el cliente.
3. **Categoría.** Clasificación de un grupo de Elementos de Configuración, documentos de Cambio o Problemas.
4. **Clasificación.** Es el proceso de agrupar formalmente elementos de configuración y cambios por tipo. El proceso de identificar formalmente Incidentes, Problemas y Errores Conocidos por origen, síntoma y causa.
5. **Cliente.** Describe al Negocio o Cliente de Negocio. Alguien que compra bienes o servicios de TI.
6. **CMDDB – Configuration Management Data Base (Base de Datos de Administración de Configuraciones).** Base de datos que registra los componentes de configuración y sus interrelaciones.
7. **Desviación.** Falta de información, información errónea y/o incumplimiento de una actividad.
8. **Escalamiento.** Ocurre cuando se involucra a personal de más autoridad y experiencia, en el momento que un Incidente no puede ser solucionado dentro del tiempo acordado.
9. **Herramienta Tecnológica.** Sistema Informático completo, incluyendo hardware, software y aplicaciones para la gestión de los incidentes.
10. **Impacto.** Es el grado en el que el suministro del servicio se ve interrumpido y cómo éste, afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados.
11. **Incidente.** Es una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un servicio de TI. También el fallo de un CI que no haya afectado aun el servicio.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

12. **Incidente Mayor.** Es un Incidente con una interrupción total en la disponibilidad de uno o más servicios críticos, que ocurran durante el horario del nivel de servicio y sea mayor a 15 min.
13. **Mesa de Servicios - Service Desk.** Extiende su rango de servicios, ofreciendo un enfoque global, permitiendo a los procesos de negocio integrarse a la Administración de los Servicios de la Infraestructura. No solamente considera Incidentes, Problemas y Preguntas, sino que además provee una interface para otras actividades como requerimientos de cambios de clientes, contratos de mantenimientos, licencias de software, Administración de Niveles de Servicio, Administración de Configuraciones, Administración de la Disponibilidad, Administración Financiera y Administración de la Continuidad para los Servicios de TI.
14. **NOC.** Área que observa repetidamente y/o monitorea un Elemento de Configuración (CI), servicio de TI o proceso para detectar eventos y asegurarse de que se conoce el estado actual.
15. **Prioridad.** Secuencia en la que se tiene que resolver un incidente, basándose en el impacto y la urgencia. Es el esfuerzo, tiempo y costo asignado para la solución de un Incidente.
16. **Procedimiento.** Documento que define la manera específica de realizar una actividad o un proceso. Además de describir el “cómo”, también describe “quién” lleva a cabo las actividades.
17. **Proceso.** Serie de acciones conectadas, desempeñadas por agentes con la intención de satisfacer un propósito o alcanzar una meta.
18. **Proveedores.** Responsable de suministrar bienes o servicios que son necesarios para proporcionar servicios de TI.
19. **Solicitud de Servicio.** Solicitud de información, asesoramiento, cambio estándar o acceso a un servicio por parte de un usuario.
20. **RFC - Request for Change (Solicitud de cambio).** Registro del ticket de cambio para la implementación de una solución.
21. **Resolución.** Acción que solucionará un Incidente. Este puede ser un arreglo temporal.
22. **Roles.** Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones concedidas a una persona o área, los cuales se definen en un Proceso. Una persona o área puede tener múltiples Roles.
23. **Servicio.** Uno o más sistemas de TI que habilitan un proceso de negocio.
24. **Sistema.** Conjunto integrado de procesos, hardware, software, instalaciones y gente, que proveen una capacidad para satisfacer una necesidad u objetivo.
25. **SLA – Service Level Agreement (Acuerdo de Niveles de Servicio).** Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio(s) y un cliente; dicho acuerdo documenta los Niveles de Servicio pactados para ese servicio.
26. **TI (Tecnologías de la Información).** Uso de la tecnología para el almacenamiento, comunicación o procesamiento de la información
27. **Urgencia.** Es la velocidad con la cual el Incidente debe ser solucionado, depende del tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución del incidente y/o el nivel de servicio acordado.
28. **Usuario.** Persona que utiliza un servicio informático.
29. **Work-around.** Método para evitar un incidente o problema, sea por un arreglo temporal o a través de una técnica.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

Documentos Relacionados

- | | |
|---|--------------|
| 1. Procedimiento para el Control de Documentos | "PR-GC-02". |
| 2. Procedimiento para el Control de Registros | "PR-GC-03". |
| 3. Procedimiento para Solicitudes de Servicio | "PR-RS-106". |
| 4. Procedimiento para Administración de Problemas | "PR-RS-103". |
| 5. Procedimiento para Administración de Cambios | "PR-RS-105". |
| 6. Procedimiento para la Administración de Disponibilidad y Continuidad | "PR-RS-108". |

Política(s)

Generales

- Referenciación del Servicio SOC a Instrucciones de Trabajo
 - Con base en una alineación a la mejor práctica de ITIL y en cumplimiento con lo requerido para ISO 20000-1:2011, se ha generado una instrucción de trabajo específica para la atención de éste procedimiento base de la norma.
- La Administración de Incidentes es reactiva, resolviendo así eventos que afecten un servicio de TI.
- La Mesa de Servicios es el único punto de contacto en relación con los incidentes.
- Los incidentes se pueden reportar vía telefónica y/o correo electrónico.
- Soló existirá una herramienta tecnológica para la administración y gestión de los incidentes.
- La contraseña de acceso remoto y de la herramienta tecnológica son personales e intransferibles.
- Todos los Incidentes reportados se deben registrar y tendrán asignado un número único de referencia, proporcionado automáticamente por la herramienta tecnológica.
- Todos los informes, medidores y reportes de incidentes serán proporcionados por el proceso Administración de Incidentes.
- Todas las áreas operativas que tienen asignado un Incidente son responsables de actualizar la documentación del Incidente de manera constante en la herramienta tecnológica.
- Cuando se necesite registrar un RFC para solucionar un Incidente, se debe realizar conforme al "Procedimiento para la Administración de Cambios".
- Cuando las áreas de soporte identifiquen reincidencias, posibles problemas o Work-around, se deben documentar en la herramienta tecnológica, es notificado conforme al "Procedimiento para la Administración de Problemas" para su validación.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

- El escalamiento jerárquico se detona cuando el incidente no está solucionado y se ha consumido el 80% del nivel de servicio, el orden del escalamiento dependerá del área y/o estatus indicado por el área de soporte asignado para la solución.
- Cualquier desviación identificada durante la ejecución y operación del proceso Administración de Incidentes, debe ser notificada lo más pronto posible al Analista de Incidentes y/o Administrador de Incidentes, indicando la desviación, el impacto y/o posible afectación a los SLA's.
- Cualquier duda operativa y/o de procedimiento, se debe aclarar con el Jefe inmediato correspondiente y/o con el Administrador de Incidentes.
- Cualquier duda y/o desviación contractual, se debe aclarar con el Administrador de contrato correspondiente.

Mesa de Servicios (Soporte de primer nivel):

- Es responsable de registrar el ticket del incidente en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de validar con el usuario la disponibilidad (fecha y hora) para la atención del Incidente en Sitio.
- Es responsable de documentar el avance que se tiene en la atención y/o solución del Incidente en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de comunicar al usuario el avance en la solución del incidente.
- Es responsable de documentar la solución del Incidente en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de monitorear y dar seguimiento a los Incidentes abiertos, por lo menos, una vez en un lapso no mayor a un día hábil.
- Es responsable de todo el ciclo de vida del incidente.

Ingeniería en Sitio/Especialistas (Soporte de segundo nivel):

- Es responsable de documentar el avance que se tiene en la atención del Incidente en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de documentar la solución del Incidente en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de documentar el avance o solución que realice el Proveedor (Soporte de tercer nivel) en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de documentar la hora y fecha cuando se solucionó el Incidente en la herramienta tecnológica (misma que aparece en la "Orden de Servicio").

Administrador de Incidentes:

- Es el responsable de coordinar la solución del Incidente Mayor.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

- Es el responsable de convocar y coordinar, la Conferencia Técnica y el Comité de Crisis.

Administración de Problemas:

- Es responsable de verificar la existencia de reincidencias que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de verificar la existencia de un posible problema que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de verificar la existencia de un Work-around que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de notificar vía correo a la Administración de Incidentes la actualización y/o liberación de los Work-around's o Errores Conocidos.
- Es responsable de generar el Reporte Final de los Incidentes Mayores que le notifique la Administración de Incidentes.

Procedimiento y Responsabilidad

En caso de que se trate del servicio Mesa y Callcenter continuar con el punto 1, en caso de que se refiera al servicio SOC, continúe con el Instructivo Trabajo Incidentes SOC "IN-RS-112"

1. Identificación y Registro del incidente

- 1.1. La Mesa de Servicios recibe la falla a través del NOC o por reporte del Usuario, vía telefónica o por correo electrónico.
- 1.2. La Mesa de Servicios verifica la falla con el usuario, documenta la información proporcionada, genera el ticket en la herramienta tecnológica y proporciona al usuario su número de incidente.

2. Clasificación y Priorización del incidente

- 2.1 La Mesa de Servicios categoriza el incidente en la herramienta tecnológica de acuerdo a la falla reportada por el usuario en base a:
 - Hardware
 - Infraestructura
 - Software

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

2.1.1 Si es Solicitud de Servicio, continúa con el Procedimiento para la “*Administración de Solicitudes de Servicio*”.

No es Solicitud de Servicio, continua la actividad 2.2

2.2 Para asegurar que los Incidentes se resuelven en el orden adecuado, la Mesa de Servicios determina la Prioridad de todos los Incidentes en base a la Matriz de Prioridades, definida por el impacto y la urgencia.

Clasificación del Impacto:

- **Extenso/Crítico.** Empresa
- **Significativo/Alto.** Edificio/Departamento
- **Moderado/Medio.** Usuarios múltiples
- **Menor/Bajo.** Un Usuario

Clasificación de la Urgencia:

- **Máxima.** Inmediata atención.
- **Alta.** Debe ser atendido lo más pronto posible.
- **Media.** Debe ser atendido.
- **Baja.** Puede ser programada la atención.

Prioridades:

- **1 - Crítica.**
- **2 - Alta**
- **3 - Media**
- **4 - Baja**

Matriz de Prioridades					
Impacto	Crítico	1	2	2	3
	Alto	2	2	3	4
	Medio	2	3	3	4
	Bajo	3	3	4	4
		Máxima	Alta	Media	Baja
Urgencia					

Se tienen 4 prioridades, siendo 1 la más alta.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

NOTA: Si el CI tiene una Matriz de Prioridades establecida contractualmente, será ésta la que se determine al componente.

- 2.2.1 Si es Incidente Mayor, continúa la actividad 3 “*Subproceso - Atención de Incidentes Mayores*”.
- No es Incidente Mayor, continúa la actividad 4.1

3. Subproceso - Atención de Incidentes Mayores

- 3.1 La Mesa de Servicios identifica y documenta el Incidente Mayor en la herramienta tecnológica.
- 3.2 El Administrador de Incidentes asigna el ticket del Incidente Mayor al área de soporte de segundo nivel correspondiente para su solución.
- 3.3 Soporte de segundo nivel realiza una investigación y diagnóstico de la falla, ejecuta solución.
- 3.4 El Administrador de Incidentes verifica si el Incidente Mayor fue solucionado y actualiza el ticket en la herramienta tecnológica:
- 3.4.1 Si fue solucionado, continúa la actividad 3.5
- No fue solucionado, continúa con la actividad 3.6.1
- 3.5 El Administrador de Incidentes notifica a la Mesa de Servicios y a las áreas involucradas la solución del incidente.
- 3.6 Conferencia Técnica
- 3.6.1 El Administrador de Incidentes convoca a las áreas involucradas y/o Gerencias de TI necesarias en la “*Conferencia Técnica*”.
- 3.6.2 El Administrador de Incidentes asigna el ticket del Incidente Mayor al área de soporte de segundo nivel correspondiente para su solución.
- 3.6.3 Soporte de segundo y/o tercer nivel ejecuta solución.
- 3.6.4 El Administrador de Incidentes verifica si el Incidente Mayor fue solucionado y actualiza el ticket en la herramienta tecnológica:

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

- 3.6.4.1 Si fue solucionado, continúa la actividad 3.6.5
No fue solucionado, continúa con la actividad 3.7.1

3.6.5 El Administrador de Incidentes notifica a la Mesa de Servicios y a las áreas involucradas la solución del incidente. Además:

3.7 Comité de Crisis

3.7.1 El Administrador de Incidentes convoca al “Comité de Crisis” a las áreas involucradas, a las Gerencias de TI necesarias y Directores de TI. Los reúne en una sala de juntas.

3.7.2 El Administrador de Incidentes asigna el ticket del Incidente Mayor al área de soporte de segundo nivel correspondiente para su solución.

3.7.3 Soporte de segundo y/o tercer nivel ejecuta solución definida por el “Comité de Crisis”.

3.7.4 El Administrador de Incidentes verifica si el Incidente Mayor fue solucionado y actualiza el ticket en la herramienta tecnológica:

- 3.7.4.1 Si fue solucionado, continúa la actividad 3.7.5
No fue solucionado, inicia la actividad 3.7.1

3.7.5 El Administrador de Incidentes notifica a la Mesa de Servicios y a las áreas involucradas la solución del incidente.

4. Soporte Inicial

4.1 La Mesa de Servicios realiza una investigación y diagnóstico de la falla reportada para dar atención y solución al incidente, lo documenta en la herramienta tecnológica.

4.2 La Mesa de Servicios proporciona el soporte de primer nivel de manera telefónica o vía remota.

4.3 La Mesa de Servicios valida con el usuario la solución aplicada:

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

4.3.1 Si el incidente se soluciona, la Mesa de Servicios cambia el ticket a “Resuelto” en la herramienta tecnológica y documenta el nombre del usuario que dio el Vo.Bo. Continúa la actividad 8.1

No se solucionó el incidente, continúa la actividad 4.4

4.4 La Mesa de Servicio realiza una investigación y diagnóstico de la falla que no pudo solucionar y lo documenta en la herramienta tecnológica, para que soporte de segundo nivel cuente con la mayor información posible para la atención y solución del Incidente.

4.5 La Mesa de Servicios asigna el ticket del incidente a Ingeniería en Sitio o al Especialista (Soporte de segundo nivel) en la herramienta tecnológica.

5. Escalamiento

5.1 El escalamiento jerárquico se realiza de la siguiente manera:

ESCALAMIENTO JERÁRQUICO				
NIVEL DE ESCALAMIENTO	MESA DE SERVICIOS	INGENIERIA EN SITIO	REFACCIONES	SINIESTROS
1	AGENTE MESA DE SERVICIOS	JEFE DE ZONA (Norte, Centro, Metro, Sur)	COORDINADOR DE REFACCIONES (Norte, Centro, Metro, Sur)	JEFE DE SINIESTROS
2	SUPERVISOR MESA DE SERVICIOS (Administrador de Incidentes)	COORDINADOR DE ZONAS	SUPERVISOR DE REFACCIONES	
3	GERENTE MESA DE SERVICIOS	GERENTE OPERACIONES	GERENTE OPERACIONES	GERENTE DE RECURSOS MATERIALES
4	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO
5	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO
7	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO

6. Investigación y Diagnóstico

6.1 Soporte de segundo nivel verifica el incidente asignado por la Mesa de Servicios en la herramienta tecnológica, realiza una investigación y diagnóstico de la falla para dar atención y solución al incidente, lo documenta en la herramienta tecnológica.

7. Resolución y Recuperación

7.1 Soporte de segundo nivel proporciona el soporte correspondiente de manera telefónica, vía remota o presencial.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	

7.2 En caso necesario, soporte de segundo nivel escala el incidente a Soporte de tercer nivel (Proveedores). Soporte de segundo nivel realiza una investigación y/o diagnóstico de la falla que no pudo solucionar y lo documenta en la herramienta tecnológica para que soporte de tercer nivel cuente con la mayor información posible para la atención y solución del Incidente.

7.3 Soporte de segundo nivel verifica si el incidente esta solucionado:

7.3.1 Si se solucionó el incidente, Soporte de segundo nivel cambia el ticket a “Resuelto” en la herramienta tecnológica y documenta el nombre del usuario que valido la solución. Continúa la actividad 8.1
 No se solucionó el incidente, inicia la actividad 6.1

8. Cierre del incidente

8.1 La Mesa de Servicios verifica con el usuario el VoBo de la solución del incidente; por vía telefónica, correo electrónico u orden de servicio:

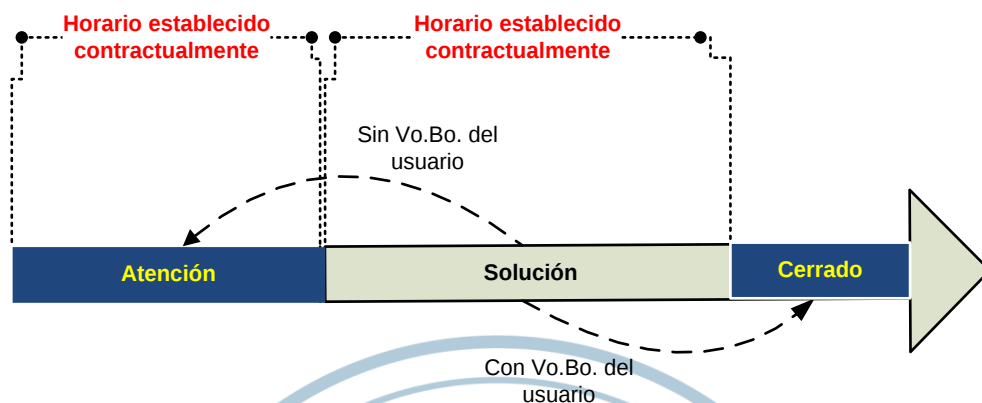
8.1.1 Si da VoBo, continúa la actividad 8.2
 No da VoBo, inicia la actividad 8.1

8.2 La Mesa de Servicios cambia el ticket a estatus de “Cierre” en la herramienta tecnológica y documenta el nombre del usuario que dio el Vo.Bo.

9. Transición del Incidente

9.1 La transición del Incidente se muestra en la siguiente figura:

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES	Código: PR-RS-104	
	Versión: 08	Revisión: 13
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 15/05/2015	



10. Documentación del Incidente en la herramienta tecnológica

10.1 La documentación es lo más importante cuando se habla de calidad y se utiliza para alimentar la base de conocimientos, lo que conlleva a mejorar los tiempos de solución de incidentes en base a la experiencia, además, facilita el análisis del proceso Administración de Problemas.

10.2 La información que se debe documentar en la herramienta tecnológica por parte de las áreas soporte de primer y segundo nivel, que solucionen un incidente es la siguiente:

- Falla.
- Causa o Diagnóstico.
- Acciones realizadas.
- Acciones por realizar.
- Adjuntar archivos.

Apéndice

N/A

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	

DISTRIBUCION:

(Enlistar los departamentos que recibirán copias controladas o notificaciones de este procedimiento).

Normas de este procedimiento: Dirección General Dirección de Ventas Dirección Operaciones Dirección Ingeniería		TABLA DE CONTENIDO Objetivo Alcance Definiciones, Abreviaciones y Símbolos Documentos Relacionados Política(s) Procedimiento y Responsabilidad Apéndice
--	--	---

HISTORIA DE ENMIENDAS

Cuando este documento sea modificado, llenar la columna de enmiendas y brevemente describir los cambios hechos en un párrafo corto.

LAS FIRMAS DE APROBACION ESTAN DISPONIBLES EN EL ARCHIVO DE COPIA MAESTRA

[illegible]

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	

Objetivo

Establecer los lineamientos para prevenir problemas e incidentes, eliminar la reincidencia y minimizar el impacto de los incidentes que no se pueden evitar; para reducir la afectación en la infraestructura de TI que soportan los servicios que ofrece Grupo CEPRA

Alcance

Este procedimiento aplica para los servicios internos y externos de TI que se ofrecen en Grupo CEPRA.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

1. **Analista de Problemas.** Rol que asegura el uso correcto en la ejecución y operación del proceso, además, audita tickets de problemas para asegurar que tienen la calidad y documentación esperada. Gestiona y monitorea todo el ciclo de vida del problema.
2. **Área de Soporte.** Son las áreas de primer nivel (Mesa de Servicios), segundo nivel (Ingeniería en Sitio o Especialistas) y tercer nivel (Proveedores o Fabricantes).
3. **Categoría.** Clasificación de un grupo de Elementos de Configuración, documentos de Cambio o Problemas.
4. **Causa raíz.** CI identificado con la falla que origina un problema. Cuando no se identifica se llama Diagnostico.
5. **Clasificación.** Es el proceso de agrupar formalmente elementos de configuración y cambios por tipo. El proceso de identificar formalmente Incidentes, Problemas y Errores Conocidos por origen, síntoma y causa.
6. **Cliente.** Describe al Negocio o Cliente de Negocio. Alguien que compra bienes o servicios.
7. **CI – Configuration Item (Elemento de configuración).** Cualquier Componente que necesite ser administrado con el objeto de proveer un Servicio de TI. Los CI's pueden ser Servicios de TI, hardware, software, edificios, personal, y documentación formal (Procesos, SLA's, etc).
8. **CMDB – Configuration Management Data Base (Base de Datos de Administración de Configuraciones).** Base de datos que registra los componentes de configuración y sus interrelaciones.
9. **Desviación.** Falta de información, información errónea y/o incumplimiento de una actividad.
10. **Error Conocido.** Es la causa raíz o diagnostico identificada que origina la reincidencia o problema.
11. **Escalamiento.** Ocurre cuando se involucra a personal de más autoridad y experiencia, en el momento que un Incidente no puede ser solucionado dentro del tiempo acordado.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	

12. **Herramienta Tecnológica.** Sistema Informático completo, incluyendo hardware, software y aplicaciones para la gestión de los incidentes.
13. **Impacto.** Es el grado en el que el suministro del servicio se ve interrumpido y cómo éste, afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados.
14. **Incidente.** Es una interrupción no planificada o una reducción en la calidad de un servicio de TI. También el fallo de un CI que no haya afectado aun el servicio.
15. **Incidente Mayor.** Es un Incidente con una interrupción total en la disponibilidad de uno o más servicios críticos, que ocurran durante el horario del nivel de servicio.
16. **Línea de investigación.** Información que muestra el indicio del origen de un problema.
17. **Prioridad.** Secuencia en la que se tiene que resolver un incidente, basándose en el impacto y la urgencia. Es el esfuerzo, tiempo y costo asignado para la solución de un Incidente.
18. **Procedimiento.** Documento que define la manera específica de realizar una actividad o un proceso. Además de describir el “cómo”, también describe “quién” lleva a cabo las actividades.
19. **Proceso.** Serie de acciones conectadas, desempeñadas por agentes con la intención de satisfacer un propósito o alcanzar una meta.
20. **Problema.** Es la causa de uno o más Incidentes.
21. **Problemas Proactivos.** Generación de problemas en base al análisis de incidentes, eventos o información recibida por otros procesos; con el objetivo de identificar tendencias o posibles puntos débiles. Es la identificación de posibles Problemas o tendencias que puedan causarlos.
22. **Problemas Reactivos.** Generación de problemas en base a la reincidencia o incidentes mayores.
23. **Proveedores.** Responsable de suministrar bienes o servicios que son necesarios para proporcionar servicios de TI.
24. **Reincidencia.** Reiteración de un mismo síntoma o falla.
25. **RFC - Request for Change (Solicitud de cambio).** Registro del ticket de cambio para la implementación de una solución.
26. **Roles.** Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones concedidas a una persona o área, los cuales se definen en un Proceso. Una persona o área puede tener múltiples Roles.
27. **Servicio.** Uno o más sistemas de TI que habilitan un proceso de negocio.
28. **Sistema.** Conjunto integrado de procesos, hardware, software, instalaciones y gente, que proveen una capacidad para satisfacer una necesidad u objetivo.
29. **SLA – Service Level Agreement (Acuerdo de Niveles de Servicio).** Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio(s) y un cliente; dicho acuerdo documenta los Niveles de Servicio pactados para ese servicio.
30. **Solución raíz.** Acción o actividad que mitiga y erradica la reincidencia origina por un problema.
31. **TI - Information Technology (Tecnología de la Información).** Uso de la tecnología para el almacenamiento, comunicación o procesamiento de la información
32. **Urgencia.** Es la velocidad con la cual el Incidente debe ser solucionado, depende del tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución del incidente y/o el nivel de servicio acordado.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	

33. **Usuario.** Persona que utiliza un servicio informático.

34. **Work-around.** Solución temporal que se ejecuta de forma manual o automática. Método o técnica para evitar un incidente o problema. También se utiliza para reducir o eliminar el impacto a un servicio.

Documentos Relacionados

- | | |
|---|--------------|
| 1. Procedimiento para el Control de Documentos | "PR-GC-02". |
| 2. Procedimiento para el Control de Registros | "PR-GC-03". |
| 3. Procedimiento para Administración de Incidentes | "PR-RS-104". |
| 4. Procedimiento para Solicitudes de Servicio | "PR-RS-106". |
| 5. Procedimiento para Administración de Cambios | "PR-RS-105". |
| 6. Procedimiento para la Administración de Seguridad de la Información | "PR-RS-107". |
| 7. Procedimiento para la Administración de Disponibilidad y Continuidad | "PR-RS-108". |
| 8. Procedimiento para la Administración de Liberaciones | "PR-RS-116". |

Política (s)

- **Generales:**

- La Analista de Problemas es el único punto de contacto en relación con los problemas.
- El Analista de Problemas es la única persona que registra, asigna y cierra los ticket's de problemas.
- Soló existirá una herramienta tecnológica para la administración y gestión de los problemas.
- Todos los problemas se deben registrar y tendrán asignado un número único de referencia, proporcionado automáticamente por la herramienta tecnológica.
- La contraseña de la herramienta tecnológica es personal e intransferible.
- Todos los informes, medidores y reportes de problemas serán proporcionados por la Administración de Problemas.
- Todas las áreas de soporte (primer y segundo nivel) que tienen asignado un problema son responsables de actualizar la documentación del ticket de problema de manera constante en la herramienta tecnológica.
- Cuando las áreas de soporte de primer o segundo nivel identifiquen reincidencias, posibles problemas o Work-around's, se deben documentar en la herramienta tecnológica y notificar a la Administración de problemas para su validación.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	

- Todas las áreas de Soporte (primer y segundo nivel) son responsable de utilizar y ejecutar al pie de la letra los Work-around's liberados.
- Cuando se tiene una liberación e implementación de nuevo software y/o hardware de TI, es notificado conforme al "Procedimiento para la Administración de Liberaciones".
- Cualquier desviación identificada durante la ejecución y operación del proceso Administración de Problemas, debe ser notificada lo más pronto posible al Analista de Problemas, indicando la desviación, el impacto y/o posible afectación a los SLA's.
- Cualquier duda operativa y/o de procedimiento, se debe aclarar con el Jefe inmediato correspondiente y/o con el Analista de Problemas.
- Cualquier duda y/o desviación contractual, se debe aclarar con el Administrador de contrato correspondiente.

• **Analista de Problemas:**

- Es responsable de identificar problemas.
- Es responsable de verificar la existencia de reincidencias que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de verificar la existencia de un posible problema que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de verificar la existencia de un Work-around que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de notificar vía correo electrónico a la Administración de Incidentes la actualización y/o liberación de los Work-around's.
- Es responsable del cumplimiento y gestión de todo el ciclo de vida del problema.
- Es responsable de notificar cualquier incumplimiento y/o desviación al Analista de problemas.

• **Área de Soporte:**

- Es responsable de documentar el avance que se tiene en la atención del Problema en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de documentar la solución del Problema en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de documentar el avance, diagnostico, error conocido o solución que realice Soporte de tercer nivel (Proveedor o Fabricante) en la herramienta tecnológica.
- Es responsable de documentar en la herramienta tecnológica la hora y fecha cuando se solucionó el Problema.
- Es responsable de probar todos los Work-around's que se generen antes de que se implementen, para evitar un impacto adverso al servicio.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	

- Es responsable de generar el RFC para implementar la solución de un problema.
- Es responsable de realizar el PIR después de implementar el Cambio.

• **Administración de Incidentes:**

- Es el responsable de notificar a la Administración de Problemas la existencia de un Incidente Mayor.
- Es responsable de notificar a la Administración de Problemas la existencia de reincidencias que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de notificar a la Administración de Problemas la existencia de un posible problema que le notifique cualquier nivel de soporte.
- Es responsable de notificar a la Administración de Problemas la existencia de un Work-around que le notifique cualquier nivel de soporte.

Procedimiento y Responsabilidad

1. Detección del problema

1.1. El Analista de Problemas identifica el problema mediante Problemas proactivos o Problemas reactivos.

- Análisis de reincidencia.
- Notificación de posible problema.
- Incidente mayor.
- Análisis de tendencias.

2. Registro, Clasificación y Priorización del problema

2.1. El Analista de problemas genera el ticket del problema y documenta en la herramienta tecnológica la siguiente información:

- Detalle del servicio o componente afectado.
- Descripción del Incidente registrado.
- Detalles del diagnóstico o las acciones tomadas en la recuperación.
- Número de incidentes presentados con fecha, hora y duración.
- Cronología de incidentes o sucesos.
- Cambios relacionados aplicativos previamente.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	

2.2.El Analista de problemas categoriza el problema en la herramienta tecnológica de acuerdo al origen de la falla del incidente en base a:

- Hardware
- Infraestructura
- Software

2.3.Para asegurar que los problemas se resuelven en el orden adecuado, el Analista de problemas determina la Prioridad de todos los problemas en base a la Matriz de Prioridades, definida por el impacto y la urgencia.

Clasificación del Impacto:

- **Extenso/Crítico.** Empresa/Contrato
- **Significativo/Alto.** Edificio/Departamento/Servicio
- **Moderado/Medio.** Usuarios múltiples
- **Menor/Bajo.** Un Usuario

Clasificación de la Urgencia:

- **Máxima.** Inmediata solución.
- **Alta.** Debe ser solucionado lo más pronto posible.
- **Media.** Debe ser solucionado.
- **Baja.** Puede ser programada la solución.

Prioridades:

- **1 - Crítica.**
- **2 - Alta**
- **3 - Media**
- **4 - Baja**

Matriz de Prioridades					
Impacto	Crítico	1	2	2	3
	Alto	2	2	3	4
	Medio	2	3	3	4
	Bajo	3	3	4	4
		Máxima	Alta	Media	Baja
Urgencia					

Se tienen 4 prioridades, siendo 1 la más alta.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	

2.4. El Analista de problemas asigna el ticket del problema en la herramienta tecnológica al área de Soporte correspondiente.

3. Investigación y Diagnostico

3.1. Soporte verifica el problema asignado por el Analista de problemas en la herramienta tecnológica, realiza una investigación y diagnóstico del problema para identificar la Causa raíz, lo documenta en la herramienta tecnológica.

3.2. Soporte y el Analista de problemas verifican el resultado de la investigación y diagnóstico. Se documenta en la herramienta tecnológica.

4. Work-around

4.1 Soporte analiza el resultado de la investigación y diagnóstico, en donde se identifica si se tiene un Work-around.

4.2 Soporte genera, valida e implementa un Work-around para minimizar el impacto al servicio por la reincidencia derivada del problema.

4.3 Soporte libera el Work-around, el cual se ejecutará durante el tiempo que Soporte genera e implementa la solución raíz al problema. Se documenta en la herramienta tecnológica.

4.6 El Analista de Problemas notifica a la Administración de Incidentes los Work-around's.

5. Error Conocido

5.1 Soporte verifica el Error conocido del problema asignado, realiza un análisis para identificar y determinar la solución, se documenta en la herramienta tecnológica y en la Base de conocimientos.

5.2 Soporte y el Analista de problemas verifican el resultado del análisis del Error conocido para identificar la solución, se documenta en la herramienta tecnológica.

5.3 Soporte registra un RFC para implementar la solución. El RFC se debe realizar conforme al "Procedimiento para la Administración de Cambios".

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	

6. Escalamiento

6.1 El escalamiento aplica cuando no se cumplen las actividades en tiempo y forma, y el área de Soporte no justifica el motivo o razón. Se realiza de la siguiente manera:

ESCALAMIENTO JERÁRQUICO						
NIVEL DE ESCALAMIENTO	MESA DE SERVICIOS	INFRAESTRUCTURA	ESPECIALISTAS	INGENIERÍA EN SITIO	REFACCIONES	SINIESTROS
1	SUPERVISOR MESA DE SERVICIOS	ESPECIALISTA	ESPECIALISTA	JEFE DE ZONA	COORDINADOR DE REFACCIONES	JEFE DE SINIESTROS
2	COORDINADOR MESA DE SERVICIOS			COORDINADOR JEFES DE ZONA	SUPERVISOR DE REFACCIONES	
3	GERENTE MESA DE SERVICIOS	GERENTE DE INFRAESTRUCTURA	GERENTE DE ESPECIALISTAS	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE RECURSOS MATERIALES	GERENTE DE RECURSOS MATERIALES
4	ADMINISTRADOR DE CONTRATO/SERVICIO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO/SERVICIO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO/SERVICIO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO/SERVICIO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO/SERVICIO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO/SERVICIO
5	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO	GERENTE DE PROYECTO
7	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO	DIRECTOR DE PROYECTO

7. Resolución

7.1 Soporte y el Analista de problemas verifican, validan y monitorean que el problema se ha solucionado exitosa y permanentemente.

Las áreas, actividades y tiempo de validación, dependerán de la reincidencia o naturaleza del Error conocido.

- 7.1.1 Si se solucionó, continúa la actividad 8.1
No se solucionó, continúa la actividad 2.3

8. Cierre

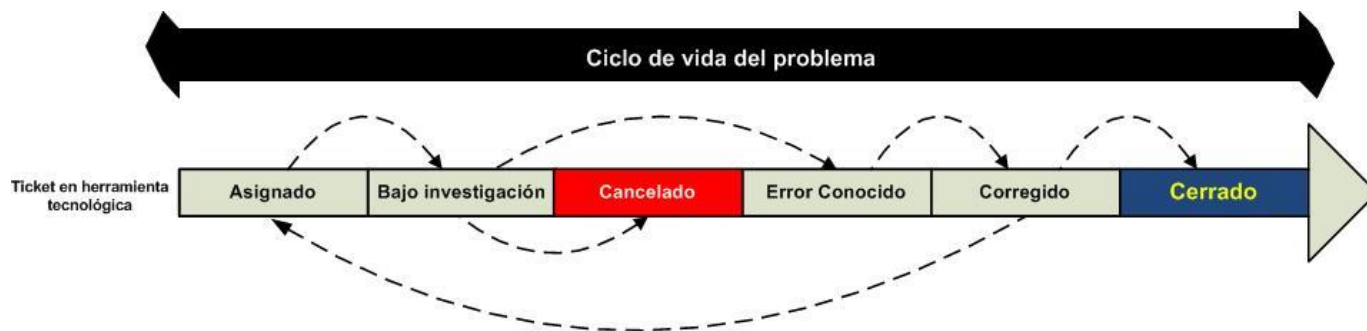
8.1 El Analista de problemas notifica al Cliente el Cierre del ticket de problema.

8.2 El Analista de problemas cambia el ticket a estatus de "Cierre" en la herramienta tecnológica y documenta el Vo.Bo.

9. Transición del Problema

9.1 La transición del problema se muestra en la siguiente figura:

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS	Código: PR-RS-103	
	Versión: 08	Revisión: 10
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 12/02/2015	



10. Documentación del problema en la herramienta tecnológica

10.1 La documentación es lo más importante cuando se habla de calidad y se utiliza para alimentar la base de conocimientos, lo que conlleva a mejorar los tiempos de atención y solución.

10.2 La información que se debe documentar en la herramienta tecnológica por parte de las áreas Soporte (Primer y segundo nivel) y Analista de problemas, que gestionen la solución de un problema es la siguiente:

- Análisis y conclusiones.
- Solución raíz
- Acciones realizadas con fecha.
- Acciones por realizar con fecha.

Apéndice

N/A

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD	Código: PR-RS-108	
	Versión: 04	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

DISTRIBUCION: (Enlistar los departamentos que recibirán copias controladas o notificaciones de este procedimiento).	
Dirección General Dirección de Ventas Dirección de Operaciones	TABLA DE CONTENIDO Objetivo Alcance Definiciones, Abreviaciones y Símbolos Documentos Relacionados Política(s) Procedimiento y Responsabilidad Apéndice

HISTORIA DE ENMIENDAS					
Cuando este documento sea modificado, llenar la columna de enmiendas y brevemente describir los cambios hechos en un párrafo corto.					
LAS FIRMAS DE APROBACION ESTAN DISPONIBLES EN EL ARCHIVO DE COPIA MAESTRA					
# REV	ESCRITO POR	APROBADO POR	FECHA	SECCION (ES)	ENMIENDAS
01	a) eliminado		27/12/2007	TODAS	VERSIÓN ORIGINAL
02			24/05/2012	CAMBIO DE VERSIÓN	ADECUACIONES AL DOCUMENTO REFERIDOS A LA NUEVA VERSIÓN ISO 20000:1-2011
03			25/05/2012	CAMBIO DE LOGOTIPO	SE REALIZA EL CAMBIO DE LOGOTIPO DEBIDO A LA MIGRACIÓN A GRUPO CEPRA
04			29/04/2013	TODAS	ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO, CAMBIO DE SELLOS. LOGOS Y CÓDIGOS.
05			13/03/2014	TODAS	ACTUALIZACIÓN DEL PROCEDIMIENTO Y CÓDIGOS
06			25/11/2014	TODAS	REVISIÓN E INLCUSIÓN DEL SERVICIO SOC DE NETRIX

eliminado
a) 4 nombres
FUNDAMENTO LEGAL: Artículo 3 fracción II, 18 fracciones I y II, y 19 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, en relación con el segundo párrafo del Segundo Transitorio y primer párrafo del Cuarto Transitorio de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública publicada en el Diario oficial de la Federación el 09 de mayo de 2016, así como en el Lineamiento Trigésimo Octavo, Trigésimo noveno y Cuadragésimo, de los Lineamientos Generales para la Clasificación y Desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal publicado en el mismo órgano de difusión el 15 de abril de 2016.
Motivación: Datos personales y/o datos financieros y/o patrimonial

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD	Código: PR-RS-108	
	Versión: 04	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

Objetivo

Proporcionar los mecanismos que garanticen la continuidad del negocio ante la ocurrencia de un evento súbito que provoque la interrupción de las operaciones de Grupo CEPRA.

Alcance

Este procedimiento aplica a todos los proyectos vigentes que involucren soluciones y/o servicios de Grupo CEPRA que se encuentren en su ciclo de vida dentro de los procesos de implementación de la solución y/o prestación del servicio.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

1. **Activos:** Recursos del sistema de información o relacionados con este, necesarios para que la organización funcione correctamente y alcance los objetivos propuestos por la dirección.
2. **Amenazas:** Cosas que les pueden pasar a los activos causando un perjuicio a la Organización.
3. **Controles:** Son elementos de defensa desplegados para que aquellas amenazas no causen [tanto] daño. Con estos elementos se puede estimar:
 - ☐ **Impacto:** lo que podría pasar
 - ☐ **Riesgo:** lo que probablemente pase
4. **Modelo de valor:** Caracterización del valor que representan los activos para la Organización así como de las dependencias entre los diferentes activos.
5. **Mapa de riesgos:** Relación de las amenazas a que están expuestos los activos.
6. **Evaluación de Controles:** Evaluación de la eficacia de las salvaguardas existentes en relación al riesgo que afrontan.
7. **Estado de riesgo:** Caracterización de los activos por su riesgo residual; es decir, por lo que puede pasar tomando en consideración las salvaguardas desplegadas.
8. **Informe de insuficiencias:** Ausencia o debilidad de las salvaguardas que aparecen como oportunas para reducir los riesgos sobre el sistema.
9. **Plan de seguridad:** Conjunto de programas de seguridad que permiten materializar las decisiones de gestión de riesgos
10. **Seguridad:** Es la continuidad de las redes, los sistemas de información y de la infraestructura de soporte para resistir, con un determinado nivel de confianza, los accidentes o acciones ilícitas o

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD	Código: PR-RS-108	
	Versión: 04	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

malintencionadas que comprometan la disponibilidad, autenticidad, integridad y confidencialidad de los datos almacenados o transmitidos y de los servicios que dichas redes y sistemas ofrecen o hacen accesibles.

11. Disponibilidad: Disposición de los servicios a ser usados cuando sea necesario. La carencia de disponibilidad supone una interrupción del servicio. La disponibilidad afecta directamente a la productividad de las organizaciones.

12. Integridad: Mantenimiento de las características de completitud y corrección de los datos. Contra la integridad, la información puede aparecer manipulada, corrupta o incompleta. La integridad afecta directamente al correcto desempeño de las funciones de una organización.

13. Confidencialidad: Que la información llegue solamente a las personas autorizadas. Contra la confidencialidad pueden darse fugas y filtraciones de información, así como accesos no autorizados.

14. Autenticidad (de quién hace uso de los datos o servicios): Que no haya duda de quién se hace responsable de una información o prestación de un servicio, tanto a fin de confiar en él como de poder perseguir posteriormente los incumplimientos o errores. Contra la autenticidad se dan suplantaciones y engaños que buscan realizar un fraude. La autenticidad es la base para poder luchar contra el repudio y, como tal, fundamenta el comercio electrónico o la administración electrónica, permitiendo confiar sin papeles ni presencia física.

Todas estas características pueden ser requeridas o no dependiendo de cada caso.

Cuando se requieren, no es evidente que se disfruten sin más. Lo habitual que haya que poner medios y esfuerzo para conseguirlas. A racionalizar este esfuerzo se dedican las metodologías de análisis y gestión de riesgos que comienzan con una definición.

15. Riesgo: Estimación del grado de exposición a que una amenaza se materialice sobre uno o más activos causando daños o perjuicios a la Organización.

El riesgo indica lo que le podría pasar a los activos si no se protegieran adecuadamente. Es importante saber qué características son de interés en cada activo, así como saber en qué medida estas características están en peligro, es decir, analizar el sistema.

16. Análisis de riesgos: Proceso sistemático para estimar la magnitud de los riesgos a que está expuesta una Organización.

17. Gestión de riesgos: Selección e implantación de salvaguardas para conocer, prevenir, impedir, reducir o controlar los riesgos identificados.

Nótese que una opción legítima es aceptar el riesgo. Es frecuente oír que la seguridad absoluta no existe; en efecto, siempre hay que aceptar un riesgo que, eso sí, debe ser conocido y sometido al umbral de calidad que se requiere del servicio.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD	Código: PR-RS-108	
	Versión: 04	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

Como todo esto es muy delicado, no es meramente técnico, e incluye la decisión de aceptar un cierto nivel de riesgo, deviene imprescindible saber en qué condiciones se trabaja y así poder ajustar la confianza que merece el sistema. Para ello qué mejor que una aproximación metódica que permita tomar decisiones con fundamento y explicar racionalmente las decisiones tomadas.

El análisis de riesgos proporciona un modelo del sistema en términos de activos, amenazas y salvaguardas, y es la piedra angular para controlar todas las actividades con fundamento. La gestión de riesgos es la estructuración de las acciones de seguridad para satisfacer las necesidades detectadas por el análisis.

Documentos Relacionados

- Acciones Correctivas y Preventivas "PR-GC-05".
- Procedimiento para el Control de Documentos "PR-GC-02".
- Procedimiento para el Control de Registros "PR-GC-03".
- Procedimiento de Administración de Cambios "PR-RS-105".
- Procedimiento de Administración de Niveles de Servicio "PR-RS-110".

Política(s)

El Administrador de Disponibilidad y Continuidad:

- ☐ Deberá apegarse y cumplir con este procedimiento.
- ☐ Asegurar que los acuerdos de continuidad y disponibilidad comprometidos con los clientes sean cumplidos en todas las circunstancias.
- ☐ Identificar los requisitos de continuidad y disponibilidad del servicio con base a los planes del negocio, SLA's y análisis de riesgos.
- ☐ Incluir los lineamientos, accesos, tiempos de reacción, recuperación y disponibilidad final de los componentes del sistema dentro del Plan de Disponibilidad y Continuidad.
- ☐ Desarrollar los planes de Disponibilidad y Continuidad y revisarlos anualmente, en caso de que no sufran cambios o modificaciones, de ser así se revisaran en cada actualización o cambio.
- ☐ Mantener el Plan de Disponibilidad y Continuidad actualizado, para asegurar que se reflejan los cambios convenidos y requeridos por el negocio.
- ☐ El proceso de administración de Cambios debe valorar el impacto de cualquier cambio en el Plan de Disponibilidad y Continuidad del servicio.
- ☐ Investigar la no disponibilidad y realizar acciones correctivas y preventivas para que esta no vuelva a ocurrir.
- ☐ Incluir dentro del Plan de Disponibilidad y Continuidad listas de contactos y componentes de los servicios proporcionados.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD	Código: PR-RS-108	
	Versión: 04	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

- ☐ Incluir dentro del Plan de Disponibilidad y Continuidad los accesos alternos cuando el acceso normal a las instalaciones sea impedido.
- ☐ Realizar el Plan de Disponibilidad y Continuidad de acuerdo a las necesidades del negocio.
- ☐ Realizar pruebas de Disponibilidad y Continuidad y registrar éstas, de no realizarse serán manejadas con Acciones Correctivas y preventivas "PR-GC-06"
- ☐ Es responsabilidad del Administrador de la Disponibilidad y Continuidad, el resguardo de la información generada en este procedimiento conforme lo establece el Procedimiento para Control de Registros "PR-GC-03".

Procedimiento y Responsabilidad

1. Administrador de Disponibilidad y Continuidad

- 1.1. Recibe del área de Niveles de Servicio los requerimientos de disponibilidad y continuidad del cliente por medio de los SLAs
- 1.2. Recibe del Responsable de Desarrollo de Nuevos Negocios y Servicios requisición de modificaciones o creación de un nuevo servicio
- 1.3. Analiza los requerimientos de disponibilidad y continuidad del cliente en conjunto con el Administrador de Niveles de Servicio.
- 1.4. Realiza el análisis de riesgos enfocado a la disponibilidad y continuidad.
- 1.5. Identifica los controles de disponibilidad y continuidad necesarios para atender los eventos detectados.
- 1.6. Elabora o actualiza el Plan de Disponibilidad y Continuidad
- 1.7. Convoca reunión con involucrados para la revisión del Plan de Disponibilidad y Continuidad.

2. Especialista de Grupo CEPRA

- 2.1. Recibe y revisa el Plan de Disponibilidad y Continuidad

No acepta los planes. Continúa con la actividad 2.2
 Acepta los planes. Continúa con la actividad 2.3

- 2.2. Realiza sus observaciones el Plan de disponibilidad y continuidad y lo regresa para su corrección. Continúa con la actividad 1.6

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD Y CONTINUIDAD	Código: PR-RS-108	
	Versión: 04	Revisión: 06
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

3. Administrador de Disponibilidad y Continuidad

3.1. Recibe el Plan de Disponibilidad y Continuidad autorizado.

3.2. Implementa el Plan de Disponibilidad y Continuidad. Continúa con el Subproceso para Monitoreo.

4. Administrador de Disponibilidad y Continuidad

4.1. Monitorear disponibilidad del servicio.

Si se identifica caída del servicio, continúa en la actividad 4.2

De lo contrario, sigue en la actividad 4.1

4.2. Analiza la información de la caída de los servicios.

Se trata de un mantenimiento planeado, sigue en la actividad 4.3

Si se trata de una afectación en el servicio, se inicia el proceso de Administración de Incidentes.

4.3. Registra información del evento.

Se identificaron mejoras en los Planes de Disponibilidad, se inicia el proceso de Administración de Cambios.

Si no fueron identificadas mejoras, continúa en la actividad 4.1

5. Administrador de Disponibilidad y Continuidad

5.1 Monitorear continuidad del servicio

Si identifica caídas, continúa en la actividad 5.2

Si no se identifican caídas, seguir monitoreando.

5.2 Analiza información de la caída del Servicio

Si es necesario activar el plan de continuidad, continuar en la actividad 5.4

Si no es necesario activar el plan de continuidad, continúa en la actividad 5.3

5.3 Registrar la información del evento

Se identificaron mejoras en los Planes de Continuidad, se inicia el proceso de Administración de Cambios.

Si no se identificaron mejoras en los Planes de Continuidad, continúa en la actividad 5.1

Apéndice

A.1 Plan de Disponibilidad "PT-RS-102".

A.2 Plan de Continuidad "PT-RS-103".

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES	Código: PR-RS-123	
	Versión: 04	Revisión: 07
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

DISTRIBUCION:

(Enlistar los departamentos que recibirán copias controladas o notificaciones de este procedimiento).

Dirección General CEPRA Dirección de Ventas CEPRA Dirección de Operaciones CEPRA Dirección de Ingeniería CEPRA		TABLA DE CONTENIDO Objetivo Alcance Definiciones, Abreviaciones y Símbolos Documentos Relacionados Política(s) Procedimiento y Responsabilidad Apéndice
---	--	--

HISTORIA DE ENMIENDAS

Cuando este documento sea modificado, llenar la columna de enmiendas y brevemente describir los cambios hechos en un párrafo corto.

LAS FIRMAS DE APROBACION ESTAN DISPONIBLES EN EL ARCHIVO DE COPIA

[illegible]

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES	Código: PR-RS-123	
	Versión: 04	Revisión: 07
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

Objetivo

Establecer las actividades para definir y controlar los componentes del servicio y la infraestructura así como para mantener actualizada la información exacta de la información de la configuración.

Alcance

Este procedimiento aplica para todos los CI's (Componentes de Configuración) relacionados a los servicios que integran el Catálogo de Servicios de CEPRA.

Definiciones, Abreviaciones y Símbolos

Activo o bien: Componente de un proceso de negocio.

Catálogo de Servicios (SC): Documento escrito que declara los servicios de TI, niveles acordados y características.

Categoría: Clasificación de un grupo de Elementos de Configuración, documentos de Cambio o Problemas.

CI – Configuration Item (Componente de Configuración): Elemento de la infraestructura de TI que está relacionado con un servicio informático.

CMDB – Configuration Management Data Base (Base de Datos de Administración de Configuraciones): Base de datos que registra los componentes de configuración y sus interrelaciones.

Línea Base. "Fotografía" del estado de uno o varios CI's en un punto en el tiempo.

SLA – Service Level Agreement (Acuerdo de Niveles de Servicio): Acuerdo escrito entre un proveedor de servicio(s) y un cliente; dicho acuerdo documenta los Niveles de Servicio pactados para ese servicio.

Documentos Relacionados

- Procedimiento para Compras "CO-PR-CP-01"
- Procedimiento para Almacén General "CO-PR-LG-01"
- Procedimiento para el Control de Documentos "PR-GC-02".
- Procedimiento para el Control de Registros "PR-GC-03".

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES	Código: PR-RS-123	
	Versión: 04	Revisión: 07
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

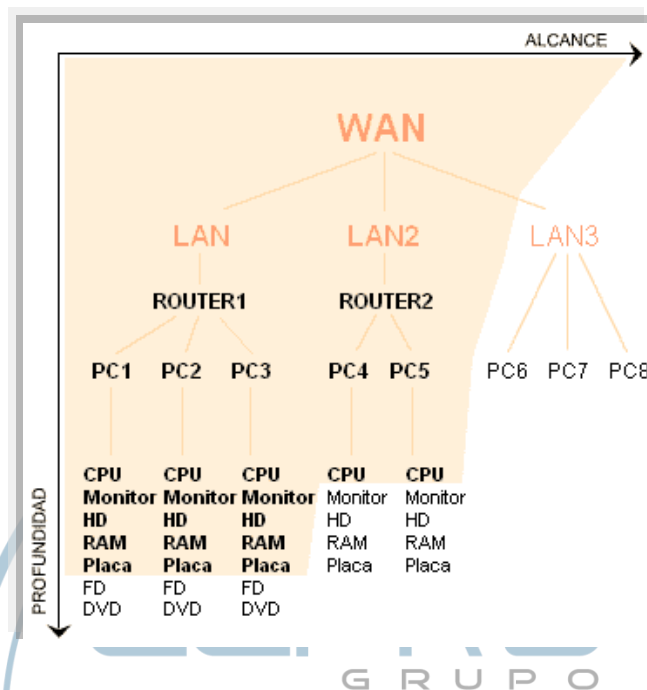
Política(s)

- Referenciación del Servicio SOC a Instrucciones de Trabajo
 - Con base en una alineación a la mejor práctica de ITIL y en cumplimiento con lo requerido para ISO 20000-1:2011, se ha generado una instrucción de trabajo específica para la atención de éste procedimiento base de la norma.

Planeación de la CMDB

- El Administrador de Configuraciones deberá apegarse y cumplir con este procedimiento.
- Para efectos de este procedimiento se considera un CI lo siguiente:
 - Dispositivos principales de Infraestructura de hardware como PC's, impresoras, monitores, Servidores y dispositivos de Red.
 - Software: Únicamente Aplicaciones de Negocio, sin considerar software de equipos de escritorio y portátiles. El Catálogo de Servicios de CEPRA se considera como un CI ya que en él se incluye la documentación necesaria para la Administración Efectiva del Servicio.
- El Administrador de Configuraciones en conjunto con el Administrador de Infraestructura deberán definir el alcance para la planeación de la CMDB.
- Para determinar el alcance se deberán identificar que sistemas y componentes de TI van a ser incluidos en la CMDB. Es esencial incluir al menos todos los sistemas de hardware de la Infraestructura Principal y software de las Aplicaciones de Negocio de CEPRA.
- El Administrador de Configuraciones y el Administrador de Infraestructura deberán determinar cuáles son los CI's que se incluirán en la CMDB dependiendo del estado de su ciclo de vida. Por ejemplo pueden obviarse componentes que ya han sido retirados.
- Los Estados de los CI's serán: Almacenado, Prueba, Desarrollo (Implementación), Producción, Retirado.
- Para definir el nivel de detalle y profundidad es necesario tener claro el alcance de la CMDB.
- El nivel de detalle y profundidad debe determinar los atributos que describen a un CI, tipo de relaciones lógicas y físicas registradas entre los diferentes CI's, subcomponentes registrados independientemente. Ejemplo:
 - Atributos: Fecha de compra, fabricante, procesador, sistema operativo, propietario, estado, costo, etc.
 - Relaciones: conexión en red, impresoras conectadas, etc.
 - Profundidad: tarjetas de red, discos duros, tarjetas gráficas, etc.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES	Código: PR-RS-123	
	Versión: 04	Revisión: 07
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	



- La identificación debe ser, por supuesto, única y si es posible interpretable por los usuarios.
- Este código debe ser utilizado en todas las comunicaciones referentes a cada CI y si es posible debe ir físicamente unido al mismo (mediante una etiqueta de difícil eliminación).
- Los códigos no deben ser sólo utilizados para componentes de hardware sino también para software.
- Una vez generada y registrada la CMDB en la herramienta de CEPRA el Administrador de Configuraciones deberá notificar este hecho y hacerlo oficial a todos los Administradores de Procesos y usuarios en general.

Administración de la CMDB.

- Todos los Administradores de Procesos (Incidentes, Problemas, Cambios, Liberaciones, Seguridad, etc.) y de Servicios (Servicios de Datos, Servicios de Desktop Management, Servicios de Call Center, etc.) así como usuarios que tengan asignado algún CI deberán notificar al Administrador de Configuraciones de cualquier error, alta, baja o actualización de un CI registrado en la CMDB.
- La información de Inventarios contenida en la CMDB podrá ser consultada en todo momento por el Administrador del Proceso de Administración Financiera.
- Toda persona que haya solicitado la adquisición de un nuevo componente de Hardware o Software deberá de notificar en paralelo de la Solicitud de Cotización, Préstamo y Compra de

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES	Código: PR-RS-123	
	Versión: 04	Revisión: 07
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

Bienes y Servicios al Administrador de Configuraciones, quien deberá de estar preparado para dar de alta el CI desde su ingreso al Almacén.

- El Administrador de Configuraciones y el Administrador Financiero deberán determinar cuáles son los CI's que se podrán actualizar dependiendo del estado de su ciclo de vida y del presupuesto asignado al proyecto correspondiente.
- Después de una adquisición, antes de que Almacén General haga entrega del CI al responsable del mismo deberá de notificar al Administrador de Configuraciones para que asegure su correcto registro en la CMDB.
- La Base de Datos de la CMDB deberá ser respaldada diariamente de acuerdo al Plan Preventivo BD Service Center.
- El registro de todos los componentes de hardware debe iniciarse desde la aprobación de su compra y debe mantenerse actualizado su estado en todo momento de su ciclo de vida. Asimismo, debe estar correctamente registrado todo el software de Aplicaciones de Negocio "en producción".
- Las tareas de control deben centrarse en:
 - Asegurar que todos los componentes están registrados en la CMDB.
 - Monitorizar el estado de todos los componentes.
 - Actualizar las interrelaciones entre los CI's.
- Para asegurarse de mantener actualizada la CMDB por lo menos una vez al año se deberá realizar una auditoría física a por lo menos el 55% de los CI's.
- Cualquier cambio en los CI's deberá realizarse a través del Proceso de Administración de Cambios CE-QP-RS-105.
- Para asegurarse de mantener la integridad de los CI's de los servicios críticos es recomendable que el Administrador de Configuraciones participe en el CAB en los Cambios Mayores.

Verificación de la CMDB

- La verificación de la CMDB debe mostrar la situación actual.
- Las auditorías se pueden realizar al azar, o cuando la Administración de la Configuración considere que la información no es correcta.
- La verificación y auditoría se puede llevar a cabo en las siguientes consideraciones:
 - Después de implementar la nueva CMDB.
 - Un tiempo después de la implementación.
 - Antes y después de cualquier cambio.
 - Después de una recuperación ante desastres.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES	Código: PR-RS-123	
	Versión: 04	Revisión: 07
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

- Se deben realizar las siguientes preguntas durante una auditoría:
 - ¿Están todas las RFC's, de todas las etapas de implementación, registradas en la CMDB, y están controlada por la Administración de Configuración?
 - ¿La CMDB está actualizada? En caso de no ser así ¿Por qué?
 - ¿Qué impacto tiene en la Administración del Cambio (análisis real del impacto de los cambios planificados?).
 - ¿El nombre de los nuevos CI's es acorde con las convenciones de nomenclatura?
 - ¿Los contenidos de la DML corresponden con la información de la CMDB? De no ser así ¿Por qué no?



PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES	Código: PR-RS-123	
	Versión: 04	Revisión: 07
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

Procedimiento y Responsabilidad

En caso de que se trate del servicio Mesa y Callcenter continuar con el punto 1, en caso de que se refiera al servicio SOC, continúe con el Instructivo Trabajo Configuraciones SOC "IN-RS-109"

SUBPROCESO PLANEACION DE LA CMDB**1. Administrador de Configuraciones**

- 1.1 Trabaja en conjunto con el Administrador de Infraestructura para definir el alcance y el baseline.
- 1.2 Define el nivel de detalle y de profundidad de los componentes de configuración.
- 1.3 Define los atributos y relaciones de la infraestructura que soporta los servicios de BSS.
- 1.4 Establece la nomenclatura para la identificación de los CIs
- 1.5 Realiza el inventario de la infraestructura con base a los atributos, relaciones y profundidad definidos.
- 1.6 Determina las relaciones entre los componentes de la infraestructura y los asocia al servicio correspondiente.
- 1.7 Asigna codificación a los CI's para su identificación en la CMDB.
- 1.8 Registra el CI en la CMDB.
- 1.9 Notifica a los administradores de los procesos (Procedimiento para Administración de Nuevos Servicios o Cambios en los Servicios / Procedimiento de Administración de Cambios y Liberaciones/ Procedimiento para Administración de la Capacidad / Procedimiento para Administración de Disponibilidad y Continuidad) que la CMDB está disponible. Y continúa con el Subproceso para Administración de la CMDB.

SUBPROCESO PARA ADMINISTRACION DE LA CMDB**2. Responsable de Desarrollo de Nuevas Soluciones y Servicios / Dirección de Ingeniería**

- 2.1. Adquiere un nuevo CI y actualiza su Base de Datos.
- 2.2. Envía por correo electrónico la Base de Datos al Administrador de Configuraciones. Y continúa con la actividad 5.1.

3. Administrador de Liberaciones

- 3.1. Implementa el cambio autorizado
- 3.2. Informa por correo electrónico al Administrador de Configuraciones el cambio. Y continúa con la actividad 5.2

4. Administrador de Incidentes / Administrador de Problemas

- 4.1 Detecta errores en la CMDB.
- 4.2 Informa por correo electrónico al Administrador de Configuraciones acerca del error. Y continúa con la actividad 5.3

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES	Código: PR-RS-123	
	Versión: 04	Revisión: 07
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

5. Administrador de configuraciones

- 5.1 Recibe por correo electrónico la Base de Datos del nuevo CI comprado. Y continúa con la actividad 5.4.
- 5.2 Recibe por correo electrónico la información de los CI's implementados. Y continúa con la actividad 5.4
- 5.3 Recibe por correo electrónico la información de los CI's con errores. Y continúa con la actividad 5.4
- 5.4 Identifica y clasifica los CI's en la CMDB.
- 5.5 Identifica la relación de los CI's con los servicios proporcionados en la CMDB.
- 5.6 Actualiza la CMDB con la información del CI.
- 5.7 Verifica la información actualizada en la CMDB vs los CI's físicos.
 - Si la información es correcta, continúa con la actividad 5.8
 - La información no es correcta, continúa con la actividad 5.9
- 5.8 Envía por correo electrónico notificación de la actualización de la CMDB. Y continua con la actividad 6.1
- 5.9 Corrige la información de los CI's en la CMDB. Y continúa con la actividad 5.6.

6. Responsable de Desarrollo de Nuevas Soluciones y Servicios / Dirección de Ingeniería / Administración de Liberaciones / Administrador de Incidentes / Administrador de Problemas

- 6.1 Recibe por correo electrónico notificación de la actualización de la CMDB.
- 6.2 Ingresa y verifica la información del CI en la CMDB.
- 6.3 Valida y confirma la información del CI en la CMDB.
 - Si la información es correcta, continúa con la actividad 6.4.
 - La información no es correcta, continúa con la actividad 6.5
- 6.4 Envía por correo electrónico Vo.Bo. al Administrador de Configuraciones. Y continúa con la actividad 7.1
- 6.5 Realiza sus observaciones y las envía por correo electrónico al Administrador de Configuraciones para su corrección. Y continúa con la actividad 5.4.

7. Administrador de Configuraciones

- 7.1 Recibe por correo electrónico Vo.Bo. Y termina Subproceso para Administración de la CMDB.

SUBPROCESO PARA VERIFICACION DE LA CMDB**8. Administrador de Configuraciones**

- 8.1 Identifica físicamente los CI's susceptibles de ser verificados en la CMDB.
- 8.2 Identifica Áreas que cuenten con CI's.
- 8.3 Filtra información por área en la CMDB
- 8.4 Identifica responsables de los CIs.
- 8.5 Envía por correo electrónico notificación para revisión a los responsables de CI's.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE CONFIGURACIONES	Código: PR-RS-123	
	Versión: 04	Revisión: 07
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 25/11/2014	

9. Dueño del Servicio.

9.1 Recibe por correo electrónico notificación de verificación.

9.2 Envía por correo electrónico al Administrador de Configuraciones retroalimentación de los CI's de los que es responsable.

10. Administrador de Configuraciones

10.1 Recibe información de los CI's del dueño del servicio.

10.2 Realiza comparación de activos físicos y lógicos de la CMDB mediante Check List.

Si existen diferencias, continua con la actividad 10.3.

No existen diferencias, termina Subproceso para Verificación de la CMDB.

10.3 Identifica la necesidad de actualizar la CMDB. Y continúa con el Subproceso para Administración de la CMDB.

Apéndice

NA



PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código: PR-DV-101	
	Versión: 03	Revisión: 05
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 10/02/2015	

DISTRIBUCION:

(Enlistar los departamentos que recibirán copias controladas o notificaciones de este procedimiento).

Indicaciones de este procedimiento:		TABLA DE CONTENIDO Objetivo Alcance Definiciones, Abreviaciones y Símbolos Documentos Relacionados Política(s) Procedimiento y Responsabilidad Apéndice
Dirección General Dirección de Ventas Dirección de Operaciones Dirección de Ingeniería		

HISTORIA DE ENMIENDAS

Cuando este documento sea modificado, llenar la columna de enmiendas y brevemente describir los cambios hechos en un párrafo corto.

LAS FIRMAS DE APROBACION ESTAN DISPONIBLES EN EL ARCHIVO DE COPIA MAESTRA

[illegible]

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código: PR-DV-101	
	Versión: 03	Revisión: 05
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 10/02/2015	

Objetivo

Proporcionar a todo el personal involucrado en la prestación de los servicios de TI, el conocimiento de manera controlada y con la calidad asegurada, para facilitar la operación y soporte de los servicios.

Alcance

El alcance del proceso de Administración del Conocimiento cubre los servicios de TI que se encuentren documentados en el Catálogo de Servicios de TI del cliente y a los activos que soportan los mismos.

Política (s)

- Es responsabilidad del Administrador de la Base de Conocimientos establecer y mantener actualizada la Base de Conocimientos la cual permitirá contar con la información de las soluciones obtenidas de la documentación del Resolutor.
- Es responsabilidad del Administrador de la Base de Conocimientos asegurar la calidad de la información contenida en la Base de Conocimientos para que ésta pueda ser utilizada por el Usuario Final y por el Resolutor.
- Se deberá ejecutar un plan de trabajo para realizar revisiones a la Base de Conocimientos, orientadas a mantener la calidad e integridad de los datos de la información contenida en la misma.
- Se deberán determinar acciones de mejora derivadas de los hallazgos identificados en las revisiones efectuadas.
- La información contenida en la Base de Conocimientos deberá ser:
 - Clara y concisa para cualquier tipo de usuario.
 - Detallada
 - Corresponda al tipo de problemática que se presenta
- El Administrador de la Base de Conocimientos deberá difundir al área de Tecnología de Información, a los Proveedores de Servicios de TI y a los Usuarios finales el Procedimiento para la Administración de la Base de Datos de Conocimientos.
- El Administrador de la Base de Conocimientos deberá establecer las acciones que permitan integrar información a la Base de Datos de Conocimientos.
- La Base de Datos de Conocimientos deberá ser actualizada por el Resolutor de acuerdo a las nuevas soluciones detectadas.
- La Base de Datos de Conocimientos deberá contener únicamente el conocimiento relevante y los datos e informaciones que facilitan dicho conocimiento.
- El Administrador de la Base de Conocimientos deberá detectar las necesidades de conocimiento existentes, tanto a nivel particular como grupal.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código: PR-DV-101	
	Versión: 03	Revisión: 05
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 10/02/2015	

- El canal de comunicación deberá ser el adecuado para que los “propietarios” del conocimiento puedan transferirlo a quienes lo necesitan.



PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código: PR-DV-101	
	Versión: 03	Revisión: 05
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 10/02/2015	

Roles, Responsabilidades y Actividades

1. Administrador del Conocimiento

1.1. Capturar Datos Requeridos

Durante la operación de todos los procesos se generarán datos. Los datos relevantes deberán capturarse continuamente, preferentemente usando mecanismos automatizados.

1.2. Crear Información Relevante

Basado en los datos recopilados en la actividad 1, crear información tales como reportes de desempeño, reportes para análisis de datos, referencias técnicas para resolver situaciones sobre la operación y uso del sistema, manuales de procedimientos actualizados, etc.

1.3. Identificar el Conocimiento Potencialmente Útil

De la información disponible, identificar cuáles elementos podrían ser útiles para el SKMS. Estos elementos de conocimiento necesitan pasarse al Administrador del Conocimiento para su debida consideración.

1.4. Evaluar el Conocimiento

Evaluar la información disponible para determinar si es útil y/o relevante. En la práctica, esta evaluación pueden llevarla a cabo un número de personas o equipos pero la Administrador del Conocimiento es responsable de asegurar que esta fase se complete. Si el conocimiento se ve cómo útil entonces ir a la actividad 6, de lo contrario ir a la actividad 5.

1.5. Descartar el Conocimiento No Útil

Si se ha decidido que el elemento de conocimiento no es útil, se puede descartar. En esta etapa, puede ser adecuado informar al solicitante la razón(es) por las que fue descartado.

1.6. Exactitud del Conocimiento

Revisar los detalles del elemento de conocimiento para asegurar que sea exacto. Aunque el Administración del Conocimiento es responsable de que esta actividad se complete, la evaluación real misma la puede llevar a cabo un número de personas o equipos. Si el conocimiento es exacto entonces ir a la actividad 8; de otra manera ir a la actividad 7.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código: PR-DV-101	
	Versión: 03	Revisión: 05
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 10/02/2015	

1.7. Rechazar Solicitud

Informar al solicitante de las razones por las que se ha rechazado y darle la opción de volver a someter su elemento de conocimiento siempre que las razones se rectifiquen de manera razonable.

1.8. Importar el Conocimiento al SKMS

Importar el elemento de conocimiento al Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio.

1.9. Transferir/Publicar el Conocimiento

Poner a disposición de todos, el elemento de conocimiento nuevo en el Sistema de Gestión del Conocimiento de Servicio.

Si es adecuado, publicar la disponibilidad del elemento de conocimiento por medios tales como correo electrónico, intranet, pósters, etc.

1.10. Revisión Periódica de la SKMS

Periódicamente revisar y probar todas las entradas en el Sistema de Gestión del Conocimiento de Servicio. Correr los reportes relevantes que permitan que esas entradas se visualicen.

Revisar cada elemento de conocimiento por su exactitud, relevancia y uso. Asegurar que todas las entradas sean apropiadas para el propósito.

1.11. Información Relevante

¿Es el elemento de conocimiento todavía relevante? Por ejemplo, los cambios que se han implementado a componentes de hardware y software pueden significar que un elemento particular de conocimiento ya no es relevante.

Si el elemento de conocimiento se requiere todavía entonces ir a la actividad 12, de otra manera ir a la actividad 13.

1.12. Retirar de la SKMS

Retirar el elemento de conocimiento del SKMS y archivarlo en caso de que se requiera en el futuro.

1.13. Actualización del Conocimiento

Siguiendo la revisión, ¿se requiere una actualización del conocimiento?

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DEL CONOCIMIENTO	Código: PR-DV-101	
	Versión: 03	Revisión: 05
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 10/02/2015	

Si se requiere una actualización entonces ir a la actividad 14; de otra manera la revisión continua sigue adelante en la actividad 10.

1.14. Actualizar Elemento de Conocimiento

Actualizar el elemento de conocimiento como sea adecuado, asegurando que el proceso de la Administración de Cambios se le adhiera, si se requiere.



PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO	Código: PR-GC-07	
	Versión: 01	Revisión: 03
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 26/11/2015	

DISTRIBUCION:

(Enlistar los departamentos que recibirán copias controladas o notificaciones de este procedimiento).

Dirección General
Dirección de Ventas
Dirección de Operaciones
Dirección de Ingeniería

TABLA DE CONTENIDO

- Objetivo
- Alcance
- Definiciones, Abreviaciones y Símbolos
- Documentos Relacionados
- Política(s)
- Procedimiento y Responsabilidad
- Apéndice

HISTORIA DE ENMIENDAS

Cuando este documento sea modificado, llenar la columna de enmiendas y brevemente describir los cambios hechos en un párrafo corto.

LAS FIRMAS DE APROBACION ESTAN DISPONIBLES EN EL ARCHIVO DE COPIA MAESTRA

[illegible]

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO	Código: PR-GC-07	
	Versión: 01	Revisión: 03
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 26/11/2015	

Objetivo

Identificar e implementar mejoras a los Servicios, procesos y activos que soportan los Procesos del Negocio.

Alcance

Este procedimiento aplica para los Sistemas de Gestión y servicios internos y externos de CEPRA, incluido los elementos que soportan los servicios.

Política(s) General (es)

- Es obligación del personal de CEPRA identificar mejoras en los procesos y servicios comprometidos a través del Procedimiento de Mejora Continua.
- Todas las acciones de mejora deben ser registradas en un Formato de Acción Preventiva.
- Las mejoras deberán ser aprobadas antes de ser implementadas
- La implementación de las mejoras se debe realizar a través del procedimiento de Cambios.
- Definir la Línea Base de los Servicios con el fin de poder hacer mediciones a las mejoras.
- Los criterios para evaluar las oportunidades de mejora son:
 - Cuando se trate de una acción para eliminar la causa potencial o probabilidad de que se materialice el incumplimiento a un requerimiento del cliente y un requisito de las normas o también cuando se identifique cambios para aumentar la productividad en tus procesos, en tu personal y los servicios que entregas a tu cliente.
 - Cuando se trate de una acción para reducir o eliminar la causa recurrente de una no conformidad identificada.

Procedimiento y Responsabilidad

1. Solicitante

1.1. Identificar acción(es) de mejora

2. Coordinador del Sistema de Gestión

DATOS GENERALES.

2.1. Anote los datos generales.

DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA.

2.2. Explique la propuesta detallando

OBJETIVO / BENEFICIOS DE LA MEJORA (especifique ahorros en su caso).

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO	Código: PR-GC-07	
	Versión: 01	Revisión: 03
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 26/11/2015	

- 2.3. Establezca el (los) objetivo(s) de la mejora considerando que sean:
- 2.3.1. Específicos: Claros sobre qué, dónde, cuándo y cómo va a cambiar la situación;
 - 2.3.2. Medibles: que sea posible cuantificar los fines y beneficios;
 - 2.3.3. Realizables: que sea posible lograr los objetivos; (conociendo los recursos y las capacidades a disposición de la comunidad);
 - 2.3.4. Realista: que sea posible obtener el nivel de cambio reflejado en el objetivo; y
 - 2.3.5. Limitado en tiempo: estableciendo el periodo de tiempo en el que se debe completar cada uno de ellos.

ÁREAS DE IMPACTO / PERSONAL BENEFICIADO

- 2.4. Mencione las áreas que se verán beneficiadas con la mejora y/o la cantidad de personal beneficiado.

RESPONSABLES INVOLUCRADOS (Equipo de Mejora)

- 2.5. Anote el nombre de los participantes en la mejora.

SITUACIÓN ACTUAL

- 2.6. Describa los siguientes puntos:
- 2.6.1. **Concepto:** Indique el (los) aspecto(s) medibles que describen la situación actual.
 - 2.6.2. **Indicador:** Anote la Métrica del concepto.
 - 2.6.3. **Valor actual:** Anote la medida actual del indicador.
 - 2.6.4. **Valor esperado:** Meta del indicador que se pretende lograr con el mejora de mejora
 - 2.6.5. **Ejemplo:** Concepto: tiempo de prestación de un servicio
 - 2.6.6. **Indicador:** tiempo transcurrido entre la solicitud del cliente y la entrega del mismo.

INDICADORES DE ÉXITO

- 2.7. Son indicadores clave que permiten medir la efectividad de la mejora global. Puede elegirse alguno o varios de los conceptos de la situación actual.

RECURSOS

- 2.8. Describir los recursos
- 2.8.1. Tiempo estimado de ejecución: Indique el periodo en el que se pretende implementar todo la mejora y detalle las actividades, fechas y responsables específicos.
 - 2.8.2. Recursos materiales y humanos: Liste los recursos de infraestructura (espacios de trabajo, equipos, materiales, servicios y personal) requeridos para la mejora.
 - 2.8.3. Costo Estimado de la mejora: Indique el costo estimado de la mejora, anexe evidencias (presupuesto, cotizaciones, etc).

PLAN DE TRABAJO.

- 2.9. Especifique las actividades, fechas y responsables para la mejora.

PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRACIÓN DE MEJORA DEL SERVICIO	Código: PR-GC-07	
	Versión: 01	Revisión: 03
	Tipo de Información:	Pública
	Fecha Efec: 26/11/2015	

APROBACIÓN DEL JEFE DE INMEDIATO

2.10. La mejora debe presentarse al Jefe Inmediato para su aprobación. Se incluye nombre y firma.

PRIORIZACIÓN DE LAS MEJORAS

2.11. Las mejoras deben priorizarse de acuerdo al impacto y urgencia en el negocio

MEDICIÓN DE LAS MEJORAS

2.12. El coordinador registra el nivel de cumplimiento de los indicadores de éxito considerando el valor alcanzado.

REPORTEO

2.13. El Coordinador del Sistema de Gestión revisa los avances, quien registra la fecha, los avances revisados y anexa una copia de las evidencias presentadas y realiza reporte de las oportunidades de mejora ejecutadas.



Ciudad de México., a 25 de mayo de 2016

Servicio de Administración Tributaria
P r e s e n t e**Manifestación sobre Apego a Mejores Prácticas**

A nombre de mí representada Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V., manifiesto bajo protesta de decir verdad que nos comprometemos a cumplir y apegarnos a las mejores prácticas de ITIL para los siguientes procesos:

1. Gestión de Requerimientos,
2. Gestión de incidentes y problemas,
3. Gestión de la continuidad operativa,
4. Gestión de la configuración y activos del servicio y
5. Gestión del conocimiento y mejora del servicio.

Sin otro particular, agradezco la atención que le sirvan dar a la presente,

Atentamente,
Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.



Martín Mauricio Monroy Cortés
Representante Legal