

MANUAL OPERATIVO

Calidad Informática

Clave: NF-MPO-DICALI
Fecha de la primera emisión: Junio, 2017
Versión i: Septiembre, 2019

AUTORIZADO POR:



LIC. RICARDO JIMENEZ VARGAS
Director de Informática



ACT. LOURDES LETICIA TIRADO RODRÍGUEZ
Subdirectora de Calidad Informática, Producción e Infraestructura Central

VALIDADO CONFORME AL ESTÁNDAR DE DOCUMENTACIÓN:



ING. C. ANTONIO GAYOSSO TOSCANO
Director Recursos Humanos y Calidad

Revisó conforme al estándar:

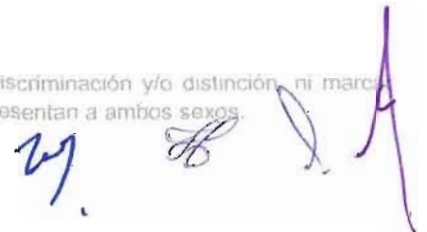


ING. ÁNGEL ADÁN ARGUMEDO MUÑOZ
Consultor Procesos

Autorizó revisión conforme al estándar:



MTRA. ADRIANA CASTRO BRITO
Subdirectora Administración de la
Estructura Organizacional



CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSIÓN 1	FECHA Septiembre, 2019
------------------------	--	--------------	---------------------------

INDICE

Sección	Descripción	Página
A	Propietario del proceso	2
B	Objetivo del proceso	2
C	Sinopsis del proceso	3
C1	Niveles de servicio con clientes	4
C2	Niveles de servicio con proveedores	5
C3	Niveles de servicio con otras partes interesadas	6
D	Mapa relacional	7
E	Normatividad de origen externo aplicable	8
F	Normatividad interna	8
G	Funciones	12
H	Procedimientos	13
I	Indicadores de gestión	36
J	Organigrama	37
K	Glosario	38
L	Anexos	40

INVENTARIO INSTITUCIONAL DE PROCESOS:

Soporte / Informática.

A PROPIETARIO DEL PROCESO:

Subdirección de Calidad Informática, Producción e Infraestructura Central.

B OBJETIVO DEL PROCESO:

Contribuir al cumplimiento de los Niveles de Servicio comprometidos por la Dirección de Informática con las áreas usuarias de Nacional Financiera a través de la atención de las solicitudes de los usuarios, la gestión de incidentes, la administración de cambios, la definición y evaluación de niveles de servicio, el seguimiento a la gestión de la configuración de los componentes informáticos y la gestión del plan de recuperación ante desastres.

CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSIÓN 1	FECHA Septiembre, 2019
------------------------	--	--------------	---------------------------

C SINOPSIS DEL PROCESO:

PROVEEDOR	INSUMO	AREA	PROCEDI- MIENTO	PRODUCTO / SERVICIO	TRAZABILIDAD (Identificador del producto o servicio)	CLIENTE	NIVEL DE SERVICIO
Subdirectores y/o gerentes de la DI	Entrega de solicitud de Liberación de Nuevos Servicios Informáticos (formato CI1)	Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática	1	Formato CI1 validado Catálogo de Servicios actualizado	Servicio Informático Mes y Año	Área usuaria	A
	Entrega de Solicitud de Actualización de Información de Servicios Informáticos (formato CI3)		1	Formato CI3 validado Catálogo de Servicios actualizado	Fecha y Servicio Informático Mes y Año	Área usuaria	B
CAU	Reporte de incidentes	Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática	2	Indicador mensual de cumplimiento de niveles de servicio	Mes, Año	Subdirecciones de la DI, Áreas usuarias	C
Consultor de Calidad Informática	Reporte de cambios	Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática	2	Indicador mensual de efectividad de cambios	Mes y Año	Subdirecciones de la DI	D
Subdirectores y/o gerentes de la DI	Entrega del formato CI3, para solicitud de aplicación del Cuestionario BIA de Informática		3	Formato CI2	Fecha y Servicio Informático	Área usuaria	E
Subdirectores y/o gerentes de la DI	Procedimientos DRP	Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática	3	Validación de los Procedimientos DRP Plan de Recuperación ante Desastres actualizado	Fecha y Servicio Informático Versión	Subdirecciones de la DI	F
Area usuaria	Reporta incidente en el CAU	Gerencia de Calidad Administración y Seguridad Informática	4	Escala el incidente	Folio incidente	Dirección de Informática. Subdirecciones de la DI	G
Subdirecciones de la DI	Diagnostica el incidente crítico y prepara la solución de recuperación	Gerencia de Calidad Administración y Seguridad Informática	4	Visto bueno del cambio y seguimiento para recuperar el incidente	Folio incidente Folio cambio	Área usuaria	H
Subdirecciones de la DI	Diagnostica el incidente y prepara la solución	Gerencia de Calidad Administración y Seguridad Informática	4	Visto bueno del cambio y seguimiento de la solución	Folio incidente Folio cambio	Área usuaria	I

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

PROVEEDOR	INSUMO	AREA	PROCEDI- MIENTO	PRODUCTO / SERVICIO	TRAZABILIDAD (Identificador del producto o servicio)	CLIENTE	NIVEL DE SERVICIO
Subdirecciones de la DI	Registro del cambio en la herramienta	Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática	5	Formato CI4 Plan global de cambios	Folio Fecha	Subdirecciones de la DI, Área usuaria	J
Consultor de Calidad Informática	Seguimiento al plan global de cambios	Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática	6	Indicadores de la Administración de Cambios	Mes	Subdirecciones de la DI, Área usuaria	K
CAU	Reporte de solicitudes	Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática	7	Indicador mensual de atención de solicitudes	Mes y Año	Subdirecciones de la DI	L
Subdirecciones de la DI	Componentes a incorporar o cambiar en el ambiente de Producción y Contingencia	Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática	8	Repositorio de configuración actualizado	Nombre CI	Subdirecciones de la DI	M
Proveedor	Entregables de operación del servicio y CFD	Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática		Documento de aceptación de entregables	Contrato, año y mes	Área de Gestión Administrativa de Informática	N

C1 NIVELES DE SERVICIO CON CLIENTES

CLIENTE	NIVEL DE SERVICIO	REQUERIMIENTO	COMPROMISO
Área Usuaria	A	Formato CI1 validado.	5 días hábiles a partir de la recepción del Formato CI1.
Área Usuaria	B	Formato CI3 validado y <i>Catálogo de Servicios</i> .	5 días hábiles a partir de la entrega del CI3.
Subdirecciones de la DI, Áreas usuarias	C	Indicador mensual de cumplimiento de niveles de servicio.	Los primeros 10 días hábiles de cada mes.
Subdirecciones de la DI	D	Indicador mensual de efectividad de cambios.	Los primeros 10 días hábiles de cada mes.
Área usuaria	E	Entrega de resultado a través del cuestionario BIA.	10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
Subdirecciones de la DI	F	Procedimientos DRP validados.	10 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
Dirección de Informática, Subdirecciones de la DI	G	<i>incidente</i> escalado.	45 min a partir de la hora en la que se reportó en <i>incidente</i> en el CAU.
Área Usuaria	H	<i>incidente</i> crítico recuperado.	3 horas a partir de la hora en la que se reportó el <i>incidente</i> en el CAU.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

CLIENTE	NIVEL DE SERVICIO	REQUERIMIENTO	COMPROMISO
Área Usuaría	I	Incidente resuelto.	17 días hábiles a partir de la fecha en que se reportó el incidente o conforme a la fecha indicada por el resolvidor para incidentes críticos.
Subdirecciones de la DI, Área usuaria	J	Cambio registrado, evaluado y con visto bueno en el Plan Global de Cambios.	Diario a más tardar 18:00 horas.
Subdirecciones de la DI, Área usuaria	K	Indicadores de la Administración de Cambios, para su publicación en el Portal de Calidad Informática.	Los primeros 10 días hábiles de cada mes.
Subdirecciones de la DI	L	Indicador mensual de atención de solicitudes.	Los primeros 10 días hábiles de cada mes.
Subdirecciones de la DI	M	Actualización al Repositorio de Configuraciones.	3 días hábiles a partir del término de la instalación del cambio, siempre y cuando éste haya sido exitoso.
Área de Gestión Administrativa de Informática	N	Gestión de pago a proveedores	Con base en el calendario mensual de Operación del Gasto

C2 NIVELES DE SERVICIO CON PROVEEDORES

PROVEEDOR	NIVEL DE SERVICIO	REQUISITOS	COMPROMISO
Subdirectores y/o gerentes de la DI	A	Entrega de formato CI1 via correo electrónico.	Antes de la fecha de liberación en producción del servicio
Subdirectores y/o gerentes de la DI	B	Entrega de formato CI3 via correo electrónico.	Por evento
CAU	C	Genera reporte de incidentes.	Diario, semanal y mensual
Consultor de Calidad Informática	D	Genera el reporte de cambios para calcular el indicador.	Mensual
Subdirectores y/o gerentes de la DI	E	Solicitud via correo electrónico, de aplicación del Cuestionario BIA de Informática.	Por evento
Subdirectores y/o gerentes de la DI	F	Entrega de Procedimientos DRP.	Por evento
Área usuaria	G	Reporta incidente en el CAU.	Por evento
Subdirecciones de la DI	H	Diagnostica el incidente crítico y prepara la solución de recuperación.	Por evento
Subdirecciones de la DI	I	Diagnostica el incidente y prepara la solución.	Por evento

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

PROVEEDOR	NIVEL DE SERVICIO	REQUISITOS	COMPROMISO
			<p>Cambio Normales y Estratégicos No Críticos 2 días hábiles anteriores a la instalación del cambio</p> <p>Cambio Urgentes o de Emergencia Previo al inicio de la instalación del cambio</p> <p>Cambio Normales y Estratégicos Críticos con la autorización del de Comité de Cambios antes de la fecha de liberación en producción</p>
Subdirectores y/o gerentes de la DI	J	Registro del cambio en la herramienta.	
Consultor de Calidad informática	K	Seguimiento al plan global de cambios.	Todos los días por cada cambio
CAU	L	Genera el reporte de solicitudes para el cálculo del indicador.	Mensual
Subdirecciones de la DI	M	Capturan los nuevos componentes y actualizan los ya existentes para los ambientes de producción en Centro de Datos Primario y Centro de Datos Alterno.	Por evento
Proveedores	N	Entregables de operación el servicio y CFD	Con base en lo establecido en el contrato con el proveedor

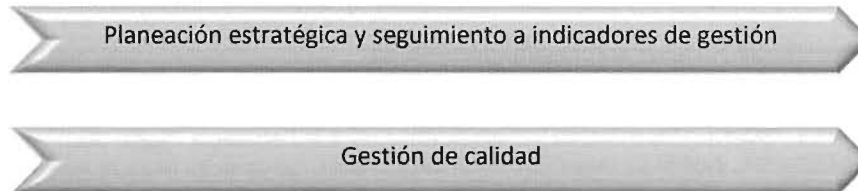
C3 NIVELES DE SERVICIO CON OTRAS PARTES INTERESADAS

C / P	NOMBRE DE LA PARTE INTERESADA	REQUISITOS / REQUERIMIENTOS	COMPROMISO
C	Dirección de Contraloría Interna	Agenda de Rutina de Control	Conforme a solicitud
C	Áreas fiscalizadoras internas / externas	Atención a Auditorías	Conforme al plazo establecido
C	INAI	Solicitudes de información	Conforme al plazo establecido
C	Área de Calidad	Atención a Auditorías / COC's	Conforme al plazo establecido
C	Dirección de Administración de Riesgos	Dictámenes / Informes	Conforme al plazo establecido
C	Dirección de Contabilidad y Presupuesto	Control presupuestal	Conforme al plazo establecido

CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSIÓN 1	FECHA Septiembre, 2019
------------------------	--	--------------	---------------------------

D MAPA RELACIONAL

Procesos estratégicos



Procedimientos

- | | |
|--|--|
| 1. Administración de Servicios (ADS) / Gestión de servicios informáticos | 2. Administración de Servicios (ADS) / Evaluación de niveles de servicio |
| 3. Administración de Servicios (ADS) / Planeación de la Recuperación | 4. Administración de la Operación (AOP) / Atención y seguimiento de incidentes |
| 5. Administración de la Operación (AOP) / Administración de cambios | 6. Administración de la Operación (AOP) / Recepción de Solicitudes |
| 7. Administración de la Configuración (ACNF) | 8. Administración de Proveedores (APRO) |

Procesos de soporte



Handwritten signatures and marks in blue ink, including a large signature and the number '209'.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

E NORMATIVIDAD DE ORIGEN EXTERNO APLICABLE:

1. Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito (Circular Única de Bancos).
2. Lineamientos por los que se establecen medidas de austeridad en el gasto de operación en las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
3. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
4. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
5. Reglas para la realización de operaciones derivadas - Circular 4/2012
6. ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.
7. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
8. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público

F NORMATIVIDAD INTERNA:

1. Políticas generales

- 1.1. El proceso de Informática consta de 8 subprocesos: Planeación Tecnológica, Desarrollo Aplicativo, Servicios de Producción Central, Desarrollo de Infraestructura, Infraestructura Distribuida y Telecomunicaciones, Calidad Informática, Seguridad Informática y Gestión Administrativa de Informática. En este manual solo se describirán los procedimientos relacionados con el subproceso de Calidad Informática y de acuerdo al Mapa del Proceso del punto B.
- 1.2. La Subdirección de Calidad Informática, Producción e Infraestructura Central someterá a consideración del Comité Operativo de Calidad (COC) las propuestas de modificación los manuales operativos de la Dirección de Informática, por lo tanto, las áreas no podrán realizar modificación o actualización alguna sin la correspondiente aprobación del COC.
- 1.3. La prestación de los Servicios Informáticos a cargo de la Dirección de Informática debe apegarse a lo establecido en los Convenios de Niveles de Servicio establecidos con las Áreas usuarias.

2. Políticas particulares

- 2.1. Administración de Servicios (ADS) / Gestión de servicios informáticos.
 - 2.1.1. La Dirección de Informática y el Área Usuaria, deberán establecer en un Convenio de Niveles de Servicio, el cual será el marco en el cual se establecerán las responsabilidades de cada una de las partes, los niveles de servicio acordados y el mecanismo para reportar y atender los incidentes que afecten la disponibilidad del servicio informático.
 - 2.1.2. En el caso de que el Área Usuaria no desee establecer un Convenio de Niveles de Servicio con la Dirección de Informática, los servicios informáticos serán proporcionados de acuerdo a la siguiente Ventana General:

Ventana General		
	Días	Horario
Servicios Críticos	Días hábiles (Lunes a Viernes)	07:00 a 20:00
Servicios No Críticos	Días hábiles (Lunes a Viernes)	09:00 a 18:00

- 2.1.3. El Titular del Área Usuaria debe designar al Usuario Administrador del Servicio mediante el formato CI3 y solicitar a la Dirección de Informática las actualizaciones que se deriven de los cambios organizacionales.
- 2.1.4. Calidad Informática debe notificar trimestralmente a los Usuarios Administradores del Servicio, un recordatorio para que soliciten la actualización de los Convenios de Niveles de Servicio, en caso de que los administradores del servicio hayan cambiado por los cambios organizacionales.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

2.2. Administración de Servicios (ADS) / Evaluación de niveles de servicio

2.2.1. Calidad Informática realizará la evaluación del cumplimiento de los Niveles de Servicio con base en la disponibilidad mensual de los Servicios Informáticos, de acuerdo a la Ventana General o a lo establecido en Convenio de Niveles de Servicio.

	Disponibilidad		
	Convenio de Nivel de Servicio		Ventana General
	Ventana Crítica	Ventana No Crítica	
Servicio Crítico	99%	98%	97%
Servicio No Crítico	97%	96%	96%

2.2.2. Calidad Informática debe calcular la Disponibilidad Mensual con base en el tiempo mensual total que los Servicios Informáticos deben estar accesibles a los usuarios y funcionando correctamente, menos el tiempo mensual total en el que el servicio tarda en ser recuperado derivado de un incidente.

	Disponibilidad
Servicio Crítico	97%
Servicio No Crítico	96%

2.2.3. Los incidentes que hayan sido resueltos, en caso de que el Usuario Administrador del servicio no dé el visto bueno para su cierre en un plazo de 5 días hábiles; serán cerrados de manera automática. En caso de que el incidente se vuelva a presentar, el Usuario Administrador del servicio deberá reportar la reincidencia del incidente.

2.2.4. En caso de que un Servicio Informático requiera modificar los niveles de servicio establecidos en el Convenio de Niveles de Servicio, debe ser solicitado mediante el formato CI3.

2.3. Administración de Servicios (ADS) / Planeación de la Recuperación

2.3.1. Todos los servicios informáticos en producción deben contar con un Plan de Recuperación ante Desastres con base al grupo de recuperación definido en el formato CI2 Cuestionario BIA de Informática.

2.3.2. Calidad Informática debe aplicar el Cuestionario BIA de Informática (CI2) y el Área Usuaria debe responder el cuestionario, para determinar el grupo de recuperación del servicio informático en caso de un DRP, previo a la liberación en ambiente productivo o a solicitud del Área Usuaria, mediante el formato CI1 o CI3.

2.3.3. El Cuestionario BIA de Informática (CI2) debe ser firmado por el Usuario Administrador Titular del servicio.

2.3.4. Para realizar la liberación a producción de un Servicio Informático, se debe contar con su esquema de contingencia autorizado.

2.3.5. Como resultado del Cuestionario BIA de Informática (CI2), Calidad Informática debe clasificar el servicio, en un Servicio Crítico o No Crítico, y debe asignar un grupo de recuperación de acuerdo a la siguiente tabla:

Grupo de Recuperación	Criticidad del Servicio Informático
Grupo 0, 1 y 2	Servicio Crítico
Grupo 3 y 4	Servicio No Crítico

2.3.6. En caso de activarse el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), la Oficina de Contingencia de la Dirección de Informática coordinará la recuperación de los servicios de acuerdo al RTO y RPO definido para cada grupo de recuperación.

2.3.7. La Oficina de Contingencia, debe coordinar los simulacros de DRP, en los cuales debe participar los Usuarios Administradores de los Servicios Informáticos y el personal crítico designado por los Titulares de las Áreas Usuarias.

2.4. Administración de la Operación (AOP) / Atención y seguimiento de incidentes

2.4.1. Todos los incidentes que afecten la funcionalidad y disponibilidad de los Servicios Informáticos deben ser reportados al CAU.

2.4.2. El horario de atención del CAU es de 07:00 a 20:00 horas en días hábiles, para los servicios informáticos en general (PC's, periféricos y teléfonos) y para los servicios aplicativos se utilizará el horario establecido en la ventana de servicio garantizada.

2.4.3. El CAU solo debe registrar incidentes de los Servicios Informáticos que están registrados en el Catálogo de Servicios.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

- 2.4.4. El Usuario Administrador del Servicio (para los **servicios aplicativos**) o el Área Usuaría (para instalaciones, equipos de cómputo y telefonía), deben reportar al CAU cualquier **incidente** que se presente con el servicio informático, para su registro, atención, seguimiento y solución.
- 2.4.5. EL CAU debe registrar el **incidente** en la herramienta correspondiente y debe proporcionar el número de reporte al Área Usuaría o Administrador del Servicio para hacer oficial el **incidente**.
- 2.4.6. EL CAU debe clasificar los **incidentes de los servicios aplicativos y de infraestructura central**, con base en su criticidad.

INCIDENTE CRÍTICO: Cuándo se presenta un evento que interrumpe o degrada el Servicio Informático y que afecta la operación crítica del mismo.

Tiempo	Nivel de Servicio
Tiempo de respuesta	15 minutos.
Tiempo de recuperación	3 horas.
Tiempo de solución	17 días hábiles.

INCIDENTE NO CRÍTICO: Cuándo se presenta evento que interrumpe parcialmente el Servicio Informático o lo degrada, pero que no detiene la operación del servicio.

Tiempo	Nivel de Servicio
Tiempo de respuesta	30 minutos.
Tiempo de solución	22 días hábiles.

- 2.4.7. El CAU debe solucionar vía telefónica los **incidentes** de equipo de cómputo y periféricos que no requieran de asistencia en sitio, en caso de requerirse atención especializada deberá escalarlo al resolvidor correspondiente conforme al procedimiento y a la matriz de escalamiento definida.
- 2.4.8. El Área usuaria debe proporcionar la información y evidencias que le sea requerida por el CAU cuando reporte un **incidente**.
- 2.4.9. El CAU debe cerrar los reportes de **incidentes**, con el visto bueno del Área Usuaría o el Administrador del Servicio que lo reportó.

2.5. Administración de la Operación (AOP) / Administración de cambios

Generales

- 2.5.1. Cualquier liberación o actualización de los Servicios Informáticos en producción, deben ser gestionados mediante el Procedimiento de Administración de Cambios, para su registro, documentación, evaluación, visto bueno e instalación.
- 2.5.2. El Usuario Administrador del Servicio debe autorizar la instalación de los cambios a sus servicios, y se da por entendido que, con ello, autoriza los posibles riesgos e impactos.
- 2.5.3. El Usuario Administrador del Servicio debe validar la correcta funcionalidad de su servicio una vez instalado el cambio y en caso de requerirlo, solicitar el retorno del cambio.
- 2.5.4. Calidad Informática solo gestionará cambios de los Servicios Informáticos que están registrados en el Catálogo de Servicios.
- 2.5.5. Todos los cambios deben ser registrados en la herramienta utilizada para la Administración de Cambios para su gestión.
- 2.5.6. Un cambio se debe considerar como aplicado cuando se realizan todas las actividades del Plan de Instalación en el Centro de Datos Primario y Centro de Datos Alterno (solo para los servicios informáticos que pertenezcan a los Grupos de Recuperación 0, 1, 2, y 3).
- 2.5.7. Un cambio debe ser retornado y calificado como No Exitoso, cuando se presente algún impacto negativo atribuible a éste o cuando el Usuario Administrador del Servicio solicite el retorno, el cual debe solicitarse en la fecha de validación del cambio. Para determinar la fecha de validación del cambio se debe considerar que en ese momento aún es factible ejecutar el retorno del cambio.
- 2.5.8. Todos los cambios deben ser evaluados una vez que haya finalizado su aplicación y actualizado los elementos de configuración (CI's) involucrados. Mensualmente se evaluará la efectividad y se difundirá a las áreas de la Dirección de Informática.
- 2.5.9. Un cambio debe ser priorizado con base en la inmediatez con la que requiere ser aplicado en el ambiente de producción, de acuerdo a lo siguiente:

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

NORMAL: Debe atender *Actualizaciones Planeadas* o un *Incidente No Criticos* de los servicios informáticos que son aplicadas el mismo día en el ambiente productivo.

ESTRATÉGICO: Debe atender *Actualizaciones Planeadas* o un *Incidente No Criticos* de los servicios informáticos que son aplicadas en varios días en el ambiente productivo.

DE EMERGENCIA: Debe atender la corrección a una falla reportada a través de un *Incidente Critico*.

URGENTE: Debe atender una *necesidad urgente* del Usuario Administrador del Servicio, como una *modificación de datos por falla operativa y/o datos incorrectos y/o requerimientos urgentes de cambio de funcionalidad*.

2.5.10. La criticidad de un cambio debe ser evaluada al responder los *Criterios de Evaluación de la Criticidad de los Cambios*:

CAMBIO CRÍTICO: El resultado de la evaluación de criticidad es mayor o igual a 50%.

CAMBIO NO CRÍTICO: El resultado de la evaluación de criticidad es menor a 50%.

Cambios con prioridad Normal y Estratégicos

2.5.11. Deben ser registrados en la herramienta utilizada para la Administración de Cambios, con dos días hábiles de anticipación a la aplicación del cambio, en un horario de 08:00 a 18:00 horas. Los cambios registrados después de las 18:00 horas, serán registrados con la fecha del siguiente día hábil.

2.5.12. El Líder Promotor debe registrar todas las actividades del plan de instalación, indicando el responsable de cada una de ellas, en la herramienta utilizada para la Administración de Cambios.

2.5.13. El Líder Promotor del cambio debe gestionar las solicitudes que requiera para el apoyo de las áreas de Infraestructura Distribuida, Infraestructura Central, Telecomunicaciones, Instalaciones o Seguridad Informática, con anticipación al registro del cambio en la herramienta utilizada para la Administración de Cambios.

2.5.14. El Líder promotor, debe solicitar a Administración de Cambios, la actualización de los componentes del cambio. Esta actualización se podrá solicitar con 24 horas hábiles de anticipación a la aplicación del cambio.

2.5.15. Deben ser autorizados una vez que tengan el visto bueno del Usuario Administrado del Servicio, Producción, Seguridad Informática y las áreas de soporte que tienen asignadas actividades en el plan de instalación.

Cambios con prioridad Urgente

2.5.16. Deben ser autorizados mediante el formato de solicitud de cambio (CI4) impreso y con firma autógrafa.

2.5.17. Los cambios Urgentes que atiendan un requerimiento de cambio de funcionalidad, deben estar autorizado por el Titular del Área Administradora del Servicio y será evaluada su criticidad. En caso de resultar evaluados como un cambio crítico, se debe aprobar en una sesión extraordinaria del CAB.

2.5.18. Los cambios Urgentes que tengan componentes de base de datos a instalar en el ambiente de producción, deben tener el visto bueno del área de soporte correspondiente.

2.5.19. Deben ser autorizados por el Usuario Administrado del Servicio, Subdirector de Calidad Informática, Producción e Infraestructura Central, Gerente de Producción o su homólogo en el caso de Infraestructura de Telecomunicaciones, Líder Promotor del cambio, Ejecutivo de Cuenta, Subdirector, Gerente de Calidad, Administración y Seguridad Informática. En caso de que el Titular del Área Administradora del Servicio y/o el Usuario Administrado del Servicio no puedan firmar de manera inmediata el formato CI4, podrán enviar la autorización del cambio Urgente via correo electrónico, no obstante, el formato CI4 deberá ser firmado a la brevedad.

Cambios con prioridad de Emergencia

2.5.20. Deben ser gestionados para atender un incidente crítico reportado previamente al CAU.

2.5.21. Deben ser autorizados de manera electrónica por el ECAB, en la herramienta utilizada para la Administración de Cambios.

Cambios críticos

2.5.22. Deben ser aprobados en una sesión del CAB.

2.5.23. Deben contar con el formato CI4 impreso y firmado para su aplicación.

2.6. Administración de la Operación (AOP) / Recepción de Solicitudes

2.6.1. Las solicitudes que recibe el CAU a través de la ventanilla única serán atendidas conforme al procedimiento del área que da el servicio.

2.6.2. El horario de atención de solicitudes es de 09:00 a 18:00 horas, en la Ventanilla Única.

2.6.3. El Área usuaria deberá proporcionar el visto bueno del servicio.



CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

2.7. Administración de la Configuración (ACNF)

- 2.7.1. Todos los elementos de configuración (CI's) de la infraestructura central de los servicios informáticos que estén liberados en Producción, deben estar en el repositorio de configuraciones.
- 2.7.2. El personal de las Subdirecciones de la Dirección de Informática debe mantener actualizado el repositorio de configuración de los CI's bajo su cargo.
- 2.7.3. Los elementos de configuración (CI's) solo deben ser actualizados mediante un cambio gestionado mediante el procedimiento de administración de cambios.
- 2.7.4. El personal que realice la actualización a los elementos de configuración (CI's) como actividad de un cambio, debe ser quien actualice la información del elemento de configuración (CI's) en el repositorio de configuraciones.

2.8. Administración de Proveedores (APRO)

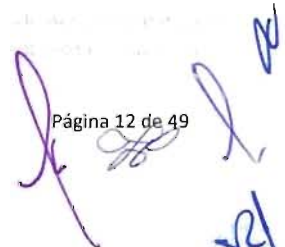
- 2.8.1. No se detecta política asociada

3. Otra normatividad

- 3.1. Manual Operativo Desarrollo Aplicativo.
- 3.2. Manual Operativo Desarrollo Infraestructura.
- 3.3. Manual Operativo Seguridad Informática.
- 3.4. Manual Operativo Servicios de Producción Central.
- 3.5. Manual Operativo Infraestructura Distribuida y Telecomunicaciones.
- 3.6. Manual Operativo de Planeación Tecnológica.

G FUNCIONES:

El objetivo y las funciones de los puestos involucrados en el proceso, se encuentran definidos en el documento "Descripción y Perfil de puestos", administrado por la Dirección de Recursos Humanos y Calidad.



CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

H PROCEDIMIENTOS:

1. Administración de Servicios (ADS) / Gestión de servicios informáticos

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

LIBERACIÓN DE NUEVOS SERVICIOS INFOMÁTICOS

GERENTES DE LA DI, LIDER DE PROYECTO	1	Solicita la incorporación de un nuevo servicio.	Formato CI1.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	2	Recibe formato CI1 y revisa que éste cumpla con los requerimientos y autorizaciones.	Formato CI1 Firmado.
		¿FORMATO CI1 COMPLETO?	
		NO:	
	3	Notifica de la información faltante para que se complemente al solicitante.	Correo electrónico.
	4	Regresa a la actividad 1.	
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	5	SI: Autoriza formato CI1.	Formato CI1 Autorizado.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	6	Registra información en el <i>Catálogo de Servicios</i> .	Archivo en Excel.
	7	Elabora cuestionario BIA del servicio con la información del formato CI1.	
	8	Realiza el procedimiento 3 <i>Administración de Servicios (ADS) / Planeación de la Recuperación / Definición del Grupo de Recuperación</i> a partir de la actividad 2.	Archivo en Excel.
		Continúa en la actividad 14 y 20.	

ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS INFOMÁTICOS

ÁREA USUARIA O SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD INFORMÁTICA PRODUCCIÓN E INFRAESTRUCTURA CENTRAL O SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DISTRIBUIDA Y TELECOMUNICACIONES	9	Solicita a la Gerencia de Calidad, Administración y Seguridad Informática, la actualización de la información del Servicio Informático.	Formato CI3.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	10	Recibe formato CI3 y revisa que éste cumpla con los requerimientos y autorizaciones.	Formato CI3 Firmado.
		¿FORMATO CI3 COMPLETO?	
		NO:	
	11	Devuelve al solicitante y le notifica de la información faltante para que se complemente.	Correo electrónico.
		Regresa a la actividad 9.	

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

SI:

- 12 Realiza las actividades correspondientes para atender el tipo de solicitud requerida.
 Continúa con la actividad:
 13. Para Aplicación del Cuestionario BIA de Informática.
 14. Para designar administradores del servicio y personal para reportar al CAU.
 20. Para horarios especiales y días críticos.
 21. Para pruebas de recuperación en el Centro de Datos Alterno.

Aplicación del Cuestionario BIA de Informática.

- 13 Continúa en el procedimiento 3 Administración de Servicios (ADS) /Planeación de la Recuperación / Definición del Grupo de Recuperación a partir de la actividad 2.
 Continúa en la actividad 22.

Designar administradores del servicio y personal para reportar al CAU.

- 14 Registra información en el **Catálogo de Servicios**. Archivo en Excel.
 Solicita al CAU, se integre el nuevo servicio informático a la gestión de incidentes:
 15 Configuración de las categorías de incidentes en la herramienta. Correo electrónico.
 Configuración de la información de los involucrados en el servicio para notificar, escalar y resolver incidentes.
 16 Actualiza la información en la herramienta de administración de cambios. Herramienta para la administración de cambios.
 17 Actualiza la información en la herramienta de riesgo operativo. Herramienta de Riesgo Operativo (HERO).
 18 Solicita al Consultor de Seguridad Informática que configura las herramientas y sistemas de seguridad. Herramientas y Sistemas de Seguridad.
 19 Envía políticas y guía para la operación a los Usuarios Administradores del Servicio. Correo electrónico.
 Continúa en la actividad 22.

Horarios especiales y días críticos.

- 20 Registra información en el **Catálogo de Servicios**. Hoja de Cálculo.
 Continúa en la actividad 22.

Pruebas de recuperación en el Centro de Datos Alterno.

GERENTE DE CALIDAD,
 ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD
 INFORMÁTICA

CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
	21	<p>Continúa en el procedimiento 3 Administración de Servicios (ADS) / Planeación de la Recuperación / Pruebas de recuperación en el centro de datos alterno a partir de la actividad 13.</p> <p>Continúa en la actividad 22.</p>	
	22	Actualiza la información del servicio informático en el repositorio de configuraciones.	Repositorio de Configuraciones.
	23	Publica el Catálogo de Servicios .	Portal Calidad Informática.
		Termina el procedimiento.	
		FIN	

2. Administración de Servicios (ADS) / Evaluación de niveles de servicio

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
		<u>MENSUALMENTE</u>	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	1	Obtiene información de los reportes de incidente con impacto al servicio.	Herramienta para la gestión de incidentes .
	2	Analiza la información, determina y corrobora los reportes de incidente que impactaron el servicio.	Hoja de cálculo.
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMATICA	3	Genera el informe de indicador mensual de impactos a los servicios informáticos para evaluar el cumplimiento conforme a los niveles de servicio acordados.	Hoja de cálculo.
	4	Envía el informe de indicador mensual de cumplimiento de niveles de servicio, para su revisión.	Hoja de cálculo Correo electrónico.
	5	Revisa el informe de indicador mensual de cumplimiento de niveles de servicio y envía al Director de Informática.	Hoja de cálculo Correo electrónico.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	6	Publica el informe de indicador mensual de cumplimiento de niveles de servicio.	Portal de Calidad Informática.
	7	Notifica a los administradores de los servicios informáticos que el informe se encuentra publicado en el portal.	Correo electrónico.
		¿SE CUMPLIÓ CON LA META?	
		NO:	
	8	Coordina sesión Interdisciplinaria para establecer acciones para la mejora continua y da seguimiento.	Sesión de trabajo.
		Termina el procedimiento.	
		SI:	
	11	Guarda el informe para posteriores estadísticas comparativas.	Portal de Calidad Informática.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

Termina el procedimiento.

ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE DISPONIBILIDAD (CUATRIMESTRALMENTE)

GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA
Y
GERENTE DE PRODUCCIÓN

12 Identificar los niveles de servicio alcanzados en el cuatrimestre a reportar.

Indicador mensual de cumplimiento de niveles de servicio.

13 Identificar los incidentes críticos reportados al CUA en el cuatrimestre a reportar

Reportes del CAU.

14 Actualizar el programa de disponibilidad con la información de la actividad 12 y 13.

ADS-F2 Programa de disponibilidad.

GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

15 Enviar el programa para su revisión y aprobación.

Correo electrónico y ADS-F2 Programa de disponibilidad actualizado.

SUBDIRECTOR DE CALIDAD INFORMÁTICA, PRODUCCIÓN E INFRAESTRUCTURA CENTRAL

16. Revisa el programa de disponibilidad cuatrimestral.

ADS-F2 Programa de disponibilidad actualizado.

¿EL PROGRAMA TIENE LA INFORMACIÓN CORRECTA?

17 **NO:**
Notifica observaciones identificadas.

Correo electrónico

Regresa a la actividad 12.

GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA,
GERENTE DE PRODUCCIÓN, SUBDIRECTOR DE CALIDAD INFORMÁTICA, PRODUCCIÓN E INFRAESTRUCTURA CENTRAL

18 **SI:**
El programa se imprime y formaliza.

ADS-F2 Programa de disponibilidad firmado.

FIN

3. Administración de Servicios (ADS) / Planeación de la Recuperación

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

DEFINICIÓN DEL GRUPO DE RECUPERACIÓN

SUBDIRECTORES DE LA DI O GERENTES DE LA DI

1 Solicita la elaboración del cuestionario BIA de informática, al Consultor Calidad Informática.

Formato CI3.

CONSULTOR CALIDAD INFORMÁTICA

2 Aplica cuestionario de BIA de Informática al Usuario Administrador del Servicio.

Sesión de trabajo.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

¿CUESTIONARIO BIA DEL SERVICIO FORMALIZADO?

		NO:	
	3	Realiza los ajustes solicitados por el Usuario Administrador del Servicio.	Archivo en Excel.
	4	Regresa a la actividad 2.	
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA		SI:	
	5	En base a las respuestas del cuestionario y con los parámetros de RTO y RPO del servicio, determina el Grupo de Recuperación del servicio ante una CONTINGENCIA.	Archivo en Excel.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	6	Gestiona la firma del Cuestionario BIA de Informática del servicio.	Caratula del Cuestionario BIA de Informática firmada.
	7	Archiva el Cuestionario BIA de Informática formalizado del servicio.	Archivo físico y Portal de Calidad Informática.
	8	Actualiza la información del Grupo de Recuperación en el Catálogo de Servicios .	Archivo en Excel publicado en SharePoint.
	9	Publica el Catálogo de Servicios .	Portal de Calidad Informática.
	10	Actualiza la información en la herramienta de administración de cambios.	Herramienta para la administración de cambios.
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	11	Actualiza la información en la herramienta de riesgo operativo	Herramienta de Riesgo Operativo (HERO).
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	12	Actualiza la información del servicio informático en el repositorio de configuraciones	Repositorio de Configuraciones (THOT).

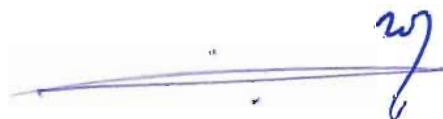
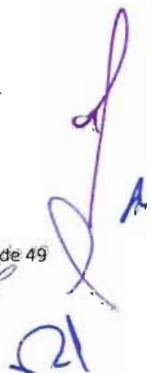
Termina Procedimiento.

PRUEBAS DE RECUPERACIÓN EN EL CENTRO DE DATOS ALTERNO

GERENTES DE LA DI, LIDER DE PROYECTO	13	Elabora o actualiza los procedimientos de recuperación del servicio informático.	Documento Word.
	14	Envía a Calidad Informática los procedimientos de recuperación del servicio informático.	Correo electrónico.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	15	Valida los procedimientos de recuperación del servicio informático.	

¿LOS PROCEDIMIENTOS ESTAN COMPLETOS?

	NO:		
	16	Notifica los hallazgos al responsable del procedimiento.	Correo electrónico.
		Regresa a la actividad 13.	

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
LIDER DE PROYECTO USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	17	SI: Coordina la fecha de las pruebas con el responsable del procedimiento.	Correo electrónico o Teléfono.
	18	Gestiona las solicitudes para habilitar la infraestructura en el Centro de Datos Alterno.	Correo electrónico y Teléfono.
	19	Coordina las pruebas del servicio informático en el Centro de Datos Alterno.	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	20	Realizan las pruebas del servicio informático en el Centro de Datos Alterno.	Servicio Informático en Centro de Datos Alterno.
	21	¿LAS PRUEBAS FUERON EXITOSAS? NO: Documenta los incidentes que se presentaron.	Documento Word.
LIDER DE PROYECTO	22	Coordina y/o atiende los incidentes presentados. Regresa a la actividad 13.	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	23	SI: Elabora el documento para el visto bueno de las pruebas.	Documento Word.
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	24	Firma el documento dando el visto bueno de las pruebas.	Documento Word firmado.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	25	Imprime los procedimientos de recuperación del servicio.	
	26	Actualiza la documentación del DRP.	Documentos Office.
		Termina el procedimiento.	
		<u>SIMULACRO DEL DRP</u>	
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	27	Establece la fecha del simulacro.	Plan de Simulacros.
	28	Notifica las fechas de los simulacros a todo el personal involucrado.	Correo electrónico.
	29	Gestiona la infraestructura de comunicaciones para la validación de los servicios en el Centro de Datos Alterno.	Correo electrónico, Teléfono.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	30	Verifica los servicios informáticos instalados en cada equipo del Centro de Datos Alterno.	Via remota y/o presencial.
		¿Los servicios informáticos funcionan correctamente y están instalados en el equipo designado?	
	31	NO: Gestiona la corrección de los incidentes identificados y/o la instalación de los servicios en los equipos designados.	

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
	32	Regresa a la actividad 30.	
	33	<p>Si:</p> <p>Actualiza la relación de equipos designados por servicio informático.</p> <p>Continua en la siguiente actividad.</p>	Documento Excel.
	34	Confirma el personal que participará en el simulacro.	Correo electrónico.
	35	Elabora la relación del personal que participara en el simulacro.	Documento Excel.
	36	Gestiona los servicios y accesos requeridos para el personal que participará en el simulacro.	Correo electrónico, Teléfono, Documento Excel.
	37	Envía la relación del personal que participará en el simulacro.	Correo electrónico.
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	38	Elabora la presentación para capacitar al personal en el simulacro DRP.	Documento Power Point.
	39	Gestiona los viáticos del personal que participará en el simulacro.	
	40	Coordina la presentación del simulacro con el personal que participará.	Correo electrónico.
	41	Realiza la presentación del simulacro a los participantes.	Reunión de trabajo.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	42	Imprime los documentos para reportar incidentes y documentos de visto bueno para el simulacro.	
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	43	Supervisa el simulacro, de acuerdo al Plan de Recuperación ante Desastres.	Plan de Recuperación ante Desastres.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	44	Coordina y documenta el resultado del simulacro, de acuerdo al Plan de Recuperación ante Desastres.	Plan de Recuperación ante Desastres.
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA, CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	45	Revisan el resultado del simulacro e identifican las áreas de mejora.	
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	46	Elabora el reporte del resultado del simulacro.	Documento PowerPoint.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	47	Actualiza la documentación del DRP con base en los hallazgos encontrados.	Plan de Recuperación ante Desastres.
		Termina el procedimiento.	

ACTUALIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE IMPACTO AL NEGOCIO (CUATRIMESTRAL)

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	48	Revisar si algún servicio informático cambió de grupo de recuperación o si se liberó un servicio nuevo.	Catálogo de Servicios
	49	Actualizar el documento de Análisis de Impacto al Negocio.	ADS-F3 Análisis de impacto al negocio actualizado
		¿EL DOCUMENTO TIENE LA INFORMACIÓN CORRECTA?	
SUBDIRECTOR DE CALIDAD INFORMÁTICA, PRODUCCIÓN E INFRAESTRUCTURA CENTRAL	50	NO: Notifica observaciones identificadas. Regresa a la actividad 48.	Correo electrónico
	51	SI: El documento se imprime y formaliza. Termina el procedimiento.	ADS-F3 Análisis de impacto al negocio firmado.
		<u>ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE CONTINUIDAD (CUATRIMESTRAL)</u>	
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	51	Revisar si se actualizó el documento del DRP.	Plan de Recuperación ante Desastres.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	52	Actualizar el documento de del Programa de Continuidad.	ADS-F4 Programa de Continuidad.
		¿EL DOCUMENTO TIENE LA INFORMACIÓN CORRECTA?	
SUBDIRECTOR DE CALIDAD INFORMÁTICA, PRODUCCIÓN E INFRAESTRUCTURA CENTRAL	53	NO: Notifica observaciones identificadas. Regresa a la actividad 51.	Correo electrónico
	54	SI: El documento se imprime y formaliza.	ADS-F4 Programa de Continuidad firmado.
		FIN	




CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN Junio, 2017	VERSIÓN 1	FECHA Septiembre, 2019
------------------------	--	--------------	---------------------------

4. Administración de la Operación (AOP) / Atención y seguimiento de incidentes

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

TODOS LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS

ÁREA USUARIA O
SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD
INFORMÁTICA PRODUCCIÓN E
INFRAESTRUCTURA CENTRAL
O
SUBDIRECCIÓN DE
INFRAESTRUCTURA DISTRIBUIDA
Y TELECOMUNICACIONES
SUBDIRECCIONES DE
DESARROLLO

CAU

1 Reporta **incidente** al CAU.

Llamada telefónica.

Registra el reporte con estado "ASIGNADO" y solicita la siguiente información:

- Número de nómina o datos generales para identificar a la persona.
- Descripción del **incidente**.

Llamada telefónica.

3 Registra y da número de reporte al usuario, confirmando con éste la hora en que se reportó.

Herramienta para la gestión de **incidentes**.

¿ES **INCIDENTE CRÍTICO**?

SI:

Continúa en la actividad 9.

NO:

4 Da soporte vía telefónica.

Llamada telefónica.

5 Identifica la causa del **incidente**.

incidentes Conocidos documentados por el CAU.

6 Aplica las acciones de recuperación cuando sus facultades y responsabilidades así lo establecen.

incidentes Conocidos documentados por el CAU.

¿LA SOLUCIÓN DEL **INCIDENTE** FUE PERMANENTE (SOLUCIÓN DE LA CAUSA RAÍZ)?

SI:

7 Obtiene visto bueno del usuario, cierra el **incidente** documentando el visto bueno del usuario, cambia estatus del reporte a "CERRADO".

Llamada telefónica, Herramienta para la gestión de **incidentes**.

Termina el procedimiento.

NO:

8 Si hubo solución fue temporal, documenta el reporte como un **incidente** recuperado.

Herramienta para la gestión de **incidentes**

9 Asigna el reporte **incidente** al resolvidor.

Teléfono y/o radio localizador.

10 Escala el **incidente** de acuerdo a la matriz de escalamiento.

Teléfono y/o localizador y Herramienta para la gestión de **incidentes**.

RESOLVEDOR

11 Recibe la notificación del **incidente**.

CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSION 1	FECHA Septiembre, 2019
------------------------	--	--------------	---------------------------

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

- | | | | |
|--|----|--|--|
| | 12 | Inicia la atención del incidente reportado. | Herramientas de los Resolvedores. |
| | 13 | Realiza el análisis para identificar el incidente , tipo de error y la causa raíz. | Herramientas de los Resolvedores. |
| | 14 | Aplica el tipo de solución que corresponda al incidente presentado. | Herramientas de los Resolvedores. |
| | 15 | Documenta el incidente , diagnóstico, acciones realizadas y lo da por atendido (Recuperado o Solucionado).

Continúa en la actividad 7. | Herramienta para la gestión de incidentes . |

Termina el procedimiento.

SEGUIMIENTO DIARIO DE REPORTES INCIDENTES

CAU

- | | | | |
|--|----|---|--|
| | 16 | Revisa el estatus de los reportes. | Herramienta para la gestión de incidentes . |
| | | ¿EXISTEN INCIDENTES RESUELTOS? | |
| | | NO:
Da aviso al resolvedor y al Consultor Calidad Informática para dar seguimiento al incidente . | Teléfono y/o radio localizador. |
| | | Regresa a la actividad 6. | |
| | | SI:
Solicita al usuario visto bueno para cierre de incidente . | Teléfono. |
| | | ¿USUARIO DA VISTO BUENO? | |
| | | NO:
Regresa a la actividad 9. | |
| | | SI:
Cierra el incidente documentando el visto bueno del usuario, cambia estatus del reporte a "CERRADO". | Herramienta para la gestión de incidentes . |

FIN.

INDICADORES Y ESTADISTICAS DIARIAS

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
CAU	21	Elabora el informe diario de indicadores y estadísticas de incidentes.	Herramienta para la gestión de incidentes.
	22	Envía el informe diario de indicadores y estadísticas de incidentes al personal de la DI	Archivo de Excel. Correo electrónico.
		FIN.	

5. Administración de la Operación (AOP) / Administración de cambios

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
GESTIÓN DE CAMBIOS NORMALES O ESTRATÉGICOS			
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	1	Realiza un requerimiento o reporta un incidente no crítico.	Metodología de Desarrollo, Vía Telefónica al CAU.
LIDER PROMOTOR	2	Atiende el requerimiento o incidente.	Metodología de Desarrollo.
LIDER PROMOTOR	3	Evalúa la criticidad del cambio del servicio en ambiente productivo, para el cual aplicará el cambio, lo registra en la herramienta y actualiza el estatus a "Registrado".	Criterios de Evaluación de la Criticidad de los Cambios y Herramienta para la administración de cambios.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	4	Valida que el cambio cumpla con los requerimientos y políticas establecidas.	Herramienta para la administración de cambios.
¿EL CAMBIO CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS y POLITICAS?			
NO:			
	5	Documenta los hallazgos encontrados, rechaza el cambio actualizando el estatus a "Rechazado" y notifica al Líder Promotor.	Herramienta para la administración de cambios.
LIDER PROMOTOR	6	Atiende las observaciones por las cuales el cambio fue rechazado.	Herramienta para la administración de cambios.
Regresa a la actividad 3.			
SI:			
¿EL CAMBIO ES CRÍTICO?			
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	7	Si: Continúa con la actividad 65 (Sesión del CAB).	
¿SE APROBÓ EL CAMBIO EN LA REUNIÓN DE COMITE?			
NO:			
LIDER PROMOTOR	8	Da seguimiento a las observaciones realizadas por el CAB y procede a gestionar las firmas del formato CI4 o reprograma el cambio.	Minuta.
	9	Si se firmó el formato CI4, continúa con la actividad 17. En caso de haber reprogramado el cambio, continúa con la actividad 3.	

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No	ACTIVIDAD	MÉTODO, HERRAMIENTA
	10	SI: Continúa en la actividad 17.	Formato CI4.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	11	NO: Envía el cambio para su validación y visto bueno al usuario administrador del servicio, al personal de producción y al personal de soporte requerido en el cambio. Actualiza el estatus a "En Validación"	Herramienta para la administración de cambios.
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	12	Valida y autoriza el objetivo del cambio y su impacto (requerimiento o incidente).	Herramienta para la administración de cambios.
SOPORTE	13	Realiza la validación de soporte.	Herramienta para la administración de cambios.
PRODUCCIÓN	14	Realiza la validación de producción.	Herramienta para la administración de cambios.
		¿EL CAMBIO TIENE OBSERVACIONES QUE IMPIDEN DAR EL VISTO BUENO?	
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO, SOPORTE, PRODUCCIÓN	15	SI: Registra los hallazgos encontrados y rechaza el cambio actualizando el estado a "Rechazado".	Herramienta para la administración de cambios.
		Regresa a la actividad 3.	
	16	NO: Da el visto bueno al cambio. Continúa con la actividad 15.	Herramienta para la administración de cambios.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	17	Da el visto bueno del cambio en la herramienta, cambiando el estado a "Autorizado".	Herramienta para la administración de cambios.
OPERADOR DE PRODUCCIÓN	18	Aplica el plan de instalación del cambio, documenta el cambio y actualiza el estatus a "Aplicado"	Herramientas de Producción.
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	19	Valida el cambio aplicado (requerimiento o incidente)	Servicio Informático.
		¿EL CAMBIO CUMPLIÓ SU OBJETIVO?	
	20	NO: Solicita el retorno del cambio con un correo calidad Informática y Producción	Correo Electrónico.
OPERADOR DE PRODUCCIÓN	21	Aplica plan de retorno.	Herramientas de Producción.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	22	Documenta la razón por la cual el cambio no cumplió su objetivo y actualiza el estatus a "Retornado".	Herramienta para la administración de cambios.

Termina el procedimiento.




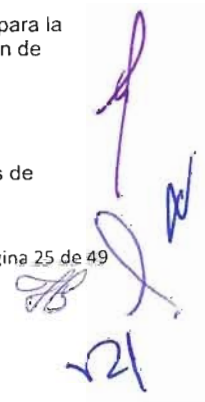

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

LIDER PROMOTOR	23	<p>SI: Continúa con el procedimiento 7. <i>Administración de la Configuración (ACNF)</i> / <i>Actualización de línea base de elemento de configuración</i>, en la actividad 5.</p>	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	24	<p>Documenta que el cambio fue exitoso y actualiza el estatus a "Vobo Usuario".</p> <p>Termina el procedimiento.</p>	Herramienta para la administración de cambios.

GESTIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA

USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	25	Reporta un incidente crítico .	Metodología de Desarrollo. Vía Telefónica al CAU.
LIDER PROMOTOR	26	Atiende incidente crítico .	Metodología de Desarrollo.
LIDER PROMOTOR	27	Registra el cambio del servicio informativo en ambiente productivo, para el cual aplicará el cambio y actualiza el estatus a "Registrado".	Herramienta para la administración de cambios.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	28	Valida que el cambio cumpla con los requerimientos y políticas establecidas.	Herramienta para la administración de cambios.
		¿EL CAMBIO CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS y POLITICAS?	
		NO: Documenta los hallazgos encontrados, rechaza el cambio actualizando el estatus a "Rechazado" y notifica al Líder Promotor.	Herramienta para la administración de cambios.
LIDER PROMOTOR	30	Atiende las observaciones por las cuales el cambio fue rechazado.	Herramienta para la administración de cambios.
		Regresa a la actividad 27.	
		SI: Imprime el formato CI4 del cambio, firma y gestiona las demás firmas de autorización.	Formato CI4.
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	32	Firma y autoriza el cambio en formato CI4, solo en caso de que la Subdirección de Desarrollo responsable del Servicio, la requiera	Formato CI4.
GERENTE DE PRODUCCIÓN	33	Firma y autoriza el cambio en formato CI4.	Formato CI4.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	34	Firma y autoriza el cambio en formato CI4.	Formato CI4.
	35	Autoriza el cambio en la herramienta, cambiando el estado a "Autorizado".	Herramienta para la administración de cambios.
LIDER PROMOTOR	36	Entrega a producción el cambio autorizado en el formato CI4	Formato CI4.
OPERADOR DE PRODUCCIÓN	37	Aplica el plan de instalación del cambio, documenta el cambio y actualiza el estatus a "Aplicado".	Herramientas de Producción.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	38	Valida el cambio aplicado (incidente crítico)	Servicio Informático.
		¿EL CAMBIO CUMPLIÓ SU OBJETIVO?	
		NO:	
	39	Solicita el retorno del cambio con un correo calidad Informática y Producción	Correo Electrónico.
OPERADOR DE PRODUCCIÓN	40	Aplica plan de retorno.	Herramientas de Producción.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	41	Documenta la razón por la cual el cambio no cumplió su objetivo y actualiza el estatus a "Retornado".	Herramienta para la administración de cambios.
		Termina el procedimiento.	
		SI:	
LIDER PROMOTOR	42	Continúa en la actividad 5 del procedimiento 34. Administración de la Configuración.	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	43	Documenta que el cambio fue exitoso y actualiza el estatus a "Vobo Usuari".	Herramienta para la administración de cambios.
		Termina el procedimiento.	
		<u>GESTIÓN DE CAMBIOS URGENTES</u>	
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	44	Realiza un requerimiento Urgente.	Metodología de Desarrollo.
LIDER PROMOTOR	45	Atiende requerimiento Urgente.	Metodología de Desarrollo.
LIDER PROMOTOR	46	Registra el cambio del servicio informativo en ambiente productivo, para el cual aplicará el cambio y actualiza el estatus a "Registrado".	Herramienta para la administración de cambios.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	47	Valida que el cambio cumpla con los requerimientos y políticas establecidas.	Herramienta para la administración de cambios.
		¿EL CAMBIO CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS y POLITICAS?	
		NO:	
	48	Documenta los hallazgos encontrados, rechaza el cambio actualizando el estatus a "Rechazado" y notifica al Lider Promotor.	Herramienta para la administración de cambios.
LIDER PROMOTOR	49	Atiende las observaciones por las cuales el cambio fue rechazado.	Herramienta para la administración de cambios.
		Regresa a la actividad 46.	
		SI:	
	50	Imprime el formato CI4 del cambio, firma y gestiona las demás firmas de autorización.	Formato CI4.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	51	Firma y autoriza el cambio en formato CI4.	Formato CI4.
TITULAR DEL AREA ADMINISTRADORA DEL SERVICIO	52	Firma y autoriza el cambio en formato CI4.	Formato CI4.
CALIDAD INFORMATICA	53	Firma y autoriza el cambio en formato CI4.	Formato CI4.
SUBDIRECTOR SCIPIC	54	Firma y autoriza el cambio en formato CI4.	Formato CI4.
DIRECTOR DI	55	Firma y autoriza el cambio en formato CI4.	Formato CI4.
GERENTE DE PRODUCCIÓN	56	Firma y autoriza el cambio en formato CI4.	Formato CI4.
CALIDAD INFORMATICA	57	Autoriza el cambio en la herramienta, cambiando el estado a "Autorizado".	Herramienta para la administración de cambios.
LÍDER PROMOTOR	58	Entrega a producción el cambio autorizado en el formato CI4.	Formato CI4.
OPERADOR DE PRODUCCIÓN	59	Aplica el plan de instalación del cambio, documenta el cambio y actualiza el estatus a "Aplicado"	Herramientas de Producción.
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	60	Valida el cambio aplicado (requerimiento urgente).	Servicio Informático.
¿EL CAMBIO CUMPLIÓ SU OBJETIVO?			
		NO:	
	61	Solicita el retorno del cambio con un correo calidad Informática y Producción.	Correo electrónico, llamada telefónica.
OPERADOR DE PRODUCCIÓN	62	Aplica plan de retorno.	Herramientas de Producción.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	63	Documenta la razón por la cual el cambio no cumplió su objetivo y actualiza el estatus a "Retornado".	Herramienta para la administración de cambios.
Termina el procedimiento.			
		SI:	
LIDER PROMOTOR	64	Continúa en la actividad 5 del procedimiento 34. Administración de la Configuración.	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	65	Documenta que el cambio fue exitoso y actualiza el estatus a "Vobo Usuario".	Herramienta para la administración de cambios.
Termina el procedimiento.			

SESIÓN DE COMITÉ DE CAMBIOS

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

¿LA SESIÓN ES ORDINARIA?

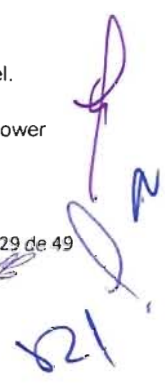
GERENTES DE LA DI, LÍDER PROMOTOR	66	NO: Solicita se lleve a cabo una sesión extraordinaria del CAB.	Correo Electrónico.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	67	Coordina la fecha y hora de la sesión extraordinaria.	
	68	Continúa en la actividad 69.	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	69	SI: Valida los cambios críticos registrados en la herramienta. NOTA: Para la sesión ordinaria, esta actividad se realiza el jueves previo a la sesión. ¿LOS CAMBIOS CRÍTICOS ESTAN CORRECTAMENTE REGISTRADOS Y CUMPLEN CON LAS POLÍTICAS ESTABLECIDAS?	Herramienta para la administración de cambios.
	70	NO: Registra los hallazgos encontrados, cambia el estatus del cambio a "Rechazado".	Herramienta para la administración de cambios.
	71	Notifica al Líder Promotor para que atienda los hallazgos.	Correo electrónico o llamada telefónica.
LIDER PROMOTOR	72	Atiende los hallazgos notificados.	Herramienta para la administración de cambios.
	73	Regresa a la actividad 66.	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	74	SI: Imprime el formato CI4 de todos los cambios críticos a presentar en el CAB.	Herramienta para la administración de cambios.
	75	Envía convocatoria con la agenda del día.	Correo electrónico.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	76	Se lleva a cabo la sesión ordinaria del CAB. NOTA: Las sesiones ordinarias del CAB, son los martes.	Reunión de trabajo.
	77	Presenta el cambio crítico a evaluar.	
LIDER PROMOTOR	78	Comenta el objetivo y las actividades del cambio crítico.	
COMITÉ DE CAMBIOS	79	Evalúa el cambio.	

¿SE AUTORIZÓ EL CAMBIO?

	80	SI: Firman el formato CI4 del cambio.	Formato CI4.
		NO: Definen los compromisos que debe atender el Líder Promotor para la autorización del cambio o se pide que se re programe y se presente nuevamente en otra sesión del CAB.	Minuta.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
	81	Continua con la actividad 77, para cada cambio critico.	
LIDER PROMOTOR	82	Gestiona la firma del Usuario Administrador del Servicio, en caso de que el cambio sea de <u>Servicios Aplicativos</u> Institucionales.	Formato CI4.
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	83	Firma y autoriza el cambio en formato IC2.	Formato IC2.
	84	Entrega el formato CI4 al Consultor de Calidad Informática.	Formato CI4.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	85	Elabora la minuta de la sesión.	Minuta.
	86	Autoriza el cambio en la herramienta, cambiando el estado a "Autorizado".	Herramienta para la administración de cambios.
	87	Escanea y archiva los documentos de la sesión.	Expediente Físico y Portal de Calidad Informática.
		Termina el procedimiento.	
		<u>MENSUALMENTE</u>	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	88	Envia recordatorio del calendario de cambio, a todo el personal de la Dirección de Informática, para señalar los días en los que la aplicación de cambios permanece cerrada.	Correo electrónico.
	89	Genera el informe mensual de estadísticas e indicadores de los cambios aplicados.	Documento de Excel.
	90	Envía el informe mensual de estadísticas e indicadores para su revisión.	Documento de Excel y Correo electrónico.
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMATICA	91	Revisa el informe mensual de estadísticas e indicadores y envía al Director de Informática.	Documento de Excel y Correo electrónico.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	92	Publica el informe mensual de estadísticas e indicadores de cambios.	Portal de Calidad Informática.
		Termina el procedimiento.	
		<u>ANUALMENTE</u>	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	93	Elabora el calendario anual de cambios.	Documento Excel.
	94	Actualiza la guía de registro de cambios.	Documento de Power Point.



CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSION 1	FECHA Septiembre, 2019
------------------------	--	--------------	---------------------------

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
	95	Solicita la actualización de la guía de registro de cambios en la herramienta para la administración de cambios, al administrador de la herramienta.	Correo electrónico y Documento PDF.
	96	Envía el calendario anual de cambios a el personal de la Dirección de Informática.	Correo electrónico.
	97	Genera el informe anual de estadísticas e indicadores de los cambios aplicados.	Documento de Excel.
	98	Envía el informe anual de estadísticas e indicadores para su revisión.	Documento de Excel y Correo electrónico.
	99	Revisa el informe anual de estadísticas e indicadores y envía al Consultor de Planeación Tecnológica.	Documento de Excel y Correo electrónico.
	100	Publica el informe anual de estadísticas e indicadores de cambios.	Portal de Calidad Informática.
		FIN.	

6. Administración de la Operación (AOP) / Recepción de Solicitudes

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
AREA USUARIA	1	Entrega solicitud (formato disponible en Intranafin), a la ventanilla única (recepción y atención de solicitudes).	Fisicamente.
VENTANILLA ÚNICA DEL CAU	2	Revisa documentación que esté debidamente requisitada.	Fisicamente.
		¿LA SOLICITUD DE SERVICIO ESTÁ DEBIDAMENTE REQUISITADA?	
		NO:	
	3	Rechaza la solicitud al usuario realizando los comentarios pertinentes.	Viva voz.
		Regresa a la actividad 1.	
		SI:	
	4	Registra la solicitud y asigna al área correspondiente para su atención.	Herramienta automatizada para la gestión de solicitudes.
		Termina el procedimiento.	
		DIARIAMENTE	
VENTANILLA ÚNICA DEL CAU	7	Identifica las solicitudes con estatus de atendidas.	Herramienta automatizada para la gestión de solicitudes.
	8	Solicita visto bueno a usuario para cerrar el servicio.	Via telefónica.
		¿USUARIO DIO VISTO BUENO?	

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
	9	<p>NO: Reasigna solicitud de servicio para su atención.</p> <p>Regresa a la actividad 6.</p> <p>SI: FIN</p>	Herramienta automatizada para la gestión de solicitudes.

7. Administración de la Configuración (ACNF)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

ACTUALIZACIÓN DE LINEA BASE DE LOS SERVICIOS INFORMATICOS

CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA

- 1 Recibe información actualizada del servicio informático.
- 2 Identifica la información que fue actualizada.

Formato CI1,
Formato CI2,
Formato CI3.
Formato CI1,
Formato CI2,
Formato CI3.

¿SE ACTUALIZÓ LA INFORMACION DE LA LINEA BASE DEL SERVICIO INFORMÁTICO?

- 3 **NO:**
Termina el procedimiento.
- 4 **SI:**
Actualiza los atributos de la línea base del servicio informático.

Termina el procedimiento.

Repositorio de configuraciones.

ACTUALIZACIÓN DE LINEA BASE DE ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN

LIDER PROMOTOR

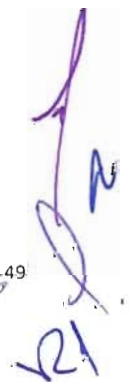
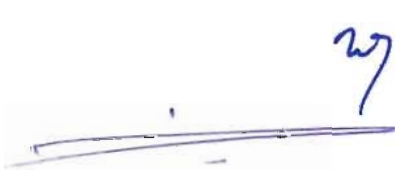
- 5 Identifica los elementos de configuración (CI's) que se van a actualizar del servicio informático para el cual está gestionando el cambio.

Formato CI2.

¿EL CAMBIO MODIFICA ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN (CI's) DE OTROS DOMINIOS TECNOLOGICOS?

- 6 **NO:**
Continúa en la actividad 8.
- 7 **SI:**
Solicita al responsable de ejecutar la actividad, que identifique los elementos de configuración (CI's) que se actualizaron y le brinde la información correspondiente.

Continúa en la actividad 8.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA	
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	8	Actualiza los atributos de los elementos de configuración (CI's) de acuerdo a la lista de componentes del formato CI2. Solicitud de Cambios.	Formato CI2, Repositorio de configuraciones.	
	9	Coordina con los responsables de aplicar la actualización de los elementos de configuración (CI's) de otros dominios tecnológicos, que actualicen esta información en el repositorio, de acuerdo a lo establecido en el formato CI4.	Correo electrónico o vía telefónica.	
	10	Notifica al Consultor de Calidad Informática que los elementos de configuración (CI's) han sido actualizados.	Correo electrónico.	
	11	Valida que los elementos de configuración (CI's) hayan sido actualizados.	Repositorio de configuraciones.	
	12	¿LOS ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN (CI's) FUERON ACTUALIZADOS?		
	13	NO: Notifica al Lider Promotor. Regresa a la actividad 8.	Correo electrónico.	
	14	SI: Continúa con la actividad 24 o 43 o 65, del Procedimiento 16, según el tipo de cambio. Termina el procedimiento.		
	<u>VERIFICACIÓN SEMESTRAL DE LA ACTUALIZACIÓN DEL REPOSITORIO DE CONFIGURACIONES</u>			
	GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	15	Solicita la validación de que la información registrada en el repositorio configuraciones, esté actualizada.	Correo electrónico.
	SUBDIRECTORES DE LA DI, GERENTES DE LA DI	16	Validan con su personal que todos los elementos de configuración (CI's) de los cuales son responsables, estén actualizados.	Repositorio de configuraciones.
	LÍDERES DE PROYECTO	17	¿LOS ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN (CI's) ESTAN ACTUALIZADOS? NO: Actualizan los elementos de configuración (CI's) que lo requieran Continúan con actividad 18.	Repositorio de configuraciones.
		18	SI: Elaboran el reporte de los elementos de configuración (CI's) de los cuales son responsables y lo firman.	ACNF Revisión de la configuración
	SUBDIRECTORES DE LA DI, GERENTES DE LA DI	19	Envían el reporte firmado al Consultor de Planeación Tecnológica.	Correo Electrónico.

FIN




CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

8. Administración de Proveedores (APRO)

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	<u>VERIFICACIÓN DE LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES AL FORMALIZAR UN NUEVO CONTRATO</u>		
	1	Identificar los entregables y/o prestación de servicios, los responsables, las fechas de entrega programada, las penalizaciones y/o deductivas y la referencia en el contrato, de los compromisos contractuales.	Contrato.
	2	Con la información obtenida en la actividad anterior, elaborar el documento APRO-1 Lista de verificación de compromisos contractuales (CheckList).	APRO-1 Lista de verificación de compromisos contractuales (CheckList).
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMÁTICA Y PROVEEDOR	3	Revisar la lista de verificación y validar que todos los compromisos contractuales, estén registrados.	APRO-1 Lista de verificación de compromisos contractuales (CheckList).

¿LA LISTA TIENE TODOS LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES?

NO:

4 Continúa con la actividad 1.

SI:

5 Formalizan el documento.

Termina el procedimiento.

APRO-1
Lista de verificación de compromisos contractuales (CheckList)
Firmado.

REVISIÓN MENSUAL DE ENTREGABLES

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	6	Reciben los entregables mensuales, con base en lo establecido en cada contrato.	
	7	Valida y verifica que los entregables cumplan con lo establecido en el contrato.	APRO-1 Lista de verificación de compromisos contractuales (CheckList).
	8	Evalúa el nivel de servicio del CAU y determina si aplican penalizaciones.	APRO-1 Lista de verificación de compromisos contractuales (CheckList).
¿LOS ENTREGABLES CUMPLEN CON LO ESTABLECIDO EN EL CONTRATO Y/O CON LOS ACUERDOS OPERATIVOS?			
NO:			
	9	Notifica al proveedor los hallazgos encontrados.	Correo Electrónico.
Continúa con la actividad 6.			

27

Handwritten signatures and initials in blue ink.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
	9	Realiza un análisis de la operación del CAU con base en los informes de indicadores e identifica las acciones de mejora.	
	10	Notifica al proveedor que los entregables fueron aceptados.	Correo Electrónico.
PROVEEDOR	11	Carga la factura del pago mensual del servicio.	CFD.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	12	Aprueba la factura del pago mensual del servicio e imprime la factura.	CFD.
	13	Elabora el documento para la gestión del pago.	Archivo de Word.
	14	Gestiona reunión de seguimiento de acciones de mejora del servicio.	Correo electrónico.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA PROVEEDOR	15	Revisan y dan seguimiento a los acuerdos de las acciones de mejora del servicio.	Sesión de trabajo.

Termina el procedimiento.

SEGUIMIENTO SEMESTRAL DE LOS COMPROMISOS CONTRACTUALES

GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMATICA		Envía lista de contratos vigentes.	Correo electrónico.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	16	Elabora el reporte de avance de cumplimiento y envía para su revisión y aprobación.	APRO-F1 Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones.
SUPERVISOR CAU	17	Revisa el reporte de avance de cumplimiento.	APRO-F1 Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones firmado.
GERENTE DE CALIDAD, ADMINISTRACIÓN Y SEGURIDAD INFORMATICA	18	Aprueba el reporte de avance de cumplimiento.	APRO-F1 Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones firmado.
	19	Escanea el documento firmado y lo sube al repositorio de MAAGTICSI.	One drive de MAAGTICSI de la DI.

Termina el procedimiento.

DISPERSIÓN DE GASTOS DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

ANALISTA ADMINISTRACIÓN DE INFORMATICA	20	Envía el archivo con el número de plazas ocupadas y el ultimo catálogo de claves de adscripción.	Correo electrónico Documento en Excel.
CONSULTOR CALIDAD INFORMATICA	21	Realiza dispersión del gasto de los servicios informáticos correspondiente a los contratos que administra y vigila su cumplimiento.	Documento en Excel.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD	METODO, HERRAMIENTA
-------------	-----	-----------	---------------------

22 Genera archivo plano con el resultado del cálculo de dispersión del gasto. Documento de Texto.

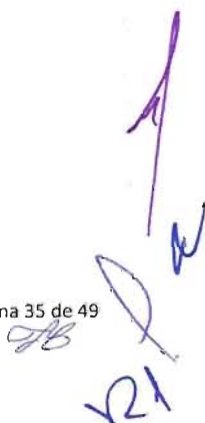
23 Envía el archivo con la dispersión del gasto al analista en administración de informática, la factura autorizada y la instrucción de pago. Correo electrónico y Documento de Texto.

Termina el procedimiento.

FIN.



2019-09-10 10:00:00 AM



CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSION 1	FECHA Septiembre, 2019
------------------------	--	--------------	---------------------------

INDICADORES DE GESTIÓN:

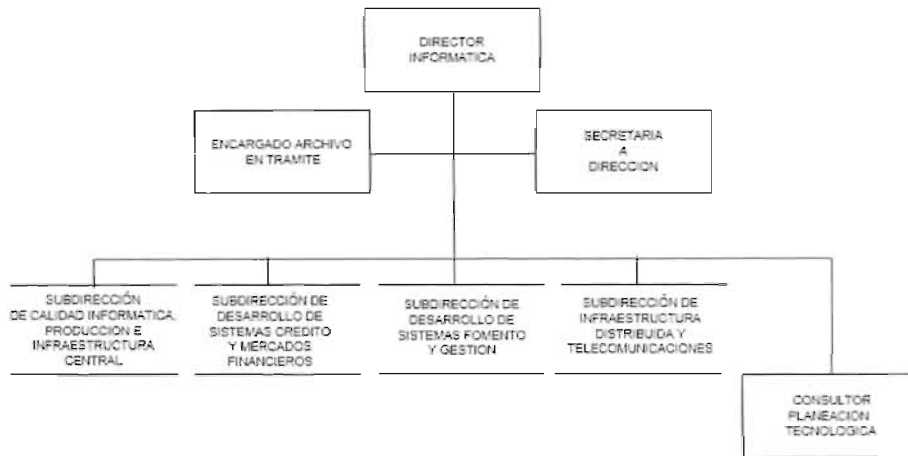
CONCEPTO	2	3	4	5	
TIPO	Operativa	Operativa	Operativa	Satisfacción de Cliente	Satisfacción de Cliente
NOMBRE	Efectividad de cambios	Cumplimiento de Niveles de Servicio.	Cumplimiento en la recuperación de servicios informáticos en el Simulacro anual del DRP.	Nivel de Satisfacción del Cliente de Servicios Informáticos	Nivel de Satisfacción del Cliente de Calidad Informática
OBJETIVO	Medir la efectividad de los cambios a los servicios informáticos	Medir el cumplimiento a los niveles de servicio acordados con los usuarios.	Instrumentar el simulacro de recuperación ante un escenario de desastre para operación mínima de los procesos en el alcance del Plan de Recuperación ante Desastres.	Medir el grado de satisfacción de los clientes de los diferentes servicios de informática	Medir el grado de satisfacción de los clientes internos y externos de Calidad Informática
META O ESTANDAR	Sobresaliente: 95%. Satisfactorio: 92%. Mínima: 88%	Sobresaliente = 95%. Satisfactoria = 92%. Mínima = 88%	Sobresaliente: 90%. Satisfactorio: 85%. Mínimo: 80%	Sobresaliente >4.3 Satisfactoria Entre 4.2 y 4.3 Mínima <=4.1	Sobresaliente >4.3 Satisfactoria Entre 4.2 y 4.3 Mínima <=4.1
DESCRIPCION	Evaluar la efectividad de cada cambio instalado en los servicios informáticos en producción.	Evaluar la disponibilidad de los servicios informáticos conforme a los acuerdos de niveles de servicio.	Evaluar la eficiencia de los simulacros de recuperación en número de servicios recuperados.	Calidad Informática envía encuestas a los clientes que solicitan solución a incidentes o atención de requerimientos a través del CAU	Calidad Informática envía encuestas a los clientes interno y externos.
FORMULA DE CALCULO	Total de cambios exitosos / Total de cambios aplicados	Total de minutos disponibles en el mes / total de minutos comprometidos	Número de servicios recuperados / número de servicios comprometidos por recuperar	Las calificaciones son de 1 a 5 (Deficiente o Excelente). Se promedia cada criterio evaluado y por área de atención	Las calificaciones son de 1 a 5 (Deficiente o Excelente). Se promedia cada criterio evaluado
FRECUENCIA DE CALCULO	Mensual	Mensual	Anual	Semestral	Semestral
RESPONSABLE	Gerente Calidad, Administración y Seguridad Informática	Gerente Calidad, Administración y Seguridad Informática	Gerente Calidad, Administración y Seguridad Informática	Gerente Calidad, Administración y Seguridad Informática	Gerente Calidad, Administración y Seguridad Informática
FUENTE	Plan Diario de Cambios	Reportes de incidentes	Plan de recuperación	Encuestas de Satisfacción de Clientes del CAU	Encuestas de Satisfacción de Clientes de Calidad Informática

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

J ORGANIGRAMA:

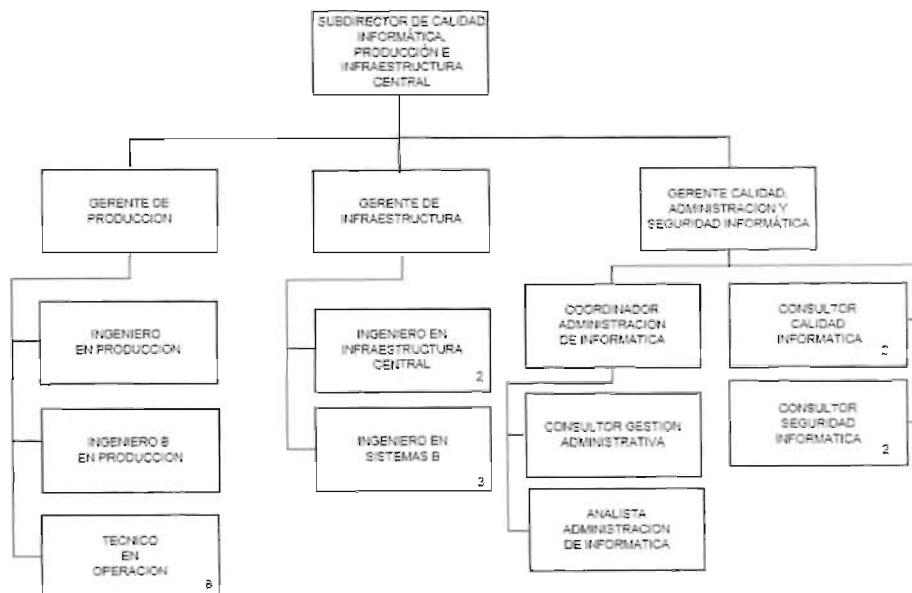
CARTA DE ORGANIZACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Área: Dirección de Informática (EDA)
Plazas: 4
Fecha: Septiembre, 2019



CARTA DE ORGANIZACION
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

Área: Subdirección de Calidad Informática, Producción e Infraestructura Central (EDC)
Plazas: 26
Fecha: Septiembre, 2019



CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN	VERSIÓN	1	FECHA	Septiembre, 2019
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017				

K GLOSARIO:

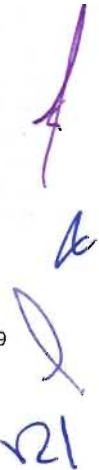
CONCEPTO	DEFINICIÓN / SIGNIFICADO
ÁREA USUARIA	Área de negocio en la Institución, que requiere a la Dirección de Informática un servicio, el cual utilizará como herramienta para el desempeño de sus funciones.
BCP	Continuidad de Negocio El BCP está definido como uno escenario en el PCN de NAFIN, que supone impedimento en la entrada del personal a las instalaciones. El responsable de la elaboración, actualización, coordinación y ejecución del plan de Continuidad de Negocio (BCP) tanto institucional como por proceso crítico, es el Director de Administración de Riesgos.
BIA	Análisis de Impacto al Negocio en caso de una Contingencia.
CAU	Centro de Atención a Usuarios.
CCS	Herramienta para controlar la atención de llamadas realizadas por las áreas usuarias. (Call Center System).
CONTINGENCIA	Cualquier evento mayor que implique la interrupción de la totalidad de los servicios informáticos de Nacional Financiera, sin expectativas de recuperación en las próximas 24 horas.
CAB	Consejo Consultor para Cambios (Change Advisory Board, CAB) Comité integrado por los subdirectores de la Dirección de Informática, que apoyan al Gestor de Cambios a evaluar los cambios críticos en los servicios informáticos, para dar el visto bueno de su aplicación.
ECAB	Consejo Consultor para Cambios de Emergencia (Emergency Change Advisory Board, ECAB) Subcomité del CAB que apoya al Gestor de Cambios, para evaluar los cambios de emergencia cuyo impacto es alto.
DI	Dirección de Informática.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
DRP	Recuperación ante Desastres El BCP está definido como uno escenario en el PCN de NAFIN, que supone la ocurrencia de un evento mayor y sistémico que implica la interrupción de la totalidad de los servicios informáticos de la institución en el Centro de Datos Primario y que la recuperación de los servicios es imposible en un tiempo menor a 24 horas. Responsable de la elaboración, actualización, coordinación y ejecución del Plan de Recuperación en caso de Desastre (DRP), es el Director de Informática.
GERENTES DE LA DI	Cualquiera de los gerentes de las subdirecciones que le reportan a la Dirección de Informática.
LIDER DE PROYECTO	Es un rol que asume cualquiera de los líderes de proyecto A y B que tienen asignado un servicio informático.
LIDER PROMOTOR	Es un rol que asume cualquiera de los líderes de proyecto A y B o los gerentes de las subdirecciones que le reportan a la Dirección de Informática, que puede gestionar un cambio a un servicio informático.
NS	Niveles de Servicio.
PCN	Plan de Continuidad de Negocios Plan que permite facilitar a la Institución a responder ante contingencias operativas, recuperarse de ellas, así como mitigar los impactos ocasionados, permitiendo la continuidad de los procesos críticos para la atención de la operación y la atención a clientes.
PRODUCCIÓN	Personal de la Gerencia de Producción que realiza validaciones y/o actividades en los ambientes productivos donde están instalados los servicios informáticos.
RESOLVEDOR	Es un rol que asume el personal de la Subdirección de Infraestructura Distribuida y Telecomunicaciones, de las Subdirecciones de Desarrollo de Sistemas, así como los Consultores de Seguridad Informática que tiene el conocimiento y la especialidad técnica para resolver los incidentes de un Servicio Informático.
RTO	Recovery Time Objective Tiempo máximo que las áreas de negocio pueden permanecer sin servicios aplicativos ante un desastre
RPO	Recovery Point Objective Nivel de actualización de los datos requeridos por los usuarios ante un desastre
SCIPIIC	Subdirección de Calidad Informática, Producción e Infraestructura Central.
SDS	Subdirecciones de Desarrollo de Sistemas.

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

CONCEPTO	DEFINICION / SIGNIFICADO
SIDT	Subdirección de Infraestructura Distribuida y Telecomunicaciones.
SOPORTE	Personal especializado de la Dirección de Informática que realiza validaciones y/o actividades en su ámbito de competencia de los cambios programados de los servicios informáticos.
SUBDIRECCIONES DE LA DI	Cualquiera de las subdirecciones que le reportan a la Dirección de Informática.
USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO	Es el rol que asume el personal de las áreas usuarias designado como punto de contacto ante la Dirección de Informática para cada uno de los servicios aplicativos .



Quali... ..



CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

L ANEXOS:

ANEXO 1: C11. LIBERACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

ALTA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

NUEVO SERVICIO <input type="checkbox"/>	ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA <input type="checkbox"/>	SUSTITUYE A OTRO SERVICIO <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/>	NOMBRE CORTO DEL SERVICIO: _____
FECHA ESTIMADA DE LIBERACIÓN DEL SERVICIO				

NOMBRE DEL SERVICIO	NOMBRE CORTO	USUARIOS INTERNOS <input type="checkbox"/>	USUARIOS EXTERNOS <input type="checkbox"/>
OBJETIVO DEL SERVICIO	ALCANCE DEL SERVICIO		
MACROPROCESO DEL SERVICIO			
PROCESO			

solicitado en Mmm aaaa	NOMBRE SERVICIO (NOMBRE CORTO DEL SERVICIO)	Página 1 4
---------------------------	--	-----------------

Handwritten signatures and marks in blue ink.

CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSION 1	FECHA Septiembre, 2019
-------------------------------	---	---------------------	----------------------------------

DGA ÁREA (CLAVE-NOMBRE)	
ÁREA (Clave-Nombre)	
TITULAR DEL ÁREA: (NOMBRE/ PUESTO)	
USUARIO ADMINISTRADOR TITULAR:	
USUARIOS ADMIISTRADORES SUPLENTE: Máximo 2 suplentes.	

PLATAFORMA	TIPO DE APLICACIÓN	WEB <input type="checkbox"/>	CLIENTE-SERVIDOR <input type="checkbox"/>	CLIENTE-SERVIDOR VIRTUALIZADO <input type="checkbox"/>
	LENGUAJE DE DESARROLLO	JAVA <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>	_____
	SERVIDOR APLICATIVO	WEBLOGIC <input type="checkbox"/>	OTRO <input type="checkbox"/>	_____

TIENE INTERFAZ CON OTROS SERVICIOS	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
NOMBRE CORTO DEL SERVICIO	NOMBRE DE LA INTERFAZ	TIPO DE INTERFAZ		
		ANUBIS	LIGA DE BASE DE DATOS	WEBSERVICE

Solicitado en Mmm aaaa	NOMBRE SERVICIO (NOMBRE CORTO DEL SERVICIO)	Página 2 4
---------------------------	---	-----------------

27

[Handwritten signatures and initials]

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

ESQUEMA DE SEGURIDAD

DIAGRAMA GENERAL DE LA PLATAFORMA UTILIZADA

Solicitado en Mm/aaaa	NOMBRE SERVICIO (NOMBRE CORTO DEL SERVICIO)	Página 3 4
--------------------------	--	-----------------

W

12/1
2

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

RESPONSABLE DEL SERVICIO TI	NOMBRE
SUBDIRECTOR	
EJECUTIVO DE CUENTA	
LÍDER DE PROYECTO	

FORMALIZACIÓN

SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA RESPONSABLE DEL SERVICIO TI	GERENTE CALIDAD, ADMINISTRACION Y SEGURIDAD INFORMATICA
_____ Nombre/Puesto	_____ Nombre

DIRECTOR DEL ÁREA USUARIA DEL SERVICIO	USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO (TITULAR)
_____ Nombre/Puesto	_____ Nombre/Puesto

Solicitado en Mm/aa	NOMBRE SERVICIO (NOMBRE CORTO DEL SERVICIO)	Página 4 4
------------------------	--	-----------------

27





CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSIÓN 1	FECHA Septiembre, 2019
-------------------------------	---	---------------------	----------------------------------

ANEXO 2: CUESTIONARIO BIA DE INFORMÁTICA

**CIZ.-CUESTIONARIO BIA DE INFORMÁTICA
(BUSINESS IMPACT ANALYSIS)**

Nacional Financiera, S.N.C. I.B.D. cuenta con un Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) para hacer frente a la pérdida total de la infraestructura tecnológica instalada en el Centro de Datos Primario situado en Plaza Inn ocasionada por desastres naturales; lo cual supone recuperar los sistemas críticos de la Institución en el Centro de Datos Altimo ubicado en Metepec, Edo. de México en un escenario de operación mínima, considerando un estado de caos sistémico para las instituciones que interactúan con NAFIN.

Dentro del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP), se tienen definidas e implementadas las estrategias de respaldo y recuperación de los sistemas de Nacional Financiera en base a los grupos de recuperación.

El objetivo de este cuestionario es poder analizar el impacto en el sistema ante este evento.

DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA :

ÁREA:

TITULAR DEL ÁREA:

PUESO DEL TITULAR DEL ÁREA:

NOMBRE DEL SISTEMA

NOMBRE CORTO

ADMINISTRADOR TITULAR

NOMBRE

PUESO

UBICACIÓN

CORREO ELECTRÓNICO

EXTENSION

ADMINISTRADORES SUPLENTES

NOMBRE SUPLENTE

FIRMA DEL ADMINISTRADOR TITULAR

Solicitado en NOMBRE DEL SERVICIO Página
 MES AÑO (NOMBRE CORTO DEL SERVICIO) 1 de 6

Para tener acceso a todas las preguntas del cuestionario BIA, es necesario consultar el expediente del BIA

(Handwritten signatures and marks)

CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSIÓN 1	FECHA Septiembre, 2019
------------------------	--	--------------	---------------------------

ANEXO 3: CI3 SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

CI3.- SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN O BAJA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

INFORMACIÓN GENERAL DEL SERVICIO INFORMÁTICO

NOMBRE			NOMBRE CORTO	
ÁREA USUARIA (CLAVE/NOMBRE)		DGA		
TITULAR DEL ÁREA (NOMBRE/PUESTO)		USUARIO ADMINISTRADOR TITULAR		

TIPO DE SOLICITUD

Seleccionar el tipo de solicitud que requiere gestionar.

1. ESTABLECER HORARIOS ESPECIALES	<input type="checkbox"/>	2. ESTABLECER DÍAS CRÍTICOS	<input type="checkbox"/>	3. ACTUALIZACIÓN DEL GRUPO DE RECUPERACIÓN/PLICACIÓN	<input type="checkbox"/>
4. DESIGNAR ADMINISTRADORES DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	5. CAMBIAR NOMBRE DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>	6. BAJA DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/>

1. HORARIOS ESPECIALES

Especificar los horarios especiales que requiere el Servicio Informático.

LUNES A VIERNES		SÁBADO Y DOMINGO		DÍAS INHÁBILES	
-----------------	--	------------------	--	----------------	--

2. DÍAS CRÍTICOS DEL SERVICIO

Especificar los días críticos del Servicio Informático y cuáles es el evento que lo sustenta.

DÍAS CRÍTICOS	EVENTO

Solicitado en MES AAAA	NOMBRE SERVICIO INFORMÁTICO (NOMBRE CORTO DEL SERVICIO INFORMÁTICO)	Página 1 3
---------------------------	--	-----------------

27

[Handwritten signatures and initials]

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

C13.- SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN O BAJA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

3. ACTUALIZACIÓN DEL GRUPO DE RECUPERACIÓN

Especificar el motivo y/o justificación por el cual se requiere modificar el grupo de recuperación.

MOTIVO Y JUSTIFICACIÓN	
------------------------	--

4. ACTUALIZACIÓN DE ADMINISTRADORES DEL SERVICIO

Designación de Usuarios Administradores del Servicio Informático, máximo 1 titular y 2 suplentes.

USARIOS ADMINISTRADORES DEL SERVICIO					
CARGO	NOMBRE	PUESTO	CELULAR	FIRMA	RUBRICA
Titular					
Suplente 1					
Suplente 2					

5. CAMBIAR NOMBRE DEL SERVICIO

Especificar el motivo por el cual requiere cambiar el nombre al servicio informático.

NOMBRE NUEVO DEL SERVICIO INFORMÁTICO	
---------------------------------------	--

MOTIVO DE CAMBIO DE NOMBRE DEL SERVICIO INFORMÁTICO	
---	--

Solicitado en MES AAAA	NOMBRE SERVICIO INFORMÁTICO {NOMBRE CORTO DEL SERVICIO INFORMÁTICO}	Página 2 3
---------------------------	--	-----------------

m

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
Página 46 de 49

CLAVE NF-MPO-DICALI	FECHA DE LA PRIMERA EMISION Junio, 2017	VERSIÓN 1	FECHA Septiembre, 2019
-------------------------------	---	------------------	-------------------------------

CI3.- SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN O BAJA DE SERVICIOS INFORMÁTICOS

MOTIVO DE CAMBIO DE NOMBRE DEL SERVICIO INFORMÁTICO

6. BAJA DEL SERVICIO Especificar el motivo por el cual se dará de baja el servicio informático.

FECHA DE BAJA DEL SERVICIO:	
------------------------------------	--

MOTIVO DE BAJA DEL SERVICIO INFORMÁTICO

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

DIRECTOR DEL ÁREA USUARIA DEL SERVICIO	USUARIO ADMINISTRADOR DEL SERVICIO (TITULAR)
[Nombre y Puesto]	[Nombre y Puesto]

SUBDIRECTOR DE INFORMÁTICA RESPONSABLE DEL SERVICIO	EJECUTIVO DE INFORMÁTICA RESPONSABLE DEL SERVICIO
[Nombre y Puesto]	[Nombre y Puesto]

Solicitado en MES AAAAA	NOMBRE SERVICIO INFORMÁTICO (NOMBRE CORTO DEL SERVICIO INFORMÁTICO)	Página 3 3
----------------------------	--	-----------------

27

[Signature]

[Handwritten notes and signatures]

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISION	VERSION	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

ANEXO 4: CI4 SOLICITUD DE CAMBIO

El formato *CI4 Solicitud de Cambio*, se genera desde la herramienta para la administración de cambios.

FOLIO	PRIORIDAD		TIPO				FECHA DE REGISTRO	FECHA DE INSTALACIÓN	HORA DE INSTALACIÓN
	CRITICO	NO CRITICO	DE EMERGENCIA	URGENTE	NORMAL	ESTRATÉGICO			
EN CASO DE SER UN CAMBIO URGENTE, MARCAR CON UNA X LO QUE CORRESPONDA:									
TIPO DE URGENCIA									
No se planeó	Requerimiento urgente del usuario		Otro (Especifique)						

Nombre del Servicio Informático			¿Se actualiza nodo de contingencia?	SI	NO
Líder Promotor			¿Se actualiza Procedimiento de Recuperación?	SI	NO
Área (Usuario, extensión)			¿Se modifica la Infraestructura del Centro Alterno?	SI	NO
Servicios Informaticas a los que impacta el cambio			Servicios Informáticos a los que se actualizan componentes o elementos de configuración (CI's)		
¿Se requiere infraestructura en Centro Primario?	SI	NO	¿Se requiere infraestructura en Centro Primario?	SI	NO

OBJETIVO DEL CAMBIO					
ORIGEN DEL CAMBIO			PRUEBAS REALIZADAS		
Requerimiento		# Reporte Incidente	SI	Describir alcance	
Incidente			NO		
IMPACTO POR INSTALACIÓN EN CENTRO PRIMARIO			IMPACTO POR INSTALACIÓN EN CENTRO ALTERNO		
RIESGOS POST-INSTALACIÓN EN CENTRO PRIMARIO Y ALTERNO					
Suspensión de servicios informaticos	SI	NO			
Afectación en datos	SI	NO			
Afectación en funcionalidad	SI	NO			
Otro	SI	NO			
TIEMPO ESTIMDO DE RETORNO					

AUTORIZACIONES PARA LIBERACIÓN EN PRODUCCIÓN	
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA	ADMINISTRADOR DEL SERVICIO
Nombre y Firma	Nombre y Firma

CLAVE	FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN	VERSIÓN	FECHA
NF-MPO-DICALI	Junio, 2017	1	Septiembre, 2019

ELEMENTOS DE CONFIGURACION (CI's) A ACTUALIZAR						
COMPONENTES A LIBERAR						
COMPONENTE	TAMAÑO (Bytes)	VERSIÓN Mmm dd hh:hh	ORIGEN		DESTINO	
			NODO	DIRECTORIO	NODO	DIRECTORIO

ELEMENTOS DE CONFIGURACION (CI's) A MODIFICAR						
IDENTIFICADOR CI	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN EN EL REPOSITORIO DE CONFIGURACIONES	FECHA DE MODIFICACIÓN	ATRIBUTO			
			NOMBRE	VALOR ANTERIOR	VALOR NUEVO	

ELEMENTOS DE CONFIGURACION (CI's) A RETORNAR						
COMPONENTES A RETORNAR						
COMPONENTE	TAMAÑO (Bytes)	VERSIÓN Mmm dd	ORIGEN		DESTINO	
			NODO	DIRECTORIO	NODO	DIRECTORIO

ELEMENTOS DE CONFIGURACION (CI's) A RETORNAR						
IDENTIFICADOR CI	RESPONSABLE DE ACTUALIZACIÓN EN EL REPOSITORIO DE CONFIGURACIONES	FECHA DE MODIFICACIÓN	ATRIBUTO			
			NOMBRE	VALOR ANTERIOR	VALOR NUEVO	

INSTALACION EN CENTRO PRIMARIO						
PLAN DE INSTALACION						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	HORA	PUNTO DE CONTROL	
VALIDACION						
RESPONSABLE	FECHA Y HORA	TELEFONO O EXTENSION	RESPONSABLE ALTERNO	FECHA Y HORA	TELEFONO O EXTENSION	
PLAN DE RETORNO						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	HORA	PUNTO DE CONTROL	

INSTALACION EN CENTRO ALTERNO						
PLAN DE INSTALACION						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	HORA	PUNTO DE CONTROL	
VALIDACION						
RESPONSABLE	FECHA Y HORA	TELEFONO O EXTENSION	RESPONSABLE ALTERNO	FECHA Y HORA	TELEFONO O EXTENSION	
PLAN DE ACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACION						
No.	PROCEDIMIENTO A ACTUALIZAR	RESPONSABLE	FECHA	HORA		
PLAN DE RETORNO						
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA	HORA	PUNTO DE CONTROL	

PARA SER LLENADO POR PRODUCCION		
APLICÓ EL CAMBIO	ESTATUS NODO CONTINGENCIA	OBSERVACIONES

27

Handwritten signatures and initials in blue ink.