	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	Revisión: 0
		Fecha: 15-agosto-2019.

**NOMBRE**

**ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP**


**OBJETIVO**

Garantizar la continuidad de las operaciones de gestión de los recursos humanos, materiales y financieros del AGN, que se manejan con el software GRP "SIAAC", a través de la implementación de procedimientos estratégicos que permitan evitar o afrontar contingencias de manera rápida ante posibles alteraciones en el funcionamiento del sistema.

**PROCESO**

*ATENCIÓN Y GESTIÓN DE OPERACIONES DE SOFTWARE*

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the date 4/19.*

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	Revisión: 0  Fecha: 15-agosto-2019.

## DEFINICIONES, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

### DEFINICIONES:

**Dueño del servicio.** - Es el responsable de la entrega de un servicio específico de TI y es el principal interesado en todos los procesos de TI subyacentes que habilitan o soportan el servicio.

**Dueño del proceso.** - Es el responsable de garantizar que el proceso sea adecuado al propósito.

**Evento.** - Cualquier cambio de estado que sea significativo para la gestión de un elemento de configuración o servicio TI. Pueden ser informativos, alertas y excepciones. Ejemplo: No disponible, servicio degradado, notificaciones de updates.

**Funciones.** - Un equipo o grupo de personas y las herramientas u otros recursos que utilizan para llevar a cabo uno o más procesos o actividades.

**Gestor del proceso.** - Es el responsable de la gestión operacional del proceso.

**Incidente.** - Cualquier evento que interrumpa o pudiera interrumpir, un servicio.

**Practicante del proceso.** - Es el responsable de llevar a cabo una o más actividades del proceso.

**Roles.** - Un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades otorgadas a una persona o equipo, definidos en un proceso o función.

**Usuario.** - Personal de las unidades administrativas del AGN.

### SIGLAS Y ACRÓNIMOS:

**AGN.** - Archivo General de la Nación.

**DTI.** - Dirección de Tecnologías de la Información.

**SRF.** - Subdirección de Recursos Financieros.

**GRP.** - Planeación de Recursos Gubernamentales


**IPICYT.** - Instituto Potosino de Investigación Científica y tecnológica

**SIAAC.** - Sistema Integral de Administración y Armonización Contable.

**TI.** - Tecnologías de la Información.

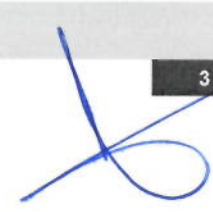

Dirección de Tecnologías de la Información.


  
DTI

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	Revisión: 0  Fecha: 15-agosto-2019.

### POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La atención de alguna irregularidad en la ejecución del software será de acuerdo a los siguientes lineamientos:
  - Si el reporte se recibe vía telefónica, esta será canalizada en un tiempo no mayor a 30 minutos, al personal que brindará la atención.
  - Si el reporte se recibe vía Correo electrónico, esta será canalizada en un tiempo no mayor a 30 minutos, al personal que brindará la atención.
2. El tiempo de respuesta para solventar el problema será de no mayor de 1 hora.
3. El proceso de soporte Vía Telefónica es de 9:00 a 17:00 hrs.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	Revisión: 0
		Fecha: 15-agosto-2019.

### INDICADORES

**1.- Nombre del indicador:** Porcentaje de cumplimiento de solicitudes de servicio


**Responsable de obtenerlo:** Responsable del Área de Tecnologías de la Información.

**Periodicidad:** Trimestral.

**Fórmula:** (Número de solicitudes de servicio atendidas/Número de solicitudes de servicio recibidas) \*100

**Unidad de medida:** Porcentaje.



  



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	Revisión: 0
		Fecha: 15-agosto-2019.

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO


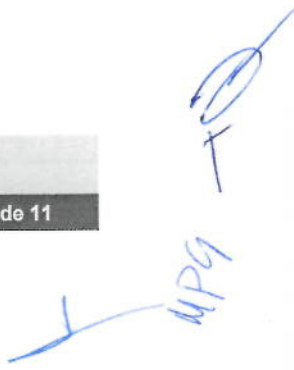
No.	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
1	Personal encargado de la administración del GRP "SIAAC" en el área responsable	Reporta a la Dirección de Tecnologías de la Información sobre alguna irregularidad en la ejecución del software.	Correo electrónico de notificación con evidencia adjunta.
2	Director de Tecnologías de la Información	Canaliza el reporte de irregularidad al personal de soporte o sistemas	
3	Personal de soporte o sistemas	Acude al área y atiende el reporte, revisa de manera minuciosa el error que se presenta  ¿El error que presenta se refiere a redes?  <b>SÍ-</b> Pasa a la actividad 4 <b>NO-</b> Pasa a la actividad 5	
4	Personal de soporte o sistemas	Repara el error reportado.  Fin del procedimiento	
5	Personal de soporte o sistemas	<u>Informa al Analista de Sistemas que el error reportado no es de redes</u>	
6	Analista de Sistemas	<b><u>Mensajes de error generados por el GRP</u></b>  Informa al personal del IPICYT por las vías de comunicación establecidas para atender este soporte, sobre el error en la ejecución del software  Nota: el proceso de soporte Vía Correo electrónico será a través del correo: <a href="mailto:Agn.mesadeayuda@ipicyt.edu.mx">Agn.mesadeayuda@ipicyt.edu.mx</a> 7 x 24 x 365	Correo electrónico o Vía Telefónica.
7	Personal de IPICYT (Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnológica, A.C.),	Atiende el soporte y de acuerdo al nivel de severidad estima un tiempo de respuesta.  Ver tabla 3.1	


Dirección de Tecnologías de la Información.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	Revisión: 0
		Fecha: 15-agosto-2019.

No.	Responsable	Actividad	Documento de trabajo
8	El personal de IPICYT (Instituto Potosino de Investigación Científica y Tecnológica, A.C.),	Informa al personal de DTI del AGN sobre el restablecimiento de la operación del sistema.	Correo electrónico de notificación de una solicitud de servicio.
9	DTI	Informa al área responsable del GRP el restablecimiento de la operación del sistema.	Correo electrónico o Vía Telefónica.
10	DTI	Solicita al Analista de Sistemas elabore Bitácora, indicando puntualmente fechas y actividades realizadas para el restablecimiento de operación del sistema	
11	Analista de Sistemas	Elabora Bitácora solicitada por el DTI  FIN DEL PROCEDIMIENTO	Anexo 1.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	Revisión: 0
		Fecha: 15-agosto-2019.

**TABLA 3.1**

**NIVEL DE SEVERIDAD Y ESCALAMIENTO POR PARTE DE IPICYT**

Estas funciones deberán cumplir con el objetivo de recuperar la operación normal del servicio. La atención y solución de incidentes y requerimientos, deberán hacerse de acuerdo a la siguiente tabla de nivel de severidad:

<b>NIVEL DE SEVERIDAD</b>	<b>TIEMPO DE ESCALAMIENTO Y REPARACIÓN</b>
Severidad 0. Afectación a múltiples usuarios por indisponibilidad del servicio	Atención inmediata para preservar la disponibilidad solicitada por EL CLIENTE. SE requiere solución en un tiempo menor de 1 hr. Nota: Se entiende en el marco de la prestación de los Servicios, aquellos incidentes que afectan significativamente a EL CLIENTE.
Severidad 1. Afectación a múltiples usuarios por degradación del servicio reflejado en los tiempos de respuesta.	Atención inmediata para identificar y solucionar el incidente para restaurar los tiempos de respuesta comprometidos en un tiempo no mayor a 6 hrs. Nota: Se entiende en el marco de la prestación de los Servicios, aquellos incidentes que dificultan moderadamente las actividades de EL CLIENTE.
Severidad 2. Incidente, que interfiere con la correcta, aplicación de los; movimientos contables-presupuestales-	Atención para identificar y solucionar el incidente en un periodo no mayor a 24 hrs. Nota: Se entiende en el marco de la prestación de los Servicios, aquellos incidentes que se requieren para la operación de los movimientos contables que no fueron aplicados correctamente y que no interfieren en la operación.
Severidad 3. Incidente que no afecta el servicio a los usuarios, pero que requiere atención y solución.	Atención para identificar y solucionar el incidente en un periodo no mayor a 36 hrs. Nota: Se entiende en el marco de la prestación de los Servicios, aquellos incidentes que se limitan a entorpecer el trabajo o anomalías que se muestran de manera aleatoria.




PROCEDIMIENTO

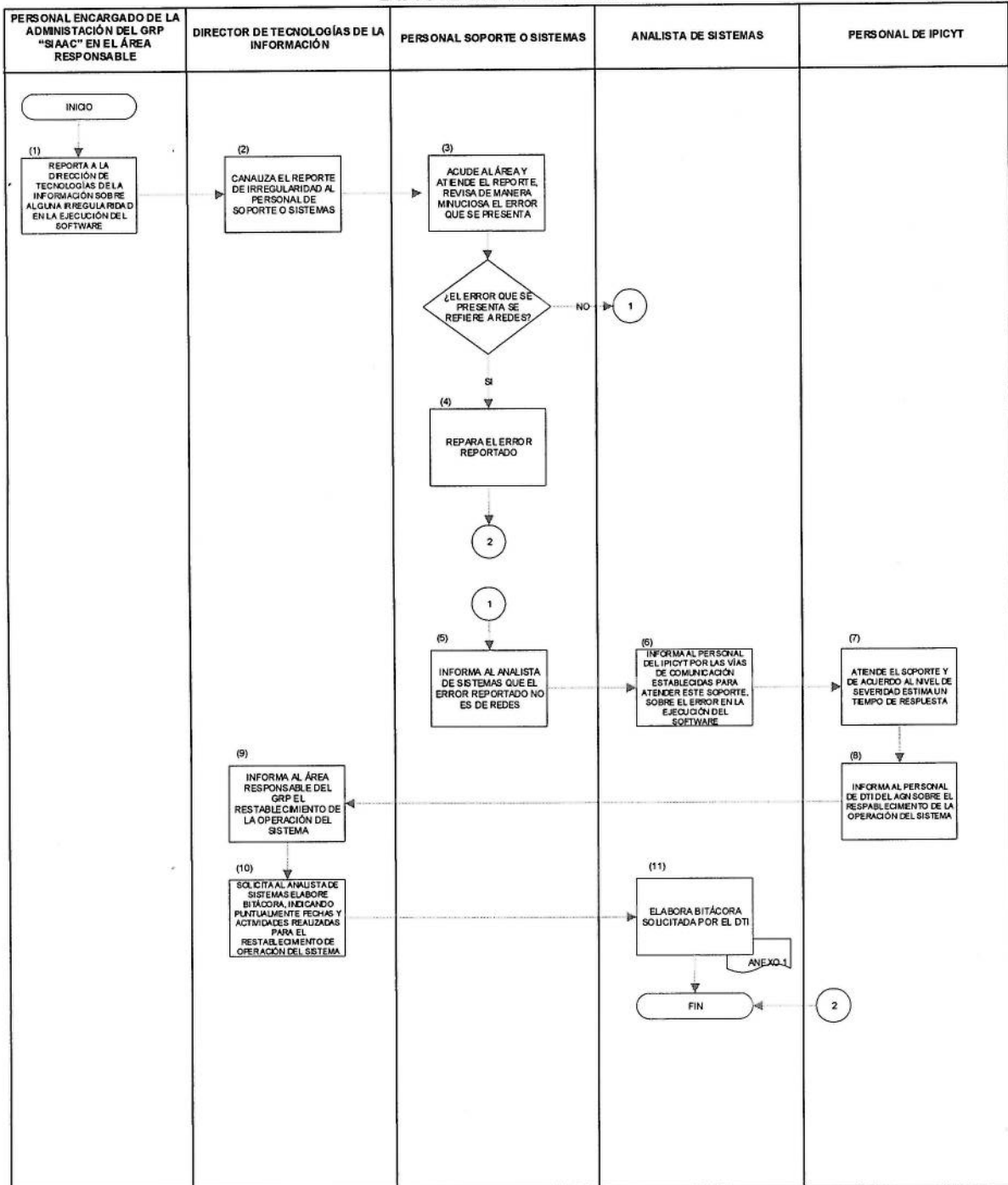
AGN-DTI-03

ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP

Revisión: 0


Fecha: 15-agosto-2019.

DIAGRAMA DE FLUJO



*Handwritten signatures and initials:*  
 X2  
 MPG



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	<b>Revisión: 0</b>  <b>Fecha: 15-agosto-2019.</b>



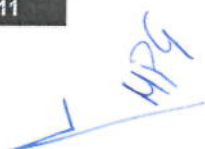
ANEXO No. 1


NOMBRE: BITÁCORA



DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN  
 SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES ARCHIVÍSTICAS Y DIGITALIZACIÓN  
 DEPARTAMENTO DE DESARROLLO DE SISTEMAS

<b>Bitácora de Servicios</b>											
Servicio:											
<b>Situación</b>											
<b>Acción</b>											
<b>Evaluación de Posibles escenarios</b>											
<b>Acciones para la mejora y recomendaciones</b>											
<b>Calendarización de revisiones trimestrales</b>											
<b>Firmas y fechas de elaboración, revisión y personal involucrados</b>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">NOMBRE</th> <th style="width: 33%;">CARGO</th> <th style="width: 33%;">FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			NOMBRE	CARGO	FIRMA						
NOMBRE	CARGO	FIRMA									

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	Revisión: 0
		Fecha: 15-agosto-2019.

### CONTROL DE CAMBIOS

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	15/08/19	Emisión inicial.


	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>AGN-DTI-03</b>
	<b>ATENCIÓN Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES DEL GRP</b>	Revisión: 0 Fecha: 15-agosto-2019.

**HOJA DE REVISIÓN**

**NÚMERO DE REVISIÓN:** 0

**FECHA:** Ciudad de México, a 15 de agosto de 2019.

**Elaboró**

**Dirección de Desarrollo Institucional**

Marlene Pérez García.  
**Directora de Desarrollo Institucional.**

**REVISÓ**

Héctor Moreno Aguilar  
**Profesional Ejecutivo**  
**Dirección de Tecnologías de la Información.**

Carmen Viviana Bouchain Martínez  
Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad  
**Dirección de Tecnologías de la Información.**

**APROBÓ**

Luis Jaime González Pliego Saldaña  
**Director de Tecnologías de la Información.**

**AUTORIZÓ**

Simón Andrés Medina Delgadillo  
**Director de Administración**

