

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-05
	Versión: 1.2	Página: 1 de 6

1. Objetivo

Asegurar que los servicios de TI estén disponibles siempre que se soliciten, sean fiables y tengan un margen operativo.

2. Alcance

El procedimiento es aplicable a todos los usuarios de la Universidad del Fútbol y Ciencias del deporte, La Promotora del Club Pachuca, la Dirección de Fuerzas Básicas y Clínica Medicina Deportiva desde la identificación de la interrupción de un servicio hasta el cierre del incidente.

3.Receptor del servicio

Clientes y usuarios.

4.Responsable

Dirección de Tecnologías Información.

5.Áreas Involucradas

Usuarios (Universidad del Fútbol y Ciencias del deporte, La Promotora del Club Pachuca, la Dirección de Fuerzas Básicas y Clínica Medicina Deportiva), Dirección de Tecnologías de Información.

AREA	PUESTO	RESPONSABLE (Nombre y Firma)
Dirección de Nivel Básico		
Dirección de Licenciatura y Posgrado		
Responsable de Enlace Operativo		
Dirección de Administración y Finanzas		
Dirección de Competitividad		
Gerencia de Recursos Humanos		
Dirección de Fundación		

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-05
	Versión: 1.2	Página: 2 de 6

Líder de Componente Deportivo		
Coordinación de Biblioteca		
Dirección de Operaciones		
Coordinación de Servicios Escolares		
Gerencia de Residencia		
Dirección de Tecnologías de Información		
Coordinación de Promoción		

6.Contenido

Usuarios.

6.1 Realizar la petición del servicio, cuando el servicio NO está disponible; mediante correo electrónico, llamada telefónica o asistiendo al área de Tecnologías de Información.

Tecnologías de Información.

Dar continuidad a los servicios de TI mediante la inspección al hardware y software.

6.2 Verificar funcionamiento de hardware y software.

6.3 Identificar existencia de incidencias, en caso de que no exista ninguna incidencia registra en la *Bitácora de inspección de servicios (UFD-TI-RG-29)* y se pasa al paso 6.9 fin del proceso.

6.4 Determinar la existencia de alguna incidencia y en su caso, hacer el registro en la *Bitácora de Incidencias (UFD-TI-RG-30)*.

6.5 Analizar si se requiere aplicar algún Plan de contingencia, en caso de no aplicarlo resuelve el problema mediante la Gestión de Incidencias (UFD-TI-PR-02) y pasa al punto 6.7 del proceso.

6.6 Aplicar algún plan de contingencia en caso de ser necesario e informar al usuario y aplicar el Procedimiento (UFD-TI-PR-06).

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-05
	Versión: 1.2	Página: 3 de 6

6.7 Informar al usuario del restablecimiento del servicio de manera telefónica, por correo o vía verbal.

6.8 Incorporar el proceso de resolución a la base de datos si fuera necesario y documentando todo lo realizado.

6.9 Cerrar el incidente, confirmando con los usuarios la solución satisfactoria del mismo, además de registrarlo en la *Bitácora de Incidencias (UFD-TI-RG-30)*.

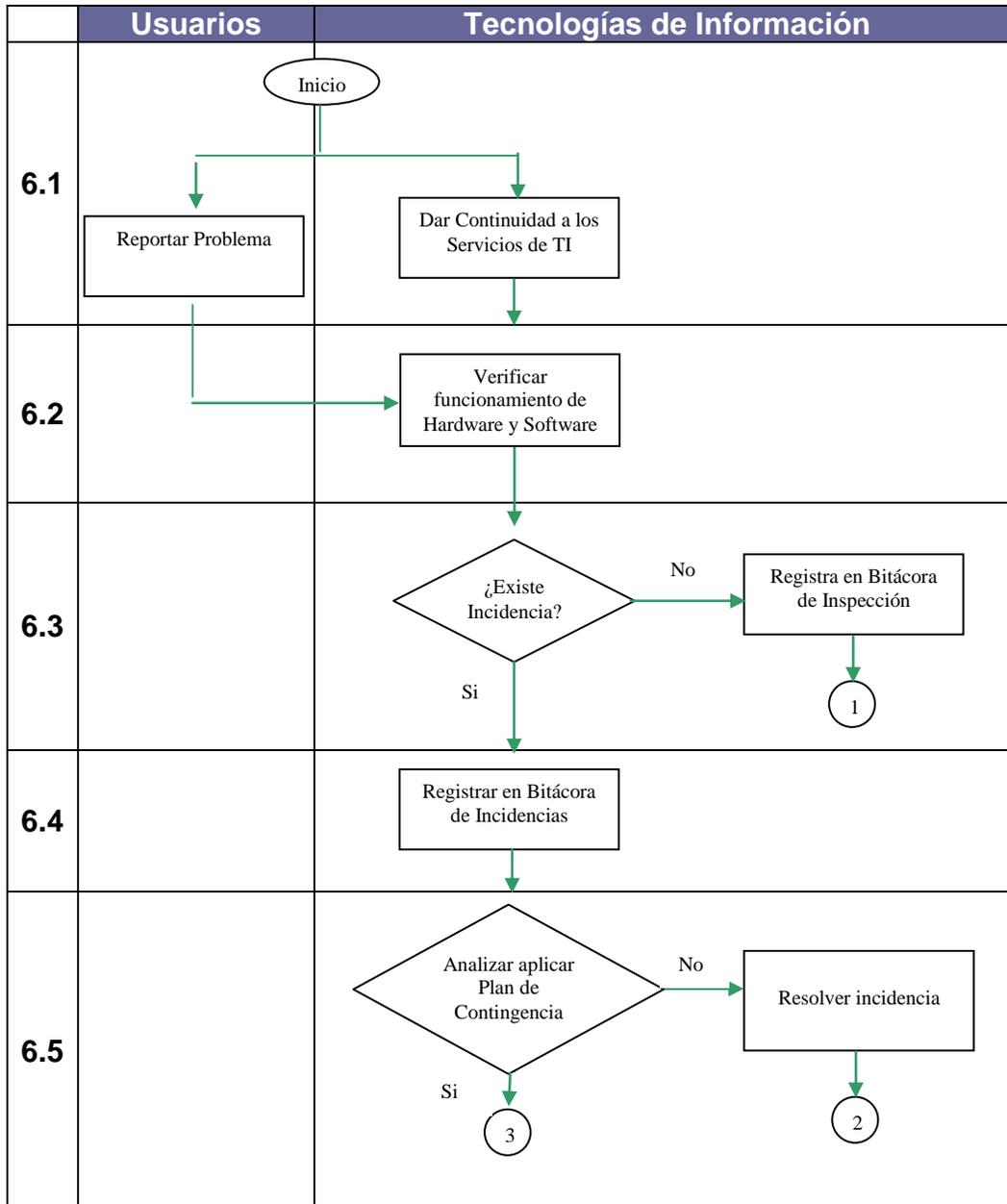
Salida / Fin

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-05
	Versión: 1.2	Página: 4 de 6

7. Diagrama de Flujo

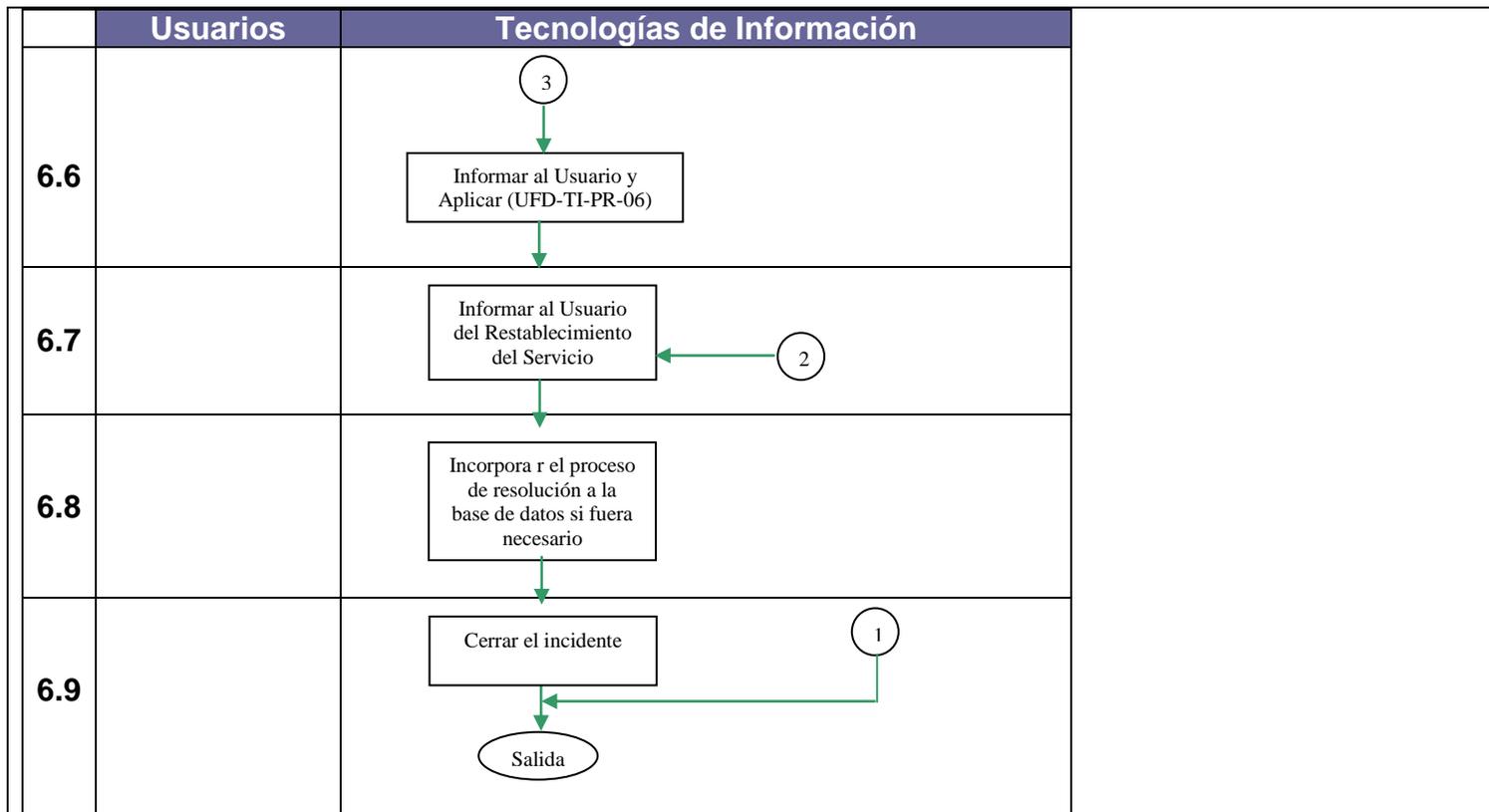


Elaboró LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Autorizó MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Revisó MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
---	--	---	--

Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-05
	Versión: 1.2	Página: 5 de 6



8. Resultado deseado / Entregables

Disponibilidad de los servicios de TI

9. Indicador (es)

Indicador	Descripción	Factor	Formula	Frecuencia	Meta
Gestión (Área)	Mantener la Disponibilidad de los servicios de TI.	Eficacia	$\%DS = \frac{(TAC-TPC)}{TAC} \times 100$	Mensual	85%

TAC= Tiempo Acordado de Conectividad

TPC= Tiempo Perdido de Conectividad

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-05
	Versión: 1.2	Página: 6 de 6

10. Aportación / Alineación a la Filosofía Institucional / PDI

Contribuir en el Objetivo Estratégico 4, para su crecimiento, construcción y ejecución de las tecnologías de información y comunicación, por medio de la atención de las necesidades de los usuarios.

Referencia:

Objetivo Estratégico 4: Utilizar las tecnologías de información y comunicación para generar comunidades de aprendizaje altamente competitivas, a través de centros de atención y extensión universitaria en el país y el mundo con infraestructura, tecnológico-educativa y deportiva de vanguardia.

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLIGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			