

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS**

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-06
	Versión: 1.2	Página: 1 de 4

**1. Objetivo**

Evaluar los riesgos que pongan en peligro la continuidad del servicio, aplicando y elaborando planes de contingencia para la rápida recuperación del servicio tras fallos graves en la infraestructura de TI o desastres naturales.

**2. Alcance**

El procedimiento es aplicable a todos los servicios de TI 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 detección de un problema que ponga en riesgo la continuidad del servicio hasta la aplicación del plan de contingencia y el restablecimiento del servicio.

**3. Receptor del servicio**

Clientes y usuarios.

**4. Responsable**

Dirección de Tecnologías de Información.

**5. Áreas Involucradas**

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		
Líder de Componente Deportivo		

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 CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS**

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-06
	Versión: 1.2	Página: 2 de 4

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

**6. Contenido**

***Tecnologías de Información.***

**6.1** Evaluar los daños de la continuidad del servicio, tras la eventualidad de un desastre.

**6.2** Identificar existencia de incidencia ya resuelta o prevista en UFD-TI-DO-165 (Plan de Contingencia para la continuidad de operaciones de Tecnologías de Información), en caso de que no exista ninguna incidencia resuelve la incidencia y se pasa al paso 6.4.

**6.3** Aplicar en caso de existir una incidencia resuelta el UFD-TI-DO-165 (Plan de Contingencia para la continuidad de operaciones de Tecnologías de Información) y se pasa al punto 6.5.

**6.4** Documentar las acciones aplicadas para posterior elaboración de UFD-TI-DO-165 (Plan de Contingencia para la continuidad de operaciones de Tecnologías de Información).

**6.5** Restablecer el servicio.

**Salida / Fin**

Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS 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			

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS**

TECNOLOGÍAS DE  
INFORMACIÓN

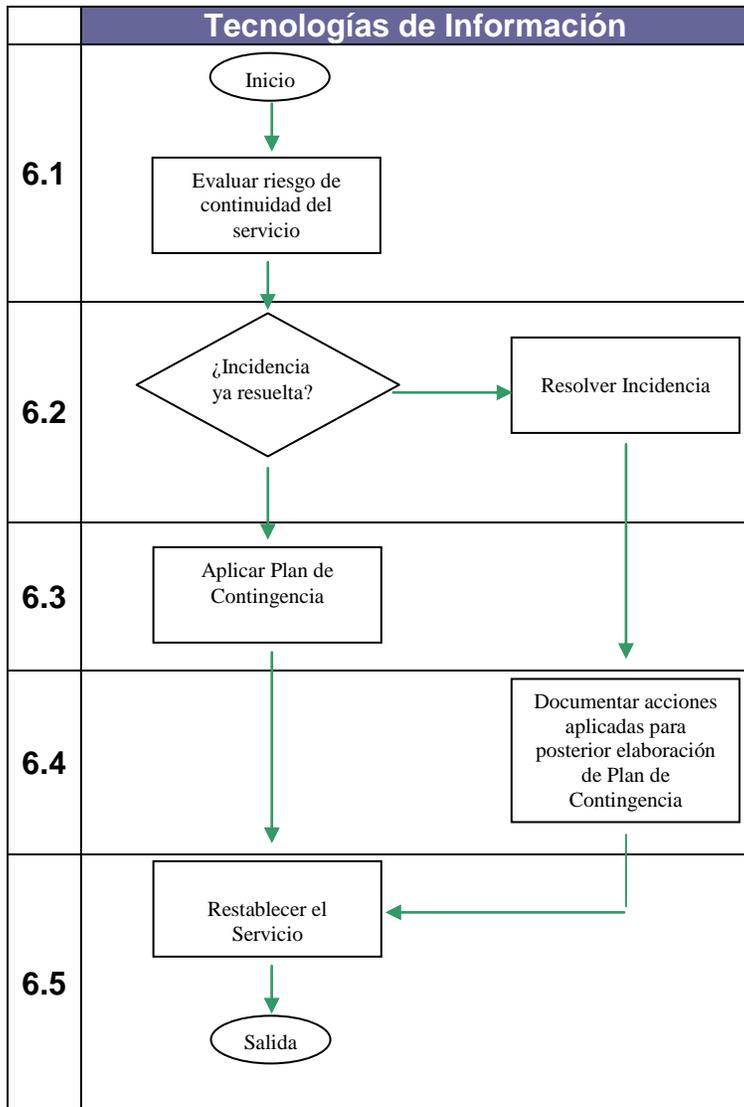
Vigente a partir de:  
ABRIL 2018

Clave:  
UFD-TI-PR-06

Versión: 1.2

Página: 3 de 4

**7. Diagrama de Flujo**



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

**PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS**

TECNOLOGIAS DE  
INFORMACIÓN

Vigente a partir de:  
ABRIL 2018

Clave:  
UFD-TI-PR-06

Versión: 1.2

Página: 4 de 4

**8. Resultado deseado / Entregables**

Efectividad de Planes de Contingencia

**9. Indicador (es)**

Indicador	Descripción	Factor	Formula	Frecuencia	Meta														
Gestión (Área)	Desarrollo de planes de contingencia efectivos para el rápido restablecimiento de servicios de TI.	Eficacia	$\% \text{ EPC} = 100\% - \text{TN}^*$ * Después de ejecutar el Plan de Contingencia <table border="1"> <thead> <tr> <th>TN</th> <th>EPC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>&lt;1 Hrs.</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2-4 Hrs.</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>4-8 Hrs.</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>8-16 Hrs.</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>16-24 Hrs.</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>&gt;24 Hrs.</td> <td>50%</td> </tr> </tbody> </table>	TN	EPC	<1 Hrs.	0%	2-4 Hrs.	10%	4-8 Hrs.	20%	8-16 Hrs.	30%	16-24 Hrs.	40%	>24 Hrs.	50%	Mensual	Mantener en un 90% la efectividad de los planes de contingencia aplicados.  Nota: Cuando la continuidad dependa de un tercero el indicador no aplica.
TN	EPC																		
<1 Hrs.	0%																		
2-4 Hrs.	10%																		
4-8 Hrs.	20%																		
8-16 Hrs.	30%																		
16-24 Hrs.	40%																		
>24 Hrs.	50%																		

EPC= Efectividad Plan de Contingencia

TN=Tiempo de Normalización.\*

**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. 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			