

# PROCESO



P-SGI-011

**Gestión de la Continuidad**

Clave del formato de proceso  
F-SGI-001

[sgi@silent4business.com](mailto:sgi@silent4business.com)

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán  
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de  
México, CDMX

### Responsables

<b>Elaboró:</b>	Soporte Técnico
<b>Revisó:</b>	Control de Documentos
<b>Aprobó:</b>	Gerente de Operaciones

### Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	07/04/2022	Revisión de actualización sin modificaciones.
3	22/08/2022	Actualización de formato y revisión general del documento

## Contenido

1. Objetivo del proceso .....	4
2. Alcance .....	4
3. Diagrama del proceso .....	4
4. Descripción de actividades.....	5
5. Indicadores.....	6
6. Políticas .....	6
7. Definiciones.....	6
8. Documentos relacionados .....	7

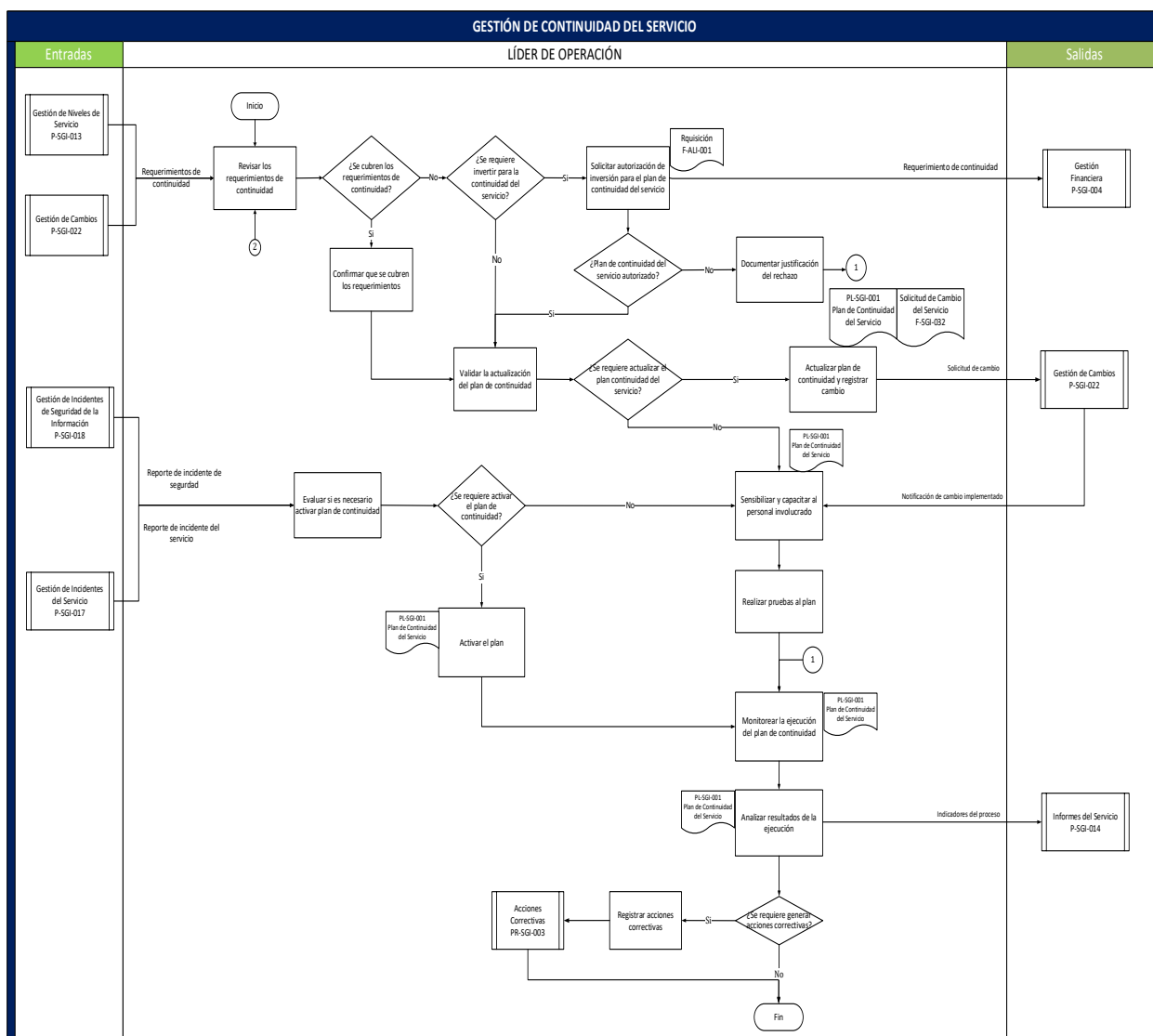
## 1. Objetivo del proceso

Establecer los lineamientos para garantizar la continuidad de los servicios de Silent4business, de acuerdo con los niveles de servicio acordados con los clientes.

## 2. Alcance

El alcance del presente proceso es de acuerdo con el catálogo de servicios F-SGI-017.

### 3. Diagrama del proceso



#### 4. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Revisar los requerimientos de continuidad	Líder de Operación	Revisar los requerimientos de continuidad.  ¿Se cubren los requerimientos de continuidad? Si: Confirmar que se cubren los requerimientos. No: ¿Se requiere invertir para la continuidad del servicio? Si: Ir a la actividad 2. No: Ir a la actividad 3.	Requerimientos de Continuidad
2.	Solicitar autorización de inversión para el plan de continuidad del servicio	Líder de Operación	Solicitar autorización de inversión para el plan de continuidad del servicio.  ¿Plan de continuidad del servicio autorizado?  Si: Ir a la actividad 3. No: Documentar justificación del rechazo (ir a la actividad 5).	Requisición F-ALI-001
3.	Validar la actualización del plan de continuidad	Líder de Operación	Validar la actualización del plan de continuidad.  ¿Se requiere actualizar el plan de continuidad del servicio?  Si: Actualizar plan de continuidad y registrar el cambio. No: Sensibilizar y capacitar al personal involucrado	Plan de Continuidad del Servicio PL-SGI-001  Solicitud de Cambio del Servicio F-SGI-032
4.	Realizar pruebas al plan	Líder de Operación	Realizar pruebas al plan.	Pruebas
5.	Monitorear la ejecución del plan de continuidad	Líder de Operación	Monitorear la ejecución del plan de continuidad	Plan de Continuidad del Servicio PL-SGI-001
6.	Analizar resultados de la ejecución	Líder de Operación	Analizar resultados de la ejecución ¿Se requiere generar acciones correctivas?	Plan de Continuidad del Servicio PL-SGI-001

			Si: Registrar las acciones correctivas, de acuerdo con lo establecido en el PR-SGI-003. No: Finalizar el proceso.	Acciones Correctivas PR-SGI-003
Fin del procedimiento				

## 5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Actualización de Plan de continuidad	Revisión y actualización de plan de continuidad considerando cambios o incorporación de nuevos elementos de servicio	1	Anual
Activación de plan de continuidad	Activación de plan de continuidad por falla, incidente o indisponibilidad	0	Anual
Prueba de plan de continuidad	Prueba anual para comprobar efectividad del plan de continuidad	1	Anual

## 6. Políticas

- Se debe capacitar periódicamente al personal involucrado en las acciones a seguir durante una contingencia, para garantizar la continuidad de los servicios.
- Se debe mantener actualizado el Plan de continuidad del Servicio.
- La implementación de cualquier cambio en la continuidad debe realizarse a través del proceso de P-SGI-022 Gestión de Cambios.

## 7. Definiciones

- Gestión de la capacidad:** Asegurar que la capacidad de recursos humanos e infraestructura tecnológica corresponda con las necesidades del negocio de una forma efectiva en términos de costos y de tiempo. Es necesario un equilibrio entre costo, capacidad, provisión y demanda.



## 8. Documentos relacionados

- P-SGI-004 Gestión Financiera.
- P-SGI-013 Gestión de Niveles de Servicio.
- P-SGI-014 Gestión de Informes del Servicio.
- P-SGI-017 Gestión de Incidentes del Servicio.
- P-SGI-018 Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.