

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO (KPI)

Los indicadores clave de desempeño o KPI (Key Performance Indicators) por sus siglas en inglés nos ayudan a comprender qué tan bien se están desempeñando los procesos en relación con sus metas y objetivos

En el sentido más amplio, un KPI nos proporciona la información de rendimiento más importante que permite a las organizaciones o a sus partes interesadas comprender si la organización está en buen camino o no.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (SI)

La Seguridad de la Información consiste en preservar las siguientes **características y/o dimensiones**: confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información (ISO/IEC 27001).

MANUAL DE POLÍTICAS DE SI

El **manual de políticas de SI** es un conjunto de directrices de Seguridad de la Información aplicados dentro de la organización para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los servicios del CNOC y los distintos servicios que los soportan (personal, procesos, herramientas, infraestructura y proveedores).

Algunas políticas establecidas dentro del Manual son:

- ☐ El personal del CNOC es responsable de la seguridad de la Información en el ámbito de su puesto de trabajo
- ☐ Apego al Código de Ética
- ☐ Notificar los eventos de seguridad al Oficial de Seguridad
- ☐ Política de Contraseñas de usuario: para Cuentas de Usuario la longitud mínima debe ser de 10 caracteres y para Cuentas de Administrador la Longitud mínima de 20 caracteres, ambos alfanuméricos y con al menos un carácter especial
- ☐ No tener ni consumir alimentos en los lugares de trabajo del CNOC

No te confundas con la "Política Global de Seguridad", ya que esta última como eje rector de la Seguridad de la Información la consultas en el Manual del SGI.

ROL EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Todo el personal del CNOC tiene el rol de **Identificador de evento** el cual consiste en identificar eventos de seguridad y lo notifica al Oficial de Seguridad de la Información del CNOC.



Consulta: Matriz de Roles y ABC del personal
http://cnvspoint001/sites/CNOC_SGI/Manual_SGI/Procedimiento/Matriz_y_Descripción

EVENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Ocurrencia que indique una posible violación de la seguridad de la información o una falla de los controles.

INCIDENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se trata de uno o varios eventos de seguridad de la información relacionados e identificados que pueden dañar los activos de una organización o comprometer sus operaciones.

DIFERENCIAS ENTRE EVENTO E INCIDENTE DE SEGURIDAD

Un evento de Seguridad de la Información se trata de una ocurrencia que indica una posibilidad de incumplimiento a la Seguridad de la Información (sin llegar a serlo), mientras que un Incidente de Seguridad se trata de un evento o conjunto de eventos que afectan directamente la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información provocando un daño a los activos y/o comprometiendo las operaciones de la organización..

RIESGO

Efecto o incertidumbre sobre objetivos.

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL CNOC

- ☐ **Pública** (ejemplo): Información de servicios proporcionada por TELMEX en su sitio web oficial.
- ☐ **Privada** (ejemplo): Documentación procesos, políticas y/o procedimientos del SGI del CNOC.
- ☐ **Confidencial** (ejemplo): Información de clientes y proveedores. Aprovisionamiento de accesos de usuario.
- ☐ **Secreta** (ejemplo): Estrategias comerciales y/o planes de comercialización.

CÓDIGO DE ÉTICA

El código de ética, reafirma los principios que orientan nuestras acciones y decisiones, así como los compromisos de conducta que asumimos para continuar siendo una Empresa ejemplar y comprometida con el país.

Ahora ya puedes consultar el Código de Ética (VSYS/RED UNO) dentro del Sharepoint en el icono de Código de Ética.

REFERENCIAS



Manual del SGI

http://cnvspoint001/sites/CNOC_SGI/Manual



Código de Ética

http://cnvspoint001/sites/CNOC_SGI/Codigo_de_Etica



Proceso de Seguridad de la Información

http://cnvspoint001/sites/CNOC_SGI/Ciclo_de_Vida/Diseno/Seguridad



Manual de Políticas de SI

http://cnvspoint001/sites/CNOC_SGI/Ciclo_de_Vida/Diseno/Seguridad/Manual_de_Políticas



**SISTEMA DE
GESTIÓN
INTEGRADO
Y
SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN**

**LO QUE DEBES
SABER**

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

El SGI es un conjunto de elementos (estrategias, objetivos, políticas, estructuras, recursos y capacidades, métodos, tecnologías, procesos, procedimientos), interrelacionados entre sí que permiten a la Alta Dirección planificar, ejecutar y controlar todas sus actividades en aras al logro de los objetivos de calidad preestablecidos, dentro del SGI se encuentran:

- El Manual del SGI
- Políticas Generales
- Servicios de Negocio y entregables
- Roles del SGI

CERTIFICACIONES DEL CNOC

El CNOC cuenta con cuatro certificaciones las cuales conforman en el Sistema de Gestión Integrado.

- **ISO/IEC 20000-1:2018.** Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información
- **ISO/IEC 27001:2013.** Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- **ISO 22301:2019** . Sistema de Gestión de continuidad de negocio
- **ISO 9001:2015.** Sistema de Gestión de Calidad

ALTA DIRECCIÓN Y DUEÑO DEL SGI


Alta Dirección. Es un Grupo de personas, que controla y dirige el CNOC, al más alto nivel. Este rol lo desempeñan:

Ariadna Karina Polanco Buitrón- Gerente CNOC Nacional.
José Alberto Villegas Hernández - Gerente CNOC Internacional.

Dueño del SGI . Este rol lo desempeña el **Subgerente de Calidad y Mejora Continua** y su principal función es mantener el SGI.

ALCANCE DEL SGI

»Aplica al Sistema de Gestión Integrado del Centro Nacional e Internacional de Operación de Redes de Clientes (CNOC) que entrega los siguientes servicios y asegura su conformidad: Atención de Eventos, Consulta de la Información y Reportes de Desempeño, la garantía de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de los servicios y en caso de presentarse un incidente disruptivo la recuperación de los servicios críticos.»

 **Consulta: Manual del SGI**
http://cnvspoint001/sites/CNOC_SGI/Manual SGI

POLÍTICAS GENERALES DEL SGI

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE TI

Brindar servicios administrados de clase mundial a través de nuestro catálogo de servicios y tecnología, bajo un marco de estándares internacionales implementados por el CNOC y los organismos reguladores dentro de un sistema de mejora continua, soportado por un equipo humano competente; con el fin de satisfacer el servicio comprometido con los clientes así como los objetivos del negocio de manera efectiva y eficiente.

Ubicación dentro del Manual del SGI: 5.1.Políticas del Sistema de Gestión Integrado

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los entregables de los Servicios de Negocio del CNOC, específicamente lo siguiente: Reportes entregados a los clientes, portal de consulta de información y los datos obtenidos sobre el desempeño mensual, entregados mediante el servicio administrado y la mesa de servicios, a través del cumplimiento de estándares internacionales de seguridad de la información implementados por el CNOC, y las leyes aplicables, dentro de un sistema de mejora continua.

Ubicación dentro del Manual del SGI: 5.1.Políticas del Sistema de Gestión Integrado

POLÍTICA DE CONTINUIDAD DE SERVICIOS

Garantizar la continuidad de las actividades críticas que soportan los servicios de negocio del CNOC en situaciones de crisis derivadas de una contingencia; específicamente lo siguiente: atención de eventos, portal de consulta de información y reportes entregados a los clientes, teniendo como premisas; la salvaguarda de la vida humana, la protección de los activos y el impacto al negocio, a través del cumplimiento de estándares internacionales de Continuidad del Negocio implementados por el CNOC y las leyes aplicables, dentro de un sistema de mejora continua

Ubicación dentro del Manual del SGI: 5.1.Políticas del Sistema de Gestión Integrado

POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar la calidad de los servicios de negocio del CNOC de forma consistente: Atención de Eventos, Consulta de Información y Reportes de Desempeño de la Red, teniendo como premisas el cumplimiento de los requisitos solicitados por los clientes, las regulaciones aplicables y lineamientos corporativos relacionados con la Dirección Estratégica y los objetivos de negocio, dentro de un sistema de mejora continua, a fin de contribuir a la satisfacción del cliente

Ubicación dentro del Manual del SGI: 5.1.Políticas del Sistema de Gestión Integrado

POLÍTICA DE MEJORA CONTINUA

Cualquier incumplimiento con los estándares (ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 27001, ISO 22301 e ISO 9001), objetivos de negocio y regulaciones vigentes, así como, del manual, procesos, procedimientos, planes y acuerdos de nivel de servicio del Sistema de Gestión Integrado del CNOC debe corregir a través del Proceso de Gestión de Mejora Continua, de igual manera aplicará en los casos en que no exista una desviación pero se pretenda efectuar una mejora, esto de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en el proceso.”

Ubicación dentro del Manual del SGI: 10.1.1. Política de mejora continua

SERVICIOS DE NEGOCIO Y ENTREGABLES

- **Servicio de Atención de Eventos.** Seguimiento a lo largo del ciclo de vida de:
 - *Incidentes (IM).
 - *Cambios.
 - *Petición de servicio.
- **Servicio de Consulta de Información.** Consulta de información del cliente mediante un Dashboard con acceso vía portal **Web**
- **Servicio de Reportes de Desempeño de Red.** Reportes sobre el comportamiento del servicio del CLIENTE EMPRESARIAL TELMEX

OBJETIVOS DE NEGOCIO DEL CNOC 2024

ENFOQUE	OBJETIVO	INDICADOR
Satisfacción del Cliente ★	1. Obtener un NPS para las tres torres de acuerdo con las metas establecidas para 2024	NPS CNOC Nacional ≥70% NPS CNOC Internacional ≥50% NPS Wifi ≥53%
Ejercicio del presupuesto alineado al caso de negocio.	2. Controlar el ejercicio del presupuesto asignado al CNOC Nacional y CNOC Internacional asignado para el 2024	OPEX MXN Cuicuilco Internacional Querétaro
Cumplimiento de Niveles de Servicio ★	3. Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio de acuerdo con las metas definidas por sector durante 2024	Resultado por Sector de: Inicio de Atención Proactividad Retroalimentación Tiempo de reparación Abandono de llamadas Cambios que generaron incidentes Liberaciones Operativas Exitosas
Calidad Operativa ★	4. Lograr cumplimiento de la calidad operativa de llamadas, incidentes y cambios de acuerdo con las metas establecidas para 2024	Porcentaje de eficacia de Calidad Operativa en Llamadas (Nacional, Internacional y Wifi) ≥80%. Porcentaje de eficacia de Calidad Operativa en Incidentes (Nacional, Internacional (≥90%) y Wifi (≥85%). Porcentaje de eficacia de Calidad Operativa en Cambios (Nacional, Internacional y Wifi) ≥80%.
Riesgo aceptable los activos del CNOC.	5. Asegurar el índice de activos con riesgo a tratar menor al 20% respecto al indicador de riesgo aceptable.	Nivel de riesgo aceptable ≤ 20% semestral
Continuidad de los servicios del CNOC	6. Aumentar a un 90% los objetivos logrados en la ejecución de los ejercicios de continuidad en 2024	≥ 90% de los objetivos logrados en la ejecución de los ejercicios de continuidad semestrales.

★ Objetivos de Negocio orientados a la Calidad de los Servicios

Nota: Existen dos objetivos adicionales 2023 en curso: Implementar el cambio de versión la norma ISO/IEC 27001-2022) y sensibilizar al personal operativo sobre la importancia del negocio y atención al cliente) los cuales se tienen en seguimiento a través del Plan del Gestión del SGI.