	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Gestión de servicios
	Código:	PECRSI26

CONTROL DE CAMBIOS

Cambio en Formato a partir del PGCRC01 Elaboración de información Documentada
Organización de la información

1. OBJETIVO

Establecer el proceso de Gestión de los servicios a través de mejores prácticas, herramientas y recursos disponibles para la entrega de los servicios solicitados.

2. ALCANCE

Aplica a la disponibilidad actual de los recursos, los sistemas y las herramientas informáticas, al impacto del negocio y la mejora de los procesos en la gestión de servicios.

Elaboró:	Vo. Bo.	Revisó:	Aprobó:
 Cid Palacios Jesús David Administrador de infraestructura	 Pitol Pimentel Carlos Adrián Gerente de Sistemas	 Martínez Ponce Janely Gestión de Calidad	 Montes Barrera Elliioth Abdel Gerente General

3. REFERENCIAS

ISO 27001:2022 Sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI)

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 Gestión de servicio:

Es el conjunto de buenas prácticas que se deben considerar al momento de trabajar con servicios y ambientes tecnológicos.

4.2 ITIL:

Se define como la capacidad de hacer apropiado uso de los recursos tecnológicos disponibles para transformarlos y hacer un mejor uso de las capacidades organizaciones y aplicarlo en cada uno de los eslabones que conforman el ciclo de vida ofrecido por ITIL.

4.3 Infraestructura informática:

Es todo hardware, software, redes, instalaciones, etc., que se necesitan para desarrollar, probar, entregar, monitorear, controlar o dar soporte a servicios de TI y a aplicaciones.

4.4 Change Management Data Base (CMDB):

Una base de datos de la gestión de configuración es un repositorio de información donde se relacionan todos los componentes de un sistema de información, ya sean hardware, software, documentación, etc.

4.5 Request for Change (RFC):


Solicitud de cambio

4.6 Plan de capacidad:

Es un plan para la identificación de los requerimientos de capacidad, las políticas e indicadores a fin de realizar mejoras, proveer y garantizar los servicios de TIC en unos márgenes aceptables de Capacidad.

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 1 de 6
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Gestión de servicios
	Código:	PECRSI26

5. RESPONSABILIDADES

5.1 Gerente General:

Aprobar la información documentada del SGC, asegurando que los recursos necesarios estén disponibles para lograr sin problema la implementación efectiva del documento.

5.2 Gerente de sistemas:

Gestionar que los servicios se generen a través de mejores prácticas, herramientas y recursos disponibles para la entrega de los servicios solicitados.

5.3 Administrador de infraestructura:

Es responsable de procesar todas las solicitudes de servicio, asegurando una adecuada evaluación del impacto de negocio que pueda representar, antes de que el un evento futuro no planeado afecte el plan de capacidad (es responsable de hacer los registros de la gestión de disponibilidad TIC's).

5.4 Jefe de Sistemas:

Es responsable de la trazabilidad y registros de los recursos informáticos que componen la infraestructura de IT de Comercializadora Rápido S.A de C.V.

5.5 Soporte técnico:

Tiene la responsabilidad de analizar y mantener la capacidad del servicio y la disponibilidad de los recursos informáticos para atenderla de forma adecuada.

5.6 Gestión de Calidad:

Gestionar el cumplimiento documental según lo establecido en el SGC, asegura su adecuada implementación, manteniendo la eficacia, así como la mejora continua de estas, resguardando y emitiendo la documentación controlada.


6. DESARROLLO

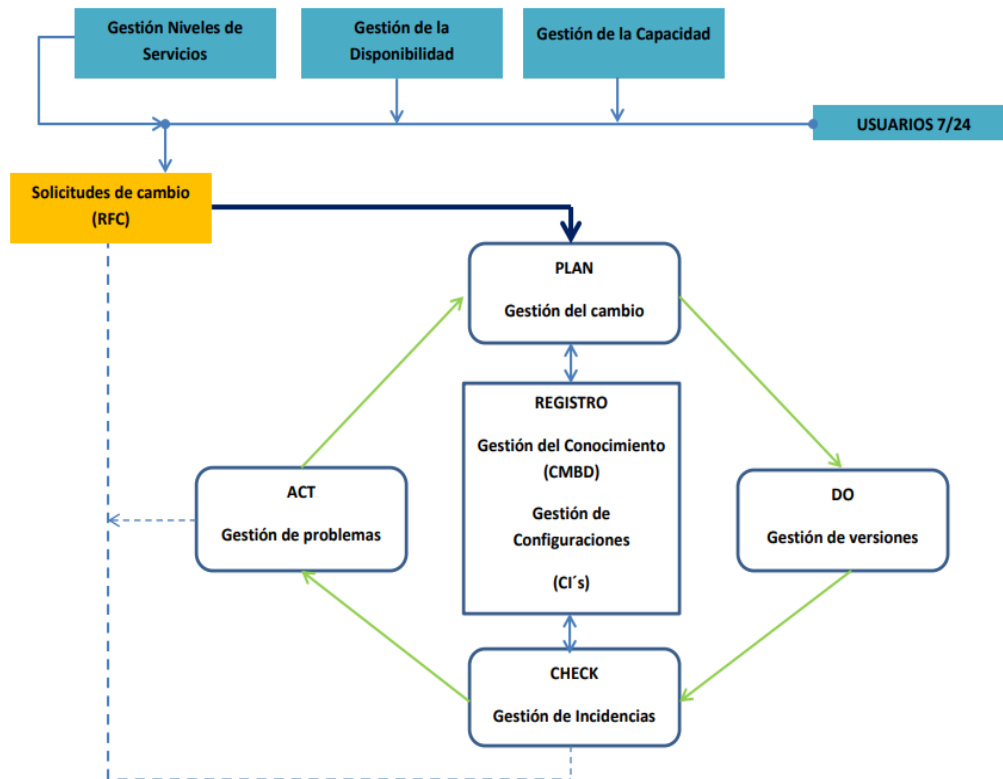
6.1 Disposiciones Generales del Procedimiento.

El presente diagrama de flujo describe de forma general las partes complementarias para el desarrollo de la metodología ITIL para las TIC's de Comercializadora Rápido S.A. de C.V.; llevando así una gestión de capacidad de acuerdo a las necesidades de servicio e infraestructura informática, así como también las actividades realizadas por los responsables para gestionar de forma adecuada el análisis de la capacidad y realizar una gestión proactiva de ésta y; prevenir incidentes futuros. El diagrama de flujo del presente procedimiento es un documento anexo al mismo y hace referencia al ciclo de gestión de los procesos alineados con la herramienta ITIL.

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 2 de 6
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Gestión de servicios
	Código:	PECRSI26



6.2 Gestión de niveles de servicio.

El servicio de soporte técnico es el único punto de contacto entre los usuarios/clientes 724 y el área de Sistemas IT, por lo tanto, todo requerimiento de servicios debe hacerse por los medios de comunicación disponibles.

Del mismo modo, los usuarios/clientes deben ser informados a través correo electrónico del progreso de su requerimiento y su solución correspondiente, o en su defecto su cancelación o rechazo. El soporte técnico identifica el incidente y determina si es una falla en algún servicio.


Si el requerimiento NO es una falla en el servicio, el responsable cataloga el incidente como una solicitud de servicio. Las solicitudes de servicios sólo pueden ser efectuadas por los usuarios/clientes.

Soporte técnico determina si la solicitud de servicio tiene un procedimiento conocido y determina con su base de datos la capacidad y la disponibilidad de los recursos que se cuenta.

Si la solicitud del servicio SI tiene un procedimiento de seguimiento, se procede a realizar el cambio estándar específico para esta solicitud. Si la solicitud del servicio NO tiene un procedimiento de cambio, entonces es necesario elevar una RFC para realizar los ajustes. Ver **Gestión de cambios de TI PECRSI03**

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 3 de 6
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Gestión de servicios
	Código:	PECRSI26

6.3 Disponibilidad de los Recursos Humanos.

6.3.1 Personas y organizaciones

Comercializadora Rápido cuenta con entidades contratadas de forma externa e interna con el objetivo de atender y liberar los servicios solicitados.

Los externos atenderán las solicitudes de servicios a través de contratos definidos y; el personal interno atenderá directamente a las solicitudes de servicio como; actualizaciones, cambios y reemplazo de toda la infraestructura tecnológica dando trazabilidad a la gestión y entrega de los servicios.

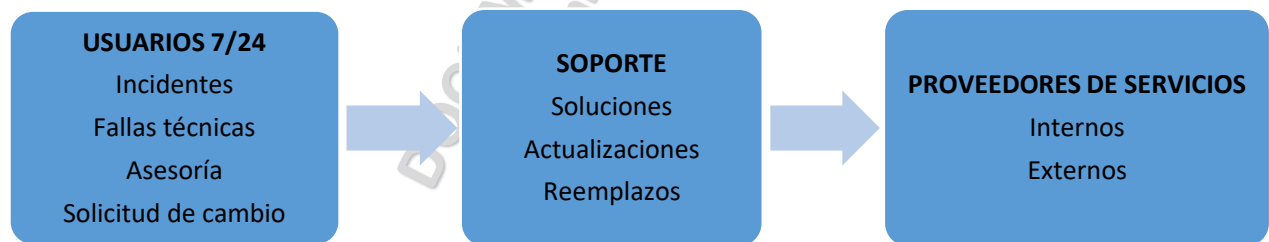
6.3.2 Comunicación

Como proceso de atención y remediación de los servicios solicitados se establece a través de **Reporte al SICA PECRSI30** y de la **Matriz de Escalamiento PECRSI30_AV01(3)** para atención temprana e inmediata en caso de solicitud en los servicios de Comercializadora Rápido S.A. de C.V

6.4 Tabla de servicios

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
Medios físicos	Suministro de equipo al usuario.
Accesos/permisos	Acceso de sistema y de red
Soporte técnico	Reemplazos de HW, actualizaciones de SW, problemas de red e incidentes con dispositivos de cliente. Asistencia para el usuario


6.5 Diagrama gestión de los servicios.



ACTIVIDADES	ADMINISTRADORES DE SISTEMA	DESARROLLADORES	PROVEEDORES INTERNOS Y EXTERNOS
Revisión y monitoreo de S.I.C.A.	X		
Análisis y revisión de las SLA's	X	X	
Revisión y actualización del catálogo de servicios	X		
Gestión de entregas			X
Plan de mejora para los servicios IT			X

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 4 de 6
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Gestión de servicios
	Código:	PECRSI26

6.6 Estructura de servicios.

SOFTWARE	PROGRAMAS	Configuración
		Instalación Y Desinstalación
		Actualizaciones De Sw Específicos
	POS 724	Instalación
		Creación De Usuarios
		Desbloqueo De Usuarios
		Asignación De Permisos
		Disponibilidad Del Servicio
		Operatividad
		Rendimiento Del Servicio
		Mantenimiento
		Migración De Base De Datos

Soporte al Software, consiste en la administración de cuentas de usuarios, mantenimiento, operatividad y disponibilidad de aplicaciones; instalación, configuración de correos de usuario, software y programas para los usuarios de Comercializadora Rápido.


HARDWARE	SERVIDORES	Creación De Usuarios
		Asignación De Permisos
		RespalDOS De La Información
		Liberación De Almacenamiento
		Monitoreo De Accesos
		Asignación De Privilegios De Usuario
		Revisión De Logs
	PUERTOS USB	Deshabilitación De Puertos USB
	EQUIPOS Y LAP TOPS	Problemas De Funcionamiento
		Instalación De Equipos A Sucursales
		Formateo De Equipo
	PIN PADS	Pruebas De Funcionamiento Y Seguridad
	IMPRESORA TICKETS	Operatividad

Soporte al Hardware, para los equipos informáticos que administra el área de soporte se brinda la capacidad de atención para las diversas solicitudes de servicio realizadas por el usuario final entre los que cabe destacar: instalación, configuración, traslado, operatividad.

Existen servicios que el área no puede cubrir tales como: habilitación de permisos, creación de usuarios en BD, asignación de permisos en servidores, los cuales se procede a escalar al área de Infraestructura y/o con gerencia de sistemas.

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 5 de 6
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"

	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Gestión de servicios
	Código:	PECRSI26

7. DIAGRAMA DE FLUJO

Puesto involucrado	Puesto involucrado	Puesto involucrado	Puesto involucrado
NA	NA	NA	NA

8. ANEXOS

TIPO	CODIGO	TITULO
Formato	NA	NA
Ayuda visual	NA	NA
Políticas	NA	NA
Otros (documento externo)	PECRSI03	Gestión de cambios de TI
	PECRSI30	Reporte al SICA
	PECRSI30_AV01(3)	Matriz de Escalamiento

DOCUMENTO CONTROLADO
Prohibida su reproducción

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 2	Página: 6 de 6
--	-----------------------	--------------------------

"Cualquier documento impreso diferente del original y cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera del Portal de Gestión de Calidad será considerado como Copia No Controlada"