	COMERCIALIZADORA RÁPIDO S.A. DE C.V.	
	Tipo de documento:	Procedimiento específico
	Título:	Gestión de disponibilidad y capacidad
	Código:	PECRSI21

CONTROL DE CAMBIOS

Cambio en Formato a partir del PGCRC02 Elaboración de información Documentada
Organización de la información

1. OBJETIVO

Establecer el proceso de Gestión de la disponibilidad y capacidad de los recursos informáticos para garantizar la mejora en las actividades de ciclo de servicios.

2. ALCANCE

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

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

3. REFERENCIAS

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

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 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.

4.2 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.

4.3 Information Technology Service Managment (ITSM):

Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

4.4 Request for Change (RFC):

Solicitud de cambio

4.5 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.

4.6 SICA:

Sistema Integral para el Control de Actividades

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 3	Página: 1 de 4
--	-----------------------	--------------------------

"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 disponibilidad y capacidad
	Código:	PECRSI21

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 Sistemas IT

Es el responsable de la disponibilidad y capacidad de los recursos TIC's en la organización. De esta persona depende el nivel de recursos informáticos disponibles y suficientes.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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)

5.6 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

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 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 **Solicitud de Cambio TI PECRSI03_ F01(3)** de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento **Gestión de cambios de TI PECRSI03**

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 3	Página: 2 de 4
--	-----------------------	--------------------------

"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 disponibilidad y capacidad
	Código:	PECRSI21

6.1 Disponibilidad de los Recursos Humanos

Como proceso de atención y remediación de las fallas en los servicios informáticos se establece **Matriz de Escalamiento PECRSI18_AV01(3)** para la atención temprana e inmediata en caso de una interrupción en los servicios de Comercializadora Rápido S.A. de C.V

El comité de cambios, es el encargado de revisar y dar seguimiento a las situaciones de cambio que se generen en la organización, a fin de validar las situaciones y condiciones, estar al tanto de las acciones a realizar y dar seguimiento a la implementación efectiva, de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento **Gestión de cambios de TI PECRSI03**.

Nota: Los cambios significativos en la infraestructura TIC (dispositivos de red o adquisiciones de dispositivos actuales) requieren de la aprobación del Gerente de Sistemas IT.

6.2 Recepción de solicitud de servicio

Se realizan las actividades de elección de servicio para la evaluación, e identificación de las necesidades y/o riesgos para la continuidad de las operaciones, dichas requisiciones son recibidas a través del correo electrónico y/o SICA (Sistema Integral para el Control de Actividades).

6.3 Evaluación de la disponibilidad y capacidades actuales

Se realiza la evaluación de la disponibilidad, el rendimiento y la capacidad de los servicios y recursos. Asimismo, se crea la base para la disponibilidad, el rendimiento y la capacidad para comparaciones futuras. El administrador de infraestructura estudia el impacto ante una supuesta interrupción en los servicios de ser el caso, y analiza los riesgos y vulnerabilidades a los que está expuesta la infraestructura de TI, registrando en el formato **Análisis de Impacto al Negocio (BIA) PECRSI21_F01(2)**, describiendo cómo evitar o minimizar el impacto de un desastre en la infraestructura TI.

6.4 Evaluación de los posibles impactos al negocio (BIA)

Elaborar el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) que se genere a raíz de la Evaluación de Riesgos y vulnerabilidades registrando en el formato **Análisis de Impacto al Negocio (BIA) PECRSI21_F01(2)** pagina 2 de la infraestructura de TI en los servicios críticos de Comercializadora Rápido.

6.5 Conjugación de ambas evaluaciones

Elaborar reporte en el apartado BIA del documento en el apartado “Identificación de recursos”


y envía al gerente de Sistemas responsable del Proceso General Gestión de la Continuidad y Disponibilidad.

6.6 Planificar los niveles de servicios nuevos o requeridos

Elabora y actualiza el Plan de Capacidad de servicios de TIC, donde se registre la información del uso actual de los servicios TIC de Comercializadora Rápido y sus componentes, alienado a las necesidades del negocio y que cumpla con los niveles de Capacidad y la disponibilidad de eventos futuros.

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 3	Página: 3 de 4
--	-----------------------	--------------------------

“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 disponibilidad y capacidad
	Código:	PECRSI21

6.7 Supervisar la disponibilidad y capacidad

Para la optimización de administración de la capacidad, el administrador de infraestructura deberá realizar seguimiento y supervisión de acuerdo con lo definido en el Plan de Capacidad; analiza en el documento BIA los resultados de la capacidad para verificación de cumplimiento.

6.8 Resolver temas identificados de disponibilidad y capacidades

Si se presenta alguna observación en la capacidad planteada en el Plan de Capacidad, identifica qué servicio o componente necesita validación de la capacidad con el diagnóstico correspondiente. Se dimensiona la solución y se informa al gerente de Sistemas si es requerida la compra de Infraestructura para soportar la necesidad del servicio.

6.9 Mantener estrategia de Gestión de disponibilidad y capacidades

Para mantener un ciclo de vida de servicios el administrador de la infraestructura llevará a cabo mejoras de servicio preventivas y correctivas en aspectos relacionados con la gestión de la capacidad y disponibilidad y; realizará seguimiento de ellas, las mismas deben contar con el Vo.Bo. del Gerente de Sistemas para asegurar que cumplen su objetividad.

6.10 Acciones correctivas ante la falta de capacidad y disponibilidad

Se deben establecer acciones correctivas para controlar y corregir la falta de capacidad y disponibilidad y hacer frente a las consecuencias. Se deben identificar las causas que las propiciaron para que las acciones tomadas las eliminen y evitar que vuelvan a ocurrir; se debe revisar la eficacia de las acciones tomadas.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

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

8. ANEXOS

TIPO	CODIGO	TITULO
Formato	PECRSI21_F01(2)	Análisis de Impacto al Negocio (BIA)
Ayuda visual	NA	NA
Políticas	NA	NA
	PECRSI03	Gestión de cambios de TI
Otros (documento externo)	PECRSI03_F01(3)	Solicitud de Cambio TI
	PECRSI18_AV01(3)	Matriz de Escalamiento

Vigente a partir de: 30-ABR-2024	Revisión: 3	Página: 4 de 4
--	-----------------------	--------------------------

"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"