|  |
| --- |
| **Políticas** |
| **Planeación**   * Se deben realizar una planeación estratégica la cual contenga objetivos estrategias a seguir para su cumplimiento. * Se deben estimar anualmente los servicios basándose en la información contenida dentro del catálogo de servicios ya que es la base de los requerimientos solicitados por nuestros clientes. * El plan estratégico deberá de darse a conocer a todos los miembros de la organización * Solo se podrá agregar un servicio nuevo a través de una solicitud de cambio. |

|  |
| --- |
| **Ejecución**   * Todos los tickets deberán ser registrados en la herramienta MANTIS. * Se deberán de registrar el esfuerzo por cada ticket cerrado en la herramienta. * El ticket deberá contener la incidencia y una pequeña descripción de la solución. |

|  |
| --- |
| **Solicitud de cambio**   * Cada vez que se haga un cambio deberá analizarse el impacto y una vez aplicado deberá ser validado por todos los miembros del equipo de trabajo * Una vez aprobado el cambio deberá ser aplicado inmediatamente después de su publicación. |

|  |
| --- |
| **Medición y Monitoreo**   * Se deberá generar un reporte de monitoreo el cual se deberá presentar a dirección de acuerdo a la periodicidad indicada en el plan de métricas. * La información de la recolección de métricas deberá estar almacenada en el concentrado de métricas |
| **Calidad**   * Se deberán auditar todos los procesos definidos en el ciclo de vida. * Se deberá auditar al menos un producto de trabajo de cada proceso, estos deberán estar especificados en el plan de auditoría. * Todas las preguntas indicadas en los checklist deberán estar contestadas por alguna de las 3 condiciones (si, no y no aplica). |
| **Configuración**   * Realizar las líneas base especificadas en el plan * Las líneas base deben contener solo los documentos solicitados * La documentación generada en los procesos deberá estar en el repositorio definido. |