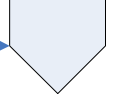


Pulsar para ver mapa de procesos

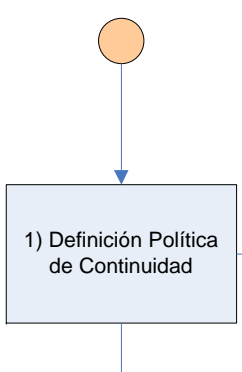

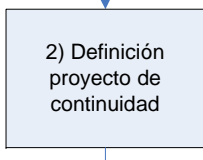
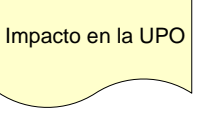
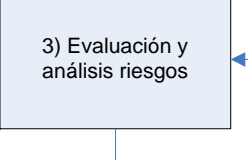
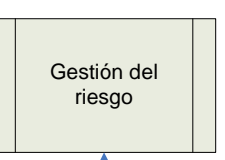
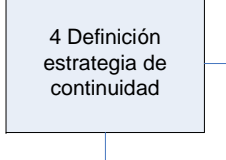
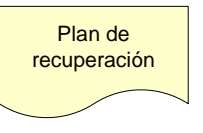
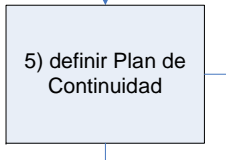
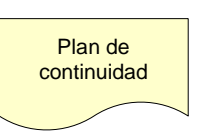
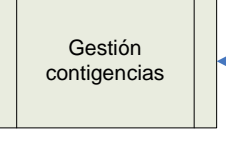
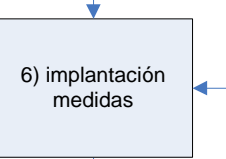
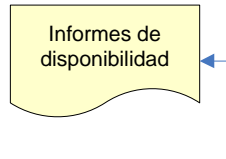
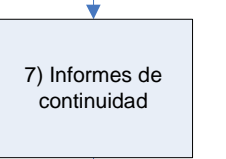


Pulsar para ver Relaciones



CODIGO	PROCESO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-13	GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD	02.02	10/12/2015	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Actualización norma ISO/IEC: 20000.		
Misión	El objetivo de la <b>Gestión de la Continuidad</b> es actuar proactivamente preparando planes de contingencia para ocasiones de desastre, asegurando que la Infraestructura (técnica y de servicios) puede recuperarse cuando así se requiera y según los acuerdos y tiempos establecidos.			
Alcance	<b>Empieza:</b> Cuando se detecte un riesgo de amenaza que pueda desencadenar un incidente en la organización produciendo daños o pérdidas en la Infraestructura. <b>Incluye:</b> Análisis del riesgo, análisis de contingencia, análisis de impacto, consulta de la Gestión de la Configuración, consulta de los Acuerdos de Nivel de Servicio, evaluación del riesgo, medidas de prevención, planes de recuperación, planes de evaluación de daños. <b>Termina:</b> Elaboración de medidas preventivas y de contingencia. Elaboración de planes de recuperación. Revisión continua de los riesgos.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Continuidad de servicios TIC.</li> <li>- Contingencia severa.</li> <li>- Fecha de pruebas.</li> <li>- SLAs.</li> <li>- Riesgos.</li> <li>- Presupuestos.</li> <li>- Información Técnica.</li> <li>- CMDB.</li> <li>- Cambios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la política de continuidad.</li> <li>- Definición proyecto de continuidad.</li> <li>- Análisis del impacto en la UPO.</li> <li>- Análisis de riesgos.</li> <li>- Definición estrategia de continuidad.</li> <li>- Realización Plan de continuidad.</li> <li>- Desarrollo plan de recuperación.</li> <li>- Implementación de medidas de reducción de riesgos.</li> <li>- Gestión de contingencias de TI.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de continuidad.</li> <li>- Contratos de servicios externos de continuidad.</li> <li>- Procedimientos operativos de recuperación.</li> <li>- Infraestructuras preparada.</li> <li>- Informes de resultados de pruebas de continuidad.</li> <li>- Plan proyecto de continuidad.</li> <li>- Funciones vitales de TI.</li> <li>- Evaluación de riesgos.</li> </ul>	- Comisión SGS	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacios habilitados en el CIC.</li> <li>- Programas informáticos para la gestión de la continuidad y recuperación de la Infraestructura.</li> <li>- Base de datos del conocimiento. (KB).</li> <li>- Base de datos de elementos de configuración (CMDB).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jefes de Servicio CIC</li> <li>- Coordinadores de áreas</li> <li>- Jefes de Gestión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Documento de Análisis y Evaluación de riesgos.</li> <li>- Documento de medidas de prevención y contingencia.</li> <li>- Documento de Planes de recuperación.</li> <li>- Documento de evaluación de daños.</li> <li>- Base de datos de los elementos de configuración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planes de contingencia.</li> <li>- Medidas preventivas</li> <li>- Planes de recuperación.</li> <li>- Grabación ciclo de vida de la continuidad.</li> <li>- Grabación y tabulación de las encuestas de satisfacción de los usuarios.</li> </ul>	
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL		RESPONSABLE
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del Riesgo</li> <li>- Gestión de Incidencias</li> <li>- Gestión de Problemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (<a href="http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp">http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp</a>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criterios utilizados por la Comisión de SLAs.</li> <li>- Criterios para la elaboración de soluciones de incidencias, problemas, cambios...</li> <li>- Planificación y organización de las tareas de la Gestión de la Continuidad.</li> <li>- PERDIDA DEL SERVICIO</li> <li>- RECUPERACION DEL SERVICIO</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinadores de áreas</li> <li>- Responsable SGS</li> </ul>

CONTINUIDAD

Dirección CIC (Director y Jefes de Servicios)	Jefes de Gestión y Técnicos del CIC y del CSU	Comisión Calidad/CAB	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
			- Política de Continuidad	1) La Dirección del CIC (Director y Coordinadores) junto con la Dirección de la UPO (Vicerrectorado TIC y Gerencia), definirán las políticas de continuidad de los servicios.	
				2) Definir el proyecto de continuidad y el impacto en la organización (UPO).	
				3) En esta fase se realiza la evaluación, análisis y gestión del riesgo asociados a los servicios. Es importante contar con herramientas y metodologías para el análisis y gestión del riesgo.	- BD RIESGOS
			- Plan de contingencias	4) En esta fase se procede a definir la estrategia de la continuidad y definir planes de contingencias y recuperación de los servicios.	
			- Plan de continuidad	5) Esta fase se inicia con la definición del Plan de Continuidad. (se pueden realizar modificaciones la Plan general para situaciones especiales (periodos vacacionales).	
				6) Implantación de medidas de continuidad y contramedidas justificadas. (definir calendario de pruebas y mejoras de continuidad). Se basa en la gestión de contingencias-	. Registros de pruebas.
				7) Se ejecutan informes de continuidad a la dirección.	