

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-009		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 06/05/2022	PAGINA: 1 de 5
PROCEDIMIENTO DE MONITOREO			

1. OBJETIVO.

Definir el procedimiento de monitoreo para garantizar la disponibilidad de los servicios, estableciendo el desarrollo de trabajo adecuado, que permita:

- ✓ Revisar el funcionamiento de los servicios del centro.
- ✓ Conocer la temperatura del centro de datos.
- ✓ Percatarse si algún equipo de TI que brinda servicio al centro está fuera de línea o presenta anomalías en su funcionamiento.

2. CAMPO DE APLICACIÓN.

Al ser una actividad constante, aplica desde que se recibe una advertencia en el sistema de monitoreo, hasta que se resuelve y se valida el funcionamiento del servicio.

3. RESPONSABILIDADES.

- 3.1 El responsable del dominio tecnológico tiene la tarea/actividad de atender la notificación recibida del sistema de monitoreo para percatarse de las incidencias.
- 3.2 El responsable del dominio tecnológico tiene la tarea/actividad de tomar las medidas necesarias, para resolver los problemas que se presenten en la infraestructura de TI.
- 3.3 Es responsabilidad del área de Operación y Proyectos monitorear la temperatura de los centros de datos, cuidando que no sobrepase los 27 C. y si esto ocurre, reportar al área correspondiente.

4. DEFINICIONES.

Áreas responsables. Servicios Generales, Planeación y Comunicación, Gerencia de Desarrollo de Software y proveedores.

Centro de datos. Espacio donde se concentran los recursos informáticos necesarios para ofrecer los servicios de una organización.

ELABORÓ:  TSU. Ulises Andrés Martínez Rodríguez Cómputo y Redes OYP	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Computo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Riveco Mercado Director General
--	---	---	---

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-009		
	No. REVISIÓN 3	FECHA DE EMISIÓN: 06/05/2022	PAGINA: 2 de 5
PROCEDIMIENTO DE MONITOREO			

Dominio tecnológico. Las agrupaciones lógicas de TIC denominadas dominios, que conforman la arquitectura tecnológica de la Institución, los cuales podrán ser, entre otros, los grupos de seguridad, cómputo central y distribuido, cómputo de usuario final, telecomunicaciones, colaboración y correo electrónico, internet, intranet y aplicativos de cómputo.

Fuera de línea. Equipo que no se encuentra operativo, es decir, está apagado o con alguna afectación y por lo tanto no está accesible.

Infraestructura de TI. Conjunto de componentes de tecnología de la información que son la base de un servicio de TI; normalmente componentes físicos, pero también varios componentes de software y de red.

OyP. Área de Operaciones y Proyectos adscrito al departamento de Cómputo y Redes.

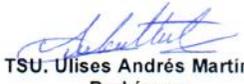
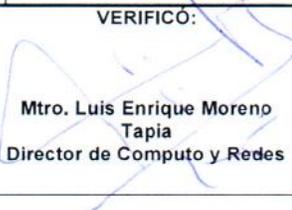
SAU. Área de Servicio de Atención a Usuarios adscrito al departamento de Cómputo y Redes.

Sistema de monitoreo. Es el proceso que ayuda con la supervisión de los recursos y el desempeño de la infraestructura de TI, tanto en software como en hardware.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

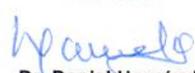
5.1. Proceso de monitoreo.

5.1.1 Descripción de actividades.

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo, ayuda visual o referencia a sitio web.
1	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Realizar diariamente la revisión física y lógica de la infraestructura de TI mediante el sistema de monitoreo.	Alarma en las pantallas de monitoreo. Correo electrónico.
2	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Detectar el tipo de alarma en los sistemas de monitoreo del centro de	Alarma en algún equipo de TI.
ELABORÓ:		VERIFICÓ:	REVISÓ:
 TSU. Ulises Andrés Martínez Rodríguez Cómputo y Redes OYP		 Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	 Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico
			 Dr. Victor Manuel Rivero Mercado Director General

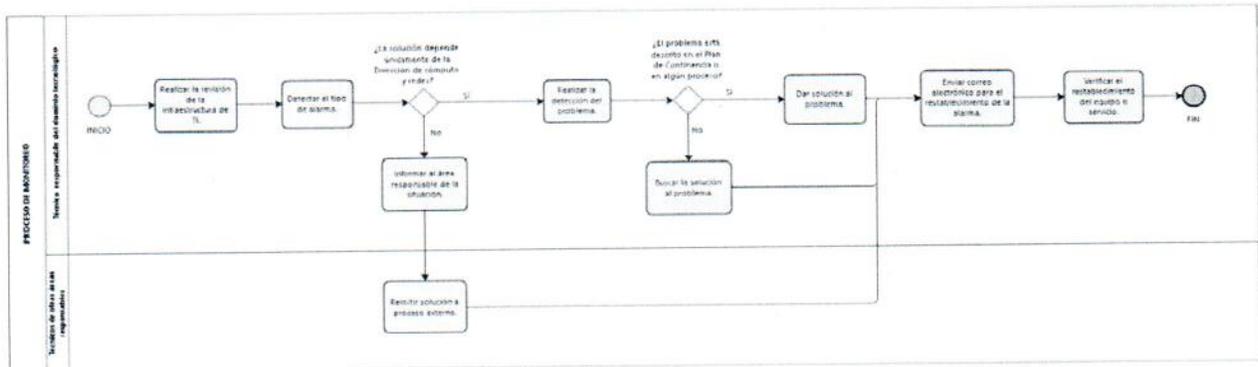
	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-009		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 06/05/2022	PAGINA: 3 de 5
PROCEDIMIENTO DE MONITOREO			

	<u>Redes</u>	datos.	
3	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>¿La solución depende únicamente de la Dirección de cómputo y redes?</p> <p>SI: remitirse a paso 6.</p> <p>NO: remitirse al paso 4.</p>	
4	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Informar mediante correo electrónico al área responsable o corresponsable de la situación.</p> <p>Continuar en paso 5.</p>	Correo electrónico.
5	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Remitir solución a proceso externo.</p> <p>Continuar en paso 10.</p>	Reporte de incidencias.
6	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Realizar la detección del problema.</p>	Problema detectado.
7	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>¿El problema está descrito en el Plan de Continencia o en algún proceso?</p> <p>SI: remitirse al paso 8.</p> <p>NO: remitirse al paso 9.</p>	
8	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	<p>Dar solución y continuar con el funcionamiento adecuado en el centro de datos.</p> <p>Continuar en paso 10.</p>	Problema solucionado.

ELABORÓ:  TSU. Ulises Andrés Martínez Rodríguez Cómputo y Redes OYP <i>Cyy</i>	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivera Mercado Director General
--	---	---	---

9	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Buscar la solución al problema y registrarla en el Plan de Continencia o crear un nuevo proceso de ser necesario.	Nuevo incidente registrado.
10	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Enviar correo electrónico a la cuenta de reportes para el restablecimiento de la alarma.	Correo electrónico.
11	<u>Técnico de Cómputo y Redes</u>	Verificar el restablecimiento del equipo o servicio.	Alarmas desactivadas.

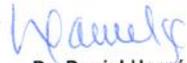
5.1.2 Diagrama del proceso de monitoreo.



6. DOCUMENTOS GENERADOS.

- Sin documentos generados.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

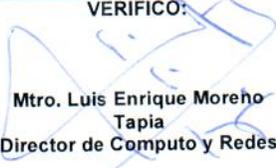
ELABORÓ:  TSU. Ulises Andrés Martínez Rodríguez Cómputo y Redes OYP	VERIFICÓ:  Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Cómputo y Redes	REVISÓ:  Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	AUTORIZÓ:  Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General
---	--	--	--

	CENTRO DE INVESTIGACIÓN EN MATEMÁTICAS, A.C.		
	CLAVE DEL PROCESO CYR-OYP-009		
	No. REVISION 3	FECHA DE EMISIÓN: 06/05/2022	PAGINA: 5 de 5
PROCEDIMIENTO DE MONITOREO			

- Diagrama de monitoreo.
- Procesos del área de operación y proyectos.
- Procesos de área de servicio de atención a usuarios.

8. ANEXOS.

- Plan de contingencias de Operación y Proyectos.
- Reporte de incidencias.

ELABORÓ:	VERIFICÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
 TSU. Ulises Andrés Martínez Rodríguez Cómputo y Redes OYP <i>Cyy</i>	 Mtro. Luis Enrique Moreno Tapia Director de Compuo y Redes	 Dr. Daniel Hernández Hernández Coordinador Académico	 Dr. Víctor Manuel Rivero Mercado Director General

