

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo 1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Organización del CDE.....	2
1.2. Sistemas de apoyo a la gestión del CDE.....	4
1.3. Soporte técnico	5
Capítulo 2. ANTECEDENTES	8
2.1. Causa como unidad de dato	8
2.2. Sesiones del CDE.....	12
2.3. Servicio de soporte técnico en sistemas informáticos.....	13
2.4. Casos de explotación	14
Capítulo 3. PROBLEMA	15
Capítulo 4. SOLUCIÓN	17
4.1. Presentar la idea	18
4.1.1. Objetivos de la fase.....	18
4.1.2. Plan de acciones para la fase	18
4.1.3. Ejecución del plan	18
4.2. Levantar el proceso inicial	21
4.2.1. Objetivos de la fase.....	21
4.2.2. Plan de acciones para la fase	21
4.2.3. Ejecución del plan	21
4.3. Analizar el proceso inicial	30
4.3.1. Objetivos de la fase.....	30
4.3.2. Plan de acciones para la fase	30
4.3.3. Ejecución del plan	30
4.4. Definir métricas	32
4.4.1. Objetivos de la fase.....	32
4.4.2. Plan de acciones para la fase.	32
4.4.3. Ejecución del plan	32
4.5. Presentar el nuevo proceso	33
4.5.1. Objetivos de la fase.....	33
4.5.2. Plan de acciones para la fase.	33
4.5.3. Ejecución del plan	34

4.6.	Aprobar el proceso.....	39
4.6.1.	Objetivos de la fase.....	39
4.6.2.	Plan de acciones para la fase	39
4.6.3.	Ejecución del plan	40
4.7.	Ejecutar y medir.....	43
4.7.1.	Objetivos de la fase.....	43
4.7.2.	Plan de acciones para la fase	43
4.7.3.	Ejecución del plan	44
Capítulo 5.	EVALUACIÓN.....	46
5.1.	Evaluar.....	46
5.1.1.	Objetivos de la fase.....	46
5.1.2.	Plan de acciones para la fase.	47
5.1.3.	Ejecución del plan	47
Capítulo 6.	CONCLUSIONES.....	53
GLOSARIO.....		54
BIBLIOGRAFÍA.....		57
ANEXOS.....		58
A.	Procedimiento de Gestión de casis de explotación.....	58
B.	Política de explotación.....	64
C.	Proceso mejorado de atención de casos de explotación de sistemas.....	66
D.	Respuestas estandarizadas para actividades que requiere correo electrónico.	67
E.	Criterio de atención de casos, para la actividad seleccionar solicitud.....	72
i.	Objetivo	72
ii.	Alcance	72
iii.	Criterios De Priorización	72
iv.	Prioridad SLA	72
v.	Prioridad Alta.....	73
vi.	Prioridad Normal.....	73