



	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 1 de 9

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Innovación de Servicios	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios de TIC	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma			

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 2 de 9

1. Propósito

Definir los compromisos y costos de los servicios de TIC críticos necesarios para mantener el adecuado funcionamiento de la Institución, así como identificar iniciativas de creación de servicios de TIC susceptibles de aportar beneficios importantes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución.

Diseñar los servicios de TIC que la Institución requiere, con la finalidad de que se consideren, de manera integral y desde su diseño, aspectos relevantes sobre la capacidad, disponibilidad y continuidad requeridas, considerando las ventajas de la existencia de un portafolio de servicios de TIC.




Establecer respecto de los servicios disponibles en la STIC, niveles de servicio susceptibles de comprometerse para los diversos servicios de TIC que requieran las Unidades administrativas solicitantes, mediante Acuerdos de Nivel de Servicio y Acuerdos de Niveles Operacionales, así como dar seguimiento al cumplimiento de éstos para identificar áreas de oportunidad y definir las acciones aplicables.

2. Alcance

Aplica para todas las áreas del Instituto Nacional de Rehabilitación Luis Guillermo Ibarra Ibarra que requiera servicios de TIC y sistemas especiales, así como para los responsables de implementar la solución.

3. Responsabilidades

- Subdirector de Tecnologías de la Información y comunicaciones:** Gestionar la solicitud de recursos financieros para atender las nuevas necesidades de TIC y sistemas especiales, así como para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los servicios.
Revisar y aprobar las iniciativas para la creación de nuevos servicios de TIC, que permitan alcanzar las metas de los objetivos institucionales.
Gestionar los recursos humanos necesarios para la atención de las solicitudes de servicio de TIC y sistemas especiales.
- Grupo Integral de TIC:** Analizar y aprobar los servicios contenidos en el Portafolio y Catálogo de servicios de TIC. Revisa periódicamente (trimestralmente) el Reporte de revisión y monitoreo de servicios y evalúa, en su caso, el Programa de Mejora de Servicios propuesto por la Coordinación de Innovación de Servicios.
- Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios:** Implementar un registro detallado de los servicios vigentes que proporciona la Subdirección de Tecnologías de la Información y

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 3 de 9

Comunicaciones, que permita determinar las prioridades, alineados con los objetivos estratégicos de la institución.

Establecer las estrategias para garantizar la atención de las solicitudes de servicios de TIC y sistemas especiales.

- Coordinador de Innovación de Servicios:** Integrar los criterios técnicos para la evaluación del Portafolio de servicios de TIC.

Integrar la documentación de todos los servicios registrados en el Portafolio de Servicios de TIC, su justificación funcional-técnica-económica integrada en el Caso de Negocio y documentación complementaria donde se determine el ciclo de vida de cada uno, su funcionalidad, acuerdos de niveles de servicio y características de Disponibilidad, Capacidad, Continuidad, Seguridad e Infraestructura requerida.




Evaluar periódicamente los servicios para conocer su rendimiento, niveles de uso de recursos de infraestructura involucrada, seguridad y niveles de servicio.

Mantener actualizado el Portafolio y Catálogo de Servicios de TIC y sistemas especiales.

Coordinar Acuerdos de requerimientos operativos con los responsables de los servicios.
- Responsables de los Servicios de la STIC (Jefes y coordinadores):** Documentar el Caso de Negocio de cada servicio, proporcionar la información necesaria para la generación del Paquete de Diseño de Servicio, los acuerdos de niveles de servicio y acuerdo de niveles operativos.

4. Políticas de operación y normas.

- Los responsables de los servicios deberán elaborar y proporcionar el documento de “Caso de negocio”, donde se defina la justificación técnica, económica del servicio para visualizar su valor.
- La coordinación de Innovación de Servicios deberá actualizar el Portafolio de Servicio, una vez que hayan sido aprobadas las altas, bajas o cambios por parte del Grupo Integral.
- La coordinación de Innovación de Servicios será la responsable de recolectar la información necesaria de los servicios que se vayan integrando al Portafolio de Servicios y generar en coordinación con el dueño del servicio el Paquete de Diseño de Servicio, los niveles de servicio y niveles operacionales.
- La Mesa de Servicio proporcionará asesoría, atención de incidentes (vía telefónica y en sitio) y levantamiento de requerimientos (en la ventanilla de la mesa de servicio), que estén registrados y autorizados en el Catálogo de Servicios para solucionar los problemas




 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 4 de 9

referentes al uso y operación de los activos y servicios de TIC, así como de los sistemas especiales con sus técnicos o bien a través de un servicio externo contratado (proveedores de servicios).

- La mesa de servicio contara con tres niveles de atención: el primer nivel será vía telefónica con un tiempo máximo de 15 minutos, para el segundo nivel será en sitio en un máximo 20 minutos de acuerdo a lo establecido en el catálogo de servicios, y el tercer nivel serán de acuerdo a lo indicado en el catálogo de servicios; en caso de que esta política no pueda ser cumplida por tratarse de circunstancias extraordinarias se deberá notificar al usuario el atraso de la entrega de la solución del servicio solicitado.
- Para el caso de consulta por parte del solicitante del estado de su solicitud, se clasificarán como: registrado, asignado, en proceso, suspendido, cancelado y cerrado.
- El Departamento de Gestión y Operación de Servicios realizará por lo menos trimestralmente evaluaciones sobre el rendimiento del portafolio de servicios y generará los reportes de revisión y monitoreo de servicios sobre el rendimiento y seguridad de los mismos y hará de conocimiento a los involucrados.
- La coordinación de Innovación de Servicios es la responsable del presente procedimiento, así como del Portafolio de Servicios de la integración de los Paquetes de Diseños contenidos en el Portafolio de Servicios.

5. Descripción del procedimiento:




N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios/Coordinación de Innovación de Servicios	<p>Establecer el portafolio de Servicios de TIC.</p> <p>Crear y mantener un registro detallado de los servicios de TIC existentes en la Institución, así como de las iniciativas para la creación de nuevos servicios de TIC.</p> <p>Determinar las categorías y subcategorías de los servicios contenidos en el portafolio de servicios de TIC y mantenerlas actualizadas.</p>
2.	Responsables de Servicio	Proporcionar Caso de Negocio del nuevo servicio de TIC o de la modificación al mismo.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 5 de 9

3.	Coordinación de Innovación de Servicios	Recibir Casos de Negocio e integra en el Portafolio de Servicios.
4.	Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios/Coordinación Innovación de Servicios	<p>Evaluar y actualizar el Portafolio y Catálogo de Servicios.</p> <p>Realiza un análisis para determinar las prioridades de los servicios de TIC que se encuentran en el portafolio de servicios de TIC, con el propósito de sustentar técnicamente las decisiones de inversión.</p> <p>Establece en el portafolio de servicios de TIC, el Catálogo de servicios de TIC, en el que se identifiquen, registre y actualicen los datos de los servicios en operación.</p>
5.	Responsables de Servicio	<p>Desarrollar Documento de Diseño del Servicio.</p> <p>Define especificaciones técnicas para el diseño de servicios de TIC, nuevos o existentes, para que cumplan con las necesidades o requerimientos de la Institución.</p> <p>Provee los modelos arquitectónicos para el desarrollo y despliegue de la infraestructura de TIC que resulta necesaria para la operación de un servicio o un grupo de servicios de TIC.</p>
6.	Coordinación de Innovación de Servicios	<p>Formalizar Paquete de Diseño de Servicio.</p> <p>Integra Paquete de Diseño de Servicio (arquitectura, capacidad de la infraestructura, disponibilidad, seguridad y continuidad).</p>
7.	Coordinación de Innovación de Servicios/ Responsables de Servicio	<p>Establecer Acuerdos de Nivel Operacional.</p> <p>Se establece con los Responsables de los Servicios de TIC, así como con terceros que presten un servicio de TIC de acuerdo a los compromisos contractuales, para establecer los Acuerdos de Nivel Operacional, con la finalidad de definir los niveles de servicio disponibles de los diversos elementos y componentes que conforman la infraestructura tecnológica de la STIC, y con ello estar en posibilidad de asegurar a las áreas usuarias de la Institución, el nivel de servicio requerido.</p> <p>Incluir en la documentación que se integre a cada Acuerdo de Nivel Operacional, la definición de los elementos y componentes de la infraestructura tecnológica de la STIC, así como de la arquitectura tecnológica de los servicios de TIC que serán objeto del Acuerdo respectivo, los tiempos de respuesta en caso de falla, el horario de soporte y los tiempos de recuperación, entre otros aspectos.</p>

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 6 de 9

8.	Coordinación Innovación de Servicios	<p>Definir los Acuerdos de Niveles de Servicio.</p> <p>Define con los usuarios de cada servicio de TIC, el nivel de servicio que es posible comprometer, en función de los requerimientos de operación del servicio y las necesidades de las áreas usuarias.</p>
9.		<p>Someter a revisión y aprobación al Grupo Integral de TIC el Portafolio de Servicios, Catálogo de Servicios, los Paquetes de Diseños de los Servicios, los requerimientos operativos y los niveles de servicio.</p>
10.	Grupo Integral de TIC	<p>Analizar y aprobar los servicios contenidos en el Portafolio y Catálogo de servicios de TIC.</p> <p>Analiza las Iniciativas de TIC, relativas a servicios en curso o propuestos, para determinar de acuerdo a su viabilidad, la mejora en el rendimiento del portafolio de servicios de TIC.</p> <p>Evalúa que las prioridades establecidas en el portafolio de servicios de TIC, estén alineadas con los objetivos estratégicos de la Institución, y verifica que exista un equilibrio adecuado entre los servicios en operación y los que se encuentran en desarrollo.</p> <p>¿Se aprueba cambios al Portafolio de Servicios?</p> <p>Si: pasa a la actividad 11 No: se documenta la justificación del rechazo en la bitácora de cambios contenida en el Portafolio de Servicios y Termina Proceso</p>
11.	Coordinación Innovación de Servicios	<p>Integrar nuevos servicios o modificaciones al Portafolio y Catálogo de Servicios y entrega a la coordinación de la Mesa de Servicio para su atención en subsecuentes servicios solicitados.</p>
12.	Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios/ Coordinación de Mesa de Servicio	<p>Difunde el Catálogo de Servicio a los usuarios y responsables de los servicios.</p>



 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 7 de 9

13.	Coordinación Innovación de Servicios	<p>Monitorear el grado de cumplimiento de los niveles de servicio y elabora Reporte de revisión y monitoreo de servicios.</p> <p>Monitorea el grado de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de servicio y de los Acuerdos de Nivel Operacional, así como elaborar los reportes de resultados de dicho monitoreo.</p> <p>Utiliza los Reportes de niveles de servicio elaborados, para identificar áreas de oportunidad, existentes o potenciales, entre los niveles de servicio entregados y los comprometidos.</p> <p>Se documentan las No Conformidades para su atención.</p>
------------	---	--

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de documentos	PR- SGC-01
Manual de Organización de la STIC	
Manual Administrativo de Aplicación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI)	
Metodología de Administración de Servicios de TIC (MAS)	

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Portafolio de Servicios	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	
Catálogo de Servicios	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	
Caso de Negocio	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	
Paquete de Diseño de Servicio	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	
Acuerdo de Niveles de Servicio	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	
Acuerdo de Requerimientos Operacionales	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 8 de 9

Reporte de revisión y monitoreo de servicios	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	
Programa de Mejora de Servicios	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	
Lecciones Aprendidas	Permanentemente	Las jefaturas de la STIC	
No conformidades	6 años	Jefatura de Gestión y Operación de Servicios	

7. Glosario

TIC: Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

STIC: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Sistemas especiales: Automatización, Sistema CCTV-seguridad, Sistema de Detección de Incendios, Puertas Automatizadas, Videoconferencia y Telemedicina, Traducción Simultánea, Audio, vídeo y control.




Activos de TIC: Los programas de cómputo, bienes informáticos, soluciones tecnológicas, sistemas o aplicativos, sus componentes, las bases de datos o archivos electrónicos y la información contenida en éstos.

Solicitud de Servicio: Tipo de solicitud de que se trate: Requerimiento, incidente o problema.

Incidente: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que puede causar, una interrupción o una reducción de la calidad del mismo.

Requerimiento: Nuevas necesidades o modificaciones de los servicios o activos de TIC.

Problema: Al ocurrir incidentes periódicos, repetitivos o recurrentes, se disparan acciones para su resolución de raíz a partir de un servicio conocido como Problema. Su fuente surge del análisis y diagnóstico frecuentemente de la coordinación de Innovación de Servicios o de los Responsables de los Servicios. También, cuando un incidente no fue resuelto por los tres niveles de atención establecidos, el incidente se convierte en un Problema.

 	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 01
			Hoja: 9 de 9

Técnico Especializado: Es el personal experto en la atención o solución de uno o más servicios proporcionados por la STIC (colaboradores de la mesa de servicio, ingenieros de servicios de infraestructura para voz, datos y edificio inteligente, ingeniero de arquitectura para cambios y configuraciones o arquitecto-diseñador o desarrollador-integrador o proveedor).

Responsable del Servicio: Jefaturas y coordinaciones de los Departamentos de: Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica y Gestión y Desarrollo de Soluciones Tecnológicas, así como Proveedores de Servicio.

No conformidades: servicios que no cumplen con los Acuerdos de niveles de servicio y operacionales.

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa raíz a un incumplimiento y/o desviación (real), evitando su reincidencia.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar una desviación potencial, evitando su ocurrencia.

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Inicio en el Sistema de Gestión de la Calidad	Julio 2013
01	Actualización de la imagen y del nombre del instituto	JUN 15