



	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-13</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>1 de 7</b>

## OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Coordinación para la Gestión de Procesos de TIC	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Firma			

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-13</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		Rev. 01
			Hoja: 2 de 7

## 1. Propósito




Establecer y operar un sistema de gestión y mejora continua de los procesos de la STIC, en el que se verifiquen, monitoree y evalúen las acciones de mejora necesarias para una adecuada operación de los procesos con el propósito de dar una calidad eficiente en los servicios de la STIC

## 2. Alcance

Aplica a todos los procesos que están implementados en los niveles de gestión estratégico, táctico, operativo y de soporte de la STIC, con la finalidad de facilitar el desarrollo de las actividades del proceso y de su cumplimiento

## 3. Responsabilidades

- **Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:**
  - Gestionar la solicitud de recursos financieros para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los servicios además de atender las nuevas necesidades de TIC y sistemas especiales.
  - Gestionar los recursos humanos necesarios para el cumplimiento de las metas y objetivos de todos los departamentos de la STIC, así como las de actividades de la Coordinación de Procesos.
  - Aprueba el Sistema de Gestión y Mejora de los procesos.
  - Verifica que el Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos se implemente en la STIC.
    - Dará seguimiento al funcionamiento y control del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos.
- **Jefaturas de la STIC (Responsables de los procesos).**
  - Envían a la Coordinación para la Gestión de Procesos la información generada de activos de procesos, proyectos y servicios para que sean integradas en el repositorio de la STIC.
  - Envían la información necesaria para las actualizaciones de las Metodologías de Administración de Procesos.
  - Ejecutan las acciones de mejora de procesos y productos.
- **Coordinador para la Gestión de Procesos de TIC:**
  - Administra y supervisa los procesos relacionados con los **Repositorios** de proyectos, servicios y procesos.
  - Integra y administra el **Mapa de Procesos** en el que se muestra la jerarquía y la relación e interacción de los procesos.
  - Administra y opera el **Sistema de Gestión y Mejora** de Procesos de la STIC, integrando la información y elementos generados a través de las tareas anteriores.
  - Documenta y difunde la mejora aplicada dentro del **Sistema de Gestión y Mejora de Procesos**.
  - Integra y difunde las lecciones aprendidas a los involucrados e interesados.
  - Administra y da seguimiento a la ejecución de las Acciones de Mejora de la STIC.




 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-13</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>3 de 7</b>

- **Ingeniero de procesos**

- Estructura el repositorio de activos de procesos de la STIC.
- 
- Integra las actualizaciones y/o modificaciones necesarias de los proyectos, procesos y servicios, en el Repositorio de la STIC.
- Integra registros de la información de la Operación del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos para una ejecución eficiente de la STIC.
- Documenta e integra la información de las lecciones aprendidas en el repositorio de la STIC.
- Integra y documenta las acciones de mejora de la STIC.




#### **4. Políticas de operación y normas.**

- El Titular de la STIC, deberá aprobar el Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos para la optimización de los servicios y procesos de la STIC.
- El Responsable de este proceso, con apoyo del Grupo Integral de TIC, deberán revisar y promover las actualizaciones a las nuevas versiones del MAAGTICSI emitidas por la Secretaría de la Función Pública (SFP).
- El Grupo Integral de TIC revisara y aprobara el Acta de Integración del Sistema de Gestión de Mejora de procesos.
- La Coordinación para la gestión de procesos es la responsable de la administración y operar el sistema de gestión y mejora continua de los procesos de la STIC.
- La Coordinación de Procesos deberá comunicar a las jefaturas de Departamento de la STIC las acciones de mejora para su ejecución.
- El Grupo Integral de TIC será el responsable de evaluar la operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de la STIC.




 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-13</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		Rev. 01
			Hoja: 4 de 7

### 5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Coordinador de Procesos Jefes de Departamento	Definen los criterios técnicos para diseñar e incorporar elementos al Repositorio de activos de procesos basándose en la Metodología de MAPG.  Documento: MT-STIC-04 Metodología de Administración de Procesos de Gobierno de TIC.
2	Ingeniero de Procesos	Estructura e Integra en el Repositorio de activos de procesos, las características esenciales de los procesos del MAAGTICSI.
3	Grupo Integral de TIC	Valida y aprueba los criterios para diseñar e incorporar los elementos al repositorio de activos de proceso
4	Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Aprueba el Sistema de Gestión y Mejora de los procesos.
5	Coordinador de Procesos	Elaborar la planeación para la implementación de mejora de los procesos.  Documenta los Formatos: F17-MT-STIC-04-Proyecto de Implementación de Mejora de Procesos. F16-MT-STIC-04-Documento de Planeación para la Implementación de Mejora de Procesos.  Considerará los siguientes documentos: 1. Las solicitudes de mejora recibidas. 2. La información contenida en el Repositorio de activos de procesos, así como el Repositorio de métricas de procesos. 3. Los procesos a los que aplicará la acción de mejora. 4. Las acciones que habrán de efectuarse para lograr una adecuada comunicación con los involucrados en la mejora. 5. Las acciones que habrán de efectuarse para la adecuada administración de los cambios que deriven de la mejora.
6		Organiza la Administración del Proyecto de Implementación de mejora de los procesos siguiendo el proceso MAAGTICSI.  Dirige, supervisa y controla la ejecución del Proyecto de implementación de mejora de procesos.
7		Comunica el proyecto de implementación de mejora de procesos a los involucrados. (Jefes de Departamento).
8	Coordinador de Procesos Ingeniero de Procesos	Verifica que se Integren los registros para proveer evidencia sobre el cumplimiento y mejora de los procesos  Registra la evidencia sobre el cumplimiento y mejora de los procesos

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-13</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		Rev. 01
			Hoja: 5 de 7



<b>9</b>	Coordinador de Procesos Ingeniero de Procesos	<p>Verifica que se Integre la documentación de las lecciones aprendidas y mantendrá a disposición de los involucrados e interesados, la información dentro del repositorio de la STIC.</p> <p>Documento: F07-MT-STIC-04 Lecciones Aprendidas.</p>
<b>10</b>	Coordinador de Procesos Ingeniero de Procesos	<p>Evalúa la operación del sistema de gestión y mejora de los procesos. Obtiene un diagnóstico del estado actual de los procesos de STIC. Identifica los procesos que tienen oportunidades de mejora. Verifica que se elabora el reporte de Evaluación de Procesos.</p> <p>Documenta: F18-MT-STIC-04-Reporte de Evaluación de Procesos. F19-STIC-04-Solicitud de Mejora de Procesos.</p>
<b>11</b>	Coordinador de Procesos	<p>Verifica y Administra el control de cambios y de versiones. Documenta el control de cambios y versiones de las metodologías, manual de organización, procedimientos y formatos.</p>
<b>12</b>	Ingeniero de Procesos	<p>Identifica Acciones de Mejora. Registra en el Repositorio de solicitudes de mejora recibidas. Elaborar el análisis de mejoras propuestas.</p> <p>Documento: F08-MT-STIC-04-Identificación y Análisis de Mejora de Procesos.</p>
<b>13</b>	Coordinador de Procesos	<p>Documentar las solicitudes de mejoras de procesos como proyectos de implementación de mejora de procesos, conforme a lo establecido en el proceso MAAGTIC SI – Administración del Portafolio de Proyectos (APP), para su evaluación y en su caso, autorización correspondiente. Siempre y cuando las mejoras propuestas impliquen la necesidad de realizar un proyecto.</p> <p>Documento: F08-MT-STIC-04-Identificación y Análisis de Mejora de Procesos. F19-STIC-04-Solicitudes de Mejora de Procesos.</p>
<b>14</b>	Coordinador de Procesos	<p>Elaborar Informes Ejecutivos de Evaluación.</p> <p>Documento: F11-MT-STIC-04-Informes Ejecutivos de Evaluación.</p>
<b>15</b>	Coordinador de Procesos	<p>Difunde los resultados obtenidos a los involucrados.</p>
<b>16</b>	Grupo Integral de TIC	<p>Se informa al Grupo Integral de TIC, sobre las actividades del proceso.</p>

 	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-13</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: JUN 15
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		Rev. 01
			Hoja: 6 de 7

## 6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2008 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01
MAAGTICSI	Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información
Metodología de Gestión de Procesos	MT-STIC-04
FORMATOS:	
Lecciones Aprendidas	F07-MT-STIC-04
Identificación y Análisis de Mejora de Procesos.	F08-MT-STIC-04
Documento de Planeación para la Implementación de Mejora de Procesos.	F16-MT-STIC-04
Proyecto de Implementación de Mejora de Procesos.	F17-MT-STIC-04
Reporte de Evaluación de Procesos.	F18-MT-STIC-04
Solicitudes de Mejora de Procesos.	F19-MT-STIC-04

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Roles y Responsabilidades	5 años	Responsable del Sistema de Gobierno TIC	F03-MT-STIC-04
Metodología de Gestión de Procesos	5 años	Coordinación para la Gestión de Procesos	MT-STIC-04
Lecciones Aprendidas	5 años	Coordinación para la Gestión de Procesos	F07-MT-STIC-04
Identificación y Análisis de Mejora de Procesos.	5 años	Coordinación para la Gestión de Procesos	F08-MT-STIC-04
Documento de Planeación para la Implementación de Mejora de Procesos.	5 años	Coordinación para la Gestión de Procesos	F16-MT-STIC-04
Proyecto de Implementación de Mejora de Procesos.	5 años	Coordinación para la Gestión de Procesos	F17-MT-STIC-04
Reporte de Evaluación de Procesos.	5 años	Coordinación para la Gestión de Procesos	F18-MT-STIC-04
Solicitudes de Mejora de Procesos.	5 años	Coordinación para la Gestión de Procesos	F19-MT-STIC-04

	<b>PROCEDIMIENTOS</b>		Código: <b>PR-STIC-13</b>
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		Fecha: <b>JUN 15</b>
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		Rev. <b>01</b>
			Hoja: <b>7 de 7</b>

## 7. Glosario

<b>TIC:</b>	Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
<b>STIC:</b>	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
<b>SFP:</b>	Secretaría de la Función Pública.
<b>MAAGTICSI:</b>	Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones.
<b>OSGP:</b>	Proceso MAAGTICSI de “Operación del Sistema de Gestión y mejora de Procesos”

## 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 institucional	JUN 15