

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-05</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 1 de 9</p>

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

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección General
Firma			

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 2 de 7

1. Propósito

Definir los alcances 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.

Establecer niveles de servicio 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 ante la Dirección de Administración los recursos financieros necesarios para atender las necesidades de TIC y sistemas especiales, así como para garantizar la continuidad y el correcto funcionamiento de los servicios de TICs.

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

	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-STIC-05</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN GENERAL</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 3 de 7</p>

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.

PO1-STIC-05. 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.

PO2-STIC-05. 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.

PO3-STIC-05. 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 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).

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 4 de 7

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1.	Jefe de Departamento de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica / Coordinación de Innovación de Servicios	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.
2.	Coordinación de Innovación de Servicios	Determinar las categorías y subcategorías de los servicios contenidos en el catálogo de servicios de TIC y mantenerlas actualizadas.
3.	Coordinación de Innovación de Servicios	Evaluar y actualizar Catálogo de Servicios.
4.	Responsables de Servicio	Desarrollar Documento de Diseño del Servicio. (F01-PR-STIC-05)
5.	Coordinación de Innovación de Servicios	Formalizar Paquete de Diseño de Servicio.
6.	Coordinación de Innovación de Servicios/	<p>Establecer Acuerdos de Nivel Operacional. (F02-PR-STIC-05)</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 Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 5 de 7

7.	Coordinación Innovación de Servicios	Definir los Acuerdos de Niveles de Servicio. 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.
8.		Someter a revisión y aprobación al Grupo Integral de TIC el, Catálogo de Servicios, los Paquetes de Diseños de los Servicios, los requerimientos operativos y los niveles de servicio.
9.	Grupo Integral de TIC	Analizar y aprobar los servicios contenidos en Catálogo de servicios de TIC. ¿Se aprueba cambios al Portafolio de Servicios? 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
10.	Coordinación Innovación de Servicios	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.
11.	Jefe de Departamento de Gestión y Operación de Servicios/ Coordinación de Mesa de Servicio	Difunde el Catálogo de Servicio a los usuarios y responsables de los servicios.
12.	Coordinación Innovación de Servicios	Supervisar el grado de cumplimiento de los niveles de servicio y elaborar el Programa de Mejora Continua de los Servicios (F03-PR-STIC-05).

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad	No aplica
Manual de Gestión de la Calidad	MGC-DG-01
Control de documentos	PR- SGC-01
Manual Administrativo de Aplicación General de	

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 6 de 7

Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI)	Interno
--	---------

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Paquete de Diseño y Arquitectura de Servicio de TIC	3 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F01-PR-STIC-05
Acuerdo de Niveles Operacionales	3 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F02-PR-STIC-05
Reporte de Revisión y Programa de Mejora de Servicios de TIC	3 años	Jefatura de Gestión de Arquitectura e Infraestructura Tecnológica	F03-PR-STIC-05

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.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-STIC-05
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: DIC 20
	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES Y SISTEMAS ESPECIALES		Rev. 03
			Hoja: 7 de 7

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.

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
01	Actualización de la imagen y del nombre del instituto	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20