


	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-13
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 1 de 8</b>

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

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura del Departamento de Gestión Estratégica	Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Dirección General
Firma			

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-13
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 2 de 8</b>

## 1. Propósito

Establecer y operar un sistema de gestión y mejora continua de los procesos de la STIC, en el que se verifiquen, evalúen y se consideren las acciones de mejora necesarias para una operación eficiente.

## 2. Alcance

Aplica a todos los procesos establecidos en la Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

## 3. Responsabilidades

- **Grupo Integral de TIC.**

- Validar y aprobar los documentos de Administración de Procesos y el de Proyecto de Implementación de Mejora.

- **Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones:**

- Presidir el Grupo Integral de TIC.
- Gestionar ante la Dirección de Administración los recursos humanos y financieros para asegurar las actividades de el Sistema de Gestión y Mejora de Procesos de TIC.
- Establecer el Sistema de Gestión y Mejora de procesos.
- Asegurar que el Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos se implemente en la STIC.
- Dar seguimiento al funcionamiento y control del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos.

- **Jefe del Departamento de Gestión Estratégica:**



- Revisar el documento de Administración de Procesos y someterlo a la autorización del Grupo Integral de TIC.
- Aprobar el Proyecto de Mejora de Procesos y el Plan de Implementación de Mejora de Procesos.
- Revisar y firmar el soporte documental del Sistema de Mejora de Procesos.

- **Jefaturas de la STIC (Responsables de los procesos).**

- Enviar al Departamento de Gestión Estratégica la información necesaria de procesos, proyectos y servicios, para la actualización del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos, Sistema de Gestión de la Calidad.
- Ejecutar las acciones de mejora de procesos y productos.

- **Encargado de la Gestión de Procesos de TIC:**

- Administrar y operar el Sistema de Gestión y Mejora de Procesos de la STIC.
- Integrar en el Repositorio de activos de procesos la información del conocimiento de la STIC, en coordinación con los responsables de los procesos.
- Elaborar la planeación para la implementación de mejora de procesos.
- Comunicar el Proyecto de implementación de mejora de procesos, a los involucrados.

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-13
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 3 de 8</b>

- Ejecutar la planeación de implementación de mejoras con el objeto de tener un diagnóstico del estado actual de los procesos de STIC.
- Identificar los procesos y formatos que tienen oportunidades de mejora.
- Elaborar el análisis de mejoras propuestas, mediante la revisión, análisis, priorización y selección de las solicitudes de mejora de procesos
- Administrar y dar seguimiento a la ejecución de las acciones de mejora de la STIC.
- Documentar y difundir los resultados del Sistema de Gestión y Mejora de Procesos.
- Integrar los registros de información de la operación del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos para gestionar que se integren en el repositorio de la STIC.
- Documentar e integrar la información de las lecciones aprendidas en el repositorio de la STIC.
- Difundir las lecciones aprendidas a los involucrados e interesados
- Revisar, al menos una vez al año la operación de cada proceso de la STIC.

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

**PO1-STIC-PR13.** El Titular de la STIC deberá aprobar el Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos.



**PO2-STIC-PR13.** Con apoyo del Grupo Integral de TIC, la STIC nombrará al responsable de revisar y promover las actualizaciones a las nuevas versiones del MAAGTICSI emitidas por la Secretaria de la Función Pública (SFP).

**PO3-STIC-PR13.** El Grupo Integral de TIC será el responsable de evaluar la operación del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos de TIC.



**PO4-STIC-PR13.** El Sistema de Gestión y Mejora de Procesos de TIC deberá estar conformado por la documentación que abarca todos los procesos de la STIC.

#### 5. Descripción del procedimiento:



N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
<b>1</b>	Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Establecer el Sistema de Gestión y Mejora de Procesos de la STIC y el Repositorio de Gestión de Procesos de TIC para dar seguimiento al soporte documental de procesos de la STIC.
<b>2</b>	Encargado de Procesos / Jefes de Departamento	Establecer objetivos, metas, objetivos de calidad del proceso y de sus productos, criterios técnicos de aceptación de los productos del proceso, métricas y resultados esperados.
<b>3</b>	Encargado de Procesos	Elaborar y someter a la revisión del Jefe del Departamento de Gestión Estratégica el documento de Administración de Procesos (F01-PR-STIC-13).
<b>4</b>	Jefe del Departamento de Gestión Estratégica	Revisar el documento Administración de Procesos (F01-PR-STIC-13).

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-13
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 4 de 8</b>

<b>5</b>	Jefe del Departamento de Gestión Estratégica	Someter a la autorización del Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y del Grupo Integral de TIC el documento Administración de Procesos (F01-PR-STIC-13).
<b>6</b>	Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones / Grupo Integral de TIC	Aprobar el documento Administración de Procesos (F01-PR-STIC-13).  ¿Se aprueba el documento? Si: Pasar a la actividad 7. No: Realizar las correcciones pertinentes y pasar a la actividad 3.
<b>7</b>	Encargado de Procesos	Elaborar el Proyecto de Implementación de Mejora de Procesos (F08-PR-STIC-13).
<b>8</b>	Encargado de Procesos	Someter a la revisión de la Jefatura del Departamento de Gestión Estratégica el Proyecto de Implementación de Mejora de Procesos (F08-PR-STIC-13).
<b>9</b>	Jefe del Departamento de Gestión Estratégica	Revisar el Proyecto de Implementación de Mejora de Procesos (F08-PR-STIC-13).
<b>10</b>	Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones / Grupo Integral de TIC	Aprobar el Proyecto de Implementación de Mejora de Procesos (F08-PR-STIC-13).  ¿Se aprueba el proyecto? Si: Pasar a la actividad 11. No: Realizar las correcciones pertinentes y pasar a la actividad 7.
<b>11</b>	Encargado de Procesos	Elaborar el Documento de Planeación para la Implementación de Mejora de Procesos (F07-PR-STIC-13).
<b>12</b>	Encargado de Procesos	Someter a la revisión de la Jefatura del Departamento de Gestión Estratégica el Documento de Planeación para la Implementación de Mejora de Procesos (F07-PR-STIC-13).
<b>13</b>	Jefe del Departamento de Gestión Estratégica	Revisar y aprobar el Documento de Planeación para la Implementación de Mejora de Procesos (F07-PR-STIC-13).  ¿Se aprueba el documento? Si: Pasar a la actividad 14. No: Realizar las correcciones pertinentes y pasar a la actividad 11.
<b>14</b>	Encargado de Procesos	Elaborar el Documento de Planeación de Evaluación (F12-PR-STIC-13).
<b>15</b>	Encargado de Procesos	Enviar a las jefaturas de departamento el programa de revisiones (Documento interno).
<b>16</b>	Encargado de Procesos	Realizar la verificación de implementación de procesos y formatos conforme al programa de revisiones.
<b>17</b>	Encargado de Procesos	Registrar el resultado de las revisiones en el formato Documento de Planeación de Evaluación (F12-PR-STIC-13) Anexo 1 (Documento Interno).

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-13
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 5 de 8</b>

<b>18</b>	Encargado de Procesos	Documentar Reporte de Evaluación de Procesos (F09-PR-STIC-13).
<b>19</b>	Encargado de Procesos	Registrar la evaluación de los procesos, las propuestas de mejora, el análisis del desempeño de los procesos, en el formato Identificación y Análisis de Mejoras a Procesos (F04-PR-STIC-13).
<b>20</b>	Encargado de Procesos	Someter a la revisión y firma el formato Identificación y Análisis de Mejoras a Procesos (F04-PR-STIC-13) por los jefes del departamento .  ¿Procede? Si: Firmar el documento y pasar a la actividad 21. No: Realizar adecuaciones pertinentes y pasar a la actividad 19.
<b>21</b>	Encargado de Procesos / Jefes de Departamento	Elaborar con base en los hallazgos de la revisión, el formato de Solicitud de Mejora (F10-PR-STIC-13) donde se indiquen los procesos a los que aplique la acción de mejora.
<b>22</b>	Encargado de Procesos	Elaborar el Documento de Acciones de Mejora (F06-PR-STIC-13) con base en las Solicitudes de Mejora.
<b>23</b>	Encargado de Procesos	Realizar los cambios pertinentes y actualizar la información en el Repositorio de la Gestión de Procesos.
<b>24</b>	Jefes de Departamento	Consultar el Repositorio de la Gestión de Procesos para verificar el seguimiento y cumplimiento de la Solicitud de Mejora(F10-PR-STIC-13).
<b>25</b>	Encargado de Procesos	Documentar las Lecciones aprendidas (F03-PR-STIC-13) observadas durante la ejecución de un proceso, proyecto, operación de un servicio, o de la identificación durante las revisiones de los procesos de la STIC.
<b>26</b>	Encargado de Procesos	Dar seguimiento de las mejoras y registrar la información en el formato de Resultado de Mejoras Implementadas (F11-PR-STIC-13).
<b>27</b>	Encargado de Procesos	Entregar la documentación generada del Sistema de Gestión y Mejora de Procesos al Jefe de Departamento de Gestión Estratégica, para revisión y firma.
<b>28</b>	Jefe de Departamento de Gestión Estratégica	Revisar y firmar el soporte documental del Sistema de Gestión y Mejora de Procesos.  ¿Procede? Si: Firmar los documentos y pasar a la actividad 29. No: Realizar las correcciones pertinentes y pasar a la actividad 25.
<b>29</b>	Encargado de Procesos y/o Jefes de Departamento	Integrar en el repositorio de Gestión de Procesos de TIC la documentación de las Lecciones Aprendidas (F03-PR-STIC-13), Resultado de Revisiones de Calidad e Integridad de Información de Conocimiento (F05-PR-STIC-13) y mantenerla a disposición de los involucrados e interesados.
<b>30</b>	Jefe de Departamento de Gestión Estratégica	Entregar a la STIC informe ejecutivo de los resultados del sistema de Gestión y Mejora de los Procesos de la STIC (Documento Interno).
<b>31</b>	Encargado de Procesos	Documentar el control de cambios y versiones de los formatos en el documento Reglas de Adaptación (F02-PR-STIC-13).



	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-13
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 6 de 8</b>

<b>32</b>	Encargado de Procesos / Jefe del Departamento de Gestión Estratégica	Evaluar la operación del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos de la STIC.
<b>33</b>	Encargado de Procesos / Jefe del Departamento de Gestión Estratégica	Elaborar el Formato para la Identificación y Análisis de Mejora de Procesos (F04-PR-STIC-13) y el documento interno para el análisis comparativo de los procesos evaluados.
<b>34</b>	Jefe del Departamento de Gestión Estratégica	Registrar en el Repositorio los resultados de las evaluaciones para su consulta y conocimiento del personal involucrado en cada proceso.  <b>TERMINA PROCEDIMIENTO.</b>

#### 6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2015 ISO 9001:2015 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
Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información	Interno



REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Administración de Procesos	3 años	Jefatura del Departamento de Gestión Estratégica	F01-PR-STIC-13
Reglas de Adaptación	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F02-PR-STIC-13
Lecciones Aprendidas	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F03-PR-STIC-13
Identificación y Análisis de Mejora de Procesos.	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F04-PR-STIC-13

	<b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015		<b>Código:</b> PR-STIC-13
	<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>		<b>Fecha:</b> DIC 20
	<b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b>		<b>Rev. 03</b>
			<b>Hoja: 7 de 8</b>

Resultado de Revisiones de Calidad e Integridad de Información de Conocimiento	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F05-PR-STIC-13
Documento de Acciones de Mejora	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F06-PR-STIC-13
Documento de Planeación para la Implementación de Mejora de Procesos.	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F07-PR-STIC-13
Proyecto de Implementación de Mejora de Procesos.	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F08-PR-STIC-13
Reporte de Evaluación de Procesos.	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F09-PR-STIC-13
Solicitudes de Mejora de Procesos.	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F10-PR-STIC-13
Resultado de Mejoras Implementadas	3 años	Jefaturas de Departamentos de la STIC	F11-PR-STIC-13
Documento de Planeación de Evaluación	3 años	Jefatura del Departamento de Gestión Estratégica	F12-PR-STIC-13
Anexo 1 del Documento de Planeación de Evaluación	3 años	Jefatura del Departamento de Gestión Estratégica	Anexo 1 (Documento interno) del formato F12-PR-STIC-13

## 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>SFP</b>	Secretaría de la Función Pública.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTOS</b> Versión ISO 9001:2015</p>		<p><b>Código:</b> PR-STIC-13</p>
	<p align="center"><b>DIRECCIÓN GENERAL</b></p>		<p><b>Fecha:</b> DIC 20</p>
	<p align="center"><b>OPERACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DE TIC</b></p>		<p><b>Rev. 03</b></p>
			<p><b>Hoja:</b> 8 de 8</p>

## 8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de la imagen institucional	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