

Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
0	14/12/2016	NEIXAR	Se genera la versión base del proceso de Gestión del Catálogo de Servicios.
1	05/11/2018	NEIXAR	Se incluye código de proceso, se realiza mejora continua a Políticas, Entradas y salidas, Procedimiento, Diagrama, Roles y Responsabilidades, Referencias, Glosario, se cambió el apartado 10 "Registros" por "Anexos".
2	26/04/2019	NEIXAR	Se actualiza la imagen y estructura del proceso, se actualiza el Alcance y Glosario.

Objetivo

El proceso de Gestión de Catálogo de Servicios recopila e inventaría de forma adecuada y metodológica los servicios que ofrece la UASIPT, con el propósito de proporcionar a los mandos medios y superiores, información clara y precisa sobre los servicios de la Unidad de Administración de Sistemas de Información y Procesos Tecnológicos.

Alcance

Los servicios de TIC que son ofrecidos al Instituto a través de la Unidad de Administración de Sistemas de Información y Procesos Tecnológicos.

Políticas

Generales

1. El Catálogo de Servicios deberá de contener: monitoreo de activos de información y restauración de fallas; operación de la red de datos; telefonía; correo electrónico; autenticación de certificados digitales y de mensajes; validación de documentos con firma electrónica avanzada; procesamiento de la información; operación de aplicativos y Mesa Central de Servicios, de acuerdo a lo que establece el Proceso de Administración de Servicios (ADS). La Gestión de la Disponibilidad deberá verificar que los objetivos de la disponibilidad del servicio, cumplen con todo lo acordado por la gestión del servicio y recursos relacionados con el rendimiento de disponibilidad.
2. Los responsables del Proceso de Planeación Estratégica (PE) y del Catálogo de Servicios de TIC del Instituto, deberán mantener actualizado el inventario de aplicaciones de la Administración Pública Federal y su catálogo de servicios de TIC, poniendo este último a disposición de la Unidad.
3. El Catálogo de Servicios de infraestructura de información esenciales y activos deberá de mantenerse actualizado de manera trimestral.
4. El Catálogo deberá mantenerse actualizado a fin de facilitar la definición de los controles que se requieran, en términos de lo previsto en el MAAGTICSI.
5. El Catálogo de Servicios es la única fuente oficial y autorizada de información con respecto a los servicios que provee TIC al negocio.

Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios

6. La información contenida en el Catálogo de Servicios es confidencial y propiedad del Instituto para uso exclusivo interno de la Dirección de Tecnología y Estrategia Digital.
7. La información contenida en el Catálogo de Servicios deberá hacerse disponible en los procesos autorizados para su uso.
8. El Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios debe ser revisado por lo menos una vez al año para integrar ajustes o mejoras.

Específicas

1. El responsable del Catálogo de Servicios deberá difundir, actualizar y mantener el presente proceso y verificar su aplicación en el Instituto.
2. El responsable del Catálogo de Servicios de TIC deberá mantener actualizado el catálogo de servicios de TIC, a efecto de que contenga para cada servicio, cuando menos, la información siguiente:
 - Nombre y descripción del servicio, resumida y detallada.
 - Propietario del servicio, Responsable técnico y en su caso, usuario del servicio.
 - Condiciones de prestación del servicio
 - Arquitectura empresarial detallando sus componentes.
 - Disponibilidad del servicio.
 - Métricas e indicadores.
 - Costo de operar el servicio.
 - Garantía de cuando menos los siguientes servicios comunes en desarrollo y existentes:
 - Operación de trámites y servicios a través de la Ventanilla Única Nacional.
 - Mesa Central de Servicios.
 - Reportes estadísticos de la gestión de trámites y servicios.
 - Servicios de apertura de información pública en formato abierto, de acuerdo a las directrices que en esta materia se expidan.
 - Autenticación de certificados digitales.
 - Autenticación de mensajes y validación de documentos con firma digital.
 - Módulo de firmado electrónico de documentos.
 - Aplicaciones únicas de sustitución de uso de papel y generación de oficios electrónicos, de acuerdo con los Lineamientos para la operación, funcionalidad, comunicación y seguridad de los sistemas automatizados de control de gestión, y el DTISACG.
 - Aplicaciones para la gestión sin papel y la automatización de los procesos que se establecen en los Manuales Administrativos de Aplicación General.
 - Asegurar que los datos que se mantengan en el repositorio de configuraciones del Proceso de Administración de la Configuración (ACNF), se encuentren registrados en la herramienta de Gestión de la Política TIC.
 - Mantener informados a los responsables del diseño de los servicios de TIC, y a los responsables de los servicios de TIC en operación, sobre los cambios al catálogo de servicios de TIC.
3. El dueño del proceso del Catálogo de Servicios deberá:
 - Recabar información de las unidades responsables, visión a largo plazo con:
 - Los objetivos previstos para cada entrega de servicios de TIC.
 - Los servicios de TIC necesarios para alcanzar las metas de dichos objetivos.
 - Las capacidades y recursos estimados para implementar los servicios de TIC que se requieren para cumplir con los objetivos referidos.
 - La ruta crítica para la entrega de los servicios de TIC.

Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios

- Recabar información actual con que cuenten las unidades responsables con respecto a los servicios de TIC existentes y los presupuestos, con el propósito de proveer información única y consistente de los servicios de TIC.
- 4. Cualquier modificación (adición, cambio o remoción) a un servicio en el alcance del Catálogo de Servicios, deberá ser notificado al gestor del Proceso del Catálogo de Servicios de TIC para su análisis y procedencia en caso de derivarse alguna actualización a la información del Catálogo de Servicio.
- 5. Todos los servicios incluidos dentro del Catálogo de Servicios deben ser registrados en la Herramienta de Gestión de la Política TIC, de la Unidad de Gobierno Digital.
- 6. Incluir los servicios de TIC que proveen terceros al Catálogo de Servicios.
- 7. El Gestor del proceso deberá generar los reportes de indicadores que se requieran en el proceso para identificar oportunidades de mejora.
- 8. El Dueño del proceso deberá revisar acorde a la frecuencia establecida, los indicadores de desempeño definidos para este proceso, para validar el cumplimiento de los objetivos del mismo o bien, identificar desviaciones y corregirlas.
- 9. El Dueño del proceso deberá identificar, discutir y proponer mejoras al proceso a través del Proceso de Mejora Continua.

Entradas

Entrada	Criterio Aplicable
Información de los servicios institucionales	N/A
Solicitudes de Cambio (RFC)	N/A
Requerimientos institucionales: <ul style="list-style-type: none"> ○ Servicio nuevo ○ Modificación de un servicio ○ Retiro de un servicio 	N/A

Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir el proceso de manera eficiente y efectiva. • Garantizar la efectividad y cumplimiento del proceso. • Generar información de la gestión del proceso de catálogo de servicios. • Identificar y corregir las desviaciones del proceso. • Revisar los indicadores de desempeño del Proceso e identificar mejoras.
Gestor del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la gestión operativa del proceso. • Integrar los Servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones al catálogo de servicios, de acuerdo a lo

Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios

	<p>que establece el Proceso de Administración de Servicios (ADS).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deberá mantener actualizado el catálogo de servicios a fin de facilitar la definición de los controles que se requieran para protegerlas, en términos de lo previsto en el MAAGTICSI. • Mantener actualizado el catálogo de servicios de TIC, así como el inventario de Arquitectura empresarial, a través de la Herramienta de Gestión de la Política TIC. • Mantener informados a los responsables del diseño de los servicios de TIC, y a los responsables de los servicios de TIC en operación, sobre los cambios al catálogo de servicios de TIC. • Generar u obtener los indicadores de desempeño del proceso que permitan validar el cumplimiento de los objetivos del proceso.
Responsable del Diseño de Servicios de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Definir, en coordinación con los involucrados, los requerimientos del servicio de TIC. • Realizar un análisis de los requerimientos asociados al servicio de TIC, y verificar que se documenten y aprueben por los diversos involucrados. • Verificar la infraestructura y capacidad de componentes y servicios de TIC existentes, debiendo especificar la reutilización de elementos que se haya identificado.
Responsable del Servicio de TIC en Operación	<ul style="list-style-type: none"> • Definir y documentar los servicios de TIC en Operación.
Mesa Central de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Registrar y dar seguimiento a las solicitudes de cambio.

Matriz de Roles y Responsabilidades

La definición de roles y responsabilidades aplicadas en este documento:

Responsable (R): Este rol realiza el trabajo y es responsable por su ejecución.

Aprobador (A): Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas asignadas.

Consultado (C): Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.

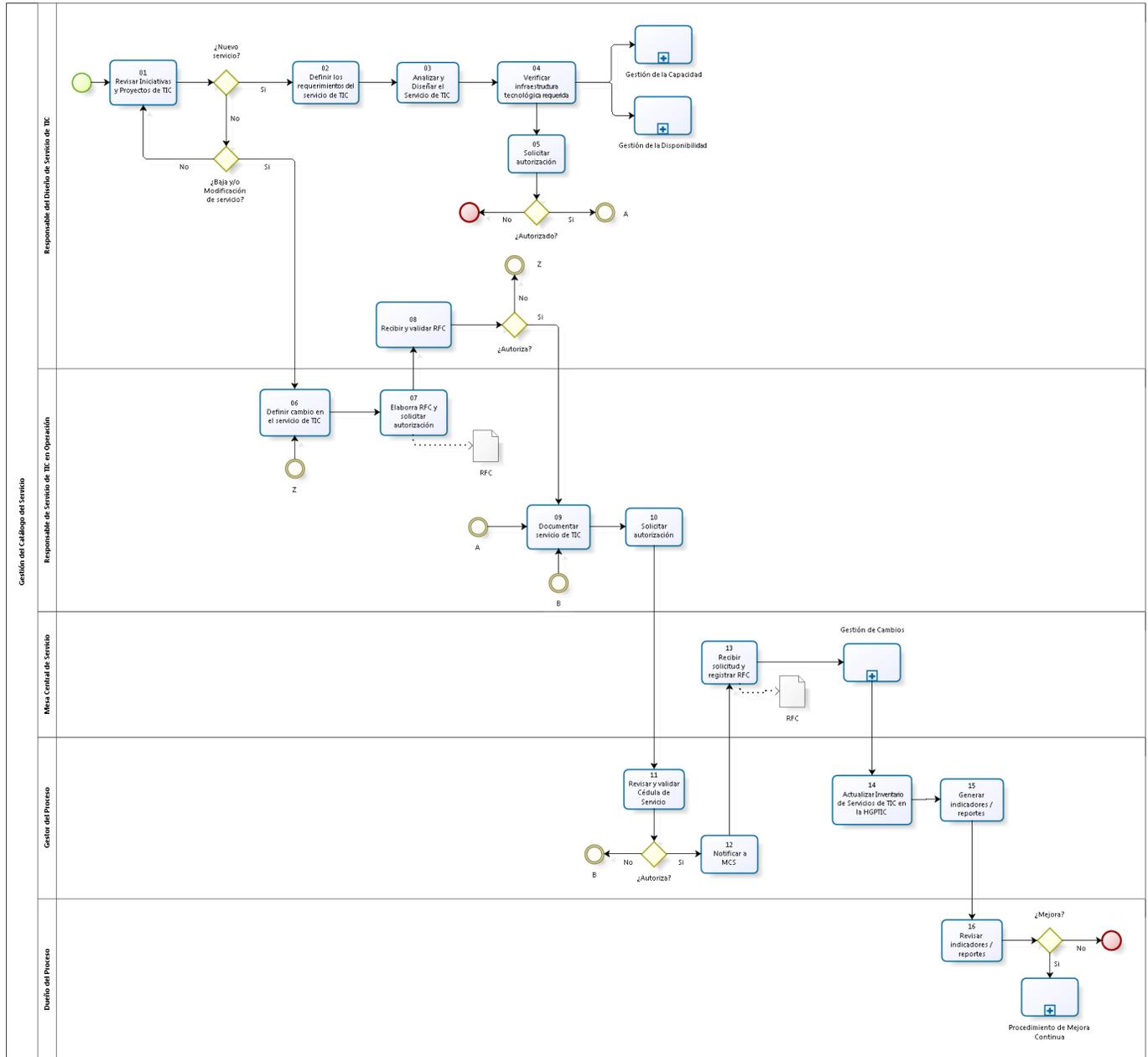
Informado (I): Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

Tarea	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Responsable del Diseño de Servicio de TIC	Responsable del Servicio de TIC en Operación	Mesa Central de Servicio
1. Revisar Iniciativas y Proyectos de TIC	A		R		
2. Definir requerimientos del Servicio de TIC	A		R		

Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios

Tarea	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Responsable del Diseño de Servicio de TIC	Responsable del Servicio de TIC en Operación	Mesa Central de Servicio
3. Analizar y Diseñar el Servicio de TIC	A		R		
4. Verificar Infraestructura Tecnológica requerida	A		R		
5. Solicitar autorización	A		R		
6. Definir cambio en el Servicio de TIC	A			R	
7. Elaborar RFC y solicita autorización	A		I	R	
8. Recibir y validar propuesta RFC	A		R		
9. Documentar Servicio de TIC	A		I	R	
10. Solicitar autorización	A		I	R	
11. Revisar y validar Cédula de Servicio	A	R			
12. Notificar a MCS	A	R			I
13. Recibir solicitud y registrar RFC	A				R
14. Actualizar Catálogo de Servicios de TIC en HGPTIC	A	R			

Diagrama del Proceso



Descripción Detallada del Proceso

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
1	Responsable del Diseño de Servicio de TIC	Cartera Ejecutiva de Proyectos de TIC	<p>Revisar Iniciativas y Proyectos de TIC</p> <p>El Responsable del Diseño de Servicio de TIC revisa Iniciativas y Proyectos de TIC.</p> <p>¿Nuevo servicio?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 2 ➤ No, ¿Baja y/o Modificación? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si, ir al paso 6 ○ No, ir al paso 1 	N/A
2	Responsable del Diseño de Servicio de TIC	N/A	<p>Definir requerimientos del Servicio de TIC</p> <p>El Responsable del Diseño de Servicio de TIC define los requerimientos del servicio de TIC.</p>	N/A
3	Responsable del Diseño de Servicio de TIC	N/A	<p>Analizar y Diseñar el Servicio de TIC</p> <p>El Responsable del Diseño de Servicio de TIC realiza un análisis de los requerimientos asociados al servicio de TIC, y verifica que se documenten y aprueben por las partes interesadas.</p>	N/A
4	Responsable del Diseño de Servicio de TIC	N/A	<p>Verificar Infraestructura Tecnológica requerida</p> <p>El Responsable del Diseño de Servicio de TIC verifica que la infraestructura actual sea la necesaria para el nuevo servicio de TIC, y solicita su aprobación.</p>	Oficio, Correo electrónico
5	Responsable del Diseño de Servicio de TIC	N/A	<p>Solicitar autorización</p> <p>El Responsable del Diseño de Servicio de TIC solicita autorización y valida si el nuevo servicio fue autorizado por todas las partes involucradas:</p> <p>¿Servicio autorizado?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si, ir al paso 9 ➤ No, Fin del Proceso 	Oficio, Correo electrónico

Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
6	Responsable de Servicio de TIC en Operación	N/A	Definir cambio en el Servicio de TIC El Responsable de Servicio de TIC en Operación define, en conjunto con las partes interesadas la modificación y/o baja del Servicio de TIC.	N/A
7	Responsable de Servicio de TIC en Operación	N/A	Elaborar RFC y solicitar autorización El Responsable de Servicio de TIC en Operación elabora la Solicitud de Cambio RFC documentando el cambio, su alcance, e impacto, y solicita autorización para llevarse a cabo.	Correo electrónico, Solicitud de Cambio (RFC)
8	Responsable del Diseño de Servicio de TIC	Correo electrónico, Solicitud de Cambio (RFC)	Recibir y validar propuesta RFC El Responsable del Diseño de Servicio de TIC recibe la Solicitud de Cambio y la revisa para considerar si es viable o no el cambio: ¿Autoriza? ➤ Si, ir al paso 9 ➤ No, ir al paso 6	Correo electrónico
9	Responsable de Servicio de TIC en Operación	Correo electrónico	Documentar Servicio de TIC El Responsable de Servicio de TIC en Operación documenta el servicio de TIC: Para servicios ya existentes: ➤ Actualiza la Cédula del Servicio Para servicios nuevos: ➤ Elabora la Cédula del Servicio	Cédula de Servicio
10	Responsable de Servicio de TIC en Operación	N/A	Solicitar autorización El Responsable de Servicio de TIC en Operación, una vez elaborada y/o actualizada la Cédula de Servicio, solicita la autorización de la misma.	Correo electrónico, Cédula de Servicio
11	Gestor del Proceso	Correo electrónico, Cédula de Servicio	Revisar y validar Cédula de Servicio El Gestor del Proceso recibe la Cédula de Servicio y verifica que ésta se encuentre bien documentada. ¿Autoriza Cédula? ➤ Si, ir al paso 12 ➤ No, ir al paso 9	N/A

**Proceso de Gestión de Catálogo
de Servicios**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
12	Gestor del Proceso	N/A	Notificar a MCS El Gestor del Proceso notifica a la Mesa Central de Servicios sobre el cambio, para que ésta realice la Solicitud de Cambio en la Herramienta Remedy.	Correo electrónico, Solicitud de Cambio (RFC)
13	Mesa Central de Servicio	Correo electrónico, Solicitud de Cambio (RFC)	Recibir solicitud y registrar RFC Mesa Central de Servicios recibe la solicitud y registra la Solicitud de Cambio a través de la Herramienta Remedy y la turna al Proceso de Gestión de Cambios.	Ticket CRQ
14	Gestor del Proceso	Cédula de Servicio	Actualizar Catálogo de Servicios de TIC en HGPTIC El Gestor del Proceso actualiza el Catálogo de Servicios de TIC en la Herramienta de Gestión de la Política TIC, de la Secretaría de la Función Pública, ingresando a la siguiente liga: http://politicatic.cidge.gob.mx/ Para acceder al sistema, el Gestor deberá utilizar su FIEL. Una vez que haya ingresado al sistema, deberá dirigirse a la pestaña: -> ARQUITECTURA EMPRESARIAL -> TIC -> SISTEMAS Y APLICACIONES y cargar y/o actualizar el Servicio de TIC. Fin del Proceso	Catálogo de Servicios actualizado en la HGPTIC

Salidas

Entrada	Criterios de Aceptación
Catálogo de Servicios actualizado en la HGPTIC	N/A
Cédula de Servicio	N/A
Correo electrónico	N/A
Solicitud de Cambio (RFC)	N/A

Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios

Ticket CRQ	N/A
------------	-----

Reportes

Los reportes del Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios tendrán la siguiente estructura:

- Nombre
- Objetivo
- Frecuencia
- Fuente
- Distribución

Métricas

Para obtener información clave del proceso, se utilizarán las siguientes métricas:

MÉTRICA	FRECUENCIA
Numero de modificaciones al catálogo de servicios	Semestral
Número de desviaciones detectadas al catálogo de servicios	Mensual

Indicadores clave de desempeño (KPI's)

Para medir la eficiencia del proceso, se utilizarán los siguientes indicadores clave de desempeño:

KPI	DESCRIPCIÓN	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA	META
% Servicios nuevos vs %Servicios dados de baja	Identificar la relación entre los servicios nuevos vs los que se retiran	$\left(\frac{\text{Total de Servicios Nuevos}}{\text{Total de servicios en el Catálogo de Servicios}} \right) * 100$ $\left(\frac{\text{Total de Servicios Retirados}}{\text{Total de servicios en el Catálogo de Servicios}} \right) * 100$	Mensual	N/A

Anexos

1. Cédula de Servicio.

Referencias

1. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
2. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).

Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios

3. ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, última reforma publicada DOF 23-07-2018.
4. Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL v3, 2011)
Procesos relacionados:
 - Proceso de Gestión de Activos y Configuraciones
 - Proceso de Gestión de la Demanda
 - Proceso de Gestión de Niveles de Servicio

Glosario de términos y definiciones

Concepto	Definición
Catálogo de servicios.	Es una base de datos o un documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en producción, incluye a los servicios que están disponibles para su implementación. El catálogo de servicios es parte del portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TI: los servicios de cara al cliente que son visibles para el negocio, y servicios de apoyo que son requeridos por el proveedor de servicios para entregar los servicios de cara-al-cliente.
Dueño del proceso.	Es la persona responsable final (que debe rendir cuentas) y garantizar que un proceso es adecuado para el propósito.
Entradas.	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
Gestor del proceso.	Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso.
Herramienta de Gestión de la Política TIC.	Sistema web usado para llevar a cabo la comunicación de actividades de reporte establecidas en el Acuerdo, considerando el reporte de PETIC, la obtención del dictamen técnico que emite la Unidad, autorización por parte de la UCP, la arquitectura empresarial, el MAAGTICSI, entre otros.
Indicadores Clave de Desempeño (KPI).	Es una métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TIC, proceso, plan, proyecto u otra actividad. Los indicadores claves de desempeño se utilizan para medir el logro de los factores críticos de éxito.
INSTITUTO O ISSSTE.	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
MAAGTICSI.	Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información.
Matriz RACI.	Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades de un proceso.
Métrica.	Es algo que se mide y se informa para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TIC o actividad.
Mesa Central de Servicio.	El punto de contacto único, en el cual se reciben las solicitudes de servicios de los usuarios de TIC.
Procedimiento.	Es un documento que contiene pasos que especifican cómo llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se definen como parte de los procesos.
Rol.	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función.
Salidas.	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las

Proceso de Gestión de Catálogo de Servicios

	actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
Servicio (TIC).	Es un servicio relacionado a las Tecnologías de la Información que puede ser proporcionado por recursos internos o por un proveedor y combina elementos tecnológicos, de comunicación, personas y procesos.
SFP.	Secretaría de la Función Pública.
TIC.	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.
Ticket.	Registro de solicitud, incidente, problema, o cualquier otra actividad que el usuario y/o los responsables de la Infraestructura y Servicios de TIC reportan a través de una herramienta (Mesa Central de Servicio).
UASIPT.	Unidad de Administración de Sistemas de Información y Procesos Tecnológicos.
Unidad.	Unidad de Gobierno Digital de la SFP.
Usuario.	Es una persona que utiliza los servicios de TIC.

Firmas

Elaboró	Aprobó
Nombre Miguel Ángel Lomelí Valderrábano	Nombre Lic. Óscar Escamilla Ángeles
Cargo Analista de Modelado de Aplicaciones	Cargo Jefe de Servicios de Planeación
Fecha 26/04/2019	Fecha 26/04/2019
Firma	Firma