

## Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
0	31/03/2017	NEIXAR	Se genera la versión base del proceso de Gestión de la Demanda.
1	05/11/2018	NEIXAR	Se incluye código de proceso, se realiza mejora continua a Políticas, Procedimiento y Diagrama, Roles y Responsabilidades, Referencias, se cambió el apartado 10 "Registros" por "Anexos".
2	14/05/2019	NEIXAR	Se actualiza la imagen y estructura del proceso.

## Objetivo

Anticipar, prevenir y gestionar la demanda de los servicios de TIC actuales y futuros, a través de un análisis y monitoreo de una manera eficiente, orientando la utilización de los recursos que entregan servicios para cumplir con los niveles de fluctuación de la demanda de los servicios.

## Alcance

Predecir y regular los ciclos de consumo, adaptando los picos de mayor exigencia para asegurar que los servicios TIC se sigan prestando de acuerdo a los SLA acordados con el cliente, optimizando la planificación para ajustarse a los patrones de consumo, equilibrando las demandas, tomando acciones en caso que existan desviaciones por fuera de los umbrales, detectando recursos inutilizados, velar por el uso y racionalización de dichos recursos, apoyando a los dueños de servicios en la toma de decisiones para la inversión en capacidad extra, nuevos servicios o cambios en los servicios basándose en el consumo.

## Políticas

### Generales

1. Analizar, rastrear, monitorear y documentar patrones de actividades de negocio (PBA) para predecir las demandas del servicio presentes y futuras.
2. Permitir que la capacidad adecuada sea entregada en el costo y momento adecuados.
3. Optimizar la utilización de los recursos TIC.

### Específicas

1. Entender la demanda de servicios de los usuarios.
2. En cuestiones de estrategia surgen dos tipos de planificaciones posibles:  
Corto plazo (tres meses).  
Mediano plazo (seis meses) / Largo plazo (un año).
3. Gestionar a mediano o largo plazo la demanda para evitar que ocurran incidencias.
4. El Gestor del proceso deberá generar los reportes de indicadores que se requieran en el proceso para identificar oportunidades de mejora.
5. 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.

### Proceso de Gestión de la Demanda

6. El Dueño del proceso deberá identificar, discutir y proponer mejoras al proceso a través del Proceso de Mejora Continua.

#### Entradas

Entrada	Criterio Aplicable
Iniciativa para crear un nuevo proyecto / servicio, o para modificar un servicio existente, del portafolio de servicio o del Proceso de Gestión de Cambios. (Documento de Informe de avance de proyectos).	N/A
Registro de Nuevo Proyecto.	N/A
Ficha de identificación de servicio.	N/A
Programa de Capacidad.	N/A

#### Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir periodo para establecer planeación anual de servicios</li> <li>Dirigir el proceso de manera eficiente y efectiva.</li> <li>Evaluar los requerimientos para los servicios de TIC de acuerdo a la estrategia, en conjunto con las partes interesadas.</li> <li>Aprobar o rechazar los requerimientos tecnológicos, en conjunto con las partes interesadas.</li> <li>Identificar y corregir las desviaciones del proceso.</li> <li>Revisar los indicadores de desempeño del Proceso e identificar mejoras.</li> </ul>
Gestor del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la gestión operativa del proceso.</li> <li>Coordinar la planeación del servicio.</li> <li>Solicitar la autorización a los planes de requerimientos tecnológicos</li> <li>Generar u obtener los indicadores de desempeño del proceso que permitan validar el cumplimiento de los objetivos del proceso.</li> </ul>
Responsables del Diseño de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar la planeación del servicio.</li> <li>Diseñar o modificar los servicios tomando en consideración la aprobación del plan.</li> <li>Establecer los requerimientos de servicios de TIC.</li> </ul>

## 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.

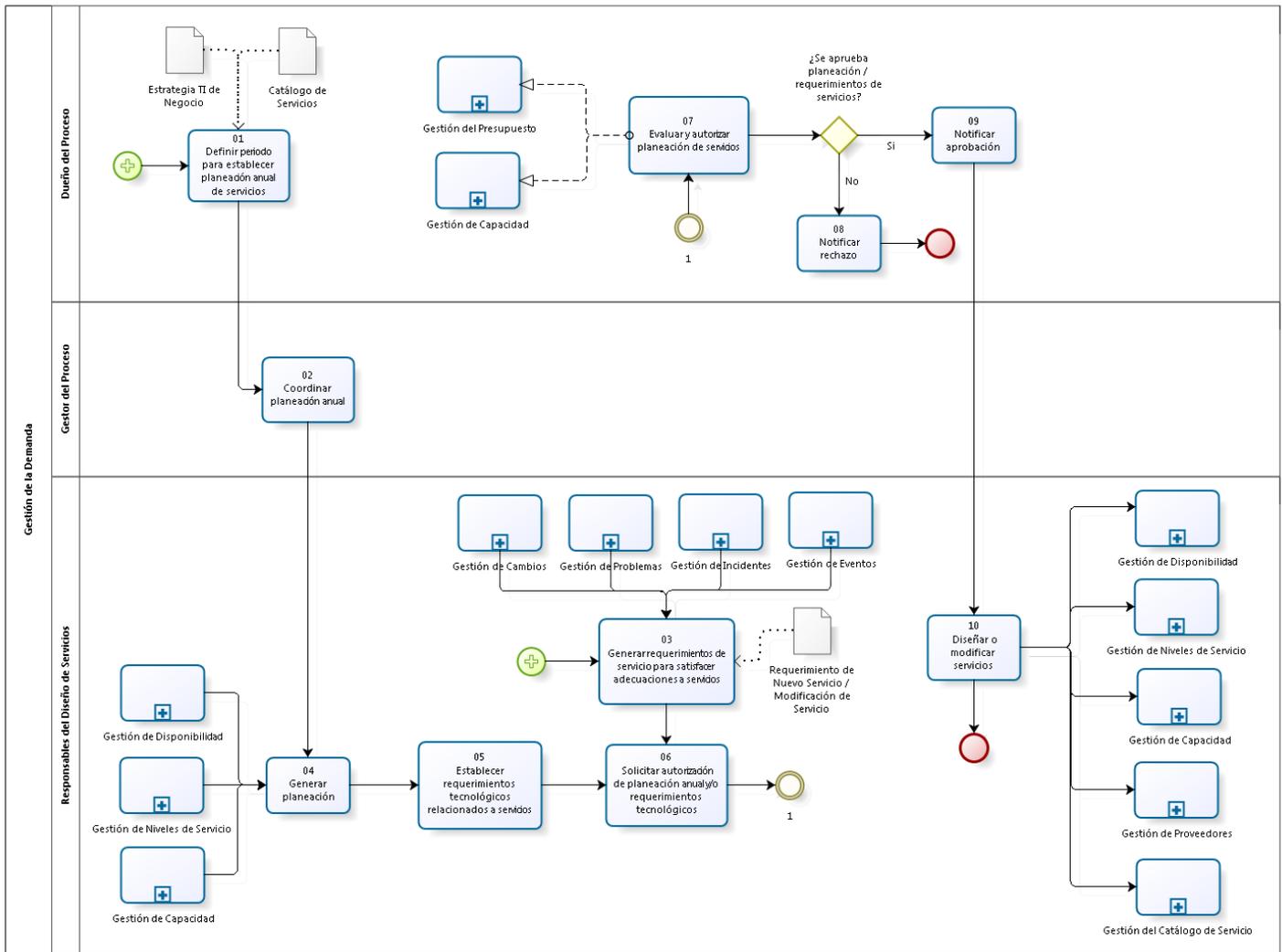
**Aprobador (A):** Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas asignadas.

**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	Responsables del Diseño de Servicios
1. Definir periodo de planeación	AR	R	
2. Coordinar planeación	A	R	
3. Generar requerimientos de servicio de TIC	A		R
4. Generar planeación de servicios de TIC	A		R
5. Establecer los requerimientos del servicio de TIC	A	I	R
6. Solicitar autorización de planeación anual	A,I		R
7. Evaluar y autorizar planeación de servicios	A,R	I	I
8. Notificar rechazo	A,R		
9. Notificar aprobación	A,R		
10. Diseñar o modificar los servicios	A		R

### Diagrama del Proceso



#### Descripción Detallada del Proceso

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
1	Dueño del proceso	N/A	<p><b>Definir periodo para establecer planeación anual de servicios</b></p> <p>Definir el periodo para establecer la planeación anual de servicios con base en la estrategia de TIC y el catálogo de servicios.</p>	Oficio
2	Gestor del proceso	N/A	<p><b>Coordinar planeación</b></p> <p>Coordinar la planeación con los Responsables del Diseño de Servicios.</p>	N/A
3	Responsable del Diseño de Servicio	N/A	<p><b>Generar requerimientos</b></p> <p>Generar requerimientos de servicio para satisfacer necesidades del servicio.</p>	N/A
4	Responsable del Diseño de Servicio	N/A	<p><b>Generar la planeación</b></p> <p>Generar la planeación considerando el proceso de gestión de niveles de servicio, capacidad y disponibilidad del servicio requeridos.</p>	N/A
5	Responsable del Diseño de Servicio	N/A	<p><b>Establecer requerimientos del servicio</b></p> <p>Establecer los requerimientos tecnológicos del servicio necesarios para satisfacer adecuaciones / nuevos servicios.</p>	N/A
6	Responsable del Diseño de Servicio	N/A	<p><b>Solicitar autorización de planeación anual</b></p> <p>Integrar los requerimientos a la planeación y solicitar la autorización de la planeación anual y requerimientos.</p>	Ticket KBA

**Proceso de Gestión de la Demanda**

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
7	Dueño del Proceso	Ticket KBA	<b>Evaluar y autorizar planeación de servicios</b>  Evalúa, con las partes interesadas en el Proceso, la planeación de servicios tecnológicos, considerando la estrategia de TIC. Se evalúa factibilidad considerando los procesos de Gestión del Presupuesto y Gestión de la Capacidad. ¿Se autoriza planeación? ➤ <b>Si, ir al paso 9</b> ➤ <b>No, ir al paso 8</b>	N/A
8	Dueño del Proceso	N/A	<b>Notificar rechazo</b>  Notificar rechazo de planeación de servicios / requerimientos tecnológicos. <b>Fin del Procedimiento</b>	Oficio
9	Dueño del Proceso	N/A	<b>Notificar aprobación</b>  Notificar aprobación de planeación / requerimientos tecnológicos.	Oficio
10	Responsable del Diseño de Servicio	N/A	<b>Diseñar o modificar servicios</b>  Diseñar o modifica servicios de acuerdo al plan aprobado. Los servicios modificados pueden afectar cualquiera de los siguientes procesos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de la Disponibilidad</li><li>• Gestión de Niveles de Servicios</li><li>• Gestión de la Capacidad</li><li>• Gestión de Proveedores</li><li>• Gestión del Catálogo de Servicios</li></ul> <b>Fin del Procedimiento</b>	N/A

**Salidas**

Entrada	Criterios de Aceptación
Oficio	N/A

## Reportes

Los reportes del Proceso de Gestión de la Demanda tendrán la siguiente estructura:

- Nombre
- Objetivo
- Frecuencia
- Fuente
- Distribución

## Métricas

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

MÉTRICA	FRECUENCIA
Atención de la demanda	Trimestral

## 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
% de atención de requerimientos por demanda de servicios	Solicitudes de cambio derivados de los requerimientos de demanda	$\left( \frac{\text{Número de requerimientos por demanda atendidos}}{\text{Número de total de requerimientos}} \right) * 100$	Trimestral	≥10%

## Anexos

1. N/A.

## Referencias

1. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
2. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).
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:
  - Gestión de la Disponibilidad
  - Gestión de Niveles de Servicios
  - Gestión de la Capacidad
  - Gestión de Proveedores
  - Gestión del Presupuesto

#### Glosario de términos y definiciones

Concepto	Definición
<b>Catálogo de servicios.</b>	Es una base de datos o un documento estructurado con información sobre todos los servicios de TIC 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 TIC: 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.
<b>Capacidad.</b>	Es la tasa máxima de desempeño que un elemento de configuración o servicios de TIC puede entregar.
<b>Disponibilidad.</b>	Es la habilidad de un servicio de TIC u otro elemento de configuración para realizar la función acordada cuando sea requerido. La disponibilidad está determinada por la confiabilidad, capacidad de dar mantenimiento, capacidad de dar servicio, desempeño y seguridad.
<b>Dueño del proceso.</b>	Es la persona responsable final (que debe rendir cuentas) y garantizar que un proceso es adecuado para el propósito.
<b>Entradas.</b>	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.
<b>Gestor del proceso.</b>	Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso.
<b>Indicadores Clave de Desempeño (KPI).</b>	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.
<b>INSTITUTO o ISSSTE.</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>MAAGTICSI.</b>	Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información.
<b>Matriz RACI.</b>	Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades de un proceso.
<b>Métrica.</b>	Es algo que se mide y se informa para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TIC o actividad.
<b>Patrón de actividad de negocio (PBA)</b>	Es un perfil que indica el comportamiento de una aplicación y/o servicio, utilizado para ayudar a entender y planear los niveles de demanda del aplicativo o servicio de TIC.
<b>Procedimiento.</b>	Es un documento que contiene pasos que especifican cómo llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se definen como parte de los procesos.
<b>Rol.</b>	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función.
<b>Salidas.</b>	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.
<b>Servicio (TIC).</b>	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.
<b>TIC.</b>	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para

**Proceso de Gestión de la Demanda**

	almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.
--	---

**Firmas**

Elaboró	Aprobó
Nombre <b>Miguel Ángel Lomelí Valderrábano</b>	Nombre
Cargo <b>Analista de Modelado de Aplicaciones</b>	Cargo <b>Jefatura de Servicios de Planeación</b>
Fecha <b>14/05/2019</b>	Fecha <b>14/05/2019</b>
Firma	Firma