



ESTRATEGIA DE EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA
DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES (SIGETIC)

ÍNDICE

1. Objetivo.....	3
2. Alcance	3
3. Estrategia de ejecución de los procedimientos del SIGETIC.....	3
3.1 Soporte	4
3.2 Capacitación	10
3.3 Comunicación	13
3.4 Concientización	15
3.5 Estabilización	17
3.6 Niveles de madurez/capacidad de los procesos de TIC.....	19
3.7 Evaluación al SIGETIC.....	21

1. Objetivo

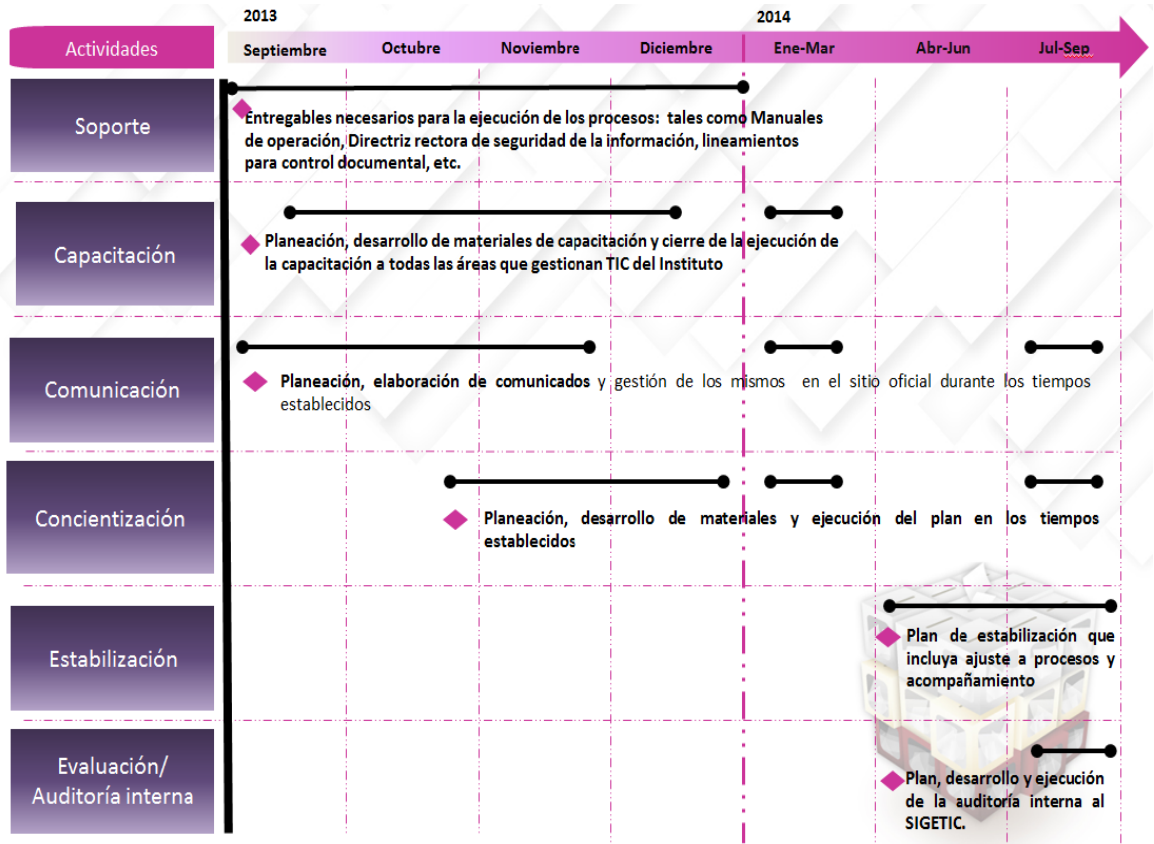
Determinar las acciones y consideraciones específicas para la ejecución de los procesos y procedimientos del SIGETIC de una forma gradual, con la finalidad de asegurar la implementación efectiva de acuerdo a las metas y los tiempos que se establezcan.

2. Alcance

Aplica para los 28 procesos y sus procedimientos, establecidos en el Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC).

3. Estrategia de ejecución de los procedimientos del SIGETIC

La ejecución de la Estrategia se establece a través de las siguientes actividades generales:



3.1 Soporte

Consiste en generar los entregables necesarios para la ejecución de los procesos; comprende básicamente las siguientes acciones:

Integración de Grupos de gobierno:

- Gobierno de TIC (GGTIC)

Como parte sustancial de la implementación de la estrategia de ejecución de los procesos, se formaliza la integración del Grupo de Gobierno de TIC como la entidad que proporciona la dirección y el control del Sistema de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Lo integra el titular de la Coordinación General de la Unidad Técnica de Servicios de Informática (como líder del grupo), así como personal de mando de las Unidades Responsables de Oficinas Centrales a cargo de áreas con funciones de TIC.

Su función principal es asegurar que se ejecuten los Procesos del SIGETIC, estableciendo el modelo de gobierno, evaluando su cumplimiento y promoviendo la mejora continua del Sistema. .

Posteriormente, y derivado de la necesidad de separar el gobierno de TIC de la gestión y operación. Se identifican los siguientes grupos, cuya función principal consiste en planear, construir, ejecutar y controlar actividades alineadas con la dirección establecida por el Grupo de Gobierno de TIC para alcanzar las metas/objetivos estratégicos Institucionales:

- Grupo de Gobierno de Seguridad de la Información (GCSI)

Este Grupo debe institucionalizar buenas prácticas para asegurar la implantación, seguimiento y controles que permitan proteger los activos de información del Instituto.

- Grupo de Arquitectura Tecnológica (GAT)

Su función principal consiste en elaborar el Programa de Tecnología y establecer los dominios y subdominios tecnológicos alineados al mismo.

- Grupo de Gestión SIGETIC (GGS)

Está conformado por directores, subdirectores y jefes de departamento, sus funciones son: planear, alinear y organizar, en sus áreas de competencia, las acciones relacionadas con la ejecución de esta estrategia.

- Grupo de Mejora Continua (GMC)

Consiste en un espacio abierto a todo el personal de TIC, con la finalidad de generar propuestas a partir del análisis de hallazgos, previamente identificados, que permitan aumentar la capacidad en el cumplimiento de los procesos de una forma eficiente.

A través de los Grupos anteriormente señalados, se desarrollarán los siguientes entregables:

Entregables del proceso Operación del Sistema de Gestión y Mejora de los procesos (OSGP):

- Lineamientos para el control de documentos, repositorios y registros de TIC.- Establece las directrices mínimas que deben seguir todos los procesos establecidos en el SIGETIC, con la finalidad de mantener la integridad y control de cada uno de los repositorios, documentos y registros de TIC.
- Lista maestra de documentos de TIC.- Define los documentos de TIC que dan soporte a actividades específicas de los procesos.
- Lista maestra de formatos de TIC.- Incluye, en su primera versión, el listado de los formatos que permitirán registrar la evidencia de las actividades establecidas en los procesos, con la finalidad de mantener un control de versiones de los mismos.

Entregables del proceso Establecimiento del Modelo de Gobernabilidad (EMG):

- Acta constitutiva de Grupo de trabajo.- Describe los roles, responsabilidades, perfiles y forma de operación del Grupo de gobierno de TIC.
- Directrices del rumbo tecnológico y planeación estratégica (versión preliminar).- Documento base para apoyar la elaboración de directrices del rumbo tecnológico, considera entre otras cosas: los servicios que debe cubrir, los dominios tecnológicos asociados, la capacidad actual y la estimación de presupuesto. Adicionalmente, establece la elaboración de directrices de planeación estratégica, que estarán debidamente alineadas a los objetivos estratégicos.
- Calendario anual de sesiones del Grupo de gobierno de TIC.- Primer calendario de sesiones del Grupo de gobierno de TIC.

Entregables del proceso Planeación Estratégica de TIC (PE):

- Misión y visión de TIC.- Misión y visión del Instituto, en el marco de las TIC, mimas que deben alinearse a la Misión y Visión Institucionales.

Entregables del proceso Administración de la Evaluación (AE):

- Tablero de control para los indicadores de los 28 procesos.- Permitirá proporcionar información como: inventario de métricas, gráficos de resultados de

cumplimiento, alertas relativas a fechas de vencimiento o incumplimiento de acciones derivadas de las desviaciones identificadas, así como los programas de acciones establecidos por cada proceso.

Adicionalmente, presenta un apartado para la integración la información recabada, misma que se agrupa por serie, conforme a las 8 series del SIGETIC y por cada proceso que las conforman.

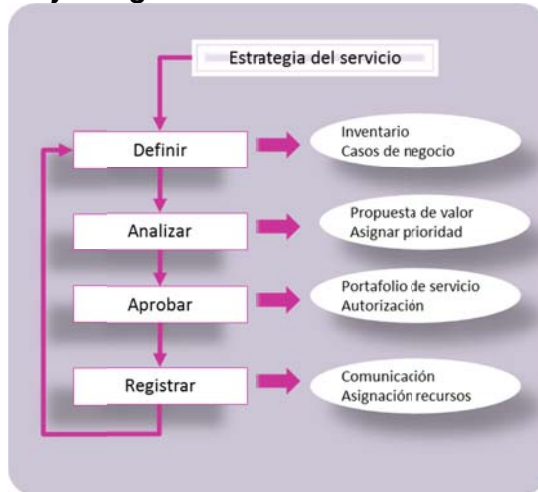
La información se recolectará conforme a lo establecido en el Plan de Métricas del SIGETIC.

Entregables del proceso Administración del portafolio de servicios (APS):

- Portafolio de servicios.- Considerado como el sistema de gestión más crítico para el Instituto, integra los servicios en términos de valor e incluye apartados tales como: Procesos Sustantivos del IFE, Servicios de TIC, Servicios Operacionales Asociados y Niveles de Servicios Acordados, así como especificaciones de uso de servicios: áreas usuarias de los mismos, versión del sistema y plataforma de desarrollo, entre otros.

El registro del Portafolio se realiza a través cada Director Ejecutivo de las áreas que gestionan TIC. Cada servicio debe incluir su nivel de prioridad, identificado a través de la siguiente dinámica y criterios:

Flujo de gestión:



Criterio:

Alta	El sistema no funciona Atiende procesos electorales
Media	Interrumpe alguna función pero no afecta la operación
Baja	El sistema puede operar

Entregables del proceso Determinación de la Dirección Tecnológica (DDT):

- Dominios tecnológicos.- Relación de los dominios tecnológicos del Instituto, a partir de un análisis para agrupar lógicamente las tecnologías existentes.
- Informe de tendencias tecnológicas.- Estudio acerca de las tendencias tecnológicas existentes y emergentes viables, a fin de determinar si la tecnología se adopta o se descarta.
- Programa de tecnología.- Establece una primera versión del documento que permitirá integrar los costos relacionados con los proyectos de tecnología, así como otros costos derivados de la transición (pasar del estado actual al deseado), los riesgos tecnológicos y las mejoras esperadas relacionadas con la operación de las plataformas y aplicaciones.

Entregables del proceso Administración de Dominios Tecnológicos (ADT):

- Arquitectura de dominios tecnológicos.- Integra los dominios tecnológicos soportados por un análisis FODA, tendencias tecnológicas, entre otros aspectos, con la finalidad de generar una plataforma homogénea entre las áreas que gestionan TIC y con ello garantizar su óptimo aprovechamiento.

- Proyectos de Anexos técnicos.- Especificaciones y recomendaciones mínimas que deben considerar cada uno de los componentes que integran los dominios tecnológicos, mismas que permitan la elaboración de anexos técnicos.

Entregables del proceso Administración de la Seguridad de la Información (ASI):

- Directriz rectora de Seguridad de la información.- Lineamientos aplicables a la seguridad de la información, considerando: alcance, justificación y requerimientos regulatorios aplicables.
- Líneas base de seguridad de la información (baseline).- Especificaciones mínimas referente a requerimientos de seguridad, controles y opciones que deben implementarse de manera estandarizada.

Entregables del proceso Apoyo a la capacitación (APC):

- Guía rápida para instrumentar eventos de capacitación en Campus Virtual.- Documento que permita facilitar la construcción, administración e impartición de los cursos en el Campus Virtual.
- Lineamientos de capacitación para sistemas institucionales.- Documento para guiar a los líderes de proyecto al momento de generar y gestionar los materiales de capacitación correspondientes a sistemas informáticos.

Entregables del proceso Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST):

- Estándares para el desarrollo de interfaces gráficas.- Lineamientos para el desarrollo de interfaces graficas de las soluciones de TIC desarrolladas para el Instituto.

Entregables del proceso Administración de la operación (AO):

- Manuales de operación.- A partir de las actividades establecidas en el Programa de Operación, deberá desarrollarse cada uno de los manuales asociados a dichas actividades, ya que esto permitirá estandarizar la realización de las mismas.

3.2 Capacitación

Consiste en acciones correspondientes a la planeación, desarrollo y ejecución de la capacitación, tales como diseño de estructura de la misma, materiales y logística para su ejecución.

La capacitación se desarrollará en las siguientes vertientes:

- Procesos estratégicos.- Dirigida a Titulares del Instituto.
- Procesos tácticos.- Dirigida a nivel Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento
- Procesos operativos.- Dirigida a personal que realiza la operación de los procesos.
- Sensibilización al cambio organizacional.- Todo el personal de TIC.

Los instrumentos generados, con el objetivo de apoyar en el desarrollo de los materiales y ejecución de la capacitación, son los siguientes:

- Guía básica para elaboración de cuestionarios.- Recomendaciones básicas de cómo elaborar cuestionarios basados en tipos de preguntas abiertas y cerradas así como la revisión final entre pares del mismo con el objeto de facilitar el diseño de la evaluación del curso para los participantes.
- Guía básica para formación de instructores internos.- Recomendaciones para la impartición de cursos al personal que será facilitador durante la capacitación de los procesos, incluye principios éticos de instrucción, tareas para la instrucción y una guía para tratar a los diferentes tipos de participantes.
- Guía básica para instrumentar cursos en campus virtual.- Documento que guía en la instrumentación de los cursos en la plataforma del campus virtual. Todos los materiales sin excepción deberán integrarse en dicha plataforma.
- Carta descriptiva para la ejecución de la capacitación.- Precisa las acciones a seguir en las etapas de planeación del curso, tales como: inicio, desarrollo y cierre del mismo, con la finalidad de lograr el objetivo planteado.
- Estructura del material de presentación.- Documento que plantea un diseño base para desarrollar la presentación del curso aplicable a todos los procesos.
- Formato para Evaluación del evento de capacitación.- Guía estándar, con la finalidad de utilizarla como formato para la generación de la evaluación del curso.

- Curso básico para sensibilización de instructores internos.- Curso diseñado para promover la importancia de la planeación de un curso y dar recomendaciones para la impartición del mismo a través de una sensibilización a los futuros facilitadores, con el objetivo de lograr las metas establecidas.

Planeación:

Elaborar un calendario de capacitación (noviembre-diciembre de 2013) y presentarlo ante el Grupo de Gobierno de TIC para su validación. Este calendario se presenta en todas las mesas de trabajo de los procesos del SIGETIC.

Realizar un cronograma de actividades con las acciones específicas que deberán realizar las mesas de trabajo y que considera: los tiempos para desarrollar materiales de capacitación, su implementación en el Campus Virtual, la elaboración de evaluaciones del curso, los ejercicios prácticos, la elaboración de la carta descriptiva, entre otros.

Asimismo, se plantea contar con un espacio para que los facilitadores realicen un ensayo de la capacitación y se establece, como actividad de cierre, el que las mesas de trabajo generen un registro con los hallazgos identificados o riesgos que puedan impedir la implementación en los tiempos establecidos -durante la sesión de capacitación-, con el objetivo de realizar las acciones oportunas y necesarias para cumplir con los tiempos determinados en la Estrategia de Ejecución.

Por otro lado, cada una de las mesas de trabajo deberá identificar el personal que asistirá a la capacitación.

Finalmente, enviar a los titulares de cada Unidad Administrativa el calendario y las listas de participantes de cada uno de los cursos a impartir. Esta información debe ser ratificada o rectificada por cada Titular.

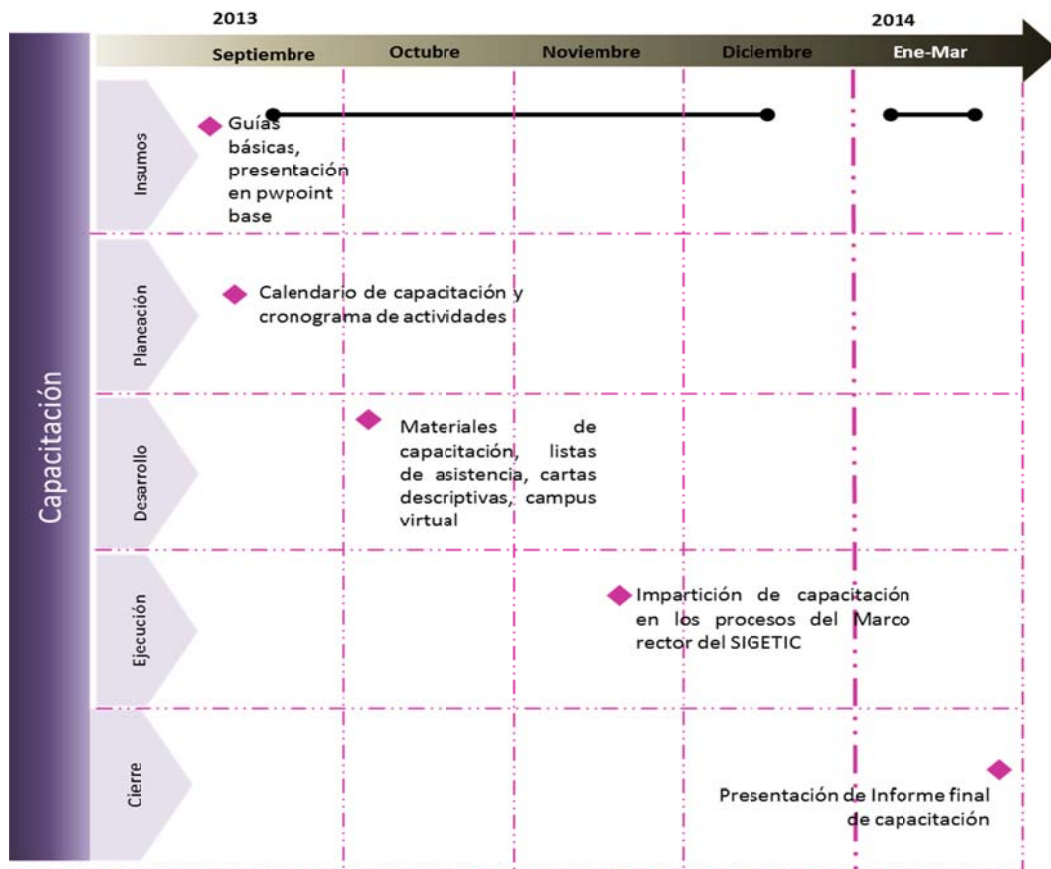
Desarrollo:

La Unidad Técnica de Servicios de Informática (UNICOM), debe realizar toda la logística correspondiente para la ejecución de la capacitación de todos los procesos e integrar los entregables de cada uno de los cursos, tales como: evaluaciones debidamente calificadas, el registro de identificación de hallazgos y riesgos, entre otros.

Cierre:

La UNICOM debe elaborar el Informe final de la capacitación, que incluya los resultados de la evaluación a los participantes de cada uno de los 28 procesos del SIGETIC, acompañado por un resumen de los diferentes hallazgos o riesgos identificados durante la sesiones, mismo que debe enviar oficialmente a los titulares de cada Unidad Administrativa y publicarlo en el sitio oficial de comunicación del SIGETIC.

Actividades:



3.3 Comunicación

Mecanismo de comunicación que prevalecerá paralelamente durante la implementación de los procesos de TIC. Este mecanismo debe informar brevemente los hitos de la estrategia y del SIGETIC. Para ello, la UNICOM debe desarrollar las siguientes acciones:

- Utilizar como instrumentos para la publicación e información del SIGETIC a: circulares, oficios, correos electrónicos, videoconferencias, buzón de comunicaciones (sugerencias, comentarios, quejas o peticiones de información), herramientas para modelado de procesos y métricas.
- Utilizar la Intranet y Entérate como punto único para la difusión oficial de los avances significativos del SIGETIC.

Planeación:

- La UNICOM debe desarrollar, para su presentación y validación ante el Grupo de Gobierno de TIC, el Plan de Comunicación Anual.
- Por otro lado, debe desarrollar el calendario para el envío de notificaciones sobre eventos, decisiones o información que sean de impacto para la implementación del SIGETIC.
- La estructura de la publicación debe ser a través de las siguientes secciones:

SIGETIC.- Publicar información relativa al sistema, tal como: “Qué es SIGETIC”, su objetivo, alcance, beneficios, el plan general de trabajo de la estrategia de ejecución, sus avances en el cumplimiento del mismo, acuerdos presentados ante la Junta General Ejecutiva - Manual del SIGETIC y el Manual de Procedimientos del SIGETIC-, así como una breve explicación de los mismos.

Gente.- Presentar información relacionada al personal de TIC, tal como: calendarios de capacitación y resultados de los mismos.

Procesos.- Publicar los entregables más relevantes de los procesos, tales como: Directrices de Rumbo Tecnológico, Planeación Estratégica de TIC, Resultados de Indicadores y Resultados de Evaluación.

La publicación del SIGETIC, así como de los procesos, procedimientos y formatos que de éste derivan se debe realizar a través de la herramienta institucional Quality Process and Results (QPR).

Herramientas.- Presentar, periódicamente, los avances en la definición e implementación de herramientas para algunos procesos, tales como: Administración de Cambios y Administración de la Configuración.

Logros del período.- Presentar información relacionada con los logros significativos de la estrategia de ejecución y del SIGETIC.

Siguientes pasos.- Periódicamente, se deben comunicar las actividades a seguir durante la estrategia de ejecución, así como de algún proceso que se considere crítica su implementación.

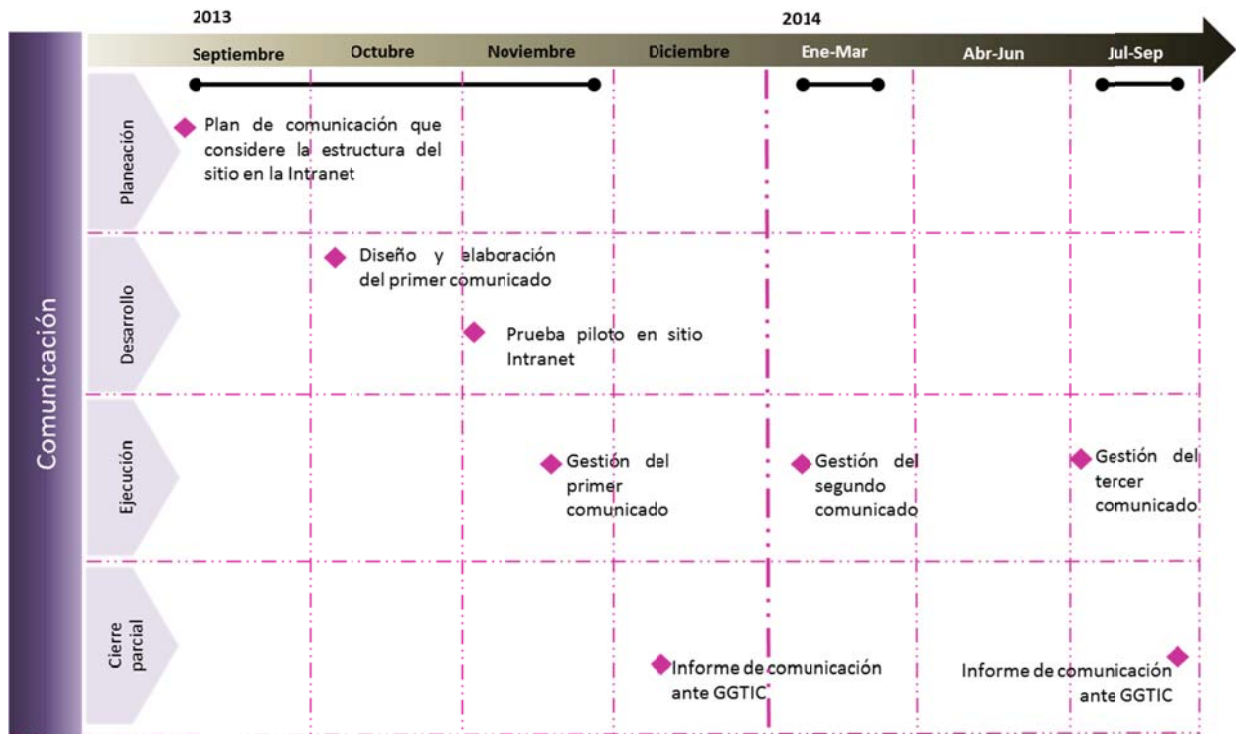
Mejora continua.- Periódicamente, se deben presentar las solicitudes de mejora propuestas, así como el estatus de cada una de ellas.

Desarrollo:

- La UNICOM será la responsable de elaborar y gestionar todos los comunicados establecidos en dicho Plan.

Cierre parcial: Conforme a los tiempos establecidos en el Plan de Comunicación, se deben presentar los Informes de Resultados al Grupo de Gobierno de TIC y a los órganos correspondientes.

Actividades:



3.4 Concientización

La concientización es un elemento primordial para coadyuvar al uso y aplicación de los procesos del SIGETIC, así como para fortalecer su ejecución, actuando paralelamente en la reducción de la resistencia al cambio.

Por lo anterior, se hace necesaria la implementación de una cultura en TIC y de seguridad de la información a través de un plan adecuado de concientización de los usuarios en el tema, mismo que debe apoyarse en las políticas institucionales.

Las acciones a desarrollar son las siguientes:

Planeación:

- Establecer un plan anual que considere la concientización del personal de TIC y produzca entregables que muestren el grado de avance en su implementación.

- Como parte del Plan, se deben identificar las necesidades del Instituto en temas de seguridad de la información, informática y comunicaciones.
- El Plan de Concientización debe integrar al menos los siguientes elementos: Audiencia a la que estará dirigida, consideración de alguna obligatoriedad en leyes o normas, el (los) objetivo (s) claro y conciso a fin de facilitar su medición, método de concientización (correos, pláticas, posters, etc.) y la frecuencia.
- Se debe elaborar el programa de concientización y el calendario de actividades, así como desarrollar los materiales basándose en la audiencia al cual está dirigido.
- El Plan de Concientización en comento se presentará ante el Grupo de Gobierno de TIC para su validación.

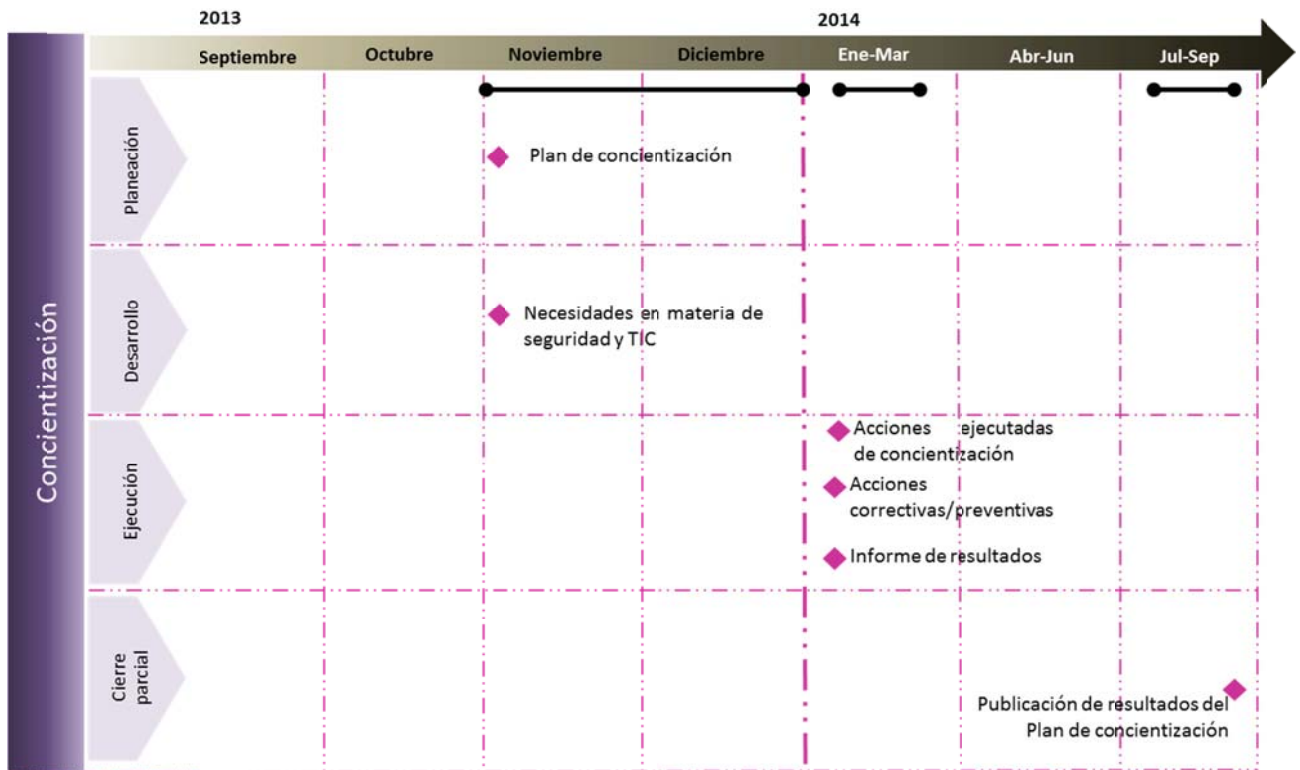
Desarrollo:

- Ejecutar el Plan.
- Elaborar informes de resultados.
- Generar acciones correctivas/preventivas.

Cierre parcial:

Conforme al Plan de Comunicación, se deben publicar los resultados de la concientización en materia de TIC.

Actividades:



3.5 Estabilización

En atención al acuerdo transitorio número CUATRO, establecido en el Acuerdo de la Junta General Ejecutiva mediante el cual se aprueba el Manual de Procedimientos del SIGETIC del IFE (JGE140/2013), mismo que señala la planeación de un período de estabilización variable de tres meses a un año, dependiendo del ciclo de vida de los procesos así como la evaluación de la ejecución de los procedimientos, se desarrollarán las siguientes actividades:

- Presentar un informe referente a la identificación de la capacidad en recursos, riesgos u otro factor que pudiera afectar la implementación de los procesos; una vez concluidos los 150 días establecidos en el acuerdo número UNO, del citado Acuerdo de la Junta General Ejecutiva.
- Como parte de la etapa “Estabilización”, se debe elaborar, en conjunto con las mesas de trabajo de cada proceso, un Plan de Trabajo Específico para la Estabilización, que incluya al menos: el análisis de las condiciones actuales, la

Guía de Ajuste y el acompañamiento debidamente programado, con la finalidad de lograr la implementación gradual del mismo.

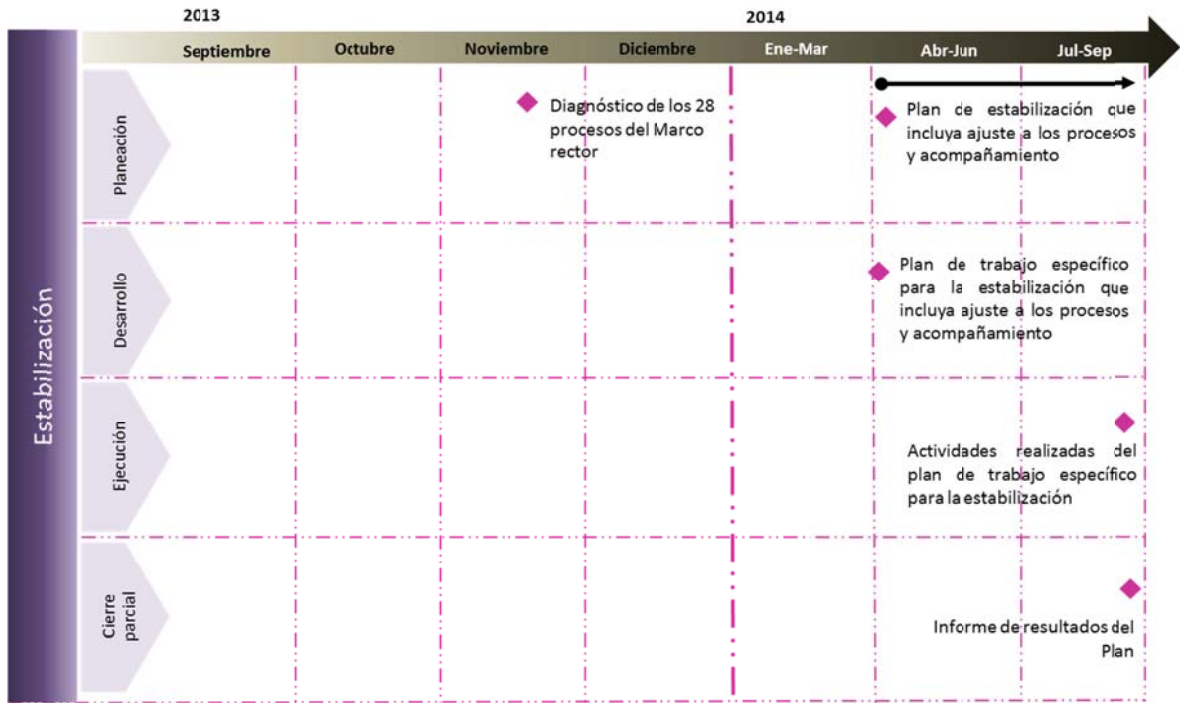
- Derivado de lo anterior, se emitirá un informe de resultados de dicho Plan, correspondiente a cada proceso.

La Guía de Ajuste es un formato que puede utilizarse cuando se identifiquen situaciones que impidan la implementación completa del proceso.

No.	Proceso	Actividad	Entregable	Ajuste	Aplica Sí/No	Rol (es) involucrado (s)	Observaciones
1	CST.- Calidad de soluciones tecnológicas	3.4 Tipo de prueba a ejecutar del Plan de calidad organizacional, sección Pruebas de regresión.	Número de regresiones	No se cuenta con herramienta automatizada para realizar la prueba, por lo que no se llevará a cabo para el sistema <i>[nombre del sistema]</i>		Líder de calidad	Se considera que para el siguiente ejercicio presupuestal, se solicitará la adquisición de una herramienta apropiada.

Su finalidad es establecer planes de trabajo que faciliten a las áreas que gestionan TIC la implementación del proceso.

Actividades:



3.6 Niveles de madurez/capacidad de los procesos de TIC

La ISO/IEC 15504-7, de Ingeniería de software para la evaluación de procesos, define la madurez organizacional como *“una expresión del grado en que una organización lleva a cabo constantemente los procesos dentro de un alcance definido que contribuye a la consecución de sus objetivos”*.

Los niveles de madurez establecidos en el SIGETIC son los siguientes:

	Característica	Atributos
5 Optimizado	Es mejorado de forma continua para cumplir con metas Institucionales presentes y futuros	Procesos completamente maduros ----- Mejora e innovación continua
4 Gestionado	Proceso medido y controlado	El proceso es parte de la cultura ----- Altamente predecible su desempeño
3 Definido	Proceso caracterizado para la organización	Objetivos, mejores prácticas y desempeño de las métricas es documentado e implementado en toda la organización. Hay un modelo de gobierno formal.
2 Repetible	Repetible , es definido y ejecutado a nivel de un equipo o un grupo de trabajo	Se planifican las actividades ----- Crea un ambiente más estable para ejecutar el trabajo
1 Ad hoc	Reactivos no previsibles	La organización está fundamentada en el buen desempeño y la experiencia de 1 ó 2 personas

Planeación:

Derivado a la existencia de buenas prácticas en materia de TIC en el Instituto, con diferentes niveles de madurez, y con la aplicación de la Estrategia de ejecución del SIGETIC, se identifica la necesidad de establecer un diagnóstico inicial para cada uno de los 28 procesos del SIGETIC, con la finalidad de conocer el nivel de madurez que cada uno de éstos presenta actualmente y con ello establecer adecuadamente las metas de cada una de las áreas y los procesos a implementar, por lo que se debe:

- Diseñar un diagnóstico para cada uno de los 28 procesos del SIGETIC.
- Elaborar un calendario de actividades para la aplicación de los diagnósticos y entrega de resultados.
- Difundir, a los titulares de las Unidades Administrativas que gestionan TIC, las actividades necesarias para el diagnóstico.

- Establecer las metas de acuerdo al nivel de madurez de cada proceso en las áreas.

Desarrollo:

- El desarrollo de los diagnósticos será liderado por los Dueños y Enlaces de cada proceso.
- Se dará un acompañamiento, de así ser necesario, por la UNICOM.
- Los titulares de las Unidades Administrativas que gestionan TIC deben entregar, de manera oficial, los resultados a la UNICOM.

Cierre:

- Se debe presentar un informe de resultados a los titulares de las Unidades Administrativas que gestionan TIC.

Lo anterior, para tener un punto de partida que facilite generar un plan de trabajo, el cual consiste en establecer acciones adecuadas que permitan, en un año, promover el proceso al nivel de madurez inmediato superior al diagnosticado.

3.7 Evaluación al SIGETIC

Las actividades de evaluación interna al SIGETIC consisten en identificar los hallazgos que permitan generar acciones correctivas, preventivas y, fundamentalmente, en generar mejora a los procesos. Para ello, se tienen contempladas las siguientes acciones al mes de septiembre de 2014:

Planeación:

- Se debe elaborar un cronograma para la evaluación de los procesos del SIGETIC.
- Se debe enviar oficialmente el cronograma a los titulares de las Unidades Administrativas que gestionan TIC, para su conocimiento.

- Se deben elaborar los paquetes de evaluación interna de TIC, tales como: plan de evaluación y listas de verificación, entre otros.

Desarrollo:

- Se debe aplicar la evaluación a través de un grupo de revisores internos de TIC, durante los tiempos establecidos y con el acompañamiento de la UNICOM.
- Se deben desarrollar las acciones correctivas y, en su caso, preventivas, con base en los hallazgos identificados en la evaluación.
- El grupo revisor debe entregar el Reporte de Evaluación de TIC.

Cierre:

- La UNICOM debe presentar el Informe de Resultados al Grupo de Gobierno de TIC, para su conocimiento y generación de acciones correctivas/preventivas.
- Posteriormente, debe entregar oficialmente a los titulares de las Unidades Administrativas que gestionan TIC, los resultados de las mismas, para su conocimiento y aplicación de acciones correctivas/preventivas.

Actividades:

