

## **JGE140/2013**

### **ACUERDO DE LA JUNTA GENERAL EJECUTIVA DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL POR EL QUE SE APRUEBA EL “MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL”**

#### **ANTECEDENTES**

1. Derivado de la necesidad que se tiene al interior del Instituto de mejorar las funciones y los procesos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tomando en consideración las experiencias que se han tenido en las organizaciones donde se han implementado mejores prácticas, y normas nacionales e internacionales tales como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, COBIT, ITIL, CMMI y TOGAF, para el desarrollo de sus procesos; a principios del año 2010, se consideró conveniente el desarrollo de un proyecto que integrara la formalización y homologación de los procesos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) a nivel Institucional.
2. En junio de 2011, la Subcontraloría de Evaluación, Normatividad y Desarrollo Administrativo, emitió recomendaciones a la Unidad Técnica de Servicios de Informática a través de la revisión de control interno número 19/2011, en la cual se recomendó la adopción o adaptación de un marco internacional de gobernanza con respecto a las áreas de Tecnología de Información y Comunicaciones (TIC), que contemplara la mejora de sus procesos, la conveniencia de fortalecer la rectoría funcional de la Unidad Técnica de Servicios de Informática permitiendo la alineación de los recursos tecnológicos con las políticas y programas institucionales.
3. Asimismo, en junio de 2011, la Unidad Técnica de Servicios de Informática en coordinación con la Unidad Técnica de Planeación, llevó a cabo un taller de Planeación Estratégica con las áreas que gestionan tecnologías de información y comunicaciones, obteniendo como resultado entre otras, las iniciativas: Continuidad en la implementación de un modelo de administración por procesos y Continuidad a la implementación de un

modelo de gobierno en materia de TIC, incluidos en el documento “Sesión de trabajo” con fecha 16 de junio de 2011.

4. Asimismo, en julio de 2011, el Consejo General aprobó el Plan Estratégico Institucional 2012-2015 con número de Acuerdo CG229/2011, en el cual se establece el objetivo “Optimizar el uso y aplicación de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para fortalecer la efectividad de los procesos institucionales y obtener información oportuna y confiable que apoye la gestión y la toma de decisiones. Además, focalizar las inversiones en materia de TIC hacia las prioridades institucionales”.
5. En septiembre de 2011, a fin de contribuir con los objetivos estratégicos antes referidos, la Unidad Técnica de Servicios de Informática presentó a la Junta General Ejecutiva del Instituto, el Acuerdo para la creación de la “Estrategia para el establecimiento de un Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC)”, mismo que quedó aprobado mediante el Acuerdo JGE105/2011.
6. En el mes de julio de 2012, el Secretario Ejecutivo, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 39 inciso y) y 40 incisos f), k) y l) del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral, instruyó en Acuerdo ordinario a la Unidad Técnica de Planeación, a la Dirección Ejecutiva de Administración y a la Dirección Jurídica para integrar un grupo de trabajo, a fin de dar continuidad a los trabajos del Proyecto de Mejora Regulatoria Administrativa (PROMERA) realizados en el ejercicio 2011.
7. El grupo de trabajo (PROMERA) quedó conformado con personal de la Contraloría General, Secretaría Ejecutiva, Dirección Ejecutiva de Administración, Unidad Técnica de Planeación, Dirección Jurídica y la Unidad Técnica de Servicios de Informática.

A la Unidad Técnica de Planeación le fue encomendada la tarea de coordinar el *“Proyecto de Mejora Regulatoria Administrativa segunda fase”*, de conformidad con su facultad de *administración de proyectos*.

8. En abril de 2013, mediante el Acuerdo JGE65/2013 se aprobó el Manual del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC), como documento rector de los procesos que regirán el funcionamiento de las actividades de las áreas que gestionan tecnologías de la información y comunicaciones en el Instituto.

## CONSIDERANDO

- I. Que el artículo 41, párrafo segundo, Base V, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, señala *que la organización de las elecciones federales es una función estatal que se realiza a través de un organismo público autónomo denominado Instituto Federal Electoral, dotado de personalidad jurídica y patrimonio propios, en cuya integración participan el Poder Legislativo de la Unión, los Partidos Políticos Nacionales y los ciudadanos, en los términos que ordene la ley. En el ejercicio de esta función estatal, la certeza, legalidad, independencia, imparcialidad y objetividad serán principios rectores.*
- II. Que el artículo 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que la administración de los recursos federales deberá realizarse con eficiencia, economía, transparencia, eficacia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
- III. Que el artículo 104, numeral 1, del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, señala *que el Instituto Federal Electoral, depositario de la autoridad electoral, es responsable del ejercicio de la función estatal de organizar las elecciones.*
- IV. Que el artículo 106, numeral 1, del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, indica *que el Instituto Federal Electoral es un organismo público autónomo, de carácter permanente, independiente en sus decisiones y funcionamiento, con personalidad jurídica y patrimonio propio.*
- V. Que el artículo 121, numeral 1, del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, señala que la Junta General Ejecutiva del Instituto será presidida por el presidente del Consejo y se integrará por el Secretario Ejecutivo y los directores ejecutivos del Registro Federal de Electores, de Prerrogativas y Partidos Políticos, de Organización Electoral, del Servicio Profesional Electoral, de Capacitación Electoral y Educación Cívica, y de Administración.

- VI. Que el artículo 122, numeral 1, inciso b), del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, señala *que la Junta General Ejecutiva se reunirá por lo menos una vez al mes, siendo su atribución la de fijar los procedimientos administrativos, conforme a las políticas y programas generales del Instituto.*
- VII. Que el artículo 123, numeral 1, del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, señala *que el Secretario Ejecutivo, coordina la Junta General, conduce la administración y supervisa el desarrollo adecuado de las actividades de los órganos ejecutivos y técnicos del Instituto.*
- VIII. Que en el Artículo 125, numeral 1, incisos d) y k) del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales se establece que el Secretario Ejecutivo tendrá entre otras las siguientes atribuciones:
- d) Someter al conocimiento y, en su caso, a la aprobación del Consejo General los asuntos de su competencia.*
  - k) Proveer a los órganos del Instituto de los elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.*
- IX. Que en el artículo 39 numeral 2, inciso b) del Reglamento interior, establece que para el cumplimiento de las atribuciones que el Código le confiere, corresponde al Secretario Ejecutivo, ejecutar y supervisar el adecuado cumplimiento de los Acuerdos del Consejo y de la Junta.
- X. Que el artículo 64, numeral 1, incisos a), b), c), e) f) y g) del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral, establece que la Unidad Técnica de Servicios de Informática estará adscrita a la Secretaría Ejecutiva y tendrá entre otras, las atribuciones siguientes:
- a) Proponer al Secretario Ejecutivo los Reglamentos y Lineamientos en materia de informática y telecomunicaciones para su presentación ante el Consejo y/o Junta, según corresponda.*
  - b) Coadyuvar con el Secretario Ejecutivo en la definición y aplicación de las Políticas y Programas Generales aprobados por el Consejo, en materia de informática y telecomunicaciones.*
  - c) Elaborar y proponer al Secretario Ejecutivo los proyectos estratégicos en materia de informática que coadyuven al desarrollo de las*

*actividades del Instituto, para su presentación ante el Comité de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Junta y/o el Consejo, según corresponda.*

- e) Determinar las políticas y procedimientos en materia de informática y telecomunicaciones para el uso racional de los recursos asociados a dicha materia.*
- f) Establecer y aplicar mejores prácticas, estándares y normas nacionales e internacionales a los procesos relacionados con tecnologías de la información a nivel institucional.*
- g) Establecer y aplicar políticas y estándares en materia de seguridad informática, así como coordinar la aplicación de auditorías.*

XI. Que mediante Acuerdo CG420/2010 el Consejo General del Instituto Federal Electoral aprobó el Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación Institucional, en cuyo numeral 3.5.1. "Definición de áreas de interés institucionales", puntos 5 y 6 se establece lo siguiente:

- 5. Innovación y mejora en la generación de productos y servicios.  
Promover la optimización, rediseño y reingeniería de los procesos que permitan mejorar la calidad de los productos y servicios, así como la generación de innovaciones en éstos.*
- 6. Facilitar y promover la transformación organizacional.  
Instrumentar mejores prácticas y metodologías probadas a nivel internacional que guíen y apoyen la definición de un nuevo modelo organizacional innovador y de largo plazo que permita un enfoque a procesos, efectividad en el uso de recursos y el óptimo cumplimiento de las atribuciones del Instituto.*

En concordancia con lo anterior, la Unidad Técnica de Servicios de Informática, identificó la factibilidad de alinear dicho sistema con la propuesta del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

XII. Que la Estrategia para el establecimiento del SIGETIC, aprobada por la Junta General Ejecutiva en septiembre de 2011, mediante Acuerdo referido en el antecedente 7 del presente instrumento, contempla en su cronograma general de trabajo, las etapas de:

- *Definición:* considera entre otras cosas, el establecimiento de la estructura documental y general de los procesos, el plan de trabajo así como la publicación y resguardo de la información derivada de los mismos (oct. 2011- dic. 2012).
- *Transición para la implementación:* incluye entre otras cosas, la implementación gradual de los procesos, la asignación de roles y responsables de cada proceso, capacitación y transferencia del conocimiento así como la concientización del personal involucrado en el SIGETIC (nov. 2012 – jul. 2013).
- *Implementación:* constituye entre otras cosas, el establecimiento de ejecución formal de los procesos, seguimiento al desempeño y auditorías de cumplimiento (feb. 2013 – dic. 2013).

XIII. Que el Manual del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC), tiene como objeto integrar y difundir el marco rector de procesos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, el cual da lugar a los siguientes beneficios:

1. Asegurar que los procesos estén encaminados y alineados con los objetivos estratégicos del Instituto y en apego a las mejores prácticas y normas establecidas.
2. Contar con procesos controlados y gestionados de forma sistemática y transparente, encaminados a la rendición de cuentas.
3. Facilitar la toma de decisiones en materia de TIC, a partir de la información que se genere con la implementación de los procesos.
4. Tener una visión única del rumbo tecnológico.
5. Tener una administración y operación homogénea en todas las funciones de TIC a nivel institucional.
6. Optimización de la Operación del Instituto.

XIV. Que el Acuerdo que aprueba el Manual del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC), referido en el antecedente 8 del presente documento, señala en el Acuerdo Cuarto:

*“La Unidad Técnica de Servicios de Informática, como líder en las acciones necesarias para la implementación del Manual, es el responsable de presentar para su aprobación ante la Junta General Ejecutiva y a más tardar en el mes de diciembre de 2013; el Manual de normas y*

*procedimientos, derivado de los procesos establecidos en el marco rector”.*  
(sic)

- XV. Que en razón de lo anterior, es necesario que la Junta General Ejecutiva emita el presente Acuerdo.

De conformidad con los Antecedentes y Considerandos expresados, y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 41, párrafo segundo, Base V, párrafo primero y 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 104 numeral 1; 106, numeral 1; 121, numeral 1; 122, numeral 1, inciso b); 123 numeral 1 y 125, inciso d) y k) del Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales; 64 incisos a), b), c), e), f) y g) y 39 numeral 2, inciso b) del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral y el Acuerdo CG420/2010 del Consejo General del Instituto Federal Electoral; numeral 3.5.1 *Definición de áreas de interés institucionales, punto 5 y 6 del Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación Institucional*; la Junta General Ejecutiva emite el siguiente Acuerdo:

## **ACUERDO**

**PRIMERO.-** Se aprueba el Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral, mismo que forma parte del presente Acuerdo.

**SEGUNDO.-** La aplicación de los procedimientos del Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral, será de carácter obligatoria para las áreas que gestionan tecnologías de la información y comunicaciones en el Instituto.

**TERCERO.-** Se designa a la Unidad Técnica de Servicios de Informática como facilitador, asesor y líder en las acciones necesarias para la comunicación, capacitación y ejecución en el Instituto, de los procedimientos específicos del Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral.

**CUARTO.-** Los titulares de las áreas que gestionan tecnologías de la información y comunicaciones en el Instituto, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, realizarán las acciones que estimen necesarias para que se cumpla de manera estricta lo dispuesto en el presente Acuerdo.

**QUINTO.-** Los titulares de las áreas que gestionan tecnologías de la información y comunicaciones en el Instituto, en el ámbito de sus respectivas competencias, llevarán a cabo las acciones conducentes para que se eliminen o, en su caso, actualicen Lineamientos, oficios, circulares y demás disposiciones o procedimientos de carácter interno que se hubieren emitido en materia de TIC y se contrapongan al Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral, que no deriven de facultades expresamente previstas en leyes y Reglamentos.

**SEXTO.-** La interpretación del presente Acuerdo y del Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral, para efectos de la Resolución de los casos no previstos en el mismo, corresponderá a la Unidad Técnica de Servicios de Informática.

**SÉPTIMO.-** Los procedimientos contenidos en el Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral a que se refiere el presente Acuerdo deberán revisarse por la Unidad Técnica de Servicios de Informática cuando menos una vez al año para efectos, en su caso, de actualización.

**OCTAVO.-** El cumplimiento de los procedimientos contenidos en el Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral tendrá como principio el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, incluida la firma electrónica, para agilizar y simplificar actos, trámites, servicios, comunicaciones y procedimientos entre los sujetos.

**NOVENO.-** El presente Acuerdo entra en vigor a partir del día siguiente de su aprobación por parte de la Junta General Ejecutiva.

**DECIMO.-** Publíquese el presente Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación y en la Gaceta del Instituto Federal Electoral.

## TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** Las áreas que gestionan tecnologías de información y comunicaciones contarán con un plazo máximo de 150 días naturales, contados a partir de la aprobación del presente Manual, para llevar a cabo las acciones necesarias para comunicar, difundir, concientizar, instruir y capacitar a los involucrados.

**SEGUNDO.-** Las solicitudes, procedimientos, proyectos y acciones relacionadas con TIC -que sean reguladas por el Manual Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral-, con una fecha de fin ya establecida durante el plazo de los 150 días naturales que se indican en el Acuerdo Transitorio PRIMERO estarán exentas de la aplicación del mismo.

**TERCERO.-** Considerando dentro del plazo de 150 días naturales y de manera paralela la Unidad Técnica de Servicios de Informática, contará con un plazo de 30 días hábiles, contados a partir de la aprobación del presente Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral, para presentar a la Junta General Ejecutiva del Instituto, de manera informativa, la estrategia correspondiente a la ejecución de los procedimientos.

**CUARTO.-** Una vez concluido el plazo de 150 días naturales, contados a partir de la aprobación del presente Manual y considerando que para el Instituto es la primera vez que se está implementando la administración por procesos en las áreas que gestionan tecnologías de información y comunicaciones, y en cumplimiento a los procedimientos del presente Manual de Procedimientos del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Federal Electoral, se planea un periodo de estabilización variable de tres meses a un año, dependiendo del ciclo de vida de los procesos. El periodo de estabilización contempla la evaluación de la ejecución de los procedimientos contenidos en el presente Manual, así como el ajuste a los mismos.



SECRETARÍA EJECUTIVA  
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES  
DEL INSTITUTO FEDERAL ELECTORAL**

## CONTENIDO

A. Objetivo general.....	7
B. Objetivos específicos.....	7
C. Marco jurídico.....	7
D. Definiciones, siglas y acrónimos.....	8
E. Ámbito de aplicación.....	8
F. Responsables de aplicación.....	10
G. Publicación.....	10
H. Responsabilidad de los documentos y formatos de TIC.....	10
I. Marco rector de procesos.....	11
J. Descripción de los procedimientos.....	12
<b>3.1 Serie Gobierno (GOB)</b>	
3.1.1. <u>Proceso</u> TIC-PR-GOB-EMG-01 Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG).....	12
<u>Procedimientos</u>	
I. Establecer las directrices del rumbo tecnológico y de planeación estratégica de TIC.....	14
II. Gestionar el Grupo de gobierno de TIC.....	15
III. Evaluar el desempeño de las TIC.....	16
3.1.2. <u>Proceso</u> TIC-PR-GOB-PE-01 Planeación estratégica de TIC (PE).....	17
<u>Procedimientos</u>	
I. Establecer la logística de Planeación Estratégica de TIC.....	18
II. Ejecución de la Planeación Estratégica de TIC.....	19
III. Seguimiento a la Planeación Estratégica de TIC.....	20
3.1.3. <u>Proceso</u> TIC-PR-GOB-DDT-01 Determinación de la dirección tecnológica (DDT).....	21
<u>Procedimientos</u>	
I. Analizar las tendencias tecnológicas y elaborar el programa de tecnología.....	22
II. Dar seguimiento a la implementación del programa de tecnología.....	23
3.1.4. <u>Proceso</u> TIC-PR-GOB-AE-01 Administración de la evaluación de TIC (AE).....	24
<u>Procedimientos</u>	
I. Planear la recolección, medición y análisis de los datos insumos de las métricas y almacenarlas (Sistema de evaluación de TIC).....	24
II. Ejecutar el Plan de recolección, medición y análisis de los resultados y elaborar informe de resultados de los indicadores.....	26
III. Actualizar el inventario de indicadores del sistema.....	27
3.1.5. <u>Proceso</u> TIC-PR-GOB-OSGP-01 Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de TIC (OSGP).....	28
<u>Procedimientos</u>	
I. Diseño y control de documentos y registros de TIC.....	29
II. Auditorías internas al SIGETIC.....	33
III. Mejora continua de TIC.....	33
IV. Estrategia de comunicación de TIC.....	34

<b>3.2 Serie Seguridad (SEG)</b>	
3.2.1 <u>Proceso</u> TIC-PR-SEG-ASI-01 Administración de la seguridad de la información (ASI) .....	36
<u>Procedimientos</u>	
I. Establecer/actualizar el modelo de gobierno de seguridad de la información.....	37
II. Diseñar y planear el SGSI .....	38
III. Implementar el SGSI y operar los controles de seguridad de la Información .....	39
<b>3.3 Serie Servicios (SER)</b>	
3.3.1. <u>Proceso</u> TIC-PR-SER-APS-01 Administración del Portafolio de servicios (APS) .....	40
<u>Procedimientos</u>	
I. Generar/actualizar el portafolio de servicios y catálogo de servicios de TIC.....	41
II. Evaluar el portafolio y catálogo de servicios de TIC.....	42
3.3.2 <u>Proceso</u> TIC-PR-SER-DSTI-01 Diseño de servicios (DSTI) .....	44
<u>Procedimientos</u>	
I. Recibir la Solicitud de requerimientos y analizar la información .....	45
II. Diseñar el servicio de TIC .....	46
III. Identificar las opciones de la solución tecnológica .....	47
IV. Validar el Paquete de Diseño de servicios .....	48
3.3.3 <u>Proceso</u> TIC-PR-SER-DST-01 Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST) .....	49
<u>Procedimientos</u>	
I. Inicio del desarrollo de la solución .....	50
II. Análisis de la solución.....	51
III. Diseño de la solución tecnológica .....	53
IV. Desarrollo de la solución.....	55
3.3.4 <u>Proceso</u> TIC-PR-SER-CST-01 Calidad de la soluciones tecnológicas (CST) .....	56
<u>Procedimientos</u>	
I. Elaborar el Plan de calidad que especifica los estándares, actividades, revisiones, verificaciones y recursos asociados que deben aplicarse a las soluciones tecnológicas adquiridas o en desarrollo. ....	58
II. Ejecutar el Plan de Calidad de soluciones Tecnológicas y comunicar los resultados.....	59
3.3.5 <u>Proceso</u> TIC-PR-SER-ANS-01 Administración de niveles de servicios (ANS) .....	61
<u>Procedimientos</u>	
I. Definir el Plan de trabajo de la Administración de niveles de servicio.....	62
II. Formalizar los acuerdos de niveles de servicio y niveles de servicio operacionales .....	63
III. Monitorear, revisar y reportar el grado de cumplimiento de los niveles de servicio en los servicios. ....	64
3.3.6 <u>Proceso</u> TIC-PR-SER-QMS-01 Operación de la mesa de servicios (QMS) .....	65
<u>Procedimientos</u>	
I. Ingreso de la solicitud de servicio de TIC .....	67
II. Detección y registro .....	68
III. Clasificación y soporte inicial .....	69
IV. Investigación y diagnóstico .....	70
V. Resolución y recuperación .....	71
VI. Medición de la satisfacción del usuario .....	73
VII. Monitoreo, seguimiento y comunicación .....	74

<b>3.4 Serie Recursos (REC)</b>	
3.4.1 <u>Proceso</u> TIC-PR-REC-APT-01 Administración del presupuesto (APT) .....	75
<u>Procedimientos</u>	
I. Integrar para su aprobación el anteproyecto anual de presupuesto de TIC .....	76
II. Ejercer y dar seguimiento al presupuesto aprobado .....	77
III. Cerrar el presupuesto de TIC .....	78
3.4.2 <u>Proceso</u> TIC-PR-REC-ATC-01 Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas (ATC) .....	79
<u>Procedimientos</u>	
I. Definición de requerimientos, investigación de mercado y preparación de anexo técnico .....	80
II. Dictaminar la procedencia técnica para la adquisición de bienes y/o la contratación de servicios informáticos .....	82
III. Participar como invitado en los procesos de adquisición de bienes y/o contratación de servicios informáticos solicitados por otras áreas del Instituto, conforme a la normatividad aplicable .....	83
3.4.3 <u>Proceso</u> TIC-PR-REC-ADTI-01 Administración para las contrataciones (ADTI) .....	84
<u>Procedimientos</u>	
I. Preparación de expedientes administrativos y ejecución del programa de adquisiciones y contrataciones .....	85
II. Participación en el procedimiento de adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos .....	86
III. Revisión del programa o calendario de adquisiciones de TIC .....	87
3.4.3 <u>Proceso</u> TIC-PR-REC-APBS-01 Administración de proveedores de bienes y servicios (APBS) .....	88
<u>Procedimientos</u>	
I. Puntos de control para cumplimiento y seguimiento del contrato .....	89
II. Monitorear el avance y desempeño del proveedor .....	90
III. Integrar el expediente .....	92
<b>3.5 Serie Proyectos (PRY)</b>	
3.5.1 <u>Proceso</u> TIC-PR-PRY-APP-01 Administración del portafolio de proyectos (APP) .....	93
<u>Procedimientos</u>	
I. Identificar y documentar iniciativas de TIC .....	94
II. Dar seguimiento a los programas de proyectos y proyectos .....	95
III. Cerrar el portafolio de proyectos .....	96
3.5.2 <u>Proceso</u> TIC-PR-PRY-APTI-01 Administración de proyectos (APTI) .....	97
<u>Procedimientos</u>	
I. Iniciar el proyecto .....	99
II. Planear el proyecto .....	100
III. Seguimiento y control del proyecto .....	101
IV. Cerrar el proyecto .....	102
<b>3.6 Serie Transición y entrega (TRE)</b>	
3.6.1 <u>Proceso</u> TIC-PR-TRE-ACVB-01 Administración de cambios (ACVB) .....	104
<u>Procedimientos</u>	
I. Establecer el grupo de trabajo y los criterios para la administración de cambios .....	105
II. Ejecutar el cambio .....	106
3.6.2 <u>Proceso</u> TIC-PR-TRE-LE-01 Liberación y entrega (LE) .....	107

<u>Procedimientos</u>	
I. Elaborar Plan de liberación y entrega .....	108
II. Ejecutar el Plan de liberación y entrega .....	109
III. Realizar pruebas del servicio .....	110
<b>3.6.3 Proceso TIC-PR-TRE-THO-01 Transición y habilitación a la operación (THO) .....</b>	<b>111</b>
<u>Procedimientos</u>	
I. Generar/actualizar el Programa de transición a la operación y soporte .....	112
II. Ejecutar y monitorear el Programa de transición a la operación y soporte .....	113
<b>3.6.4 Proceso TIC-PR-TRE-ACNF Administración de la configuración (ACNF) .....</b>	<b>114</b>
<u>Procedimientos</u>	
I. Establecer/actualizar el Plan de configuración .....	115
II. Establecer/actualizar la estructura del repositorio de configuraciones .....	116
III. Registrar los elementos de configuración en el repositorio .....	117
IV. Revisar el repositorio de configuraciones .....	118
V. Controlar los almacenes y librerías de configuraciones .....	119
<b>3.7 Serie Operación (OPR)</b>	
<b>3.7.1 Proceso TIC-PR-OPR-AO-01 Administración de la operación (AO) .....</b>	<b>120</b>
<u>Procedimientos</u>	
I. Elaborar el programa de operación de TIC .....	121
II. Ejecutar el programa de operación de TIC .....	122
<b>3.7.2 Proceso TIC-PR-OPR-AAF-01 Administración del ambiente físico (AAF) .....</b>	<b>123</b>
<u>Procedimientos</u>	
I. Identificar/evaluar/estandarizar las áreas críticas .....	124
II. Planear/aplicar/verificar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas .....	128
III. Evaluar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas .....	130
<b>3.7.3 Proceso TIC-PR-OPR-MI-01 Mantenimiento de infraestructura (MI) .....</b>	<b>134</b>
<u>Procedimientos</u>	
I. Generar o actualizar el inventario de las plataformas de infraestructura .....	135
II. Elaborar/actualizar el Programa de mantenimiento de infraestructura .....	136
III. Analizar los requerimientos y generar el Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica .....	137
IV. Ejecutar y dar seguimiento al Programa de mantenimiento de infraestructura tecnológica .....	138
<b>3.8 Serie Soporte (SOP)</b>	
<b>3.8.1 Proceso TIC-PR-SOP-ADT-01 Administración de dominios tecnológicos (ADT) .....</b>	<b>140</b>
<u>Procedimientos</u>	
I. Determinar/actualizar las agrupaciones lógicas de tecnologías denominadas dominios que conformen la arquitectura tecnológica .....	141
II. Establecer y administrar la base de conocimiento de los dominios tecnológicos .....	142
III. Revisar periódicamente los estándares tecnológicos .....	143
<b>3.8.2 Proceso TIC-PR-SOP-ACNC-01 Administración del conocimiento (ACNC) .....</b>	<b>144</b>
<u>Procedimientos</u>	
I. Diseñar/actualizar la estrategia para la administración del conocimiento .....	145
II. Diseñar el repositorio del conocimiento .....	146

III. Integrar la información de conocimiento al repositorio.....	147
IV. Revisar periódicamente el repositorio para asegurar la calidad e integridad de la información de conocimiento.....	148
3.8.3 Proceso TIC-PR-SOP-APC-01 Apoyo a la capacitación (APC) .....	149
<u>Procedimientos</u>	
I. Identificar las necesidades de capacitación de TIC.....	150
II. Integrar el Programa de capacitación (acciones de capacitación) .....	151
III. Ejecutar el programa de capacitación.....	152
K. Formatos .....	154
L. Anexos	
Anexo 1- Nomenclatura para los documentos del SIGETIC.....	176
Anexo 2- Fundamentos de la herramienta de análisis y modelado de procesos QPR .....	181
Anexo 3- Simbología de los diagramas de flujo.....	182

## A. OBJETIVO GENERAL

Estandarizar y eficientar la gestión de los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en el Instituto a fin de propiciar una cultura de servicio con enfoque a la mejora continua y consolidar las áreas que gestionan TIC como estratégicas, brindando eficiencia tecnológica y operativa y haciendo énfasis en la calidad y seguridad de la información para entregar los beneficios esperados al Instituto.

## B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Formalizar y estandarizar los procedimientos de trabajo en materia de TIC.
- Implementar un modelo de gobierno en TIC.
- Establecer una estrategia para impulsar la innovación tecnológica a través de administrar el rumbo y los dominios tecnológicos.
- Entregar consistentemente servicios de TIC con los "hives de servicios" establecidos.
- Eficientar la transición de la operación de las soluciones tecnológicas y componentes de TIC.
- Establecer una cultura orientada a procesos, usuarios y resultados.
- Implementar un modelo de control interno en TIC.

## C. MARCO JURÍDICO

- El presente manual se elabora tomando en consideración el siguiente marco jurídico:
- Los incisos a), b), c), e), f) y g) indicados en el artículo 64 del Reglamento Interior del Instituto Federal Electoral, que establece que la Unidad Técnica de Servicios de Informática estará adscrita a la Secretaría Ejecutiva y tendrá las atribuciones siguientes:
- Proponer al Secretario Ejecutivo los reglamentos y lineamientos en materia de informática y telecomunicaciones para su presentación ante el Consejo y/o la Junta, según corresponda;
- Coadyuvar con el Secretario Ejecutivo en la definición y aplicación de las Políticas y Programas Generales aprobados por el Consejo, en materia de informática y telecomunicaciones;
- Elaborar y proponer al Secretario Ejecutivo los proyectos estratégicos en materia de informática que coadyuven al desarrollo de las actividades del Instituto, para su presentación ante el Comité de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Junta y/o el Consejo, según corresponda;
- Determinar las políticas y procedimientos en materia de informática y telecomunicaciones para el uso racional de los recursos asociados a dicha materia;
- Establecer y aplicar mejores prácticas, estándares y normas nacionales e internacionales a los procesos relacionados con tecnologías de la información a nivel institucional;
- Establecer y aplicar políticas y estándares en materia de seguridad informática, así como coordinar la aplicación de auditorías.
- El Acuerdo JGE105/2011 para la creación de la "Estrategia para el establecimiento de un Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC)".
- El Acuerdo JGE65/2013 para el establecimiento del "Manual del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC)".

## D. DEFINICIONES, SIGLAS Y ACRÓNIMOS (GLOSARIO)

### Definiciones

Término	Descripción
<b>Acuerdo de nivel de servicio SLA:</b>	El acuerdo de nivel de servicio que se compromete con la unidad administrativa solicitante, al entregar una solución tecnológica o servicio de TIC (Service Level Agreement por sus siglas en inglés).
<b>Acuerdo de nivel operacional OLA:</b>	El acuerdo de nivel operacional entre los responsables de los diversos componentes de la arquitectura tecnológica de un servicio de TIC, que se deben definir y cumplir para responder a los Acuerdos de nivel de servicio SLA comprometidos (Operational Level Agreement por sus siglas en inglés).
<b>Auditoría:</b>	Proceso de verificación del cumplimiento del sistema.
<b>Área que gestiona TIC</b>	Área que atiende, analiza, opera y mantiene las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto Federal Electoral.
<b>Área usuaria de TIC</b>	Área que utiliza, solicita o demanda un servicio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto Federal Electoral.
<b>Diagrama de flujo:</b>	Representación gráfica de los tipos y secuencia de operaciones de un programa o proceso.
<b>Directriz:</b>	Es una norma obligatoria establecida en el Instituto para el proceder del personal con la finalidad de alcanzar objetivos determinados.
<b>Dueño de proceso:</b>	Es el responsable de asegurar que su proceso se está desempeñando de la manera establecida y documentada conforme a sus objetivos.
<b>Entregable:</b>	El producto adquirido, desarrollado o personalizado, con características cuantificables y medibles en términos de su valor, integralidad, funcionalidad y capacidades.
<b>Indicador:</b>	Representación cuantitativa o cualitativa de un proceso que muestra el avance respecto al cumplimiento del mismo y cuyo fin permite la toma de decisiones.
<b>Proceso:</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interrelacionan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
<b>Procedimiento:</b>	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
<b>Repositorio:</b>	El espacio en medio magnético, físico u óptico en el que se almacena y mantiene la información.
<b>Seguridad de la información:</b>	La capacidad de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como la autenticidad, confiabilidad, trazabilidad y no repudio de la misma.
<b>Solución tecnológica:</b>	El sistema, aplicativo o componente desarrollado en el Instituto o adquirido por la misma, para habilitar la automatización de procesos o proveer un servicio de TIC.
<b>Usuarios:</b>	El personal del Instituto o aquellos terceros que han sido acreditados o cuentan con permisos para hacer uso de los servicios de TIC.

**Siglas y acrónimos**

<b>Acrónimo</b>	<b>Descripción</b>
UTP	Unidad Técnica de Planeación
RedFE	Red Nacional de Informática del Instituto Federal Electoral.
AAF	Administración del ambiente físico
ACMB	Administración de cambios
ACNC	Administración del conocimiento
ACNF	Administración de la configuración
ADT	Administración de dominios tecnológicos
ADTI	Administración para las contrataciones
AE	Administración de la evaluación de TIC
ANS	Administración de niveles de servicio
AO	Administración de la operación
APBS	Administración de proveedores de bienes y servicios
APC	Apoyo a la capacitación del personal
APP	Administración del portafolio de proyectos
APS	Administración del portafolio de servicios
APT	Administración del presupuesto de TIC
APTI	Administración de proyectos
ASI	Administración de la seguridad de la información
ATC	Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas
COMTIC	Comité de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
CST	Calidad de soluciones tecnológicas
DDT	Determinación de la dirección tecnológica
DEA	Dirección Ejecutiva de Administración
DEA	Dirección Ejecutiva de Administración
DST	Desarrollo de soluciones tecnológicas
DSTI	Diseño de servicios
EMG	Establecimiento del modelo de gobernabilidad
F	Formato
FODA	Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
GOB	Gobierno
IFE	Instituto Federal Electoral
IP	Indicador de proceso
JGE	Junta General Ejecutiva
LE	Liberación y entrega
MI	Mantenimiento de infraestructura
OMS	Operación de la mesa de servicios
OPR	Operación
OSGP	Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de TIC
PAAAS	Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Acrónimo	Descripción
PE	Planeación estratégica de TIC
PG	Procedimiento general
POBALINES	Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del IFE
PR	Proceso
PRY	Proyectos
QPR	Plataforma de modelado y análisis de procesos.
REC	Recursos
SEG	Seguridad
SER	Servicios
SIGETIC	Sistema de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones
SOP	Soporte
THO	Transición y habilitación de la operación
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicaciones
TRE	Transición y Entrega
UNICOM	Unidad Técnica de Servicios de Informática

## E. ÁMBITO DE APLICACIÓN (ALCANCE)

El presente documento establece los procedimientos y sus normas derivados de los procesos que integran el marco rector del Manual del Sistema de gestión de tecnologías de la información y comunicaciones (SIGETIC) aprobado mediante Acuerdo JGE65/2013, por lo que su aplicación es general y obligatoria para las áreas del Instituto Federal Electoral que gestionan Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

## F. RESPONSABLES DE APLICACIÓN

La aplicación de las disposiciones contenidas en este documento estará a cargo de los servidores públicos de Unidades Responsables de Oficinas Centrales, Órganos Delegacionales y Subdelegacionales que ejecuten actividades de los procedimientos establecidos en este Manual.

## G. PUBLICACIÓN

Para una mejor comprensión, interacción y mayor visibilidad de los procesos, procedimientos, actividades, formatos, indicadores y acceso a la normatividad o documentos relacionados señalados en el presente Manual, deberá utilizar la herramienta institucional Quality Process and Results (QPR) la cual constituye una plataforma de modelado y análisis de procesos.

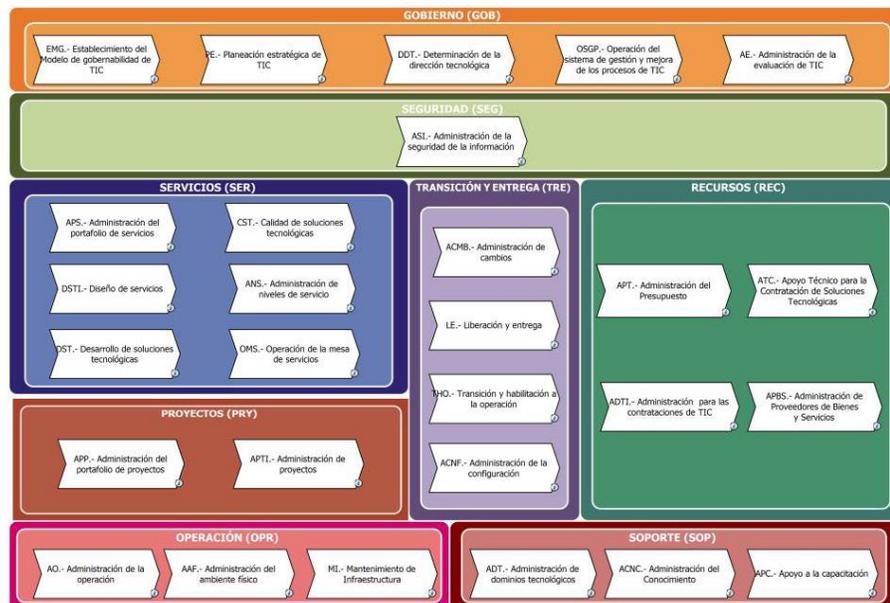
## H. RESPONSABILIDAD DE LOS DOCUMENTOS Y FORMATOS DE TIC

La Unidad Técnica de Servicios de Informática a través de la Coordinación de Control de procesos, es el área responsable de emitir, difundir, resguardar y actualizar las versiones de los documentos y formatos del SIGETIC, por lo que cualquier solicitud

de creación, cambio o eliminación de los mismos deberá realizarse a través lo establecido en el proceso Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos (OSGP) y aprobado en caso de proceder, por el Grupo de gobierno de TIC.

## I. MARCO RECTOR DE PROCESOS

Conforme al numeral 2.5 del Manual SIGETIC, el Marco rector está estructurado por 28 procesos, seccionados en 8 series, los cuales atienden las principales atribuciones conferidas a las áreas de informática del Instituto:



Cuadro resumen de series, procesos y procedimientos del SIGETIC

No	Acónimo de la serie	Nombre de la serie	Total de procesos por serie	Acónimo del proceso	Procedimientos por proceso	Total procedimientos por serie
1	GOB	Gobernabilidad	5	EMG	3	15
				PE	3	
				DDT	2	
				OSGP	4	
				AE	3	
2	SEG	Seguridad	1	ASI	3	3
3	SER	Servicios	6	DSTI	4	22
				DST	4	
				CST	2	
				APS	2	
				ANS	3	
				OMS	7	
				ACMB	2	
4	TRE	Transición y Entrega	4	LE	3	12
				THO	2	
				ACNF	5	
				APT	3	
5	REC	Recursos	4	ATC	3	12
				ADTI	3	
				APBS	3	
				APP	3	
6	PRY	Proyectos	2	APTI	4	7
				AO	2	
7	OPR	Operación	3	AAF	3	9
				MI	4	
				ADT	3	
8	SOP	Soporte	3	ACNC	4	10
				APC	3	
Total de procesos			28	Total de procedimientos		90

## J. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

El numeral de los procesos abajo señalados corresponde al Manual del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC) para su mejor referencia.

### 3.1 Serie Gobierno (GOB)

#### 3.1.1 Proceso: TIC-PR-GOB-EMG-01 Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG)

##### Objetivo

Establecer un modelo de gobierno de TIC en las áreas de informática del Instituto, mediante la operación del Comité de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la implementación y gestión de una administración por procesos en la

materia, así como el establecimiento de las directrices generales para determinar el rumbo tecnológico y la planeación estratégica que contribuyan al cumplimiento de la estrategia institucional.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-EMG-01	Directrices para el rumbo tecnológico y la planeación estratégica.	Medir el cumplimiento en la elaboración de las directrices	Entrega en tiempo	Coordinador de control de procesos de la UNICOM	Anual
IP-EMG-02	Sesiones del Grupo de gobierno de TIC	Medir el cumplimiento del calendario de sesiones del Grupo de gobierno de TIC	(Número de sesiones realizadas / número de sesiones programadas) X 100	Coordinador de control de procesos de la UNICOM	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Unidad Técnica de Planeación (UTP)	Objetivos estratégicos
Planeación estratégica de TIC (PE)	Resultados de la planeación estratégica del período anterior
Determinación de la dirección tecnológica (DDT)	Resultados del rumbo tecnológico del período anterior
Externo	Información de consultoría externa
Administración del portafolio de servicios (APS)	Informe de evaluación del portafolio de servicios
Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos (OSGP)	Reporte de auditoría interna de TIC Bitácora de acciones correctivas y preventivas Estrategia de comunicación de TIC
Administración del portafolio de proyectos (APP)	Informe de seguimiento y control del portafolio de proyectos
Administración de proveedores de bienes y servicios (APBS)	Evaluación de proveedores
Determinación de la dirección tecnológica (DDT)	Informe de cumplimiento del programa de tecnología
Interno	Acta constitutiva del Grupo de gobierno de TIC

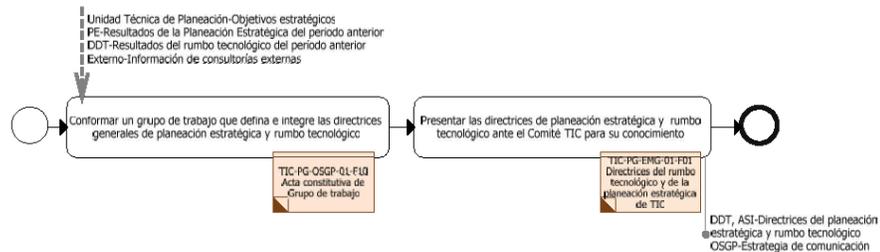
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Directrices del rumbo tecnológico y de la planeación estratégica de TIC	Estrategia de comunicación del proceso Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos (OSGP) Determinación de la dirección tecnológica (DDT) Administración de la seguridad de la información (ASI)

Procedimientos

I. TIC-PG-EMG-01 Establecer las directrices del rumbo tecnológico, normatividad y de planeación estratégica de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Conformar un grupo de trabajo que defina e integre las directrices generales de planeación estratégica, normatividad y rumbo tecnológico <sup>Directriz 1</sup> .	Líder de Gobierno de TIC	Ultimo trimestre del año	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutiva del Grupo de trabajo
2	Presentar las directrices de planeación estratégica, normatividad y rumbo tecnológico ante el Comité TIC para su conocimiento <sup>Directriz 2 y 3</sup>	Líder de Gobierno de TIC	Primer trimestre del año	TIC-PG-EMG-01-F01 Directrices del rumbo tecnológico y de la planeación estratégica de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* La Coordinación de Control de Procesos de la UNICOM deberá hacer llegar a la Secretaría Particular de la UNICOM, las directrices generales de planeación estratégica, normatividad y rumbo tecnológico.

*Directriz 2:* La secretaria particular de UNICOM, se encargará de la logística de preparación para la presentación de las directrices ante el Comité de TIC

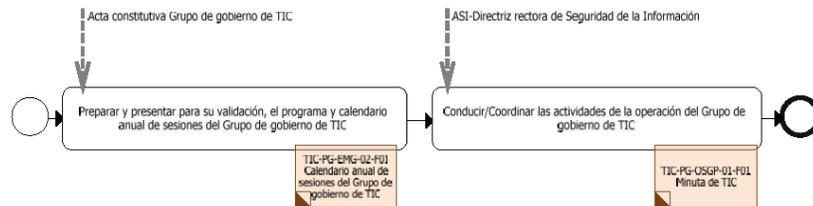
*Directriz 3:* Las directrices de planeación estratégica, normatividad y rumbo tecnológico deben ser de conocimiento de todas las áreas de TIC del IFE, a través de la Estrategia de comunicación.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna	

II. TIC-PG-EMG-02 Gestionar el Grupo de gobierno de TIC

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Preparar y presentar para su validación, el programa y calendario anual de sesiones del Grupo de gobierno de TIC	Coordinador de control de procesos de la UNICOM	Última sesión del año del Grupo de gobierno de TIC	TIC-PG-EMG-02-F01 Calendario anual de sesiones del Grupo de gobierno de TIC
2	Conducir/Coordinar las actividades de la operación del Grupo de gobierno de TIC	Líder de gobierno de TIC	Conforme al calendario anual de sesiones	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

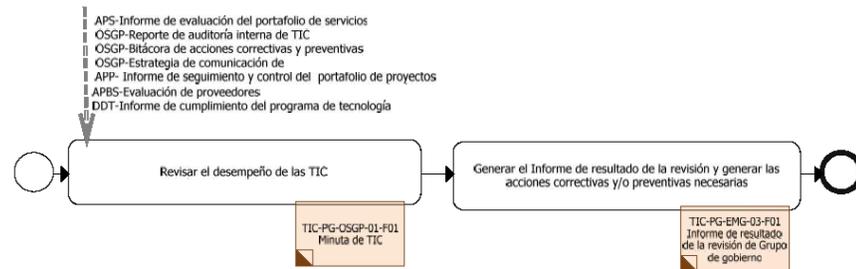
Ninguna.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna	

### III. TIC-PG-EMG-03 Evaluar el desempeño de las TIC

#### Diagrama de flujo



#### Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/ Herramienta
1	Revisar el desempeño de las TIC	Líder de gobierno y Secretario de TIC	Último trimestre del año	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC
2	Generar el Informe de resultado de la revisión y generar las acciones correctivas y/o preventivas necesarias	Secretario de TIC	Último trimestre del año	TIC-PG-EMG-03-F01 Informe de resultado de la revisión de Grupo de gobierno
<b>Fin del procedimiento</b>				

#### Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna.

#### Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna.	

**3.1.2 Proceso:** TIC-PR-GOB-PE-01 Planeación estratégica de TIC (PE)

**Objetivo**

Realizar la planeación estratégica en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones alineada a los objetivos institucionales, al Sistema Integral de Planeación, Seguimiento y Evaluación Institucional; así como a la normatividad del Instituto que resulte aplicable, con el objeto de determinar líneas de acción y el rumbo tecnológico institucional.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-PE-01	Realización del FODA	Medir el cumplimiento en la realización del FODA	Entrega en tiempo	Dueño de proceso	Anual
IP-PE-02	Directrices de planeación estratégica	Medir el cumplimiento en la integración de las directrices en materia de planeación estratégica	Entrega en tiempo	Dueño de proceso	Anual
IP-PE-03	Misión y Visión de TIC	Medir el cumplimiento en la validación de la Misión y Visión de TIC	Entrega en tiempo	Dueño de proceso	Anual
IP-PE-04	Difusión de la Misión y Visión de TIC	Medir el cumplimiento en la difusión de la Misión y Visión de TIC	Difusión en tiempo	Dueño de proceso	Anual
IP-PE-05	Cuadro de mando integral	Medir el cumplimiento en la elaboración del cuadro de mando integral	Entrega en tiempo	Dueño de proceso	Anual
IP-PE-06	Entregables del proceso PE	Medir el cumplimiento de los entregables del proceso	Entrega en tiempo	Dueño de proceso	Anual

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG)	Directrices de planeación estratégica y rumbo tecnológico

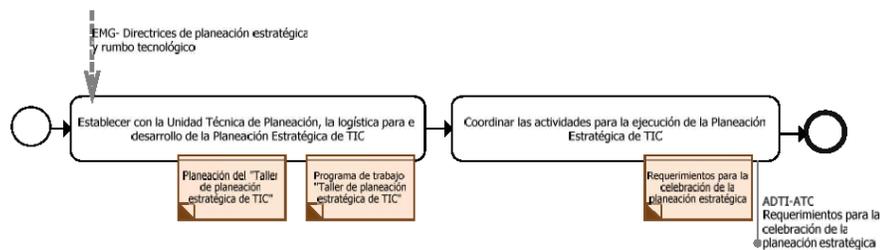
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Requerimientos para la celebración de la planeación estratégica	Administración para las contrataciones (ADTI) Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas (ATC)

**Procedimientos**

I. TIC-PG-PE-01 Establecer la logística de la planeación estratégica de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Establecer con la Unidad Técnica de Planeación, la logística para el desarrollo de la Planeación Estratégica de TIC <sup>Directriz1</sup> .	Líder de planeación estratégica de TIC	Primer trimestre del año	Planeación del "Taller de planeación estratégica de TIC"  Programa de trabajo "Taller de planeación estratégica de TIC"
2	Coordinar las actividades para la ejecución de la Planeación Estratégica de TIC <sup>Directriz2 y 3</sup> .	Líder de planeación estratégica de TIC	Anual	Requerimientos para la celebración de la planeación estratégica
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* La logística de planeación estratégica deberá coordinarse con la UTP durante el primer trimestre de cada ejercicio fiscal.

*Directriz 2:* En la dinámica de ejecución de la planeación estratégica deberán participar el grupo directivo de las diversas áreas del Instituto que gestionan TIC.

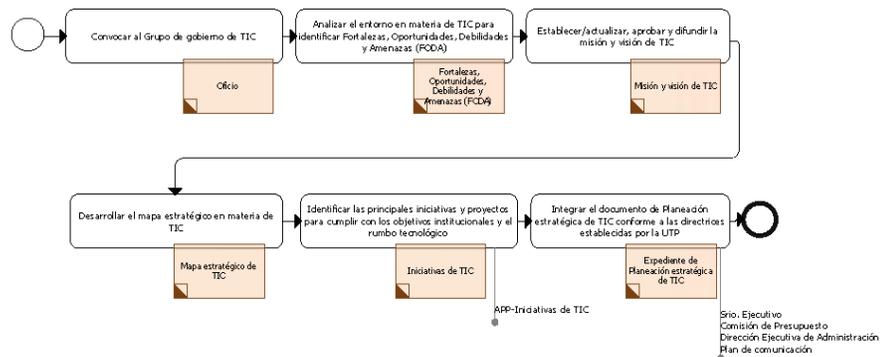
*Directriz 3:* La ejecución de la planeación estratégica deberá realizarse a más tardar en abril de cada ejercicio fiscal excluyendo los años en que se celebren procesos electorales.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna.	

II. TIC-PG-PE-02 Ejecución de la planeación estratégica de TIC

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/Herramienta
1	Convocar al Grupo de gobierno de TIC	Líder de planeación estratégica de TIC	Primer trimestre del año	Oficio
2	Analizar el entorno en materia de TIC para identificar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)	Líder de planeación estratégica de TIC	Anual	FODA
3	Establecer/actualizar, aprobar y difundir la misión y visión de TIC	Líder de planeación estratégica de TIC	Anual	Misión y visión de TIC
4	Desarrollar el mapa estratégico en materia de TIC	Líder de planeación estratégica de TIC	Anual	Mapa estratégico de TIC
5	Identificar las principales iniciativas y proyectos para cumplir con los objetivos institucionales y el rumbo tecnológico	Líder de planeación estratégica de TIC	Anual	Iniciativas de TIC
6	Integrar el documento de Planeación estratégica de TIC conforme a las directrices	Líder de planeación estratégica de TIC	Anual	Expediente de Planeación

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/ Herramienta
	establecidas por la UTP			estratégica
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna.	

### III. TIC-PG-PE-03 Seguimiento a la planeación estratégica de TIC

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Elaborar el cuadro de mando integral de la planeación estratégica de TIC	Líder de planeación estratégica de TIC	Anual	Cuadro de mando integral
2	Dar seguimiento a la aplicación de la Planeación Estratégica de TIC	Líder de planeación estratégica de TIC	Anual	Planeación estratégica de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna.	

**3.1.3 Proceso:** TIC-PR-GOB-DDT-01 Determinación de la dirección tecnológica (DDT)

**Objetivo**

Determinar la Dirección Tecnológica del Instituto y establecer un programa de tecnología que facilite la selección, el desarrollo, la aplicación y el uso de la infraestructura de TIC, de manera que ésta responda a la dinámica del mismo.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-DDT-01	Tendencias tecnológicas	Medir el cumplimiento oportuno en la elaboración del Informe de tendencias tecnológicas	Entrega en tiempo	Dueño del proceso	Anual
IP-DDT-02	Sesiones del Grupo de arquitectura tecnológica	Medir el cumplimiento del calendario de sesiones del Grupo de arquitectura tecnológica	(Número de sesiones realizadas/número de sesiones programadas) X 100	Dueño del proceso	Semestral
IP-DDT-03	Programa de trabajo del Grupo de arquitectura tecnológica	Medir el cumplimiento del programa de trabajo del Grupo de arquitectura tecnológica	(Número de actividades realizadas/número de actividades programadas en el Programa de tecnología) X 100	Dueño del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Administración de dominios tecnológicos (ADT)	Arquitectura de los dominios tecnológicos
Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG)	Direcciones del rumbo tecnológico y de planeación estratégica
Determinación de la dirección tecnológica (DDT)	Programa de tecnología
Fuentes externas	Foros, conferencias, seminarios, etc.
Administración de dominios tecnológicos (ADT)	Arquitectura de dominios tecnológicos

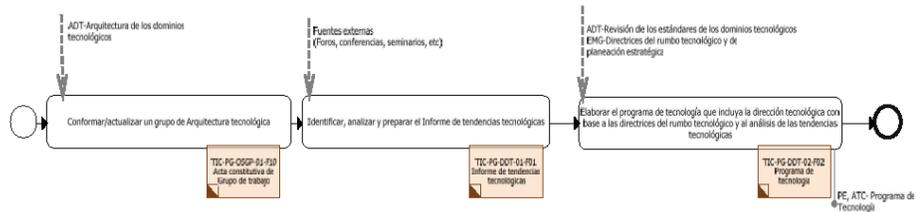
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Programa de tecnología	Planeación estratégica de TIC (PE) Apoyo técnico para las contrataciones (ATC)

**Procedimientos**

I. TIC-PG-DDT-01 Analizar las tendencias tecnológicas y elaborar el programa de tecnología

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Conformar/actualizar un grupo de Arquitectura tecnológica <i>Directriz1</i> .	Administrador de tecnología de TIC	Último trimestre del año	TIC-PG-CSGP-01-F10 Acta constitutiva de Grupo de trabajo
2	Identificar, analizar y preparar el Informe de tendencias tecnológicas	Analista de tendencias tecnológicas	Primer trimestre del año	TIC-PG-DDT-01-F01 Informe de tendencias tecnológicas
3	Elaborar el programa de tecnología que incluya la dirección tecnológica con base a las directrices del rumbo tecnológico y al análisis de las tendencias tecnológicas <i>Directriz2,3</i> .	Administrador de tecnología de TIC	Durante el segundo semestre del año	TIC-PG-DDT-01-F02 Programa de tecnología
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz1:* El Grupo de arquitectura deberá considerar al menos un integrante por Dirección Ejecutiva o Unidad técnica

*Directriz2:* Se deberá identificar los requerimientos tecnológicos derivados de necesidades, objetivos, estrategias, proyectos y servicios del Instituto y traducir dichos requerimientos tecnológicos en términos de directrices rectoras para la arquitectura tecnológica.

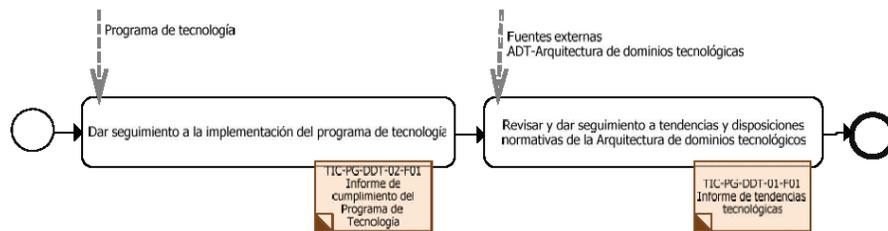
*Directriz3:* Se deberá realizar la selección de las áreas y tópicos de investigación de TIC.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna.	

II. TIC-PG-DDT-02 Dar seguimiento a la implementación del programa de tecnología

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/Herramienta
1	Dar seguimiento a la implementación del programa de tecnología <sup>Directriz 1</sup> .	Grupo de arquitectura tecnológica	Durante el segundo semestre del año	TIC-PG-DDT-02-F01 Informe de cumplimiento del Programa de Tecnología
2	Revisar y dar seguimiento a tendencias y disposiciones normativas de la Arquitectura de dominios tecnológicos	Administrador de tecnología de TIC	Durante el segundo semestre del año	TIC-PG-DDT-01-F01 Informe de tendencias tecnológicas
Fin del procedimiento				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

*Directriz 1:* El seguimiento a la implementación del programa de tecnología se realizará a través del Grupo de gobierno de TIC por lo menos una vez al año.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna.	

**3.1.4 Proceso:** TIC-PR-GOB-AE-01 Administración de la evaluación (AE)

**Objetivo**

Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de los procesos, servicios y la operación de TIC.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-AE-01	Resultado del sistema de evaluación de TIC	Medir la atención de las desviaciones identificadas por medio del sistema de evaluación de TIC	$(\text{Número de desviaciones resueltas} / \text{Total de desviaciones identificadas en el Sistema de evaluación}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Administración de la evaluación de TIC (AE)	Plan de recolección, medición y análisis de TIC
Externo "Plataforma para generar tablero de control de indicadores (herramienta)"	Resultado de indicadores

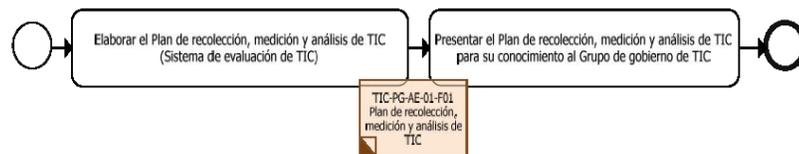
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Reporte de resultado de los indicadores de TIC	Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG) Estrategia de comunicación del proceso Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos (OSGP)
Inventario de indicadores (cuadro de mando integral)	Repositorio "Plataforma para generar tablero de control de indicadores (herramienta)" Estrategia de comunicación del proceso Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos

**Procedimientos**

- I. TIC-PG-AE-01 Planear la recolección, medición y análisis de los datos insumos de las métricas y almacenarlas (Sistema de evaluación de TIC)

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Elaborar el Plan de recolección, medición y análisis de TIC (Sistema de evaluación de TIC)	Líder de recolección, medición y análisis de TIC	Último trimestre del año	TIC-PG-AE-01-F01 Plan de recolección, medición y análisis de TIC
2	Presentar el Plan de recolección, medición y análisis de TIC para su conocimiento al Grupo de gobierno de TIC	Líder de recolección, medición y análisis de TIC	Último trimestre del año	TIC-PG-AE-01-F01 Plan de recolección, medición y análisis de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

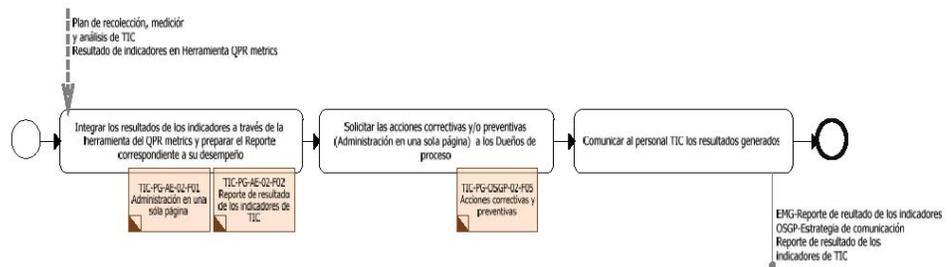
Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguna	

II. TIC-PG-AE-02 Ejecutar el Plan de recolección, medición y análisis de los resultados y elaborar informe de resultados de los indicadores

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/ Herramienta
1	Integrar los resultados de los indicadores a través de la "Plataforma para generar tablero de control de indicadores (herramienta)" y preparar el Reporte correspondiente a su desempeño	Líder de recolección, medición y análisis de TIC	Conforme al inventario de indicadores (cuadro de mando integral)	TIC-PG-AE-02-F01 Administración en una sola página  TIC-PG-AE-02-F02 Reporte de resultado de los indicadores de TIC
2	Solicitar las acciones correctivas y/o preventivas (Administración en una sola página) a los Dueños de proceso	Líder de recolección, medición y análisis de TIC	Conforme al Plan de recolección, medición y análisis de TIC	TIC-PG-OSGP-02-F05 Acciones correctivas y preventivas
3	Comunicar al personal TIC los resultados generados	Líder de recolección, medición y análisis de TIC	Conforme al Plan de recolección, medición y análisis de TIC	Publicación en intranet
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

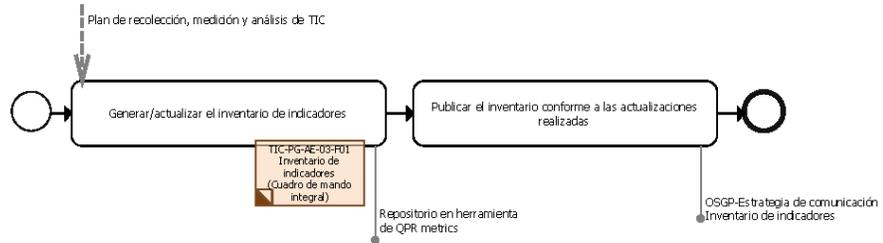
Ninguna.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para generar tablero de control de indicadores
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta de tablero de control de indicadores

**III. TIC-PG-AE-03 Actualizar el inventario de indicadores del sistema**

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Generar/actualizar el inventario de indicadores	Líder de recolección, medición y análisis de TIC	Conforme al Plan de recolección, medición y análisis de TIC	TIC-PG-AE-03-F01 Inventario de indicadores (Cuadro de mando integral)
2	Publicar el inventario conforme a las actualizaciones realizadas	Líder de recolección, medición y análisis de TIC	Conforme al Plan de recolección, medición y análisis de TIC	Publicación en intranet
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para generar tablero de control de indicadores
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta de tablero de control de indicadores

**3.1.5 Proceso:** TIC-PR-GOB-OSGP-01 Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos (OSGP)

**Objetivo**

Establecer y operar un sistema de gestión y mejora de los procesos de TIC, en el que se verifiquen, monitoreen y evalúen los procesos del SIGETIC, considerando las acciones de mejora necesarias para una operación eficiente de las áreas que gestionan tecnologías de la información y comunicaciones

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-OSGP-01	Resultados del Sistema de gestión y mejora de los procesos de TIC	Medir el cumplimiento de las acciones de mejora implementadas	$(\text{Total de acciones de mejoras implementadas} / \text{Total de mejoras programadas}) \times 100$	Dueño de proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

**Entradas desde otros procesos**

Desde	Entradas
Interno	Solicitud de creación/modificación/eliminación de documentos del SIGETIC
Interno	Lineamientos para el control documental y de registros de TIC
Interno	Propuestas de mejora continua a través de la cuenta <a href="mailto:mejoras.tic@ife.org.mx">mejoras.tic@ife.org.mx</a> Oficio de solicitud de mejora
Todos los procesos del marco rector	Necesidades de comunicación

**Salidas del proceso**

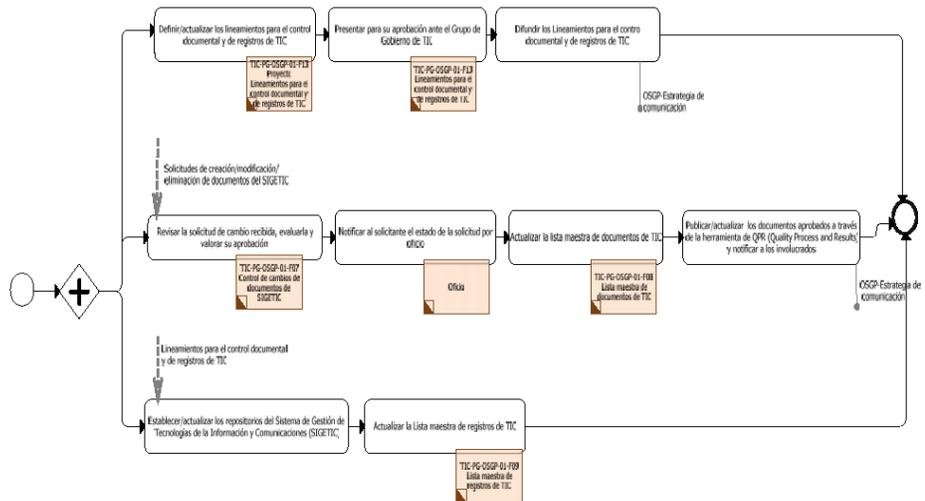
Salidas	Hacia
Lineamientos para el control documental y de registros de TIC	Estrategia de comunicación del proceso Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de TIC

Salidas	Hacia
	(OSGP)
Propuesta de mejora	Estrategia de comunicación del proceso Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos

**Procedimientos**

I. TIC-PG-OSGP-01 Diseño y control de documentos y registros de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/Herramienta
1	Definir/actualizar los lineamientos para el control documental y de registros de TIC	Líder de control documental y de registros	En el último trimestre del año	TIC-PG-OSGP-01-F13 Proyecto Lineamientos para el control documental y de registros de TIC
2	Presentar para su aprobación ante el Grupo de	Líder de control	En el último	TIC-PG-OSGP-01-

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/ Herramienta
	Gobierno de TIC	documental y de registros de TIC	trimestre del año	F13 Lineamientos para el control documental y de registros de TIC
3	Difundir los Lineamientos para el control documental y de registros de TIC	Líder de control documental y de registros de TIC	Ultimo trimestre del año	A través de la Estrategia de comunicación del OSGP
4	Revisar la solicitud de cambio recibida, evaluarla y valorar su aprobación <sup>Directriz1</sup> .	Líder de control documental y de registros de TIC	En demanda	TIC-PG-OSGP-01-F07 Control de cambios de documentos del SIGETIC
5	En caso de no resultar aprobada la solicitud, notificar al solicitante el estado de la solicitud por oficio	Líder de control documental y de registros de TIC	En demanda	Oficio
5	En caso de aprobar la solicitud, actualizar la lista maestra de documentos de TIC	Líder de actualización de listas maestras de TIC	En demanda	TIC-PG-OSGP-01-F08 Lista maestra de documentos de TIC
6	Publicar/actualizar los documentos aprobados a través de la "Plataforma para generar tablero de control de indicadores (herramienta)" y notificar a los involucrados	Líder de actualización de listas maestras de TIC	En demanda	A través de la Estrategia de comunicación del OSGP
7	Establecer/actualizar los repositorios del Sistema de Gestión de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SIGETIC)	Líder de actualización de listas maestras de TIC	En demanda	Repositorios de registros de TIC
8	Actualizar la Lista maestra de registros de TIC	Líder de actualización de listas maestras de TIC	En demanda	TIC-PG-OSGP-01-F09 Lista maestra de registros de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

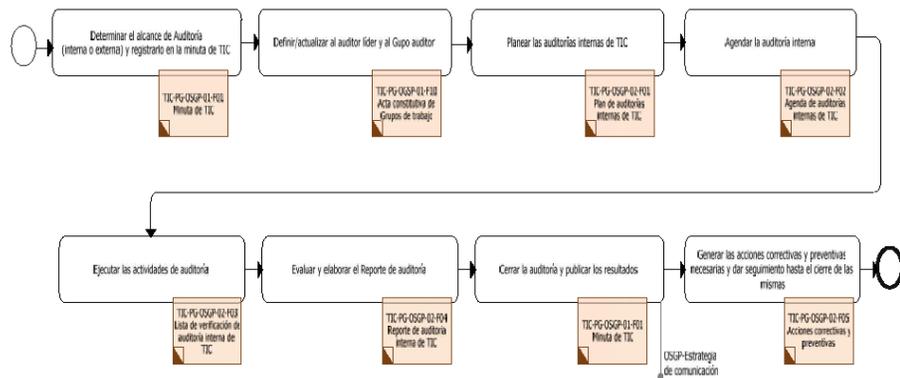
*Directriz1:* La aprobación de los documentos y formatos del SIGETIC, únicamente será a través del Grupo de gobierno de TIC.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma de modelado y análisis de procesos.

II. TIC-PG-OSGP-02 Auditorías internas al SIGETIC

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/Herramienta
1	Determinar el alcance de Auditoría (interna o externa) y registrarlo en la minuta de TIC <sup>Directriz1</sup> .	Auditor líder de TIC	Conforme a cronograma de auditorías previamente establecido	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC
2	Definir/actualizar al auditor líder y al Grupo auditor <sup>Directriz2</sup>	Auditor líder de TIC	Conforme a cronograma de auditorías previamente establecido	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
3	Planear las auditorías internas de TIC <sup>Directriz3 y 4</sup> .	Auditor líder de TIC	Conforme a cronograma de auditorías previamente establecido	TIC-PG-OSGP-02-F01 Plan de auditorías internas de TIC
4	Agendar la auditoría interna <sup>Directriz5</sup> .	Auditor líder de TIC	Conforme al Plan de auditorías internas de TIC	TIC-PG-OSGP-02-F02 Agenda de auditorías internas de TIC
5	Ejecutar las actividades de auditoría <sup>Directriz6 y 7</sup> .	Auditor líder de TIC	Conforme al	TIC-PG-OSGP-02-

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/ Herramienta
			Plan de auditorías internas de TIC	F03 Lista de verificación de auditoría interna de TIC
6	Evaluar y elaborar el Reporte de auditoría <sup>Directriz 8 y 9.</sup>	Auditor líder de TIC	Conforme al Plan de auditorías internas de TIC	TIC-PG-OSGP-02-F04 Reporte de auditoría interna de TIC
7	Cerrar la auditoría y publicar los resultados <sup>Directriz10.</sup>	Auditor líder de TIC	Conforme al Plan de auditorías internas de TIC	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC
8	Generar las acciones correctivas y preventivas necesarias y dar seguimiento hasta el cierre de las mismas <sup>Directriz11.</sup>	Auditor líder de TIC	Conforme al Plan de auditorías internas de TIC	TIC-PG-OSGP-02-F05 Acciones correctivas y preventivas
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz1:* Los resultados de las auditorías deben ser elementos de revisión por el Grupo de gobierno de TIC.

*Directriz2:* El Auditor líder deberá integrar un grupo auditor multidisciplinario, el cual será evaluado periódicamente para asegurar su competencia.

*Directriz3:* El auditor líder deberá coordinar la elaboración del programa de auditorías de TIC.

*Directriz4:* El programa deberá ser publicado al personal involucrado para su conocimiento.

*Directriz5:* Deberá realizarse una agenda de trabajo, listas de verificación y se notificará a través de oficio al menos con una semana de anticipación a los involucrados.

*Directriz6:* El grupo auditor deberá realizar una Junta de apertura de auditoría a fin de asegurar que el objetivo, alcance y horario son claros.

*Directriz7:* El grupo auditor deberá utilizar las listas de verificación para ejecutar la auditoría.

*Directriz8:* El grupo auditor deberá evaluar y reunirse a fin de intercambiar observaciones encontradas a lo largo de la auditoría y para elaborar las solicitudes de acciones correctivas y preventivas.

*Directriz9:* El grupo auditor deberá elaborar el Reporte de auditoría indicando las no conformidades encontradas.

*Directriz10:* El grupo auditor deberá realizar la Junta de cierre para dar a conocer los resultados de la misma.

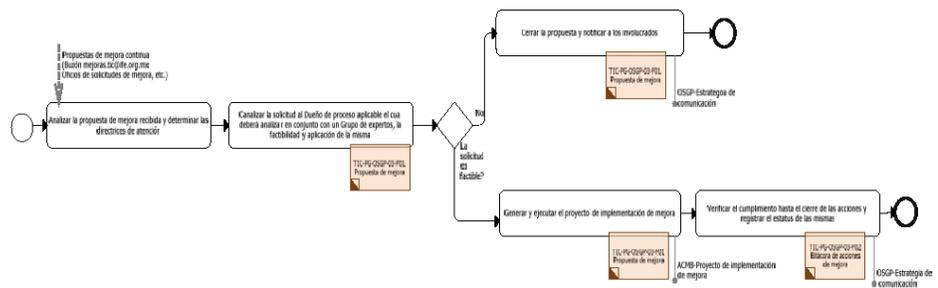
*Directriz11:* Los auditados deben entregar en no más de 10 días hábiles las acciones correctivas propuestas a las no conformidades encontradas.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	ISO 19011 Auditorías de sistemas de calidad y ambiental

III. TIC-PG-OSGP-03 Mejora continua

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/ Herramienta
1	Analizar la propuesta de mejora recibida y determinar las directrices de atención <sup>Directriz 1 y 2</sup>	Líder en atención a mejoras de TIC	En demanda	TIC-PG-OSGP-03-F01 Propuesta de mejora de TIC
2	Canalizar la solicitud al Dueño de proceso aplicable el cual deberá analizar en conjunto con un Grupo de expertos, la factibilidad y aplicación de la misma	Líder en atención a mejoras de TIC	En demanda	TIC-PG-OSGP-03-F01 Propuesta de mejora de TIC
3	En caso de resultar rechazada la propuesta, se deberá cerrar y notificar a los involucrados <sup>Directriz 3</sup> .	Líder en atención a mejoras de TIC	En demanda	TIC-PG-OSGP-03-F01 Propuesta de mejora de TIC
4	Generar y ejecutar el proyecto de implementación de mejora	Líder de acciones de mejora asignado	Conforme a las fechas establecidas	TIC-PG-OSGP-03-F01 Propuesta de mejora de TIC
5	Verificar el cumplimiento hasta el cierre de las acciones y registrar el estatus de las mismas	Líder de acciones de mejora asignado	Conforme a las fechas establecidas	TIC-PG-OSGP-03-F02 Bitácora de acciones de mejora de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

**Directriz 1:** La notificación de las No conformidades y propuestas de mejora deberán ser a través de oficio o del buzón [mejoras.tic@ife.org.mx](mailto:mejoras.tic@ife.org.mx)

*Directriz 2:* El estatus que guardan las acciones correctivas, preventivas y de mejora deben ser elementos de la revisión de la Dirección.

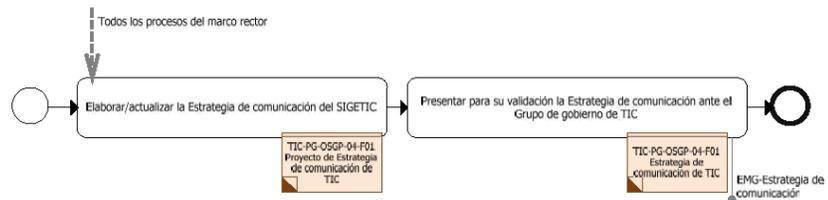
*Directriz 3:* Cuando la propuesta de mejora no sea factible, deberá notificarse a los involucrados vía correo electrónico o a través de la Estrategia de comunicación de TIC

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna	

#### IV. TIC-PG-OSGP-04 Estrategia de comunicación de TIC

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/ Herramienta
1	Elaborar/actualizar la Estrategia de comunicación del SIGETIC	Líder de comunicación del SIGETIC	Ultimo trimestre del año	TIC-PG-OSGP-04-F01 Proyecto de Estrategia de comunicación de TIC
2	Presentar para su validación la Estrategia de comunicación ante el Grupo de gobierno de TIC	Líder de comunicación del SIGETIC	Ultimo trimestre del año	TIC-PG-OSGP-04-F01 Estrategia de comunicación de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo



SECRETARÍA EJECUTIVA  
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA

Tipo	Título
Ninguna	

### 3.2 Serie Seguridad (SEG)

#### 3.2.1 Proceso: TIC-PR-SEG-ASI-01 Administración de la seguridad de la información (ASI)

##### Objetivo

Establecer y vigilar los mecanismos que permitan la administración de la Seguridad de la Información del Instituto, así como disminuir el impacto de eventos adversos que potencialmente podrían afectar el logro de los objetivos del Instituto.

##### Indicadores

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-ASI-01	Implementación del SGSI	Medir el cumplimiento en la implementación de un SGSI	(Número de SGSI implementados en el tiempo establecido / Número de SGSI programados para implementar) X 100	Dueño del proceso	Anual
IP-ASI-02	Implementación de controles	Medir el cumplimiento en la implementación de los controles	(Número de controles implementados / Número de controles programados para su implementación) X100	Dueño del proceso	Semestral
IP-ASI-03	Acciones de mejora del SGSI	Medir el cumplimiento en la implementación de mejoras	(Mejoras implementadas/Mejoras solicitadas y aprobadas) X100	Dueño del proceso	Semestral

##### Entradas y salidas

###### Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG)	Direcciones del rumbo tecnológico y de la planeación estratégica
Externo	Normas y estándares internacionales en seguridad de la información
Administración de la seguridad de la información (ASI)	Diretriz rectora de seguridad de la información Programa de implementación del SGSI
Administración del ambiente físico (AAF)	Catálogo (inventario) de área (infraestructura) crítica
Administración de adquisiciones (ADTI)	Contratos de adquisición de solución tecnológica
Diseño de servicios (DSTI)	Paquete de Diseño de servicios
Operación de la mesa de servicios (OMS)	Solicitud de servicio
Calidad de soluciones tecnológicas (CST)	Solicitud de pruebas de seguridad

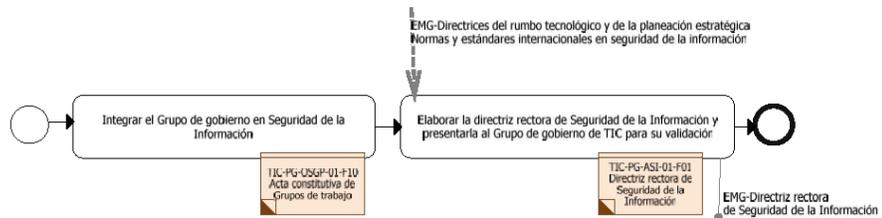
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Directriz rectora de seguridad de la información	Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG)
Matriz de análisis de riesgos	Diseño de servicios (DSTI)
Auditoría de seguridad para aplicaciones	
Respuesta a incidentes de seguridad	Operación de la mesa de servicios (CMS)

**Procedimientos**

I. TIC-PG-ASI-01 Establecer/actualizar el modelo de gobierno de seguridad de la información

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar el Grupo de gobierno en Seguridad de la Información	Líder del gobierno de seguridad de la información	Último trimestre del año	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutivo de Grupo de trabajo
2	Elaborar la directriz rectora de Seguridad de la Información y presentarla al Grupo de gobierno de TIC para su validación	Grupo de gobierno de seguridad de la información	Último trimestre del año	TIC-PG-ASI-01-F01 Directriz rectora de Seguridad de la Información
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

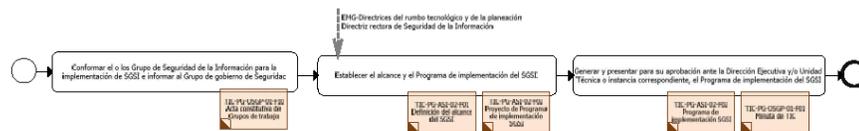
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna.	

II. TIC-PG-ASI-02 Diseñar y planear el SGSI

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Conformar el o los Grupo de Seguridad de la Información para la implementación de SGSI e informar al Grupo de gobierno de Seguridad	Coordinador de implementación del SGSI	En el primer bimestre del año	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutiva de Grupo de trabajo
2	Establecer el alcance y el Programa de implementación del SGSI	Coordinador y líderes de implementación del SGSI	En el primer bimestre del año	TIC-PG-ASI-02-F01 Definición del alcance del SGSI  TIC-PG-ASI-02-F02 Proyecto de Programa de implementación SGSI
3	Generar y presentar para su aprobación ante la Dirección Ejecutiva y/o Unidad Técnica o instancia correspondiente, el Programa de implementación del SGSI. <i>Directriz</i>	Coordinador de implementación del SGSI	Conforme al programa de implementación	TIC-PG-ASI-02-F02 Programa de implementación SGSI  TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

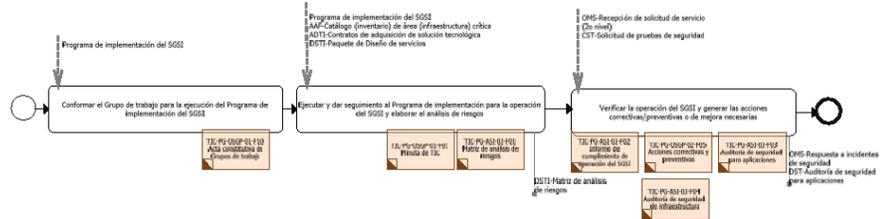
*Directriz 1:* El nivel de aprobación del programa de implementación del SGSI deberá ser al menos Director de área

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguna	

III. TIC-PG-ASI-03 Implementar el SGSI y operar los controles de seguridad de la Información

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Conformar el Grupo de trabajo para la ejecución del Programa de implementación del SGSI	Coordinador de implementación del SGSI	Conforme al plan de implementación del SGSI	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
2	Ejecutar y dar seguimiento al Programa de implementación para la operación del SGSI y elaborar el análisis de riesgos	Líder de implementación del SGSI	Conforme al plan de implementación del SGSI	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC  TIC-PG-ASI-03-F01 Matriz de análisis de riesgos
3	Verificar la operación del SGSI y generar las acciones correctivas/preventivas o de mejora necesarias <i>Directriz</i>	Líder de implementación del SGSI	Conforme al plan de implementación del SGSI	TIC-PG-ASI-03-F02 Informe de cumplimiento de operación del SGSI  TIC-PG-ASI-03-F03

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
				Auditoría de seguridad para aplicaciones  TIC-PG-ASI-03-F04 Auditoría de seguridad de infraestructura  TIC-PG-OSGP-02-F05 Acciones correctivas y preventivas
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* Una vez concluida la ejecución del SGSI, la revisión deberá realizarse al menos una vez al año

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Documento	Auditoría de seguridad de infraestructura
Documento	Modelo de seguridad para los sistemas informáticos de la RedIFE
Documento	Estándar de seguridad para el desarrollo de aplicaciones del IFE

### 3.3 Serie Servicios (SER)

#### 3.3.1 Proceso: TIC-PR-SER-APS-01 Administración del portafolio de servicios (APS)

##### Objetivo

Mantener un registro detallado y actualizado de todos los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en operación, así como identificar las iniciativas de creación de nuevos servicios susceptibles de aportar beneficios en el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Instituto.

##### Indicadores

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-APS-01	Iniciativas integradas al Portafolio de servicios	Asegurar que todas las iniciativas autorizadas están integradas en el portafolio de servicios	$(\text{Total de servicios integrados al portafolio de servicios} / \text{total de servicios autorizados en el periodo establecido}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral

##### Entradas y salidas

###### Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Administración de cambios (ACMB)	Solicitud de cambio
Diseño de servicios de TIC (DSTI)	Paquete de diseño de servicios
Planeación estratégica de TIC (PE)	Mapa estratégico de TIC
Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG)	Calendario de sesiones del Grupo de gobierno de TIC
Administración del portafolio de proyectos (APP)	Portafolio de proyectos
Administración de niveles de servicio (ANS)	Informe de resultado de grado de cumplimiento de nivel de servicio y nivel de servicio operacional

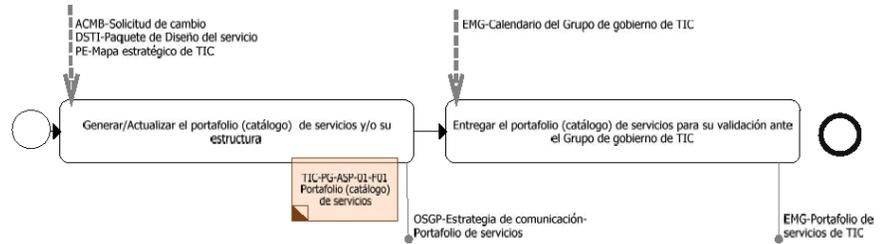
###### Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Portafolio (catálogo) de servicios de TIC	Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG) Estrategia de comunicación del proceso Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos (OSGP) Diseño de servicios (DSTI)
Informe de evaluación del Portafolio (catálogo) de servicios de TIC	Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG)

##### Procedimientos

- I. TIC-PG-APS-01 Generar/actualizar el portafolio de servicios y catálogo de servicios de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Generar/Actualizar el portafolio (catálogo) de servicios y/o su estructura	Administrador del Portafolio de servicios de TIC	En demanda	TIC-PG-ASP-01-F01 Portafolio (catálogo) de servicios
2	Entregar el portafolio (catálogo) de servicios para su validación ante el Grupo de gobierno de TIC	Administrador del Portafolio de servicios de TIC	Conforme al calendario de sesiones del Grupo de gobierno de TIC	TIC-PG-ASP-01-F01 Portafolio (catálogo) de servicios
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

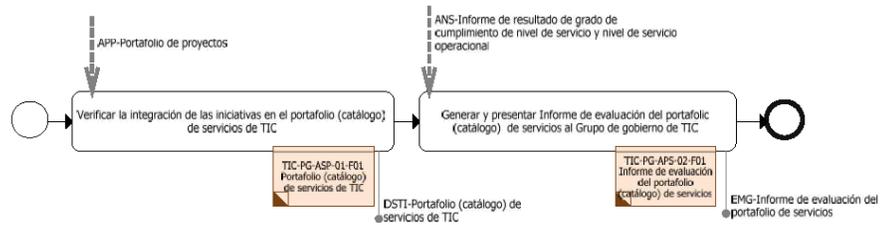
Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguna.	

II. TIC-PG-APS-02 Evaluar el portafolio y catálogo de servicios de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/Herramienta
1	Verificar la integración de las iniciativas en el portafolio (catálogo) de servicios de TIC	Administrador del Portafolio de servicios de TIC	Conforme a los tiempos establecidos para la integración del portafolio de proyectos	TIC-PG-APS-01-F01 Portafolio (catálogo) de servicios de TIC
2	Generar y presentar Informe de evaluación del portafolio (catálogo) de servicios al Grupo de gobierno de TIC	Administrador del Portafolio de servicios de TIC	Durante la última sesión del año del Grupo de gobierno de TIC	TIC-PG-APS-02-F01 Informe de evaluación del portafolio (catálogo) de servicios
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguno	

**3.3.2 Proceso:** TIC-PR-SER-DSTI-01 Diseño de servicios (DSTI)

**Objetivo**

Diseñar los servicios de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) que el Instituto requiere, considerando de manera integral y desde su diseño, aspectos relevantes sobre la capacidad, disponibilidad y continuidad.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-DSTI-01	Paquetes de Diseño validados	Determinar la cantidad de paquetes de Diseño validados	$(\text{Número de paquetes de diseño validados con el área usuaria} / \text{Número de paquetes de Diseño de servicios solicitados}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Externo	Oficio de solicitud de servicio
Administración del portafolio de servicios (APS)	Portafolio (catálogo) de servicios
Diseño de servicios (DSTI)	Requerimientos del servicio Minuta de iteraciones con el área usuaria Paquete de Diseño del servicio Análisis de la opción de la solución tecnológica
Administración de proyectos (APTI)	Acta constitutiva del grupo de trabajo
Administración de dominios tecnológicos (ADT)	Dominios tecnológicos
Administración de niveles de servicio (ANS)	Revisión de requerimientos de niveles del servicio
Administración de la seguridad de la información (ASI)	Modelo de seguridad para los sistemas informáticos de la Red IFE Matriz de análisis de riesgos
Externo	Investigación de mercado

Salidas del proceso

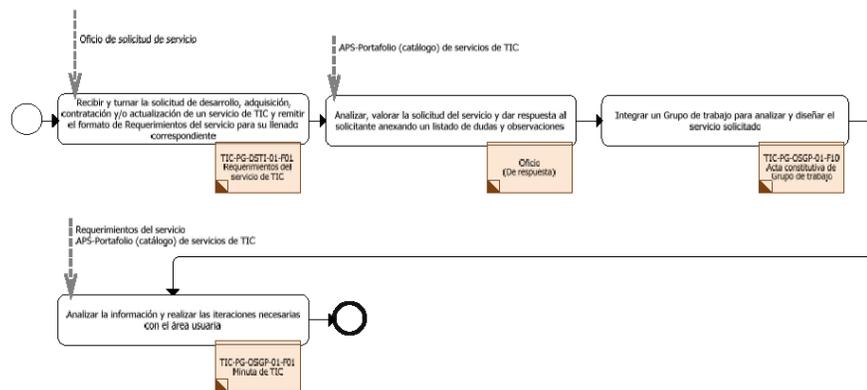
Salidas	Hacia
Paquete de diseño del servicio	Administración del portafolio de servicios (APS) Diseño de servicios (DSTI) Calidad de soluciones tecnológicas (CST) Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas (ATC) Administración de niveles de servicio (ANS) Administración de cambios (ACMB)

Salidas	Hacia
	Administración de la operación (AO)

### Procedimientos

#### I. TIC-PG-DSTI-01 Recibir la Solicitud de requerimientos y analizar la información

#### Diagrama de flujo



#### Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Recibir y tomar la solicitud de desarrollo, adquisición, contratación y/o actualización de un servicio de TIC y remitir el formato de Requerimientos del servicio para su llenado correspondiente. <i>Directriz1 y 2</i>	Receptor de solicitudes de servicios de TIC	En demanda	TIC-PG-DSTI-01-F01 Requerimientos del servicio de TIC
2	Analizar, valorar la solicitud del servicio y dar respuesta al solicitante anexando un listado de dudas y observaciones	Receptor de solicitudes de servicio de TIC	En demanda	Oficio (De respuesta)
3	Integrar un Grupo de trabajo para analizar y diseñar el servicio solicitado. <i>Directriz3</i>	Líder de proyecto	En demanda	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutivo de Grupo de trabajo
4	Analizar la información y realizar las iteraciones necesarias con el área usuaria	Líder del Diseño de servicio de TIC	En demanda	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
Fin del procedimiento				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* El Sistema de Gestión es el punto único de contacto para la recepción de las solicitudes de servicio

*Directriz 2:* Toda solicitud deberá ser firmada por un Director Ejecutivo o Titular de Unidad

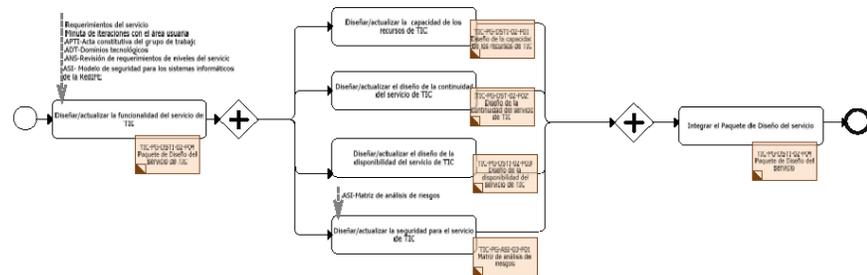
*Directriz 3:* El grupo de trabajo deberá estar conformado por personal especializado de desarrollo, infraestructura, bases de datos, servidores, comunicaciones y seguridad de la información.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Sistema de gestión

II. TIC-PG-DSTI-02 Diseñar/actualizar el servicio de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Diseñar/actualizar la funcionalidad del servicio de TIC	Líder del Diseño de servicios de TIC	En demanda	TIC-PG-DSTI-02-F04 Paquete de Diseño del servicio de TIC
2	Diseñar/actualizar la capacidad de los recursos de TIC	Líder de infraestructura	En demanda	TIC-PG-DSTI-02-F01 Diseño de la capacidad de los recursos de TIC

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
3	Diseñar/actualizar el diseño de la continuidad del servicio de TIC	Líder de infraestructura	En demanda	TIC-PG-DSTI-02-F02 Diseño de la continuidad del servicio de TIC
4	Diseñar/actualizar el diseño de la disponibilidad del servicio de TIC	Líder de infraestructura	En demanda	TIC-PG-DSTI-02-F03 Diseño de la disponibilidad del servicio de TIC
5	Diseñar/actualizar la seguridad para el servicio de TIC	Líder de seguridad	En demanda	TIC-PG-ASI-03-F01 Matriz de análisis de riesgos
6	Integrar el Paquete de Diseño de servicios	Líder del Diseño de servicio de TIC	En demanda	TIC-PG-DSTI-02-F04 Paquete de Diseño del servicio de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguno	

III. TIC-PG-DSTI-03 Identificar las opciones de la solución tecnológica

**Diagrama de flujo**



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Identificar y analizar las opciones de la solución (adquisición, desarrollo interno o servicio tercerizado)	Líder del Diseño de servicio	En demanda	TIC-PG-DSTI-03-F01 Análisis de la opción de la solución tecnológica
2	Validar las alternativas de la solución con los involucrados y seleccionar una opción de solución	Líder de proyecto o Líder del Diseño de servicio	En demanda	TIC-PG-DSTI-03-F01 Análisis de la opción de la solución tecnológica (validada)
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

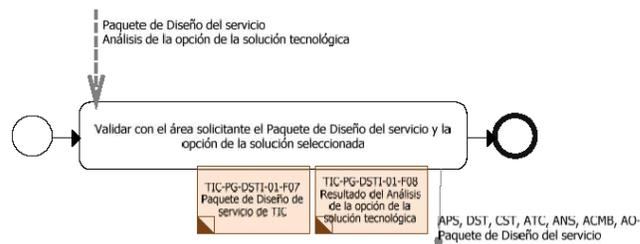
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna.	

IV. TIC-PG-DSTI-04 Validar el Paquete de Diseño de servicios

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Validar con el área solicitante el Paquete de Diseño del servicio y la opción de la solución seleccionada	Receptor de solicitudes de servicios de TIC	En demanda	TIC-PG-DSTI-02-F04 Paquete de Diseño del servicio de TIC

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
				TIC-PG-DSTI-04-F01 Resultado del Análisis de la opción de la solución tecnológica
Fin del procedimiento				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguno.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguno	

**3.3.3 Proceso:** TIC-PR-SER-DST-01 Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST)

**Objetivo**

Establecer el método a seguir para el desarrollo de soluciones tecnológicas de TIC, considerando la especificación de los requerimientos, el diseño, desarrollo, verificación, validación e integración de los componentes o productos necesarios para su entrega, de manera que se obtengan el mejor aprovechamiento posible de los recursos.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-DST-01	Desarrollos concluidos o en ejecución	Medir el número de desarrollos concluidos o con avance conforme a lo planeado	$(\text{Número de desarrollos concluidos o con avance en tiempo y forma} / \text{total de desarrollos planeados}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral
IP-DST-02	Cumplimiento en la generación de los entregables de la solución	Medir el cumplimiento total de los entregables generados de desarrollo de la solución tecnológica	$(\text{Número de entregables generados de la solución concluida} / \text{Total de entregables programados para la solución}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral
IP-DST-03	Promedio de errores por módulo	Obtener el promedio del total de defectos por módulo.	$\text{Total de defectos} / \text{total de módulos}$	Dueño del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Administración de proyectos (APTI)	Acta constitutiva del grupo de trabajo de proyecto Plan de comunicación Estructura de desglose de trabajo Cronograma del proyecto interno
Calidad de soluciones tecnológicas (CST)	Plan de calidad específico Lista de verificación de etapa de inicio Lista de verificación de etapa de análisis Lista de verificación de etapa de Diseño Registro de defectos Solicitud de pruebas de seguridad Plan de calidad específico
Administración de la configuración (ACNF)	Plan para la administración de la configuración
Diseño de servicios (DSTI)	Requerimientos del servicio Diseño de la capacidad de los recursos de TIC Diseño de la disponibilidad del servicio de TIC Diseño de la continuidad del servicio de TIC Matriz de análisis de riesgos
Interno	Estándar para el desarrollo de la interfaz
Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST)	Listado de paquetes de trabajo Cronograma específico del desarrollo de la solución
Administración de la seguridad de la información (ASI)	Estándar de seguridad para el desarrollo de aplicaciones Matriz de análisis de riesgos Auditoría de seguridad para aplicaciones

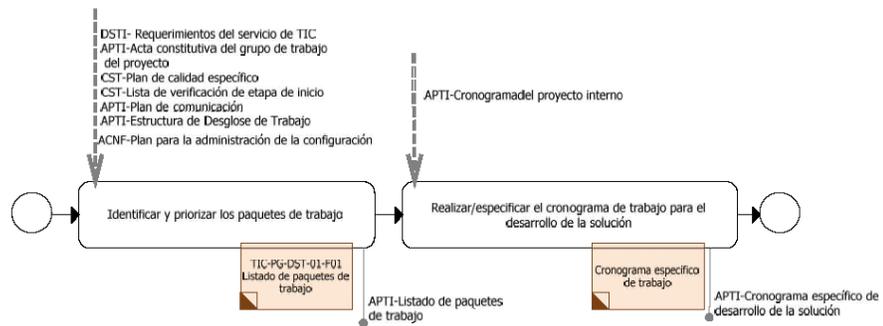
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Cronograma específico del desarrollo de la solución Listado de paquetes de trabajo	Administración de proyectos (APTI)
Solicitud de pruebas de calidad Registro de defectos resueltos	Calidad de soluciones tecnológicas (CST)
Auditoría de seguridad para aplicaciones	Administración de la seguridad de la información (ASI)
Materiales de capacitación	Transición y habilitación a la operación (THO)
Solución tecnológica	Repositorio

**Procedimientos**

I. TIC-PG-DST-01 Inicio del desarrollo de la solución

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Identificar y priorizar los paquetes de trabajo	Analista de la solución tecnológica	En demanda	TIC-PG-DST-01-F01 Listado de paquetes de trabajo
2	Realizar/especificar el cronograma de trabajo para el desarrollo de la solución <i>Directriz</i>	Líder técnico de desarrollo	En demanda	Cronograma específico de trabajo
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

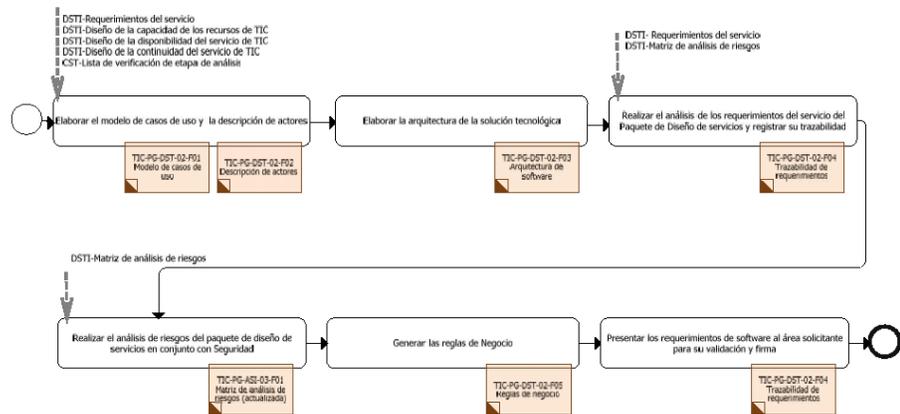
*Directriz 1:* Se deberá tener una versión final del cronograma 15 días después de iniciar el proceso

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguno	

II. TIC-PG-DST-02 Análisis de la solución

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Elaborar el modelo de casos de uso y la descripción de actores	Analista de la solución tecnológica	En demanda	TIC-PG-DST-02-F01 Modelo de casos de uso  TIC-PG-DST-02-F02 Descripción de actores
2	Elaborar la arquitectura de la solución tecnológica	Líder técnico en conjunto con el Desarrollador de la solución tecnológica	En demanda	TIC-PG-DST-02-F03 Arquitectura de software
3	Realizar el análisis de los requerimientos del servicio del Paquete de Diseño de servicios y registrar su trazabilidad	Analista de la solución tecnológica	En demanda	TIC-PG-DST-02-F04 Trazabilidad de requerimientos
4	Realizar el análisis de riesgos del paquete de diseño de servicios en conjunto con Seguridad	Analista de la solución tecnológica y Experto en infraestructura crítica y análisis de riesgos	En demanda	TIC-PG-ASI-03-F01 Matriz de análisis de riesgos (actualizada)
5	Generar las reglas de Negocio	Analista de la solución	En demanda	TIC-PG-DST-02-F05 Reglas de negocio

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
		tecnológica		
6	Presentar los requerimientos de software al área solicitante para su validación y firma <i>Directriz</i>	Líder técnico de desarrollo	En demanda	TIC-PG-DST-02-F04 Trazabilidad de requerimientos
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

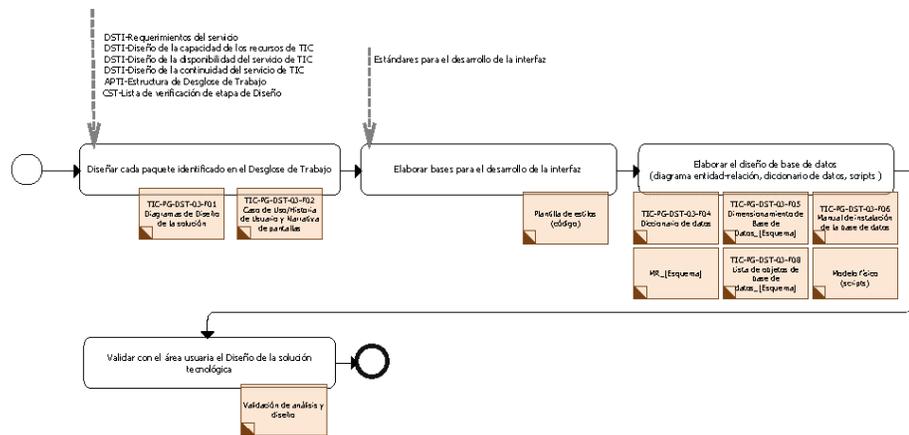
*Directriz 1:* Todos los requerimientos deberán estar firmados por el área solicitante

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Documento	Glosario de TIC
Formato de apoyo	Mensajes, especificación de campos y validaciones

III. TIC-PG-DST-03 Diseño de la solución tecnológica

**Diagrama de flujo**



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Diseñar cada paquete identificado en el Desglose de Trabajo	Desarrollador de la solución tecnológica	En demanda	TIC-PG-DST-03-F01 Diagramas de Diseño de la solución  TIC-PG-DST-03-F02 Caso de Uso/Historia de Usuario y Narrativa de pantallas
2	Elaborar bases para el desarrollo de la interfaz	Diseñador de interfaz	En demanda	Plantilla de estilos (Código)
3	Elaborar el diseño de base de datos (diagrama entidad-relación, diccionario de datos, scripts )	Desarrollador de la solución tecnológica y Desarrollador de base de datos	En demanda	TIC-PG-DST-03-F04 Diccionario de datos  TIC-PG-DST-03-F05 Dimensionamiento de Base de Datos_[Esquema]  TIC-PG-DST-03-F06 Manual de instalación de la base de datos  MR_[Esquema]  TIC-PG-DST-03-F07 Lista de objetos de base de datos_[Esquema]  Modelo físico (scripts)
4	Validar con el área usuaria el Diseño de la solución tecnológica <i>Directriz1</i>	Líder técnico de desarrollo	En demanda	Validación de análisis y diseño
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

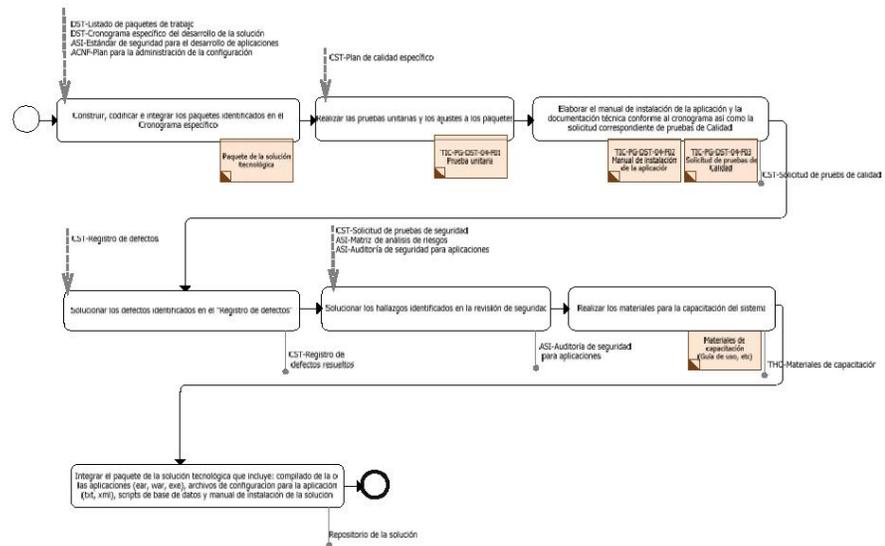
*Directriz 1:* El diseño deberá estar firmado por el área usuaria

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Documento	Estándares para definir nombres de objetos de base de datos
Documento	Estándares para el desarrollo de Interfaz

IV. TIC-PG-DST-04 Desarrollo de la solución

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Construir, codificar e integrar los paquetes identificados en el Cronograma específico	Desarrollador de la solución tecnológica	Conforme al cronograma específico	Paquete de la solución tecnológica
2	Realizar las pruebas unitarias y los ajustes a los paquetes	Desarrollador de la solución tecnológica	Conforme al cronograma específico	TIC-PG-DST-04-F01 Prueba unitaria
3	Elaborar el manual de instalación de la aplicación y la documentación técnica conforme al cronograma así como la solicitud correspondiente de pruebas de Calidad	Líder técnico de desarrollo y Desarrollador de la solución tecnológica	Conforme al cronograma específico	TIC-PG-DST-04-F02 Manual de instalación de la aplicación TIC-PG-DST-04-F03 Solicitud de pruebas de Calidad
4	Solucionar los defectos identificados en el	Desarrollador de	Conforme al	TIC-PG-CST-02-F09

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
	"Registro de defectos" del proceso Calidad de soluciones tecnológicas (CST)	la solución tecnológica	cronograma específico	Registro de defectos
5	Solucionar los hallazgos identificados en la revisión de seguridad	Desarrollador de la solución tecnológica	En demanda	TIC-PG-ASI-03-F03 Auditoría de seguridad para aplicaciones
6	Realizar los materiales para la capacitación del sistema	Documentador de materiales de capacitación	Conforme al cronograma específico de trabajo	Materiales de capacitación (Guía de uso, etc)
7	Integrar el paquete de la solución tecnológica que incluye: compilado de la o las aplicaciones (ear, war, exe), archivos de configuración para la aplicación (txt, xml), scripts de base de datos y manual de instalación de la solución	Líder técnico de desarrollo	En demanda	Repositorio de la solución
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Documento	Convenciones de programación java
Documento	Lineamientos de desarrollo de soluciones tecnológicas
Documento	Estándares de seguridad para el desarrollo de aplicaciones del IFE
Documento	Estándares de diseño para materiales de capacitación de sistemas
Documento	Estándares de diseño para materiales de capacitación en campus virtual

**3.3.4 Proceso: TIC-PR-SER-CST-01 Calidad de soluciones tecnológicas (CST)**

**Objetivo**

Verificar y validar, mediante revisiones de calidad, que los componentes y productos de las soluciones tecnológicas adquiridas o en desarrollo, cumplan con los requerimientos definidos.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-CST-01	Cumplimiento en la elaboración de plan de calidad	Medir el desarrollo del plan de calidad específico para cada solución tecnológica	(Número de planes de calidad elaborados/ Número total de soluciones tecnológicas adquiridas o	Dueño del proceso	Semestral

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
	específico	desarrollada o adquirida	desarrolladas) X100		
IP-CST-02	Cumplimiento en la ejecución de las pruebas establecidas en el Plan de calidad específico	Medir el cumplimiento en la ejecución de las pruebas establecidas en el Plan de calidad específico para cada solución tecnológica desarrollada o adquirida	Número de pruebas ejecutadas del plan de calidad / número de pruebas programadas en el plan de calidad específico para cada solución tecnológica desarrollada o adquirida	Dueño del proceso	Semestral
IP-CST-03	Promedio de defectos en producción	Obtener el promedio de defectos encontrados en producción	Número total de defectos encontrados en sistemas liberados por CST / Número de sistemas liberados	Dueño del proceso	Trimestral

#### Entradas y salidas

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Administración de proyectos (APTI)	Acta constitutiva del Grupo de trabajo de proyectos Acta constitutiva general del proyecto Plan de comunicación
Diseño de servicios (DSTI)	Paquete de Diseño de servicios de TIC
Interno	Plan de calidad organizacional
Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST)	Cronograma específico del desarrollo de la solución Documento de visión (Paquete de Diseño del servicio de TIC) Descripción de actores Trazabilidad de los requerimientos Detalle de historias de usuario o casos de uso Reglas de negocio Diagrama de diseño de la solución Diccionario de datos Diagrama Entidad Relación Manual de instalación de base de datos Manual de instalación de la aplicación Solicitud de pruebas de Calidad Pruebas unitarias/Ejecución del flujo básico Arquitectura de software

Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Lista de verificación de etapa de inicio	Diseño de servicios (DSTI) Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST) Administración de proyectos (APT)
Lista de verificación de etapa de análisis Registro de defectos Lista de verificación de etapa de diseño	Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST)
Solicitud de pruebas de seguridad	Administración de la seguridad de la información (ASI)
Liberación de la solución	Ejecutar el plan de liberación y entrega del proceso Liberación y entrega (LE)

**Procedimientos**

- I. TIC-PG-CST-01 Elaborar el Plan de calidad que especifica los estándares, actividades, revisiones, verificaciones y recursos asociados que deben aplicarse a las soluciones tecnológicas adquiridas o en desarrollo

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Identificar, seleccionar e integrar los componentes del Plan de calidad <i>Directriz1</i>	Líder de calidad	Al inicio del Proceso de Desarrollo de la Solución Tecnológica.	TIC-PG-CST-01-F01 Plan de calidad específico
2	Presentar para su aprobación, el Plan de calidad y comunicar a los involucrados conforme al Plan de comunicación <i>Directriz2</i>	Líder de proyecto, Líder de calidad y Líder técnico de desarrollo	Al inicio del Proceso de Desarrollo de la Solución Tecnológica y	TIC-PG-CST-01-F01 Plan de calidad específico aprobado

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
			una vez concluido el Plan de Calidad Específico.	
3	Realizar la verificación de la etapa de Inicio del desarrollo de la solución tecnológica	Probador (tester)	Una vez validado el Plan de calidad específico	TIC-PG-CST-01-F02 Lista de verificación de etapa de inicio
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* El plan de calidad deberá estar validado por el área solicitante y líder de proyecto.

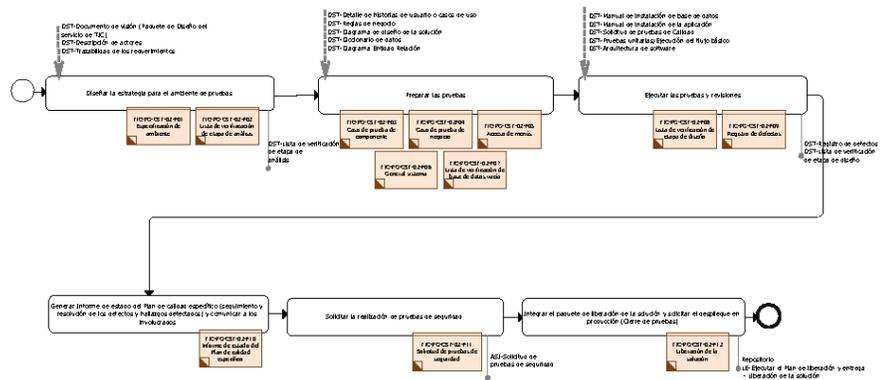
*Directriz 2:* La aprobación será realizada por los responsables de las áreas involucradas de acuerdo al Acta constitutiva

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguna.	

II. TIC-PG-CST-02 Ejecutar el Plan de Calidad de soluciones Tecnológicas y comunicar los resultados

**Diagrama de flujo**



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Diseñar la estrategia para el ambiente de pruebas	Probador (tester)	Durante la etapa de análisis del Proceso de Desarrollo de la Solución Tecnológica.	TIC-PG-CST-02-F01 Especificación de ambiente  TIC-PG-CST-02-F02 Lista de verificación de etapa de análisis
2	Preparar las pruebas	Probador (tester)	Durante las etapas de análisis y diseño del Proceso de Desarrollo de la Solución Tecnológica	TIC-PG-CST-02-F03 Caso de prueba de componente  TIC-PG-CST-02-F04 Caso de prueba de negocio  TIC-PG-CST-02-F05 Acceso de menus  TIC-PG-CST-02-F06 General sistema  TIC-PG-CST-02-F07 Lista de verificación de base de datos vacía
3	Ejecutar las pruebas y revisiones	Probador (tester), Desarrollador de la solución tecnológica y Líder técnico de desarrollo	Durante la etapa de desarrollo de la Solución Tecnológica y las repeticiones serán de acuerdo a los defectos detectados.	TIC-PG-CST-02-F08 Lista de verificación de etapa de diseño  TIC-PG-CST-02-F09 Registro de defectos
4	Generar Informe de estado del Plan de calidad específico (seguimiento y resolución de los defectos y hallazgos detectados) y comunicar a los involucrados <i>Directriz1</i>	Líder de proyecto, probador (tester), Líder técnico de desarrollo y Líder de calidad	Semanal una vez iniciada la etapa de desarrollo de la Solución Tecnológica y al final del Proyecto.	TIC-PG-CST-02-F10 Informe de estado del Plan de calidad específico
5	Solicitar la realización de pruebas de seguridad <i>Directriz2</i>	Probador (tester) y Líder técnico de desarrollo	Una vez concluida la etapa de	TIC-PG-CST-02-F11 Solicitud de pruebas de seguridad

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
			ejecución de desarrollo y pruebas de la solución tecnológica.	
6	Integrar el paquete de liberación de la solución y solicitar el despliegue en producción (Cierre de pruebas)	Líder de calidad y probador (tester)	Una vez liberada la solución tecnológica por el área de pruebas y el área de seguridad	TIC-PG-CST-02-F12 Liberación de la solución
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* La solución tecnológica deberá cumplir con los "Criterios de Aceptación para la ejecución de Pruebas", con base en el Plan de Calidad Organizacional

*Directriz 2:* Para solicitar la ejecución de pruebas de seguridad a la solución tecnológica, es necesario que se hayan corregido los defectos reportados por el área de Pruebas.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Documento	Plan de calidad organizacional

**3.3.5 Proceso:** TIC-PR-SER-ANS-01 Administración de niveles de servicio (ANS)

**Objetivo**

Establecer los niveles de servicio susceptibles de comprometerse para los diversos servicios de TIC que requieran las áreas solicitantes, mediante acuerdos de nivel de servicio y acuerdos de nivel operacionales, así como dar seguimiento al cumplimiento de éstos para identificar áreas de oportunidad y definir las acciones aplicables.

**Indicadores**

No. De indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-ANS-01	Cumplimiento de niveles de servicio	Medir el cumplimiento de los niveles de servicio acordados	(Número de SLA con cumplimiento / Total de SLA acordados) X100	Dueño del proceso	Anual

### Entradas y salidas

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Administración del portafolio de servicios (APS)	Portafolio (catálogo) de servicios de TIC
Diseño de servicios (DSTI)	Paquete de diseño de servicios Requerimientos del servicio

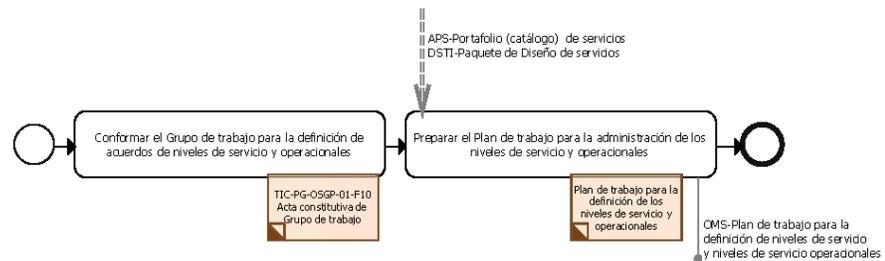
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Plan de trabajo para la definición de niveles de servicio y niveles de servicio operacionales Acuerdo de nivel de servicio Acuerdo de nivel de servicio operacional Monitoreo de niveles de servicio y niveles de servicio operacional Informe de resultado de grado de cumplimiento de SLA y OLA	Operación de la mesa de servicios (OMS)
Revisión de requerimientos de niveles de servicio	Diseño de servicios (DSTI)
Informe de resultado de grado de cumplimiento de SLA y OLA	Administración del portafolio de servicios de TIC (APS)

### Procedimientos

I. TIC-PG-ANS-01 Definir el Plan de trabajo de la Administración de niveles de servicio

### Diagrama de flujo



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Conformar el Grupo de trabajo para la definición de acuerdos de niveles de servicio y operacionales	Administrador de niveles de servicio	En el primer bimestre del año	TIC-PG-OSGR-01-F10 Acta constitutiva de Grupo de trabajo
2	Preparar el Plan de trabajo para la administración de los niveles de servicio y niveles de servicio operacionales	Administrador de niveles de servicio	En el primer bimestre del año	Plan de trabajo para la definición de los niveles de servicio y niveles de servicio operacionales
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

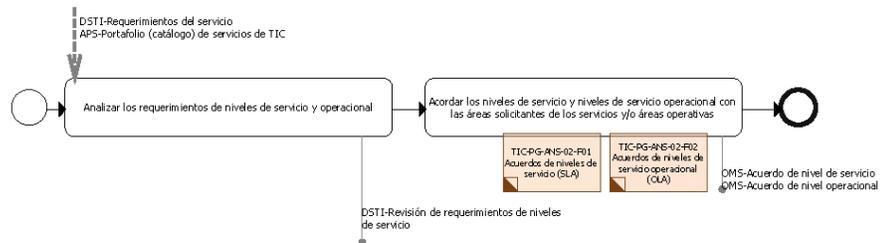
Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración y control de los niveles de servicios

**II. TIC-PG-ANS-02 Formalizar los acuerdos de niveles de servicio y niveles de servicio operacionales**

**Diagrama de flujo**



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Analizar los requerimientos de niveles de servicio y operacional	Analista de niveles de servicio	Conforme al plan de trabajo	TIC-PG-DSTI-01-F01 Requerimientos del servicio de TIC (analizado)
2	Acordar los niveles de servicio y niveles de servicio operacional con las áreas solicitantes de los servicios y/o áreas operativas	Analista de niveles de servicio	Conforme al plan de trabajo	TIC-PG-ANS-02-F01 Acuerdos de niveles de servicio (SLA)  TIC-PG-ANS-02-F02 Acuerdos de niveles de servicio operacional (OLA)
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

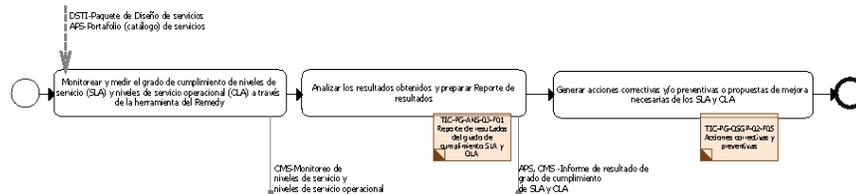
Ninguna.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración y control de los niveles de servicios

III. TIC-PG-ANS-03 Monitorear, revisar y reportar el grado de cumplimiento de los niveles de servicio en los servicios

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Entregable/ Herramienta
1	Monitorear y medir el grado de cumplimiento de niveles de servicio (SLA) y niveles de servicio operacional (OLA) a través de la herramienta correspondiente.	Analista de niveles de servicio	En demanda	Plataforma para la administración y control de los niveles de servicios
2	Analizar los resultados obtenidos y preparar Reporte de resultados	Analista de niveles de servicio	Semestral	TIC-PG-ANS-03-F01 Reporte de resultados del grado de cumplimiento SLA y OLA
3	Generar acciones correctivas y/o preventivas o propuestas de mejora necesarias de los SLA y OLA	Analista de niveles de servicio	Conforme al reporte de resultados del grado de cumplimiento del SLA y OLA	TIC-PG-OSGP-02-F05 Acciones correctivas y preventivas
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración y control de los niveles de servicios

**3.3.6 Proceso:** TIC-PR-SER-QMS-01 Operación de la mesa de servicios (OMS)

**Objetivo**

Establecer y operar un punto único de contacto para que los usuarios de RedIFE hagan llegar sus solicitudes de servicio de TIC, para efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-QMS-01	Atención de solicitudes de servicio	Conocer la eficiencia con que se atienden las solicitudes	Índice de atención de solicitudes de servicio [I] = (Cantidad de solicitudes)	Dueño del proceso	Trimestral

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
			de servicio atendidas en tiempo [A] / Cantidad de solicitudes de servicio recibidas en el periodo [R] X 100  $I = \frac{A}{R} * 100$		
IP-OVS-02	Satisfacción del usuario	Conocer la satisfacción del usuario en el proceso de operación de la mesa de servicios	Promedio de calificación en las encuestas respondidas [S] = Sumatoria de las calificaciones obtenidas $\sum c_j$ / (total de encuestas realizadas [T] X número de reactivos [R])	Dueño del proceso	Trimestral

#### Entradas y salidas

##### Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Procesos de TIC	Solicitud de servicio
Administración de niveles de servicio (ANS)	Plan de trabajo para la definición de los niveles de servicio y niveles de servicio operacionales Acuerdo de nivel de servicio Acuerdo de nivel de servicio operacional Informe de resultado del grado de cumplimiento de SLA y OLA
Administración del portafolio de servicios (APS)	Portafolio (catálogo) de servicios de TIC
Administración de proyectos (APT1)	Cronograma general de proyecto
Usuarios	Encuesta de satisfacción resuelta

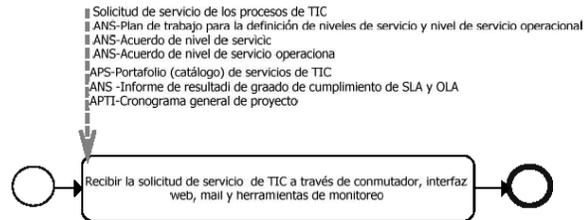
##### Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Encuesta de satisfacción	Usuarios
Resultado de encuesta de satisfacción	Usuarios
Avisos sobre servicios disponibles	Usuarios

**Procedimientos**

I. TIC-PG-OMS-01 Ingreso de la solicitud de servicio de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Recibir la solicitud de servicio de TIC a través de conmutador, interfaz, web, mail y herramientas de monitoreo.	CAU 1er nivel	En demanda	Commutador, Página CAU, plataforma para la administración de incidentes, Correo institucional o herramientas de monitoreo.
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Directrices generales del proceso:

*Directriz 1:* El Centro de Atención a Usuarios (CAU) pondrá a disposición de los usuarios, los medios para que puedan reportar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio de TIC.

*Directriz 2:* Toda solicitud de servicio de TIC, sin excepción, deberá ser registrada y clasificada; generándose para ello un identificador único, que se le proporcionará al usuario que levante el reporte

*Directriz 3:* Todo participante, tanto en la atención como en la solución de una solicitud, es considerado parte del proceso de la Operación de la Mesa de Servicios (OMS) y deberá atender las normas y procedimientos establecidos en el mismo

*Directriz 4:* El CAU y las áreas participantes en los niveles de atención, son responsables de dar seguimiento al ciclo de vida de las solicitudes de servicio de TIC

*Directriz 5:* Todas las solicitudes deben estar debidamente documentadas en la pestaña "Información de trabajo", considerando las notas de seguimiento y solución

*Directriz 6:* Es responsabilidad del usuario estar atento a las notificaciones que se le envíen vía correo electrónico con el objetivo de dar seguimiento al avance en la atención de su solicitud, así como de la Consola del Solicitante donde puede interactuar con el área que esté atendiendo la misma

*Directriz 7:* El CAU y las áreas participantes en los niveles de atención, informarán con anticipación en caso de no poder cumplir con los niveles de servicio acordados, documentándolo como nota pública para enterar al usuario y en casos críticos lo comunicarán por medios alternos

*Directriz 8:* La redacción para la resolución de un caso debe considerar los siguientes aspectos:

- Si las actividades a realizar son responsabilidad del usuario, debe iniciar con un verbo en infinitivo.
- Cuando la resolución haya sido ejecutada por el especialista, debe ser clara y en lenguaje entendible para el usuario.

En ambos casos verificar la ortografía antes de guardar la nota

*Directriz 9:* Es responsabilidad del usuario reportar cualquier inconformidad en la atención de su solicitud, a más tardar al tercer día natural posterior al de la notificación de la resolución, en caso de aplicar se podrá reabrir la solicitud correspondiente.

*Directriz 10:* El CAU deberá difundir de manera constante los procedimientos, políticas y disposiciones aplicables para el correcto uso de los servicios de TIC conforme a la Estrategia de comunicación del SIGETIC.

*Directriz 11:* El CAU deberá difundir de manera constante los procedimientos por medio de los cuales se gestionan las solicitudes de servicio de TIC con base a la Estrategia de comunicación del SIGETIC

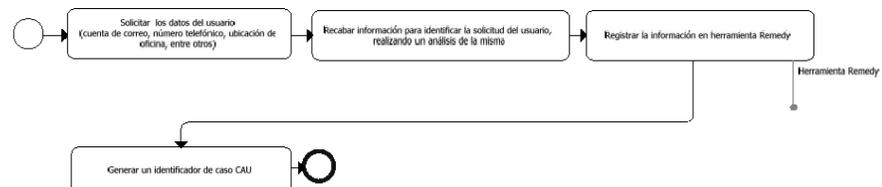
*Directriz 12:* El CAU pondrá de manera constante mecanismos mediante los cuales los usuarios puedan evaluar la calidad en el servicio.

#### Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Conmutador, Página CAU, Correo institucional o herramientas de Monitoreo.
Herramienta	Plataforma para la administración de incidentes
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de incidentes

## II. TIC-PG-CMS-02 Detección y registro

### Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Solicitar los datos del usuario (cuenta de correo, número telefónico, ubicación de oficina, entre otros)	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
2	Recabar información para identificar la solicitud del usuario, realizando un análisis de la misma	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
3	Registrar la información en herramienta correspondiente	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
4	Generar un identificador de caso CAU	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

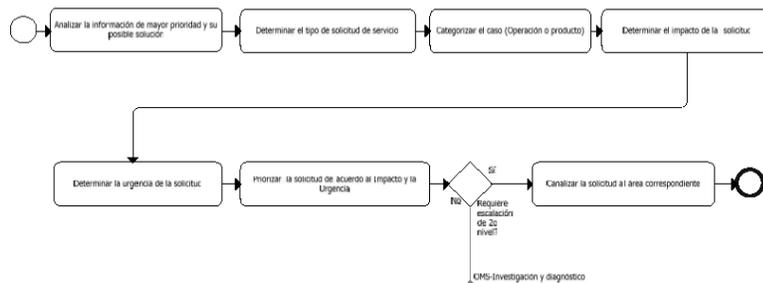
Las señaladas en el procedimiento TIC-PG-OMS-01 Ingreso de la solicitud de servicio de TIC

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de incidentes
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de incidentes

III. TIC-PG-OMS-03 Clasificación y soporte inicial

Diagrama de flujo



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Analizar la información de mayor prioridad y su posible solución	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
2	Determinar el tipo de solicitud de servicio	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
3	Categorizar el caso (Operación o producto)	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
4	Determinar el impacto de la solicitud	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
5	Determinar la urgencia de la solicitud	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
6	Priorizar la solicitud de acuerdo al Impacto y la Urgencia	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
7	Si requiere Escalación de 2º nivel, se deberá canalizar la solicitud al área correspondiente	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
8	Si no requiere Escalación, se realiza el procedimiento TIC-PG-OVS-04 Investigación y diagnóstico	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

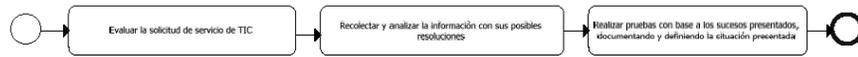
Las señaladas en el procedimiento TIC-PG-OVS-01 Ingreso de la solicitud de servicio de TIC

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de incidentes
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de incidentes

**IV. TIC-PG-OVS-04 Investigación y diagnóstico**

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Evaluar la solicitud de servicio de TIC	CAU 1er ó 2º nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
2	Recolectar y analizar la información con sus posibles resoluciones	CAU 1er ó 2º nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
3	Realizar pruebas con base a los sucesos presentados, documentando y definiendo la situación presentada	CAU 1er ó 2º nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

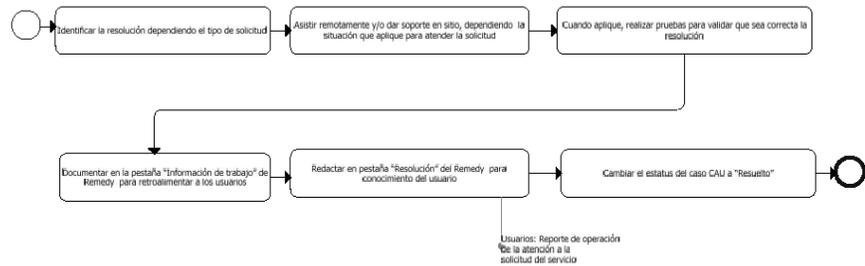
Las señaladas en el procedimiento TIC-PG-OMS-01 Ingreso de la solicitud de servicio de TIC

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de incidentes
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de incidentes

V. TIC-PG-OMS-05 Resolución y recuperación

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Identificar la resolución dependiendo el tipo de solicitud	CAU 1er ó 2º nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
2	Asistir remotamente y/o dar soporte en sitio, dependiendo la situación que aplique para atender la solicitud	CAU 1er ó 2º nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
3	Cuando aplique, realizar pruebas para validar que sea correcta la resolución	CAU 1er ó 2º nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
4	Documentar en la pestaña "Información de trabajo" y retroalimentar a los usuarios	CAU 1er ó 2º nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
5	Redactar en pestaña "Resolución" para conocimiento del usuario	CAU 1er ó 2º nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
6	Cambiar el estatus del caso CAU a "Resuelto"	CAU 1er ó 2º nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

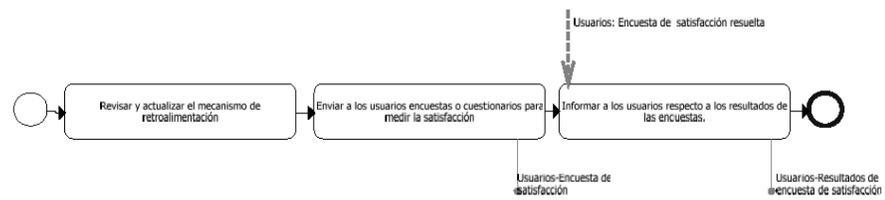
Las señaladas en el procedimiento TIC-PG-OMS-01 Ingreso de la solicitud de servicio de TIC

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de incidentes

VI. TIC-PG-OMS-06 Medición de la satisfacción el usuario

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Revisar y actualizar el mecanismo de retroalimentación	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
2	Enviar a los usuarios encuestas o cuestionarios para medir la satisfacción	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
3	Informar a los usuarios respecto a los resultados de las encuestas.	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

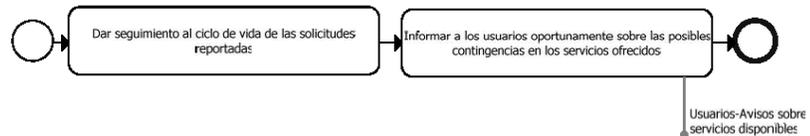
Las señaladas en el procedimiento TIC-PG-OMS-01 Ingreso de la solicitud de servicio de TIC

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de incidentes
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de incidentes

VII. TIC-PG-CMS-07 Monitoreo, seguimiento y comunicación

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Dar seguimiento al ciclo de vida de las solicitudes reportadas	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
2	Informar a los usuarios oportunamente sobre las posibles contingencias en los servicios ofrecidos	CAU 1er nivel	En demanda	Plataforma para la administración de incidentes
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Las señaladas en el procedimiento TIC-PG-OMS-01 Ingreso de la solicitud de servicio de TIC

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de incidentes
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de incidentes

### 3.4 Serie Recursos (REC)

#### 3.4.1 Proceso: TIC-PR-REC-APT-01 Administración del presupuesto (APT)

##### Objetivo

Coordinar las acciones para el ejercicio del presupuesto asignado a las áreas que gestionan Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) a fin de aplicarlo en las adquisiciones y contrataciones requeridas por el Instituto, conforme a la normatividad vigente y las directrices establecidas por la Dirección Ejecutiva de Administración.

##### Indicadores

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-APT-01	Presupuesto ejercido en tiempo	Medir el presupuesto ejercido en tiempo	$(\text{Presupuesto ejercido} / \text{Presupuesto programado}) \times 100$	Dueño del proceso	Trimestral

##### Entradas y salidas

###### Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Planeación estratégica de TIC (PE)	Planeación Estratégica
Dirección Ejecutiva de Administración (DEA)	Manual de Planeación, programación y presupuestación Notificación de techos de presupuesto base de operación (Correo Electrónico) Presupuesto aprobado (correo electrónico) Cierre presupuestal anual Análisis y cierre preliminar del estado del ejercicio del presupuesto(SIGA)
Mantenimiento de infraestructura (MI)	Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica
Administración del ambiente físico (AAF)	Diseño/actualización de instalaciones y/o sistemas de soporte
Plataforma de administración de proyectos (herramienta)	Actas constitutivas (de iniciativas)
Administración de proyectos (APT)	Informe de cierre presupuestal anual

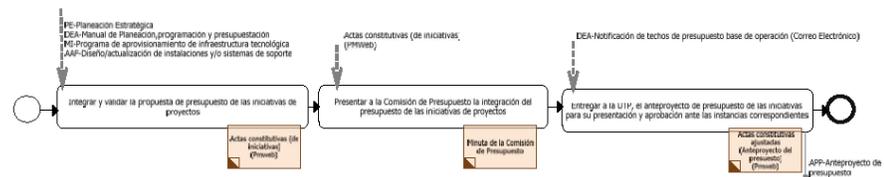
###### Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Anteproyecto de presupuesto	Administración del portafolio de proyectos (APP)

**Procedimientos**

I. TIC-PG-APT-01 Integrar para su aprobación el anteproyecto anual de presupuesto de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar y validar la propuesta de presupuesto de las iniciativas de proyectos <i>Directriz1 y 2</i>	Enlace administrativo	Segundo trimestre de cada año	Actas constitutivas (de iniciativas) (herramienta)
2	Presentar a la Comisión de Presupuesto la integración del presupuesto de las iniciativas de proyectos	Enlace administrativo	Segundo trimestre de cada año	Minuta de Comisión de presupuesto
3	Entregar a la UTP, el anteproyecto de presupuesto de las iniciativas para su presentación y aprobación ante las instancias correspondientes <i>Directriz3 y 4</i>	Enlace administrativo	Segundo trimestre de cada año	Actas constitutivas ajustadas (Anteproyecto del presupuesto) (herramienta)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz1:* Las Direcciones Ejecutivas o Unidades Técnicas en coordinación con la Unidad Técnica de Planeación (UTP) deberán integrar la propuesta de presupuesto de las iniciativas de TIC a través de las actas constitutivas

*Directriz2:* La integración de las iniciativas de proyectos se realizará conforme a los lineamientos establecidos por la UTP y las conclusiones obtenidas en los talleres de Planeación Estratégica de TIC.

*Directriz3:* Las diversas áreas del Instituto deberán entregar sus propuestas de iniciativas de proyecto que integran componentes de TIC y que fueron revisadas con la UNICOM y en la Comisión de presupuesto.

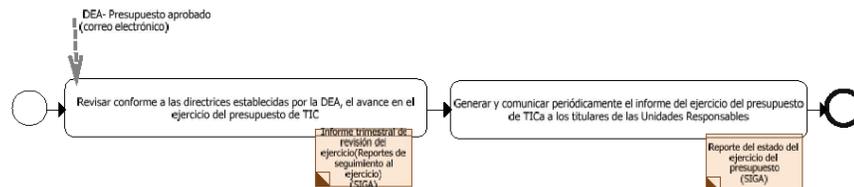
*Directriz4:* La aprobación del anteproyecto de presupuesto lo lleva a cabo el Consejo General así como la Cámara de Diputados y se captura en la herramienta Hyperion

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma de administración de proyectos
Herramienta	Planeación-programación HYPERION PLANNING–HYP
Documento	Manual de operación de herramienta HYPERION
Normatividad	Políticas generales, Programas generales y Proyectos Estratégicos
Normatividad	Manual de Planeación Programación y Presupuestación
Normatividad	Medidas de austeridad Acuerdo CG19-2013
Normatividad	Lineamientos generales para el ejercicio presupuestal

II. TIC-PG-APT-02 Ejercer y dar seguimiento al presupuesto aprobado

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Revisar conforme a las directrices establecidas por la Dirección Ejecutiva de Administración, el avance en el ejercicio del presupuesto de TIC	Enlace administrativo	Periódicamente en el año a ejercer	Informe trimestral de revisión del ejercicio (Reportes de seguimiento al ejercicio) (SIGA)
2	Generar y comunicar periódicamente el informe del ejercicio del presupuesto de TIC a los titulares de las Unidades Responsables	Enlace administrativo	Mensual	Reporte del estado del ejercicio del presupuesto (SIGA)
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

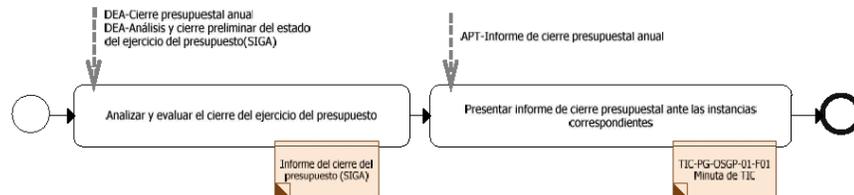
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Sistema de Gestión Administrativa (SIGA)
Normatividad	Medidas de austeridad Acuerdo CG19-2013
Normatividad	Lineamientos generales para el ejercicio presupuestal

III. TIC-PG-APT-03 Cerrar el presupuesto de TIC

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Analizar y evaluar el cierre del ejercicio del presupuesto	Enlace administrativo	Una vez entregado el cierre definitivo del presupuesto por parte de la DEA	Informe del cierre del presupuesto (SIGA)
2	Presentar informe de cierre presupuestal ante las instancias correspondientes	Enlace administrativo	Durante el primer trimestre del siguiente ejercicio	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Sistema de Gestión Administrativa (SIGA)

**3.4.2 Proceso:** TIC-PR-REC-ATC-01 Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas (ATC)

**Objetivo**

Apoyar en la definición de los requerimientos de las soluciones tecnológicas que integran componentes de tecnologías de la información y comunicaciones, dictaminar, participar técnicamente para su contratación, mediante acciones coordinadas con la unidad administrativa responsable de realizar los procedimientos de contratación en el Instituto, los responsables de la implantación técnica de dichas soluciones en las TIC y en su caso, con las áreas solicitantes.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-ATC-01	Atención en tiempo de solicitudes de apoyo para el desarrollo de expedientes administrativos	Determinar el número de solicitudes de apoyo atendidos en tiempo	$(\text{Número de solicitudes atendidas en el tiempo establecido} / \text{Total de solicitudes recibidas}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Diseño de servicios (DSTI)	Paquete de Diseño de servicios
Administración del presupuesto (APT)	Plan Anual de Arrendamientos, Adquisiciones y Servicios Especificación de requerimientos de bienes y servicios
Dirección Ejecutiva de Administración (DEA)	Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Federal Electoral (POBALINES) Presupuesto aprobado (correo electrónico) Convocatoria para licitaciones públicas e invitaciones a cuando menos tres personas.
Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas (ATC)	Investigación de mercado Estudio de factibilidad Oficio de solicitud de Dictamen de Procedencia Técnica con anexo y estudio de mercado Documento previo de dictamen de procedencia técnica
Administración de dominios tecnológicos (ADT)	Proyecto de dictamen técnico

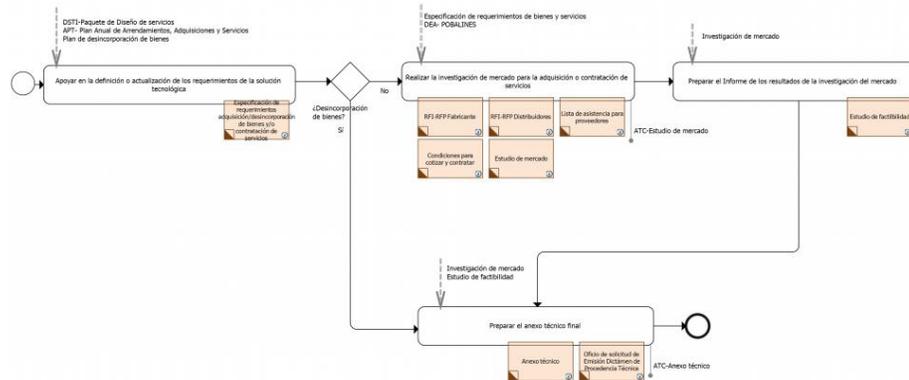
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Anexo técnico	Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas (ATC)
Estudio de mercado	
Expediente de contrato	Repositorio

**Procedimientos**

I. TIC-PG-ATC-01 Definición de requerimientos, investigación de mercado y preparación de anexo técnico

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Apoyar en la definición o actualización de los requerimientos de la solución tecnológica <i>Directriz1</i>	Preparador de estudios y anexos técnicos	En demanda	Especificación de requerimientos adquisición/desincorporación de bienes y/o contratación de servicios
2	Si se trata de desincorporación de bienes deberá únicamente preparar el anexo técnico y el Oficio de solicitud de Emisión Dictamen de Procedencia Técnica	Preparador de estudios y anexos técnicos	En demanda	Anexo técnico y Oficio de solicitud de Emisión Dictamen de Procedencia Técnica

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
3	En caso de adquisición y/o contratación de servicios, deberá realizar la investigación de mercado para la adquisición o contratación de servicios	Preparador de estudios y anexos técnicos	En demanda	RFI-RFP Fabricante  RFI-RFP Distribuidores  Lista de asistencia de reunión con proveedores  Condiciones de contratación de referencia  Estudio de mercado
4	Preparar el anexo técnico final y el oficio de solicitud de emisión de dictamen de procedencia técnica	Preparador de estudios y anexos técnicos	En demanda	Anexo técnico y Oficio de solicitud de Emisión Dictamen de Procedencia Técnica
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

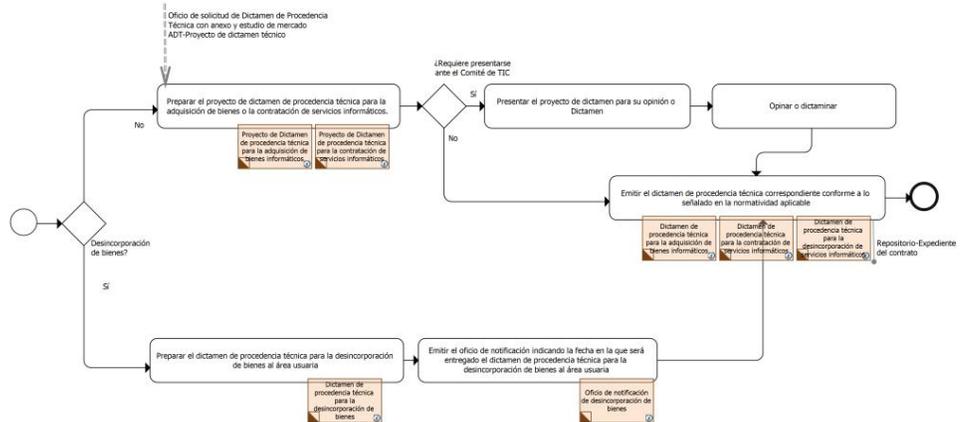
*Directriz 1:* El área usuaria deberá tomar en consideración los periodos de tiempo límite establecidos por la DEA para la adquisición y contratación de servicios.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	Reglamento del IFE en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios
Normatividad	Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del IFE

II. TIC-PG-ATC-02 Dictaminar la procedencia técnica para la adquisición de bienes y/o la contratación de servicios informáticos

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Preparar el proyecto de dictamen de procedencia técnica para la adquisición de bienes o la contratación de servicios informáticos.	Preparador del dictamen técnico	En demanda	Proyecto de Dictamen de procedencia técnica para la adquisición de bienes informáticos  Proyecto de Dictamen de procedencia técnica para la contratación de servicios informáticos
2	Presentar el proyecto de dictamen para su opinión o dictamen ante el Comité de TIC	Emisor del Dictamen de procedencia técnica de UNICOM	En demanda	Ninguno
3	Opinar o dictaminar	Comité de TIC	En demanda	Ninguno
4	Emitir el dictamen de procedencia técnica para la adquisición de bienes y la contratación de servicios informáticos conforme a lo señalado en la normatividad aplicable.	Emisor del Dictamen de procedencia técnica de UNICOM	En demanda	Dictamen de procedencia técnica para la desincorporación de servicios informáticos  Oficio de notificación de desincorporación de bienes

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
5	Preparar el dictamen de procedencia técnica para la desincorporación de bienes al área usuaria	Emisor del Dictamen de procedencia técnica de UNICOM	En demanda	Dictamen de procedencia técnica para la desincorporación de bienes
6	Emitir el oficio de notificación indicando la fecha en la que será entregado el dictamen de procedencia técnica para la desincorporación de bienes al área usuaria	Emisor del Dictamen de procedencia técnica de UNICOM	En demanda	Oficio de notificación de desincorporación de bienes
7	Emitir el dictamen de procedencia técnica correspondiente conforme a lo señalado en la normatividad aplicable	Emisor del Dictamen de procedencia técnica de UNICOM	En demanda	Dictamen de procedencia técnica para la adquisición de bienes informáticos  Dictamen de procedencia técnica para la contratación de servicios informáticos  Dictamen de procedencia técnica para la desincorporación de servicios informáticos
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

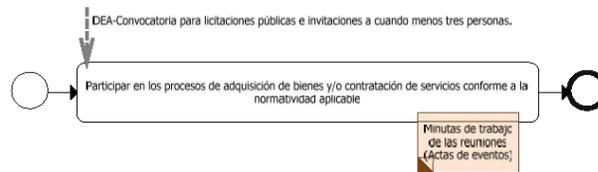
Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Formato de apoyo	Oficio de solicitud de dictamen de procedencia técnica bienes informáticos
Formato de apoyo	Oficio de solicitud de dictamen de procedencia técnica Contratación de servicios

III. TIC-PG-ATC-03 Participar como invitado en los procesos de adquisición de bienes y/o contratación de servicios informáticos solicitados por otras áreas del Instituto, conforme a la normatividad aplicable

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Participar en los procesos de adquisición de bienes y/o contratación de servicios conforme a la normatividad aplicable <i>Directriz1</i>	Participante en procesos de adquisición y/o contratación	En demanda	Minutas de trabajo de las reuniones (Actas de eventos)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* Las minutas de trabajo de las reuniones en las que se participó son responsabilidad de la DEA

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	Reglamento del IFE en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios
Normatividad	Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del IFE

**3.4.3 Proceso: TIC-PR-REC-ADTI-01 Administración para las contrataciones (ADTI)**

**Objetivo**

Establecer un programa para la adquisición de los bienes y contratación de servicios requeridos para las iniciativas contenidas en el portafolio de servicios y de proyectos de TIC, así como apoyar técnicamente en la realización de los procedimientos de adquisición correspondiente, conforme a los recursos financieros autorizados y a la normatividad vigente, así como a las directrices establecidas por la Dirección Ejecutiva de Administración

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo

IP-ADTI-01	Gestión administrativa en tiempo	Medir la gestión de los procedimientos administrativos en tiempo	(Número de gestiones de los procedimientos administrativos realizados / Total de gestiones de procedimientos administrativos programados) X100	Dueño del proceso	Semestral
------------	----------------------------------	--	--	-------------------	-----------

#### Entradas y salidas

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Dirección Ejecutiva de Administración (DEA)	Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS)
Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas (ATC)	Anexo técnico Estudio de mercado
Administración para las contrataciones (ADTI)	Oficio solicitud adquisición a la DEA

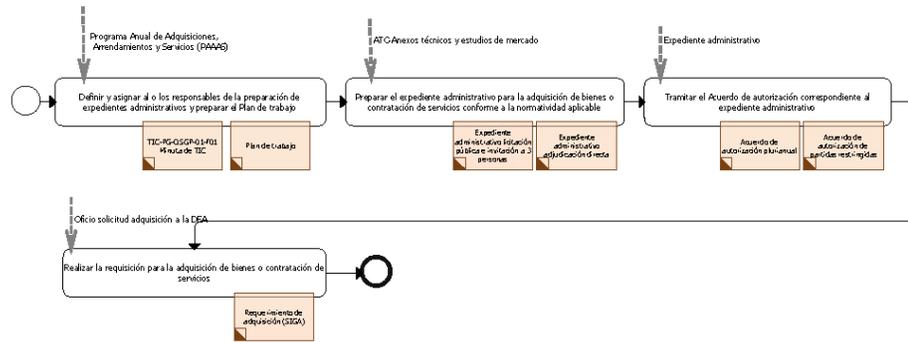
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Expediente administrativo	Dirección Ejecutiva de Administración (DEA)

#### Procedimientos

- I. TIC-PG-ADTI-01 Preparación de expedientes administrativos y ejecución del programa de adquisiciones y contrataciones

#### Diagrama de flujo



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Definir y asignar al o los responsables de la preparación de expedientes administrativos y preparar el Plan de trabajo <i>Directriz1</i>	Administrador del contrato	En demanda	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC  Plan de trabajo
2	Preparar el expediente administrativo para la adquisición de bienes o contratación de servicios conforme a la normatividad aplicable <i>Directriz2</i>	Administrador del contrato	En demanda	Expediente administrativo Licitación pública e invitación a 3 personas  Expediente administrativo adjudicación directa
3	Tramitar el Acuerdo de autorización correspondiente al expediente administrativo <i>Directriz3 y 4</i>	Administrador del contrato	En demanda	Acuerdo de autorización plurianual o Acuerdo de autorización de partidas restringidas
4	Realizar la requisición para la adquisición de bienes o contratación de servicios <i>Directriz5 y 6</i>	Líder de contrato	En demanda	Requerimiento de adquisición (SIGA)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz1:* El administrador de contrato deberá designar al equipo de trabajo que apoyará para la preparación de los expedientes administrativos de adquisición y/o contratación.

*Directriz2:* El administrador de contrato en coordinación con el equipo de trabajo que defina deberán establecer las especificaciones de los bienes y servicios y realizar los estudios de mercado correspondientes de acuerdo a los POBALINES

*Directriz 3:* Solicitar con 10 días hábiles de anticipación a la fecha establecida para la requisición.

*Directriz 4:* El acuerdo de partidas restringidas deberá renovarse cada año en los contratos plurianuales

*Directriz 5:* Todas las áreas deberán resguardar el expediente completo de la contratación de servicios y/o adquisición de bienes

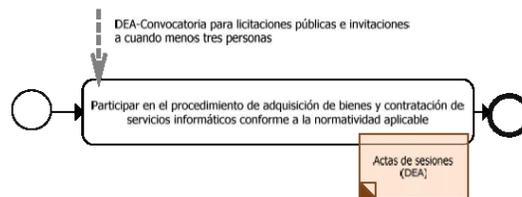
*Directriz 6:* El enlace administrativo deberá capturar en el SIGA la requisición de compras basado en la información remitida por el administrador del contrato

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Sistema integral para la gestión administrativa (SIGA)
Normatividad	Reglamento del IFE en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios
Normatividad	Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del IFE
Formato de apoyo	Oficio de manifiesto de la no existencia de personal con conocimientos
Formato de apoyo	Oficio para CANIETI
Formato de apoyo	Oficio para NYCE y Secretaría de Economía
Formato de apoyo	Oficio de Aspectos aplicables carácter licitación y sustentabilidad ambiental
Formato de apoyo	Cotización para los licitantes
Formato de apoyo	Modelo Solicitud y justificación contratación plurianual

II. TIC-PG-ADTI-02 Participación en el procedimiento de adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Participar en el procedimiento de adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos conforme a la normatividad aplicable <i>Directriz 1 y 2</i>	Participante en procesos de adquisición y/o contratación	Conforme al PAAAS y/o Plan de trabajo	Actas de sesiones (DEA)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz1:* Cada área del Instituto como área solicitante de una adquisición de bienes y/o contratación de servicios informáticos, deberá participar en los procedimientos de adquisición y contratación, conforme a las disposiciones normativas

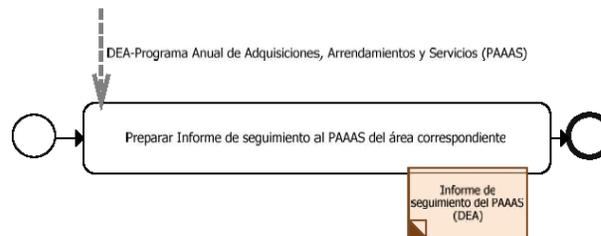
*Directriz2:* El nivel mínimo de participación será de Subdirector de acuerdo a los POBALINES

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	Reglamento del IFE en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios CGO679/2009
Normatividad	Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Federal Electoral (POBALINES)

III. TIC-PG-ADTI-03 Revisión del programa o calendario de adquisiciones de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Preparar Informe de seguimiento al PAAAS del área correspondiente	Enlace administrativo	Al menos trimestral	Informe de seguimiento del PAAAS
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguno	

**3.4.4 Proceso:** TIC-PR-REC-APBS-01 Administración de proveedores de bienes y servicios (APBS)

**Objetivo**

Establecer un mecanismo que permita verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos por los proveedores en los contratos celebrados con el Instituto Federal Electoral en materia de TIC, conforme a la normatividad vigente, así como a las directrices establecidas por la Dirección Ejecutiva de Administración.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-APBS-01	Compromisos del contrato ejecutados en tiempo	Asegurar que los compromisos del contrato se cumplan en el tiempo establecido	$((\text{Entregables} + \text{hitos} + \text{cláusulas}) \text{ del contrato concluidos}) / (\text{Total de Entregables} + \text{hitos} + \text{cláusulas}) \text{ establecidos en el contrato}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Almacén (Dirección Ejecutiva de Administración)	Almacén: Solicitud de revisión técnica de bienes informáticos o accesorios y Copia del pedido-contrato Factura o remisión Anexo técnico o dictamen de procedencia técnica
Administración de proveedores de bienes y servicios (APBS)	Lista de verificación del contrato
Mantenimiento de infraestructura (MI)	Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica Bitácora de mantenimiento Hojas de servicio

Desde	Entradas
Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos (OSGP)	Lineamientos para el control documental y de registros

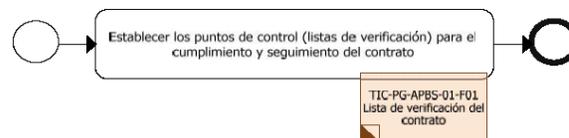
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Expediente de contrato	Repositorio

**Procedimientos**

I. TIC-PG-APBS-01 Puntos de control para cumplimiento y seguimiento del contrato

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Establecer los puntos de control (listas de verificación) para el cumplimiento y seguimiento del contrato	Administrador del contrato	Conforme al PAAASIFE y sus actualizaciones y conforme a POBALINES	TIC-PG-APBS-01-F01 Lista de verificación del contrato
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

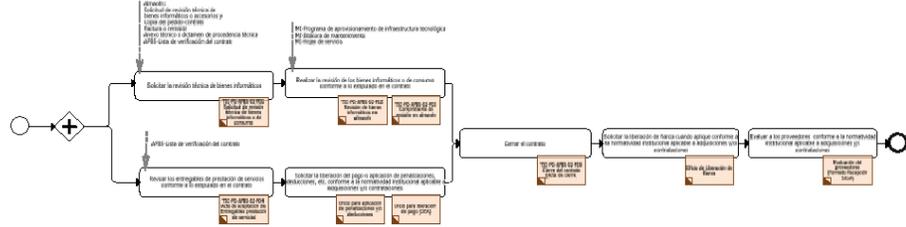
Ninguna.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Normatividad	Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del IFE (POBALINES)

II. TIC-PG-APBS-02 Monitorar el avance y desempeño del proveedor

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Solicitar la revisión técnica de bienes informáticos <i>Directriz1 y 2</i>	Líder de revisiones técnicas de bienes informáticos o de consumo	En demanda	TIC-PG-APBS-02-F01 Solicitud de revisión técnica de bienes informáticos o de consumo
2	Realizar la revisión de los bienes informáticos o de consumo conforme a lo estipulado en el contrato <i>Directriz3 y 4</i>	Revisor técnico	En demanda	TIC-PG-APBS-02-F02 Revisión de bienes informáticos en almacén  TIC-PG-APBS-02-F03 Comprobante de revisión en almacén
3	Revisar los entregables de prestación de servicios conforme a lo estipulado en el contrato	Administrador de contrato	En demanda	TIC-PG-APBS-02-F04 Acta de aceptación de Entregables prestación de servicios
4	Solicitar la liberación del pago o aplicación de penalizaciones, deducciones, etc. Conforme a	Administrador de contrato	Conforme al PAAASIFE y	Oficio para aplicación de penalizaciones y/o

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
	la normatividad institucional aplicable a adquisiciones y/o contrataciones <sup>Directriz 5 y 6</sup>		sus actualizaciones y a POBALINES	deducciones Oficio para liberación de pago (DEA)
5	Cerrar el contrato	Administrador de contrato	Al término del contrato	TIC-PG-APBS-02-F05 Cierre del contrato (Acta de cierre)
6	Solicitar la liberación de fianza cuando aplique conforme a la normatividad institucional aplicable a adquisiciones y/o contrataciones <sup>Directriz 7</sup> .	Administrador de contrato	En demanda	Oficio de Liberación de fianza
7	Evaluar a los proveedores conforme a la normatividad institucional aplicable a adquisiciones y/o contrataciones <sup>Directriz 8 y 9</sup> .	Administrador de contrato	Al término del contrato	Evaluación de proveedores (Formato Recepción SIGA)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* La solicitud de revisión de bienes informáticos deberá ser a través de la cuenta de correo [revisiones.tecnicas@ife.org.mx](mailto:revisiones.tecnicas@ife.org.mx)

*Directriz 2:* El almacén solicitará la revisión de los bienes, salvo en aquellos casos que la entrega sea en sitio

*Directriz 3:* El muestreo deberá ser: De 1 a 300 equipos, revisará 30 unidades y de 301 en adelante, revisará el 10% del lote completo

*Directriz 4:* Los registros deberán ser rubricados por el personal que realiza la revisión de los bienes y mando medio quien lo revisa el Reporte.

*Directriz 5:* Para solicitar la liberación del pago deberá atender lo correspondiente a los POBALINES

*Directriz 6:* El oficio de notificación de penalización o deducción es dirigido al Director de Recursos Materiales y Servicios con copia al Enlace Administrativo y el oficio de liberación de pago va dirigido al Director de Recursos Financieros y/o al Enlace Administrativo

*Directriz 7:* La liberación de la fianza se deberá realizar conforme a los POBALINES y el Reglamento del IFE en materia de Adquisiciones

*Directriz 8:* La evaluación al proveedor se deberá realizar conforme a los POBALINES

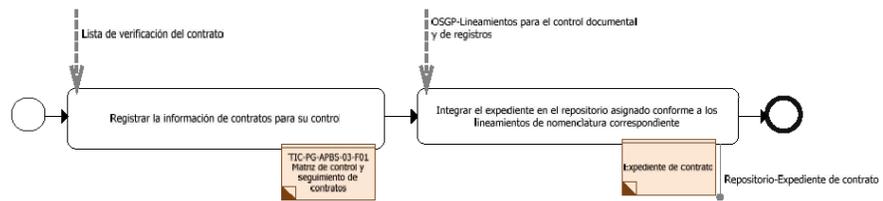
*Directriz 9:* El administrador de contrato deberá realizar la evaluación de los proveedores y notificará al Enlace Administrativo quien a su vez registrará la evaluación en el SIGA

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	Reglamento del IFE en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios CGO679/2009
Normatividad	Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Federal Electoral (POBALINES)

III. TIC-PG-APBS-03 Integrar el expediente

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Registrar la información de contratos para su control	Líder de contrato	Durante y al término del contrato	TIC-PG-APBS-03-F01 Matriz de control y seguimiento de contratos
2	Integrar el expediente en el repositorio asignado conforme a los lineamientos de nomenclatura correspondiente	Líder de contrato	Durante y al término del contrato	Expediente de contrato (Repositorio)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguno.	

**3.5. Serie Proyectos (PRY)**

**3.5.1. Proceso: TIC-PR-PRY-APP-01 Administración del portafolio de proyectos (APP)**

**Objetivo**

Administrar iniciativas y proyectos conforme a la normatividad vigente así como a las directrices establecidas por la Unidad Técnica de Planeación, a fin de optimizar la aplicación de los recursos y obtener beneficios para el Instituto

#### Indicadores

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-APP-01	Proyectos concluidos conforme al Portafolio de proyectos	Medir el número de proyectos concluidos conforme a lo programado en el portafolio de proyectos	$(\text{Número de proyectos concluidos} / \text{Número de proyectos programados en el portafolio de proyectos}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral

#### Entradas y salidas

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Planeación estratégica (PE)	Iniciativas de TIC Cuadro de mando integral
Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG)	Directrices del rumbo tecnológico y de planeación estratégica
Unidad Técnica de Planeación (UTP)	Proyectos estratégicos
Administración del presupuesto (APT)	Anteproyecto del presupuesto
Administración del portafolio de proyectos (APP)	Cartera de proyectos 1era versión
Administración de proyectos (APT)	Solicitud de cambio Acta de cierre de proyecto

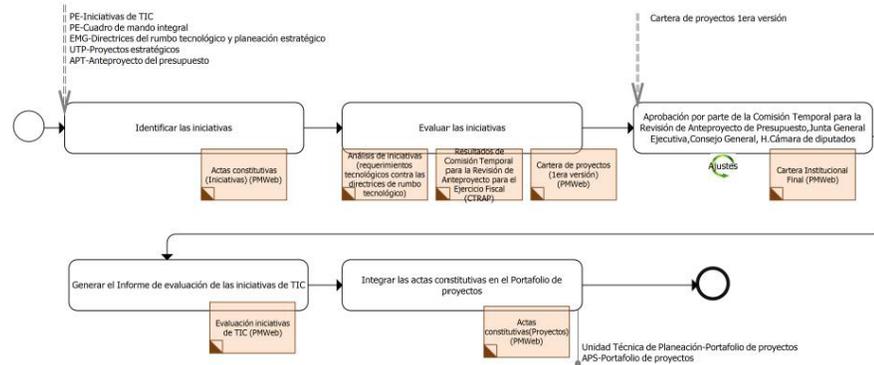
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Portafolio de proyectos	Unidad Técnica de Planeación (UTP) Administración del portafolio de servicios (APS)

#### Procedimientos

I. TIC-PG-APP-01 Identificar y documentar iniciativas de TIC

#### Diagrama de flujo



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Identificar las iniciativas <i>Directriz1 y 2</i>	Enlace General de proyectos	Segundo trimestre del año	Actas constitutivas (Iniciativas) (herramienta)
2	Evaluar las iniciativas <i>Directriz3</i>	Administrador de iniciativas	Segundo trimestre del año	Análisis de iniciativas (requerimientos tecnológicos contra las directrices de rumbo tecnológico)  Resultados de Comisión Temporal para la Revisión de Anteproyecto para el Ejercicio Fiscal (CTRAP)  Cartera de proyectos (1era versión) (herramienta)
3	Aprobación por parte de la Comisión Temporal para la Revisión de Anteproyecto de Presupuesto, Junta General Ejecutiva, Consejo General, H. Cámara de diputados	Administrador de iniciativas	Segundo trimestre del año	Cartera Institucional Final (herramienta)
4	Generar el Informe de evaluación de las iniciativas de TIC	Administrador de iniciativas en conjunto con el Titular de las	Segundo trimestre del año	Evaluación iniciativas de TIC (herramienta)

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
		Direcciones Ejecutivas o Unidades Técnicas		
5	Integrar las actas constitutivas en el Portafolio de proyectos	Lider de proyecto	Segundo trimestre del año	Actas constitutivas (Proyectos) (herramienta)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz1:* Las iniciativas del Portafolio de proyectos deberán estar alineadas a las directrices de Planeación estratégica y rumbo tecnológico

*Directriz2:* Las iniciativas que se considerarán para integrar el Portafolio de proyectos serán las recibidas por la UTP

*Directriz3:* Para la evaluación de las iniciativas deberá revisarse en conjunto con las áreas solicitantes

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	Lineamientos de administración para la cartera de proyectos
Documento	Comisión Temporal para Revisión del Anteproyecto de Presupuesto (CTRAP)

II. TIC-PG-APP-02 Dar seguimiento al Portafolio de proyectos

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Gestionar los cambios de los alcances del Portafolio (cuando aplique) <i>Directriz1</i>	Administrador del Portafolio de	En demanda	Bitácora de cambios (Formato UTP)

		proyectos		
2	Dar seguimiento al Portafolio de proyectos <i>Directriz 2</i>	Administrador del Portafolio de proyectos	Mensual	Avance mensual (Cronograma ejecutivo) (herramienta)
3	Generar Informe de seguimiento mensual a la áreas e informes trimestrales a la Junta General Ejecutiva	Administrador del Portafolio de proyectos	Trimestral	Informe de seguimiento y control (herramienta)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* La solicitud de cambios deberá realizarse con base a los lineamientos de administración para la cartera de proyectos

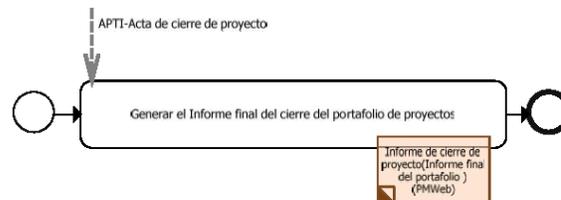
*Directriz 2:* Los líderes de proyectos deberán actualizar el Portafolio de proyectos

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	Lineamientos de administración para la cartera de proyectos
Herramienta	Plataforma de administración de proyectos

III. TIC-PG-APP-03 Cerrar el portafolio de proyectos

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Generar el Informe final del cierre del portafolio de proyectos	Líder de proyecto	En demanda	Informe de cierre de proyecto (Informe final)

				del portafolio) (herramienta)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	Lineamientos de administración para la cartera de proyectos
Herramienta	Plataforma de administración de proyectos

**3.5.2 Proceso:** TIC-PR-PRY-APTI-01 Administración de proyectos (APTI)

**Objetivo**

Obtener los resultados esperados de los proyectos de TIC, mediante la administración efectiva y aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas técnicas y recursos en el desarrollo de las actividades de los proyectos, para cumplir los objetivos de las iniciativas y programas de proyectos conforme a la normatividad vigente, así como a las directrices establecidas por la Unidad Técnica de Planeación.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-APTI-01	Entregables concluidos	Medir el número de entregables concluidos y entregados	$(\text{Número de entregables concluidos y entregados} / \text{Número total de entregables programados}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Unidad Técnica de Planeación (UTP)	Acta constitutiva de proyecto (Acta de creación)

	Plan de Dirección del proyecto
Administración de proyectos (APTI)	Cronograma de proyecto interno Bitácora de cambios
Interno	Plan para la administración de riesgos
Administración de proveedores de bienes y servicios (APBS)	Actas de prestación de servicios Actas de aceptación de bienes
Apoyo a la capacitación (APC)	Reporte de cumplimiento del Programa de capacitación
Calidad de soluciones tecnológicas (CST)	Liberación de la solución
Transición y habilitación a la operación (THO)	Informe de rendimiento de la transición a la operación y soporte
Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST)	Listado de paquetes de trabajo Cronograma específico de desarrollo de la solución

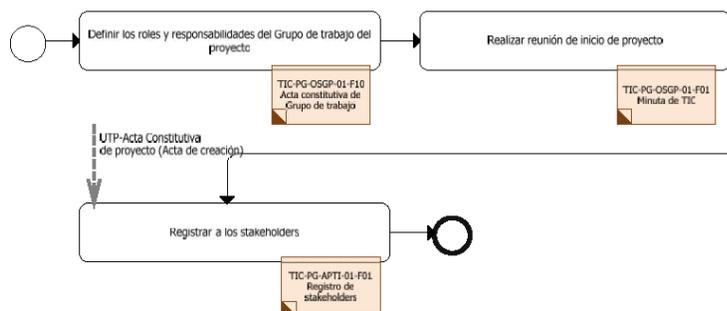
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Plan para la Dirección del proyecto	Apoyo a la capacitación (APC)
Solicitud de cambio	Administración de proyectos (APP)
Acta de cierre de proyecto	
Informe de avance	Unidad Técnica de Planeación (UTP)
Expediente de proyecto	Repositorio
Estructura de desglose de trabajo	Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST)
Cronograma de proyecto interno	

**Procedimientos**

I. TIC-PG-APTI-01 Iniciar el proyecto

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Definir los roles y responsabilidades del Grupo de trabajo del proyecto	Líder de proyecto	Conforme al cronograma establecido en el acta constitutiva	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutiva de Grupo de trabajo
2	Realizar reunión de inicio de proyecto <i>Directriz1/2</i>	Líder de proyecto	Conforme al cronograma establecido en el acta constitutiva	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC
3	Registrar a los stakeholders	Líder de proyecto/Conforme al Acta constitutiva de UTP	Conforme al cronograma establecido en el acta constitutiva	TIC-PG-APTI-01-F02 Registro de stakeholders
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz1:* La reunión de inicio deberá realizarse a más tardar en los 15 días posteriores a la realización de las actas constitutivas

*Directriz2:* Cualquier esfuerzo planificado para crear productos o servicios únicos que tengan una duración mínima de 40 días hábiles, se deben considerar como proyectos y deberán acatar lo establecido en el proceso de Administración de Proyectos (APT).

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Formato de apoyo	Reunión de inicio de proyecto

II. TIC-PG-APTI-02 Planear el proyecto

**Diagrama de flujo**



#### Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Elaborar Plan para la Dirección del proyecto	Líder de proyecto	A los 10 días hábiles de realizada la reunión de inicio de proyecto	TIC-PG-APT1-02-F01 Proyecto del Plan para la Dirección del proyecto
2	Detallar el cronograma de trabajo	Líder de proyecto	A los 10 días hábiles de realizada la reunión de inicio de proyecto	TIC-PG-APT1-02-F02 Estructura de desglose de trabajo (EDT) Cronograma del proyecto interno
3	Validar y comunicar el Plan para la Dirección del proyecto	Líder de proyecto	Conforme al cronograma de proyecto interno	TIC-PG-APT1-02-F01 Plan para la Dirección del proyecto
<b>Fin del procedimiento</b>				

#### Normatividad específica (y/o consideraciones)

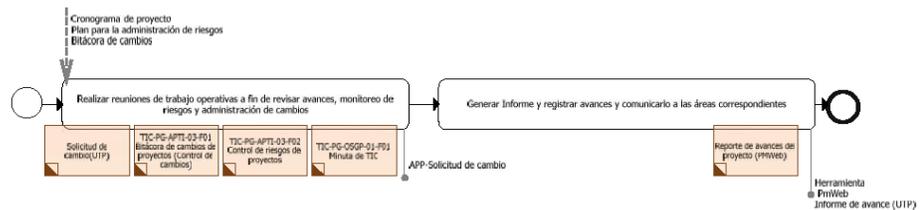
Ninguna.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Formato de apoyo	Plan de comunicación
Formato de apoyo	Plan de recursos humanos

III. TIC-PG-APTI-03 Seguimiento y control del proyecto

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Realizar reuniones de trabajo operativas a fin de revisar avances, monitoreo de riesgos y administración de cambios	Líder de proyecto	Conforme al cronograma de proyecto interno	Solicitud de cambio(UTP)  TIC-PG-APTI-03-F01 Bitácora de cambios de proyectos (Control de cambios)  TIC-PG-APTI-03-F02 Control de riesgos de proyectos  TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC
2	Generar Informe y registrar avances y comunicarlo a las áreas correspondientes	Líder de proyecto	Conforme al cronograma de proyecto interno	Reporte de avance del proyecto (herramienta)
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

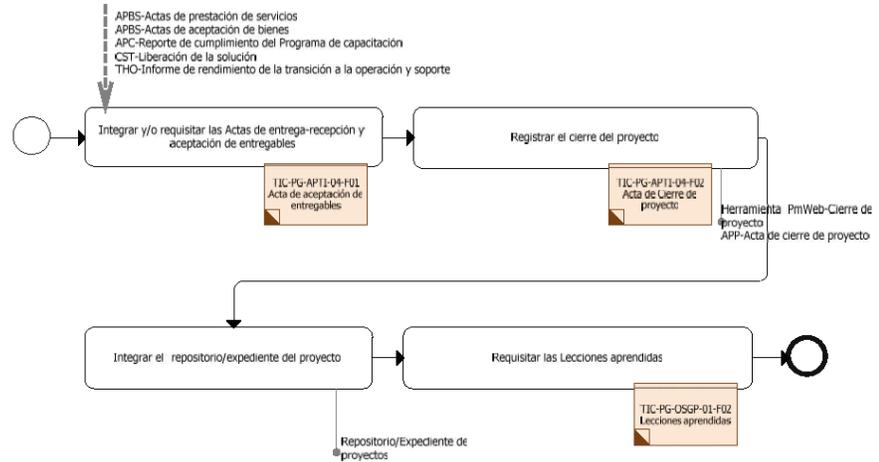
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma de administración de proyectos
Documento	Referencias básicas para el trabajo en equipo

#### IV. TIC-PG-APTI-04 Cerrar el proyecto

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar y/o requisitar las Actas de entrega-recepción y aceptación de entregables <i>Directiva</i>	Líder de proyecto de TIC	Conforme al cronograma establecida en el acta constitutiva	TIC-PG-APTI-04-F01 Acta de aceptación de entregables

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
2	Registrar el cierre del proyecto <i>Directriz2</i>	Líder de proyecto	Conforme al cronograma establecida en el acta constitutiva	TIC-PG-APT1-04-F02 Acta de Cierre de proyecto
3	Integrar el repositorio/expediente del proyecto	Líder de proyecto	En demanda	Repositorio
4	Requisitar las Lecciones aprendidas	Líder de proyecto	Conforme al cronograma establecido en el acta constitutiva	TIC-PG-OSGP-01-F02 Lecciones aprendidas
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz1:* Todo entregable deberá estar soportado por el Acta de aceptación del mismo.

*Directriz2:* Invariablemente, deberá registrarse el Cierre del proyecto

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma de administración de proyectos
Documento	Referencias básicas para el trabajo en equipo

### 3.6 Serie Transición y Entrega (TRE)

#### 3.6.1 Proceso: TIC-PR-TRE-ACMB-01 Administración de cambios (ACMB)

##### Objetivo

Lograr la integración eficiente, segura y oportuna de los cambios que modifican el ambiente operativo de las áreas del Instituto Federal Electoral que gestionan Tecnologías de la Información y Comunicaciones, mediante la definición y el establecimiento de criterios técnicos y mecanismos para la administración de solicitudes de cambio

##### Indicadores

No. De indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-ACMB-01	Atención de solicitudes por tipo de cambio	Medir el cumplimiento en la atención de las solicitudes por tipo de cambio	$(\text{Cantidad de solicitudes de cambios atendidas en tiempo y por tipo de cambio} / \text{Total de solicitudes por tipo de cambio recibidas en el periodo}) \times 100$	Dueño del proceso	Trimestral

##### Entradas y salidas

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Procesos del SIGETIC	Solicitud de cambio

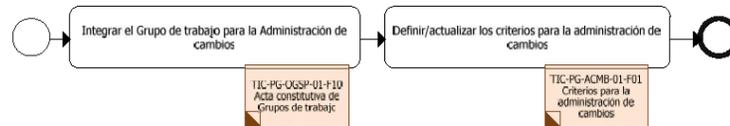
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Solicitud de cambio cerrada	Todos los procesos solicitantes

##### Procedimientos

- I. TIC-PG-ACMB-01 Establecer el grupo de trabajo y los criterios para la administración de cambios

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar el Grupo de trabajo para la Administración de cambios	Coordinador de cambios	Primer trimestre del año	TIC-PG-OGSP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
2	Definir/actualizar los criterios para la administración de cambios	Coordinador de cambios	Primer trimestre del año	TIC-PG-ACMB-01-F01 Criterios para la administración de cambios
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

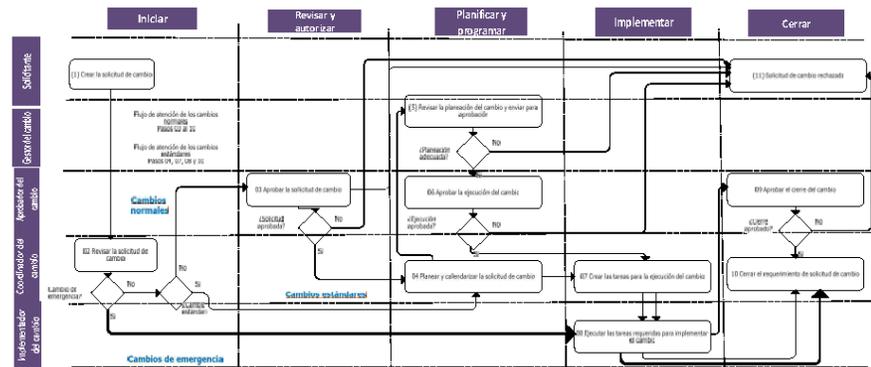
Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguno	

II. TIC-PG-AQMB-02 Ejecutar el cambio

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Crear la solicitud de cambio	Solicitante	En demanda	Herramienta de administración de cambios
2	Revisar la solicitud de cambio, si el cambio corresponde a tipo de cambio normal se aplicarán las actividades del 3 al 10, para el tipo de cambio estándar: 4, 7, 8 y 10 del tipo de cambio urgente: 8 y 10	Coordinador del cambio	En demanda	Herramienta de administración de cambios
3	Aprobar la solicitud de cambio	Aprobador del cambio	En demanda	Herramienta de administración de cambios
4	Planear y calendarizar la solicitud de cambio	Coordinador del cambio	En demanda	Herramienta de administración de cambios
5	Revisar la planeación del cambio y enviar para aprobación	Gestor del cambio	En demanda	Herramienta de administración de cambios
6	Aprobar la ejecución del cambio	Aprobador del cambio	En demanda	Herramienta de administración de cambios
7	Crear las tareas para la ejecución del cambio	Coordinador del	En demanda	Herramienta de

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
		cambio		administración de cambios
8	Ejecutar las tareas requeridas para implementar el cambio	Implementador del cambio	En demanda	Herramienta de administración de cambios
9	Aprobar el cierre del cambio	Aprobador del cambio	En demanda	Herramienta de administración de cambios
10	Cerrar el requerimiento de solicitud de cambio	Coordinador del cambio	En demanda	Herramienta de administración de cambios
11	Recibir la notificación de la solicitud de cambio como rechazada vía correo electrónico	Solicitante	En demanda	Herramienta de administración de cambios
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Herramienta de administración de cambios
Documento	Guía rápida de usuario de Herramienta para la administración de cambios

**3.6.2 Proceso: TIC-PR-TRE-LE-01 Liberación y Entrega (LE)**

**Objetivo**

Integrar el ambiente operativo de las liberaciones de las soluciones tecnológicas o servicios de TIC y efectuar las pruebas para asegurar que cumplen con los requerimientos técnicos establecidos

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-LE-01	Paquetes liberados	Medir el cumplimiento en tiempo de los paquetes liberados	(Número de paquetes liberados / Número de paquetes programados para liberación en el tiempo establecido) X100	Dueño del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Desarrollo de la solución tecnológica (DST)	Paquetes de la solución tecnológica Auditoría de seguridad para aplicaciones
Administración de proyectos (APT)	Cronograma específico de proyecto Acta constitutiva de Grupo de trabajo de proyecto asociado
Calidad de soluciones tecnológicas (CST)	Liberación de la solución

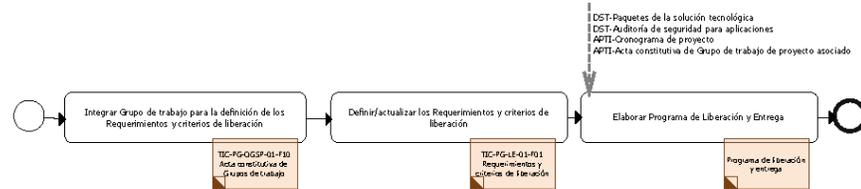
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Notificación de liberación del servicio/sistema	Transición y habilitación a la operación (THO) Administración de la configuración (ACNF)

**Procedimientos**

I. TIC-PG-LE-01 Elaborar el Plan de liberación y entrega

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar Grupo de trabajo para la definición de los Requerimientos y criterios de liberación	Administrador de liberación y entrega	En demanda	TIC-PG-OGSP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
2	Definir/actualizar los Requerimientos y criterios de liberación	Líder de liberación y entrega	En demanda	TIC-PG-LE-01-F01 Requerimientos y criterios de liberación
3	Elaborar el Programa de Liberación y Entrega	Líder de	Conforme al	Programa de liberación

		liberación y entrega	cronograma de proyecto	y entrega
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

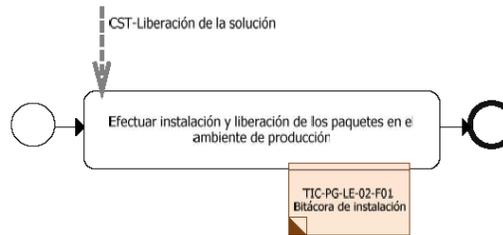
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguno	

## II. TIC-PG-LE-02 Ejecutar el Plan de liberación y entrega

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Efectuar instalación y liberación de los paquetes en el ambiente de producción	Ejecutor de paquetes de liberación	Conforme al Programa de liberación y entrega	TIC-PG-LE-02-F01 Bitácora de instalación
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

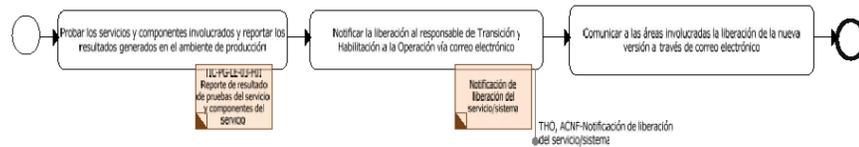
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna	

III. TIC-PG-LE-03 Realizar pruebas del servicio

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Probar los servicios y componentes involucrados y reportar los resultados generados en el ambiente de producción <i>Directriz1</i>	Ejecutor de paquetes de liberación	Conforme al Plan de liberación y entrega	TIC-PG-LE-03-F01 Reporte de resultado de pruebas del servicio y componentes del servicio
2	Notificar la liberación al responsable de Transición y Habilitación a la Operación vía correo electrónico	Ejecutor de paquetes de liberación	Conforme al Plan de liberación y entrega	Correo electrónico Notificación de liberación del servicio/sistema
3	Comunicar a las áreas involucradas la liberación de la nueva versión	Administrador de liberación y entrega	Conforme al Plan de liberación y entrega	Correo electrónico
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

*Directriz 1:* Invariablemente todas las áreas involucradas deberán participar durante las pruebas de funcionalidad, capacidad, continuidad y seguridad

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguno	

**3.6.3 Proceso:** TIC-PR-TRE-THO-01 Transición y habilitación a la operación (THO)

**Objetivo**

Establecer los programas que contengan las acciones que permitan ejecutar, monitorear y controlar la transición a la operación de las soluciones tecnológicas o componentes de TIC, a fin de evitar riesgos o fallas o la interrupción de los servicios existentes en el Instituto

**Indicadores**

No. De indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-THO-01	Ejecución de los Programas de THO	Medir que los programas de THO se cumplan en los tiempos establecidos	(Programas en tiempo / Programas establecidos) X 100	Administrador de la transición y habilitación de la operación	Trimestral
IP-THO-02	Requerimientos atendidos	Medir que los requerimientos de los programas de THO se ejecuten	(Requerimientos atendidos del programa de THO / Requerimientos establecidos) X 100	Administrador de la transición y habilitación de la operación	Trimestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Administración de proyectos (APT)	Cronograma general de proyecto
Diseño de servicios (DST)	Paquete de diseño de servicios
Liberación y entrega (LE)	Reporte de resultado de pruebas del servicio y componentes del servicio Notificación de liberación del servicio
Transición y habilitación a la operación (THO)	Programa de transición a la operación y soporte

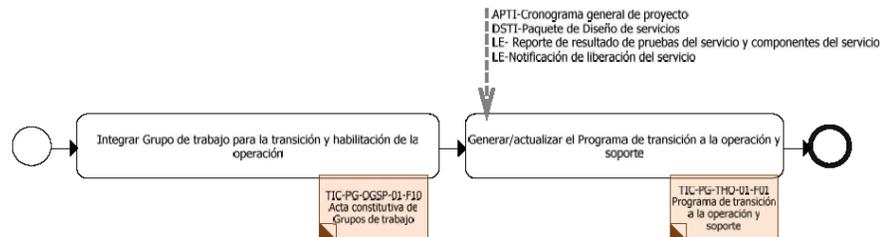
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Informe de rendimiento de la transición a la operación y soporte	Administración de proyectos (APT)

**Procedimientos**

I. TIC-PG-THO-01 Generar/actualizar el Programa de transición a la operación y soporte

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar Grupo de trabajo para la transición y habilitación de la operación	Administrador de la transición y habilitación a la operación	Conforme al cronograma general de proyecto	TIC-PG-OGSP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
2	Generar/actualizar el Programa de transición a la operación y soporte	Líder del programa de transición y habilitación a la operación	Conforme al cronograma general de proyecto	TIC-PG-THO-01-F01 Programa de transición a la operación y soporte
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

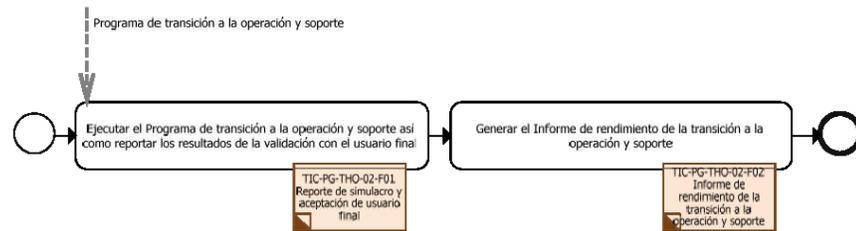
Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguna	

II. TIC-PG-THO-02 Ejecutar y monitorear el Programa de transición a la operación y soporte

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Ejecutar el Programa de transición a la operación y soporte así como reportar los resultados de la validación con el usuario final	Ejecutor de programa de transición y habilitación a la operación	Conforme al Programa de transición a la operación y soporte	TIC-PG-THO-02-F01 Reporte de simulacro y aceptación de usuario final
2	Generar el Informe de rendimiento de la transición a la operación y soporte	Ejecutor de programa de transición y habilitación a la operación	Conforme al Programa de transición a la operación y soporte	TIC-PG-THO-02-F02 Informe de rendimiento de la transición a la operación y soporte
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna	

### 3.6.4 Proceso: TIC-PR-TRE-ACNF-01 Administración de la configuración (ACNF)

#### Objetivo

Establecer y actualizar un repositorio de configuraciones, en el que se integren las soluciones tecnológicas y sus componentes, así como la información funcional y técnica de los mismos y la relativa a los diversos ambientes y arquitecturas tecnológicas del Instituto, como elementos de configuración, con la finalidad de facilitar su acceso a los involucrados en los demás procesos contenidos en el presente Manual, cuando éstos así lo requieran para la operación del proceso respectivo

#### Indicadores

No. De indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-ACNF-01	Revisiones al repositorio de configuraciones	Medir el número de revisiones efectuadas al repositorio de configuraciones de acuerdo al programa establecido	$(\text{Número de revisiones realizadas al Repositorio de configuraciones} / \text{número de revisiones programadas}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral

#### Entradas y salidas

##### Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Interno	Lineamientos de configuración organizacional
Administración del portafolio de servicios (APS)	Portafolio (catálogo) de servicios de TIC
Administración de la configuración (ACNF)	Plan para la administración de la configuración específico
Liberación y Entrega (LE)	Notificación de liberación del servicio/sistema
Administración de cambios (ACMB)	Solicitudes de cambio

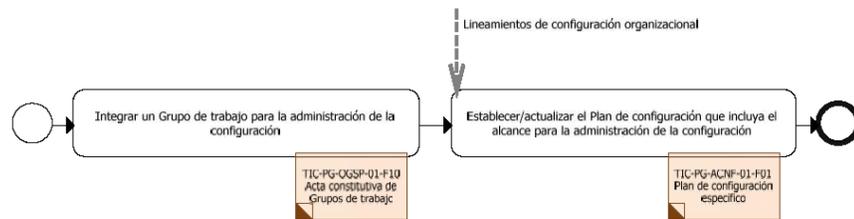
##### Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Reporte de resultados de revisiones al repositorio de configuraciones	Administración del portafolio de servicios (APS)

#### Procedimientos

##### I. TIC-PG-ACNF-01 Establecer/actualizar el Plan de configuración

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar un Grupo de trabajo para la administración de la configuración	Administrador de la configuración	En el primer bimestre del año	TIC-PG-OGSP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
2	Establecer/actualizar el Plan de configuración que incluya el alcance para la administración de la configuración	Administrador de la configuración en conjunto con los líderes correspondientes	En demanda	TIC-PG-ACNF-01-F01 Plan para la administración de la configuración específico
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

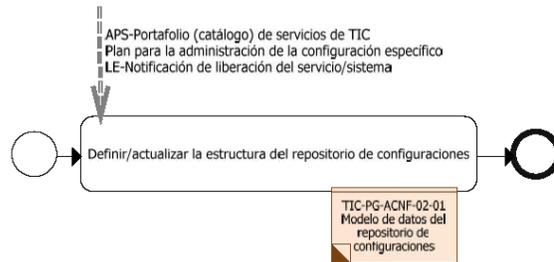
Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de la configuración
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de la configuración

II. TIC-PG-ACNF-02 Establecer/actualizar la estructura del repositorio de configuraciones

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Definir/actualizar la estructura del repositorio de configuraciones	Administrador de la configuración en conjunto con los líderes correspondientes	En el primer trimestre del año	TIC-PG-ACNF-02-F01 Modelo de datos del repositorio de configuraciones
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

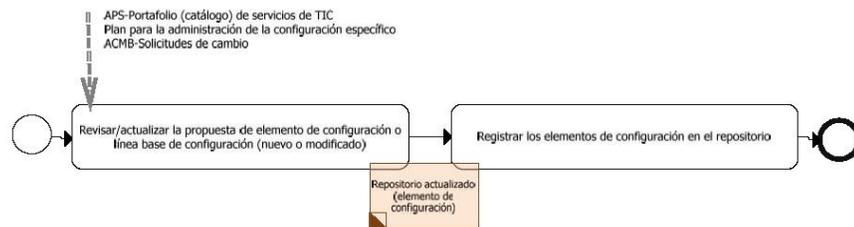
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de la configuración
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de la configuración

### III. TIC-PG-ACNF-03 Registrar los elementos de configuración en el repositorio

#### Diagrama de flujo



#### Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Revisar/actualizar la propuesta de elemento de configuración o línea base de configuración (nuevo o modificado)	Líder de configuración	10 días de haber concluido la aprobación de la estructura del repositorio	Repositorio actualizado (elemento de configuración)
2	Registrar los elementos de configuración en el repositorio	Grupo de trabajo	En demanda	Repositorio actualizado (elemento de configuración)
<b>Fin del procedimiento</b>				

#### Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

#### Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de la configuración
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de la configuración

IV. TIC-PG-ACNF-04 Revisar el repositorio de configuraciones

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Elaborar un Programa de revisiones al repositorio de configuraciones	Administrador de la configuración	Semestral	TIC-PG-ACNF-04-F01 Programa de revisiones al repositorio de configuraciones
2	Ejecutar el Programa de revisiones al repositorio y elaborar el Reporte de resultados correspondiente	Grupo de trabajo	Conforme al programa de revisiones	TIC-PG-ACNF-04-F02 Reporte de resultados de revisiones al repositorio de configuraciones
3	Realizar las acciones correctivas y/o preventivas necesarias	Grupo de trabajo	En demanda	TIC-PG-OSGP-02-F05 Acciones correctivas y preventivas
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

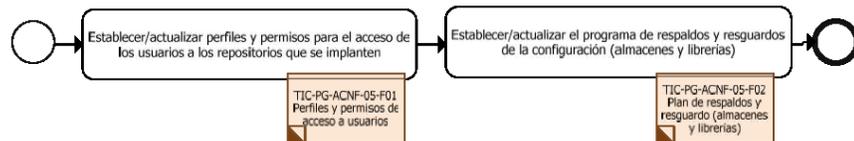
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de la configuración
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de la configuración

V. TIC-PG-ACNF-05 Contrólar los almacenes y librerías de configuraciones

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Establecer/actualizar perfiles y permisos para el acceso de los usuarios a los repositorios que se implanten	Administrador de la CIVDB	En demanda	TIC-PG-ACNF-05-F01 Perfiles y permisos de acceso a usuarios
2	Establecer/actualizar el programa de respaldos y resguardos de la configuración (almacenes y librerías)	Administrador de la configuración	Conforme al Plan de respaldos y resguardos	TIC-PG-ACNF-05-F02 Plan de respaldos y resguardo (almacenes y librerías)
Fin del procedimiento				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Herramienta	Plataforma para la administración de la configuración
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración de la configuración

### 3.7 Serie Operación (OPR)

#### 3.7.1 Proceso: TIC-PR-OPR-AO-01 Administración de la operación (AO)

##### Objetivo

Entregar a los usuarios, los servicios de TIC conforme a los niveles de servicio acordados y con los controles de seguridad definidos.

##### Indicadores

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-AO-01	Cumplimiento de la operación	Medir el cumplimiento de la operación conforme a lo establecido	Horas reales disponibles X 100 / horas totales disponibles por categoría (De acuerdo a las categorías establecidas en el programa de operación)	Dueño del proceso	Mensual
IP-AO-02	Atención de incidentes de la operación	Medir el cumplimiento en la atención de los incidentes	(Total de incidentes resueltos en tiempo / Total de incidentes presentados) X 100	Dueño del proceso	Trimestral

##### Entradas y salidas

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Diseño de servicios (DSTI)	Paquete de diseño de servicios
Administración de niveles de servicio (ANS)	Acuerdos de nivel de servicio Acuerdos de nivel de servicio operacional
Administración de cambios (ACMB)	Solicitudes de cambio
Liberación y entrega (LE)	Programa de liberación y entrega
Transición y habilitación a la operación (THO)	Programa de transición a la operación y soporte
Administración de la configuración (ACNF)	Repositorio de configuraciones
Administración del portafolio de proyectos (APP)	Repositorio del portafolio de servicios
Mantenimiento de infraestructura (MI)	Programa de mantenimiento de infraestructura Programa de aprovisionamiento de infraestructura
Administración de la operación de TIC (AO)	Programa de operación de TIC
Administración de la seguridad de la información (ASI)	Auditoría de seguridad a infraestructura

Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Informe del estado de ejecución del Programa de operación	Administración del portafolio de servicios (APS)

**Procedimientos**

I. TIC-PG-AO-01 Elaborar el programa de operación de TIC

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Establecer y/o ratificar el Grupo de trabajo de operación	Administrador de operación de TIC	Último trimestre	TIC-PG-OGSP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
2	Elaborar y/o actualizar el programa de operación de la infraestructura de comunicaciones, procesamiento y almacenamiento <i>Directriz1</i>	Líder de operación de TIC	Último trimestre	TIC-PG-AO-01-F01 Proyecto de Programa de operación de TIC
3	Validar el Programa de operación de TIC <i>Directriz2</i>	Aprobador del programa de operación	Último trimestre del año	TIC-PG-AO-01-F01 Programa de operación de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz1:* Para cambios, actualizaciones o modificaciones al Programa de operación, deberá presentarse la justificación operativa, económica o normativa

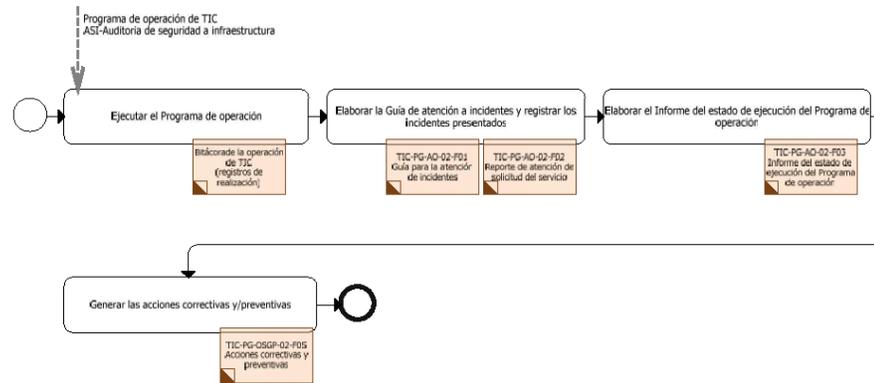
*Directriz 2:* La validación deberá realizarse dentro de los 15 días posteriores de la fecha de la entrega del programa

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguna.	

**II. TIC-PG-AO-02 Ejecutar el programa de operación de TIC**

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Ejecutar el Programa de operación	Ejecutor del programa de operación de TIC	Continuo	Bitácora de la operación de TIC (registros de realización)
2	Elaborar la Guía de atención a incidentes y registrar los incidentes presentados	Ejecutor del programa de operación de TIC	Continuo	TIC-PG-AO-02-F01 Guía para la atención de incidentes  TIC-PG-AO-02-F02 Reporte de atención de solicitud del servicio

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
3	Elaborar el Informe del estado de ejecución del Programa de operación	Ejecutor del programa de operación de TIC	Mensual	TIC-PG-AO-02-F03 Informe del estado de ejecución del Programa de operación
4	Generar las acciones correctivas y preventivas	Grupo de trabajo	En demanda	TIC-PG-OSGP-02-F05 Acciones correctivas y preventivas
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguna	

**3.7.2 Proceso:** TIC-PR-OPR-AAF-01 Administración del ambiente físico (AAF)

**Objetivo**

Implementar en los centros de cómputo y áreas críticas, las condiciones de operación de infraestructura así como los controles necesarios a fin de minimizar el impacto al Instituto, por incidentes o riesgos que se materialicen al interior de los mismos o en su entorno.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-AAF-01	Revisión del estado de operación de las áreas críticas	Garantizar las condiciones ambientales de operación	$\frac{\text{Número de revisiones realizadas}}{\text{Número de revisiones programadas}} \times 100$	Líder de instalaciones y/o sistemas de soporte	Mensual
IP-AAF-02	Incidentes críticos atendidos de ambiente físico	Conocer el porcentaje de incidencias críticas solucionadas	$\frac{\text{Número de incidencias críticas solucionadas}}{\text{Número de incidencias críticas presentadas}} \times 100$	Líder de instalaciones y/o sistemas de soporte	Trimestral

### Entradas y salidas

#### Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Administración de niveles de servicio (ANS)	Auerdo de nivel de servicio Auerdo de nivel de servicio operacional
Diseño de servicios (DSTI)	Paquete de Diseño de servicios
Administración del ambiente físico (AAF)	Plan para evaluar las áreas críticas Informe y análisis de resultados del plan para la evaluación de las áreas críticas Plan de pruebas para evaluar las instalaciones y/o sistemas de soporte Resultado de pruebas a las instalaciones y/o sistemas de soporte
Administración del presupuesto (APT)	Iniciativas que integran estimaciones iniciales del presupuesto de TIC Plan de adquisición de bienes y contratación de servicios
Interno	Inventario de equipos de las TIC
Administración de proyectos (APT)	Proyectos de expansión de la infraestructura Plan de comunicación
Dirección Ejecutiva de Administración (DEA)	Presupuesto aprobado (correo electrónico)
Determinación de la dirección tecnológica (DDT)	Programa de tecnología
Mantenimiento de infraestructura (MI)	Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica

#### Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Documentos de las instalaciones y/o sistemas de soporte (manuales de usuario, planos, etc)	Repositorio documental
Diseño/actualización de instalaciones y/o sistemas de soporte	Administración del presupuesto (APT) Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas (ATC)

### Procedimientos

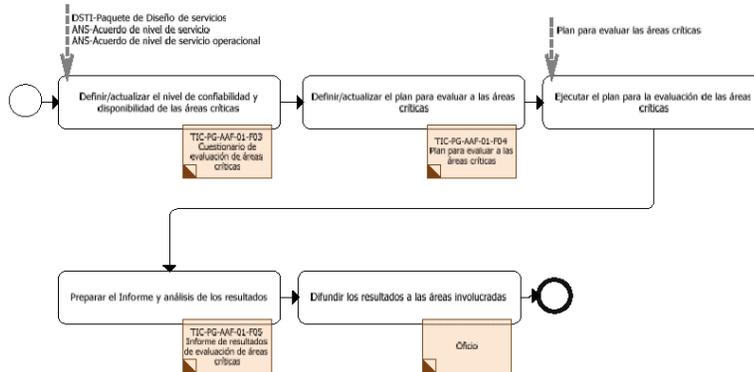
- I. TIC-PG-AAF-01 Identificar/evaluar/estandarizar las áreas críticas

**Diagrama de flujo**

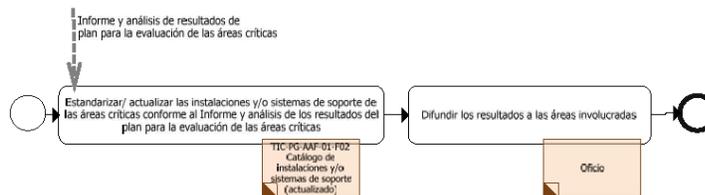
*Actividad 01- Identificar/actualizar el catálogo de áreas críticas*



*Actividad 02- Evaluar las áreas críticas*



*Actividad 03- Estandarizar las áreas críticas*



**Actividades secuenciales por responsable**

*Actividad 01- Identificar/actualizar el catálogo de áreas críticas*

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar/actualizar el Grupo de trabajo multidisciplinario para las áreas críticas	Administrador de áreas críticas	Penúltimo bimestre del año	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutiva de Grupo de trabajo
2	Elaborar/actualizar el catálogo de áreas críticas	Líder de áreas críticas	Penúltimo bimestre del año	TIC-PG-AAF-01-F01 Catálogo de áreas críticas
3	Elaborar/actualizar el inventario de las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	Líder de áreas críticas	Penúltimo bimestre del año	TIC-PG-AAF-01-F02 Catálogo de instalaciones y/o sistemas de soporte
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna

**Actividades secuenciales por responsable**

*Actividad 02- Evaluar las áreas críticas*

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Definir/actualizar el nivel de confiabilidad y disponibilidad de las áreas críticas	Administrador de áreas críticas	Ultimo bimestre del año	TIC-PG-AAF-01-F03 Cuestionario de evaluación de áreas críticas
2	Definir/actualizar el plan para evaluar a las áreas críticas	Administrador de áreas críticas	Ultimo bimestre del año	TIC-PG-AAF-01-F04 Plan para evaluar a las áreas críticas
3	Ejecutar el plan para la evaluación de las áreas críticas	Líder de áreas críticas	Conforme al Plan para evaluar a las áreas críticas	TIC-PG-AAF-01-F04 Plan para evaluar a las áreas críticas
4	Preparar el Informe y análisis de los resultados	Líder de áreas críticas	Conforme al Plan para evaluar a las áreas críticas	TIC-PG-AAF-01-F05 Informe de resultados de evaluación de áreas críticas
5	Difundir los resultados a las áreas involucradas	Líder de áreas críticas	Conforme al Plan para evaluar a las áreas críticas	Oficio

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
Fin del procedimiento				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

Actividades secuenciales por responsable

*Actividad 03- Estandarizar las áreas críticas*

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Estandarizar/ actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas conforme al Informe y análisis de los resultados del plan para la evaluación de las áreas críticas	Líder de áreas críticas	Conforme al Plan para evaluar a las áreas críticas	TIC-PG-AAF-01-F02 Catálogo de instalaciones y/o sistemas de soporte
2	Difundir los resultados a las áreas involucradas	Administrador de áreas críticas	Conforme al Plan para evaluar a las áreas críticas	Oficio
Fin del procedimiento				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

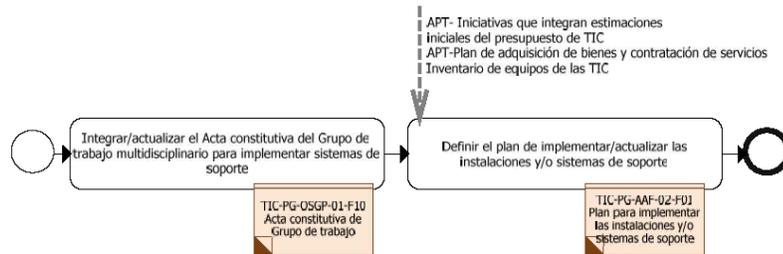
Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna.	

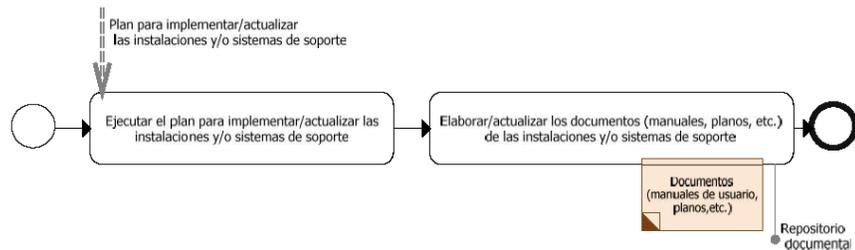
II. TIC-PG-AAF-02 Planear/aplicar/verificar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas

Diagrama de flujo

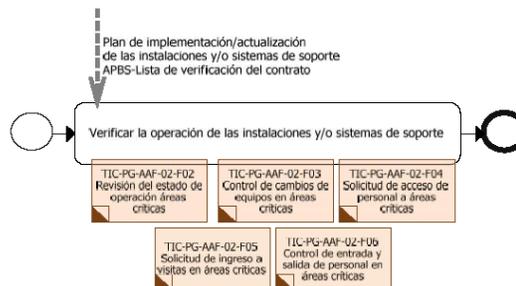
Actividad 01- Planear la implementación/actualización de las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas



Actividad 02- Implementar/actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas



Actividad 03- Verificar los sistemas de soporte de las áreas críticas



**Actividades secuenciales por responsable**

*Actividad 01- Planear la implementación/actualización de las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas*

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar/actualizar el Acta constitutiva del Grupo de trabajo multidisciplinario para implementar sistemas de soporte	Administrador de sistemas de soporte de áreas críticas	Primer trimestre del año	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutiva de Grupo de trabajo
2	Definir el plan de implementar/actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte	Administrador y líder de sistemas de soporte de áreas críticas	Primer trimestre del año	TIC-PG-AAF-02-F01 Plan para implementar las instalaciones y/o sistemas de soporte
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna

**Actividades secuenciales por responsable**

*Actividad 02- Implementar/actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas*

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Ejecutar el plan para implementar/actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte	Líder de instalaciones y/o sistemas de soporte	Conforme al Plan para implementar las instalaciones y/o sistemas de soporte	Plan para implementar las instalaciones y/o sistemas de soporte ejecutado
2	Elaborar/actualizar los documentos (manuales, planos, etc.) de las instalaciones y/o sistemas de soporte	Líder de instalaciones y/o sistemas de soporte	Conforme al Plan para implementar las instalaciones y/o sistemas de soporte	Documentos (manuales de usuario, planos, etc.)
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna

**Actividades secuenciales por responsable**

*Actividad 03- Verificar los sistemas de soporte de las áreas críticas*

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Verificar la operación de las instalaciones y/o sistemas de soporte <i>Directriz1</i>	Líder de instalaciones y/o sistemas de soporte	En demanda	TIC-PG-AAF-02-F02 Revisión del estado de operación áreas críticas  TIC-PG-AAF-02-F03 Control de cambios de equipos en áreas críticas  TIC-PG-AAF-02-F04 Solicitud de acceso de personal a áreas críticas  TIC-PG-AAF-02-F05 Solicitud de ingreso a visitas en áreas críticas  TIC-PG-AAF-02-F06 Control de entrada y salida de personal en áreas críticas
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* Todos los sistemas de soporte deberán tener un contrato de mantenimiento

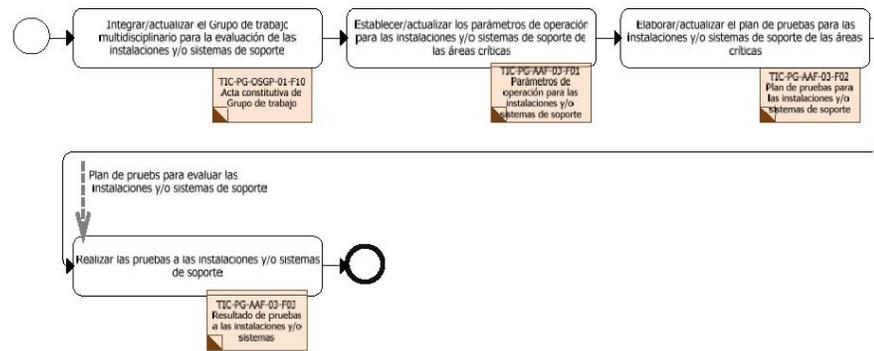
**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguno	

III. TIC-PG-AAF-03 Evaluar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas

**Diagrama de flujo**

*Actividad 01- Evaluar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas*



*Actividad 02- Validar la vigencia de las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas*



*Actividad 03- Diseñar/actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas*



**Actividades secuenciales por responsable**

*Actividad 01- Evaluar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas*

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar/actualizar el Grupo de trabajo multidisciplinario para la evaluación de las instalaciones y/o sistemas de soporte	Evaluador de instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	En el primer bimestre del año	TIC-PG-OSGP-01-F10 Acta constitutiva de Grupo de trabajo
2	Establecer/actualizar los parámetros de operación para las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	Evaluador de instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	En el primer bimestre del año	TIC-PG-AAF-03-F01 Parámetros de operación para las instalaciones y/o sistemas de soporte
3	Elaborar/actualizar el plan de pruebas para las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	Evaluador de instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	En el primer bimestre del año	TIC-PG-AAF-03-F02 Plan de pruebas para las instalaciones y/o sistemas de soporte
4	Realizar las pruebas a las instalaciones y/o sistemas de soporte	Líder de instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	Conforme al Plan de pruebas para las instalaciones y/o sistemas de soporte	TIC-PG-AAF-03-F03 Resultado de pruebas a las instalaciones y/o sistemas
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguna

**Actividades secuenciales por responsable**

*Actividad 02- Validar la vigencia de las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas*

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Comparar y analizar el resultado de las pruebas de las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas con los proyectos de expansión de la infraestructura de TIC	Evaluador de instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	Conforme al Plan de pruebas para las instalaciones y/o sistemas de soporte	TIC-PG-AAF-03-F03 Resultado de pruebas a las instalaciones y/o sistemas
2	Preparar el Informe de la evaluación y análisis de la vigencia de las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	Líder de instalaciones y/o sistemas de	Conforme al Plan de pruebas para las	TIC-PG-AAF-03-F03 Resultado de pruebas a las instalaciones y/o

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
		soporte de las áreas críticas	instalaciones y/o sistemas de soporte	sistemas
3	Difundir los resultados a las áreas involucradas	Líder de instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	Conforme al Plan de pruebas para las instalaciones y/o sistemas de soporte	oficio
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

Actividades secuenciales por responsable

*Actividad 03- Diseñar/actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas*

No.	Tarea	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Diseñar/actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	Evaluador de instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas	En demanda y conforme a los resultados del Plan de pruebas para las instalaciones y/o sistemas de soporte	TIC-PG-AAF-03-F04 Diseño/actualización de instalaciones y/o sistemas de soporte
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna	

**3.7.3 Proceso:** TIC-PR-OPR-MI-01 Mantenimiento de infraestructura (MI)

**Objetivo**

Mantener actualizada la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad de los servicios de TIC.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-MI-01	Cumplimiento del programa de mantenimiento de infraestructura	Medir el cumplimiento del programa de mantenimiento	$(\text{Número de mantenimientos realizados} / \text{Número de mantenimientos programados}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral
IP-MI-02	Operación del equipo de alta disponibilidad y de comunicaciones	Mantener operando el equipo de alta disponibilidad y de comunicaciones	<p><b>Equipo de alta disponibilidad:</b>  <math>(\text{Número de SLA con cumplimiento para equipos de alta disponibilidad} / \text{Total de SLA acordados}) \times 100</math></p> <p><b>Equipo de comunicaciones:</b>  <math>(\text{Número de SLA con cumplimiento para equipos de comunicaciones} / \text{Total de SLA acordados}) \times 100</math></p>	Dueño del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Externo	Programa de desincorporación de bienes
Mantenimiento de infraestructura (MI)	Plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica
Administración de proveedores de bienes y servicios (APBS)	Lista de verificación del contrato

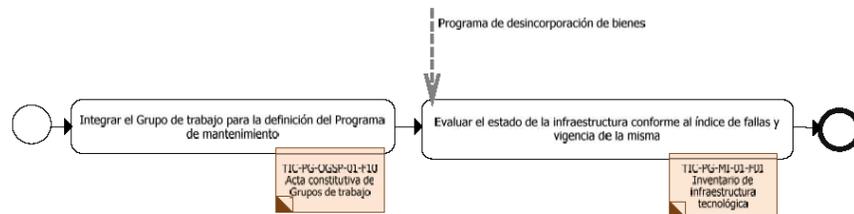
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica	Administración del presupuesto (APT)
Evaluación de servicios de mantenimiento conforme al contrato	Monitorear el avance y desempeño del proveedor del proceso Administración de proveedores de bienes y servicios (APBS)

**Procedimientos**

I. TIC-PG-MI-01 Generar o actualizar el inventario de las plataformas de infraestructura

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar el Grupo de trabajo para la definición del Programa de mantenimiento	Administrador de infraestructura	Primer trimestre del año	TIC-PG-OGSP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
2	Evaluar el estado de la infraestructura conforme al índice de fallas y vigencia de la misma <i>Directriz</i>	Administrador de infraestructura	Primer trimestre del año	TIC-PG-MI-01-F01 Inventario de infraestructura tecnológica
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

*Directriz 1:* Deberá revisarse previamente el programa anual de desincorporación de bienes

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Documento	Programa de desincorporación de bienes

II. TIC-PG-MI-02 Elaborar/actualizar el Programa de mantenimiento de infraestructura

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar las necesidades de mantenimiento de la infraestructura <i>Directriz1</i>	Operador de infraestructura	Ultimo trimestre del año	TIC-PG-MI-02-F01 Plan de mantenimiento
2	Integrar la propuesta del programa de mantenimiento a la infraestructura	Operador de infraestructura	Ultimo trimestre del año	TIC-PG-MI-02-F02 Proyecto de Programa de mantenimiento de infraestructura tecnológica
3	Aprobar el programa de mantenimiento y comunicarlo a las áreas involucradas <i>Directriz2</i>	Aprobador del programa de mantenimiento	Ultimo trimestre del año	TIC-PG-MI-02-F02 Programa de mantenimiento de infraestructura tecnológica
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

*Directriz1:* Se deberá considerar la infraestructura de procesamiento, almacenamiento y comunicaciones

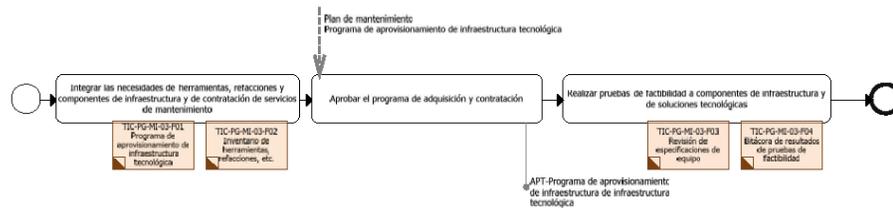
*Directriz2:* El programa de mantenimiento deberá aprobarse a más tardar en el mes de diciembre previo (primer ejercicio fiscal) a su ejecución (segundo ejercicio fiscal de acuerdo al Programa de Mantenimiento de infraestructura tecnológica).

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguna	

III. TIC-PG-MI-03 Analizar los requerimientos y generar el Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar las necesidades de herramientas, refacciones y componentes de infraestructura y de contratación de servicios de mantenimiento	Administrador de infraestructura	Tercer trimestre del año	TIC-PG-MI-03-F01 Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica  TIC-PG-MI-03-F02 Inventario de herramientas, refacciones, etc.
2	Aprobar el programa de adquisición y contratación	Aprobador de infraestructura	Tercer trimestre del año	Ninguno
3	Realizar pruebas de factibilidad a componentes de infraestructura y de soluciones tecnológicas	Administrador de infraestructura	Tercer trimestre del año	TIC-PG-MI-03-F03 Revisión de especificaciones de equipo  TIC-PG-MI-03-F04 Bitácora de resultados

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
				de pruebas de factibilidad
Fin del procedimiento				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

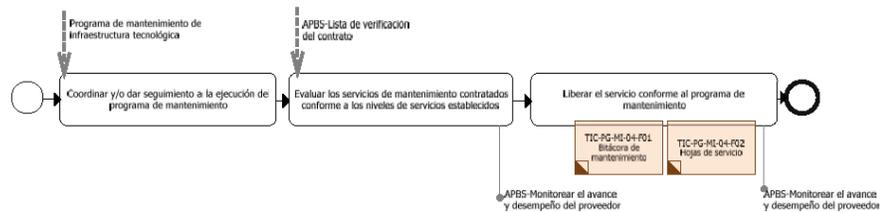
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguno	

#### IV. TIC-PG-MI-04 Ejecutar y dar seguimiento al Programa de mantenimiento

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Coordinar y/o dar seguimiento a la ejecución del programa de mantenimiento	Operador de infraestructura	Conforme al programa de mantenimiento	Programa de mantenimiento
2	Evaluar los servicios de mantenimiento contratados conforme a los niveles de servicios establecidos	Operador de infraestructura	Conforme al contrato	Acta de aceptación de Entregables prestación de servicios (Proceso TIC-PR-REC-APBS-01)
3	Liberar el servicio conforme al programa de	Operador de	Conforme al	TIC-PG-MI-04-F01

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
	mantenimiento	infraestructura	programa de mantenimiento	Bitácora de mantenimiento  Hojas de servicio
Fin del procedimiento				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Normatividad	NMX-CC-9001-IMNC-2008-Sistemas de gestión de la calidad-Requisitos

### 3.8 Serie Soporte (SOP)

#### 3.8.1 Proceso: TIC-PR-OPR-ADT-01 Administración de dominios tecnológicos (ADT)

##### Objetivo

Implementar las arquitecturas de los dominios tecnológicos de acuerdo con los servicios de TIC existentes y proyectados en el Instituto.

##### Indicadores

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-ADT-01	Revisión a los dominios tecnológicos	Realizar la medición de las revisiones efectuadas a los dominios tecnológicos	(Revisión de Dominios tecnológicos realizados/Revisión de dominios tecnológicos programados) X100	Dueño de proceso	Semestral
IP-ADT-02	Cumplimiento de actividades y entregables del proceso	Medir el cumplimiento del proceso	$\{[(\text{Total de actividades realizadas} \times 0.3) + (\text{Total de entregables elaborados} \times 0.7)] / [(\text{total de actividades} \times 0.3) + (\text{total de entregables} \times 0.7)]\} \times 100$	Dueño de proceso	Semestral

##### Entradas y salidas

###### Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Determinación de la dirección tecnológica (DDT)	Acta constitutiva del Grupo de arquitectura tecnológica Programa de tecnología
Administración del conocimiento (ACNC)	Estrategia para la administración del conocimiento
Externo	Estándares tecnológicos

###### Salidas del proceso

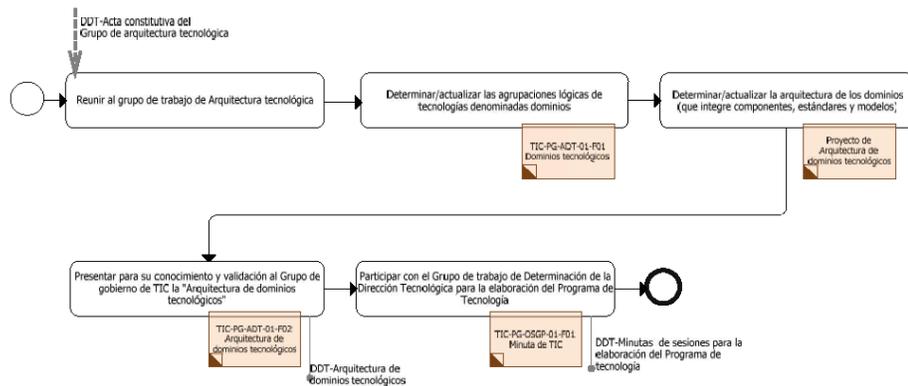
Salidas	Hacia
Arquitectura de dominios tecnológicos Minutas de sesiones para la elaboración del Programa de tecnología Revisión de los dominios tecnológicos	Determinación de la dirección tecnológica (DDT)
Programa de revisiones	Administración del conocimiento (ACNC)

Salidas	Hacia
Proyecto de Dictamen técnico	Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas (ATC)

**Procedimientos**

I. TIC-PG-ADT-01 Determinar/actualizar las agrupaciones lógicas de tecnologías denominadas dominios que conformen la arquitectura tecnológica

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Reunir al grupo de trabajo de Arquitectura tecnológica	Administrador de dominios tecnológicos	Último trimestre del año	Ninguno
2	Determinar/actualizar las agrupaciones lógicas de tecnologías denominadas dominios	Líder de dominio tecnológico	En demanda	TIC-PG-ADT-01-F01 Dominios tecnológicos
3	Determinar/actualizar la arquitectura de los dominios (que integre componentes, estándares y modelos) <i>Directriz1</i>	Líder de dominio tecnológico	Primer trimestre del año	Proyecto de Arquitectura de dominios tecnológicos
4	Presentar para su conocimiento y validación al Grupo de gobierno de TIC la "Arquitectura de	Administrador de dominios	Último mes del año	TIC-PG-ADT-01-F02 Arquitectura de

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
	dominios tecnológicos'	tecnológicos		dominios tecnológicos
5	Participar con el Grupo de trabajo de Determinación de la Dirección Tecnológica para la elaboración del Programa de Tecnología	Administrador de dominios tecnológicos	Primer trimestre del año	TIC-PG-OSGP-01-F01 Minuta de TIC
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

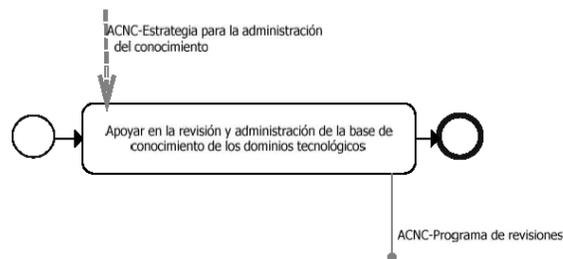
*Directriz 1:* La determinación/actualización deberá realizarse antes de la planeación presupuestal del siguiente ejercicio fiscal.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Ninguno.	

II. TIC-PG-ADT-02 Establecer y administrar la base de conocimiento de los dominios tecnológicos

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Apoyar en la revisión y administración de la base de conocimiento de los dominios tecnológicos	Administrador de dominios tecnológicos	Anual (preferentemente en el mes agosto)	Base de conocimiento revisada
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

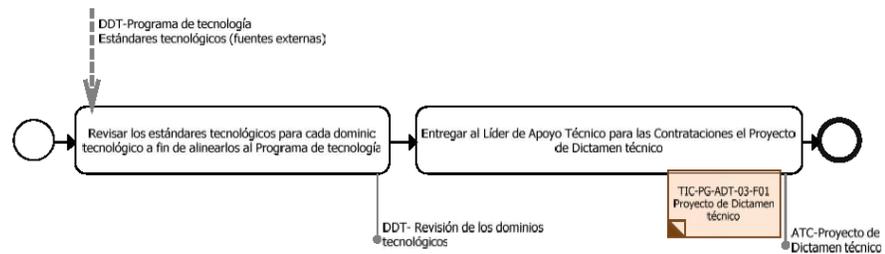
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguno	

### III. TIC-PG-ADT-03 Revisar periódicamente los estándares tecnológicos

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Revisar los estándares tecnológicos para cada dominio tecnológico a fin de alinearlos al Programa de tecnología <i>Directriz</i>	Líder de dominio tecnológico	Semestral	TIC-PG-ADT-01-F01 Dominios tecnológicos revisados
2	Entregar al Líder de Apoyo Técnico para las Contrataciones el Proyecto de Dictamen técnico	Administrador de dominios tecnológicos	Ultimo mes del año	TIC-PG-ADT-03-F01 Proyecto de Dictamen técnico
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

*Directriz 1:* Los estándares tecnológicos deben revisarse durante la determinación de Arquitectura de dominios tecnológicos

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Ninguno	

**3.8.2 Proceso:** TIC-PR-OPR-ACNC-01 Administración del conocimiento (ACNC)

**Objetivo**

La generación de conocimiento para las áreas que gestionan tecnologías de la información y comunicaciones y su difusión entre el personal de la misma, mediante el establecimiento, actualización y accesibilidad a un repositorio de conocimiento.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-ACNC-01	Grado de actualización de la base de conocimiento	Medir la actualización de la base de conocimiento	$(\text{Número de actualizaciones realizadas a la base de conocimiento} / \text{Número de actualizaciones programadas}) \times 100$	Dueño del proceso	Anual
IP-ACNC-02	Utilización de la base de conocimiento	Medir la cantidad de accesos a la base de conocimiento	$(\text{Número de accesos realizados} / \text{Número de accesos programados}) \times 100$	Dueño del proceso	Semestral
IP-ACNC-03	Acciones de mejora a la base de conocimiento	Medir la atención de las solicitudes de acciones de mejora	$(\text{Número de acciones de mejora efectuadas} / \text{Número de acciones de mejora solicitadas}) \times 100$	Dueño del proceso	Anual

**Entradas y salidas**

Entradas desde otros procesos

Desde	Entradas
Todos los procesos del marco rector del SIGETIC	Repositorios de información
Administración del conocimiento (ACNC)	Estrategia para la administración del conocimiento
Todos los procesos del marco rector del SIGETIC	Repositorios

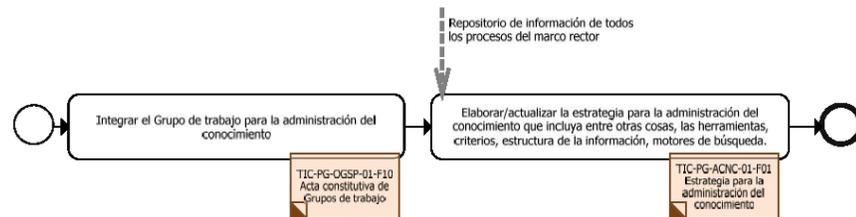
Salidas del proceso

Salidas	Hacia
Repositorio	Plataforma para la administración del conocimiento
Repositorio actualizado	Repositorios del SIGETIC

**Procedimientos**

I. TIC-PG-ACNC-01 Diseñar/actualizar la estrategia para la administración del conocimiento

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar el Grupo de trabajo para la administración del conocimiento	Administrador del conocimiento	Primer trimestre del año	TIC-PG-OGSP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
2	Elaborar/actualizar la estrategia para la administración del conocimiento que incluya entre otras cosas, las herramientas, criterios, estructura de la información, motores de búsqueda.	Administrador del conocimiento	Primer trimestre del año	TIC-PG-ACNC-01-F01 Estrategia para la administración del conocimiento
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

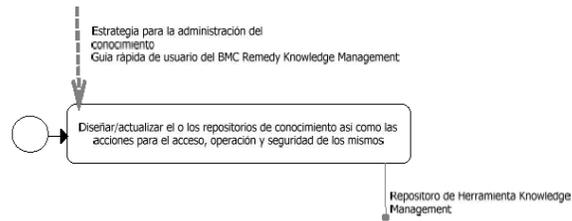
Ninguna

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración del conocimiento
Herramienta	Plataforma para la administración del conocimiento

II. TIC-PG-ACNC-02 Diseñar el repositorio del conocimiento

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Diseñar/actualizar el o los repositorios de conocimiento así como las acciones para el acceso, operación y seguridad de los mismos	Administrador del repositorio del conocimiento	Primer trimestre del año	Repositorios
Fin del procedimiento				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

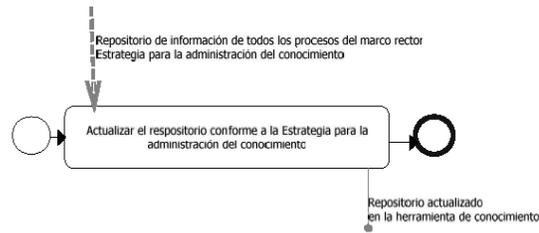
Ninguna.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Título	Descripción
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración del conocimiento
Herramienta	Plataforma para la administración del conocimiento

III. TIC-PG-ACNG-03 Integrar la información de conocimiento al repositorio

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Actualizar el repositorio conforme a la Estrategia para la administración del conocimiento	Autor del conocimiento	Conforme a la Estrategia para la administración del conocimiento	Repositorio actualizado
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

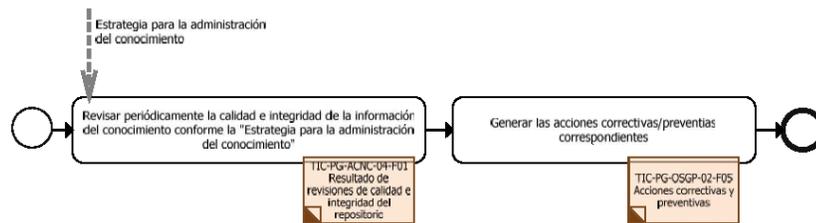
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración del conocimiento
Herramienta	Plataforma para la administración del conocimiento

IV. TIC-PG-ACNC-04 Revisar periódicamente el repositorio para asegurar la calidad e integridad de la información de conocimiento

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/Herramienta
1	Revisar periódicamente la calidad e integridad de la información del conocimiento conforme la "Estrategia para la administración del conocimiento"	Administrador del repositorio del conocimiento	Conforme a la Estrategia para la administración del conocimiento	TIC-PG-ACNC-04-F01 Resultado de revisiones de calidad e integridad del repositorio
2	Generar las acciones correctivas/preventivas correspondientes	Administrador del repositorio del conocimiento	Conforme a la Estrategia para la administración del conocimiento	TIC-PG-OSGP-02-F05 Acciones correctivas y preventivas
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

Ninguna.

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Documento	Guía rápida para crear artículos en herramienta para la administración del conocimiento
Herramienta	Plataforma para la administración del conocimiento
Documento	Guía rápida de usuario de herramienta para la administración del conocimiento

**3.8.3 Proceso:** TIC-PR-SOP-APC-01 Apoyo a la capacitación (APC)

**Objetivo**

Identificar las necesidades de capacitación del personal de las áreas que gestionan Tecnologías de la Información y Comunicaciones y establecer el plan que permita que dicho personal actualice sus conocimientos y fortalezca sus habilidades.

**Indicadores**

No. de indicador	Nombre	Objetivo	Fórmula	Responsable	Frecuencia de Cálculo
IP-APC-01	Cumplimiento del programa de capacitación	Medir el cumplimiento del programa de capacitación	$(\text{Número de eventos de capacitación realizadas} / \text{Número de eventos de capacitación programados}) \times 100$	Enlace del proceso	Trimestral
IP-APC-02	Asistencia de capacitandos	Medir el cumplimiento de asistencia de capacitandos	$(\text{Cantidad de capacitandos que conduyeron el evento} / \text{Cantidad de capacitandos programados}) \times 100$	Enlace del proceso	Trimestral
IP-APC-03	Aprobación de capacitandos	Medir el nivel de aprobación de los capacitandos	$(\text{Número de evaluaciones con calificación menor a 7.0} / \text{Número de evaluaciones totales}) \times 100$	Enlace del proceso	Semestral

**Entradas y salidas**

**Entradas desde otros procesos**

Desde	Entradas
Administración de proyectos (APTI)	Plan para la Dirección de proyectos
Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de TIC (OSGP)	Propuestas de mejora de TIC
Interno	Catálogo de eventos de cursos en TIC del IFE
Dirección Ejecutiva de Administración (DEA)	Manual de normas administrativas en materia de Recursos Humanos Manual de procedimientos en materia de Recursos Humanos
Apoyo a la capacitación (APC)	Detección de necesidades de capacitación (DNC)

**Salidas del proceso**

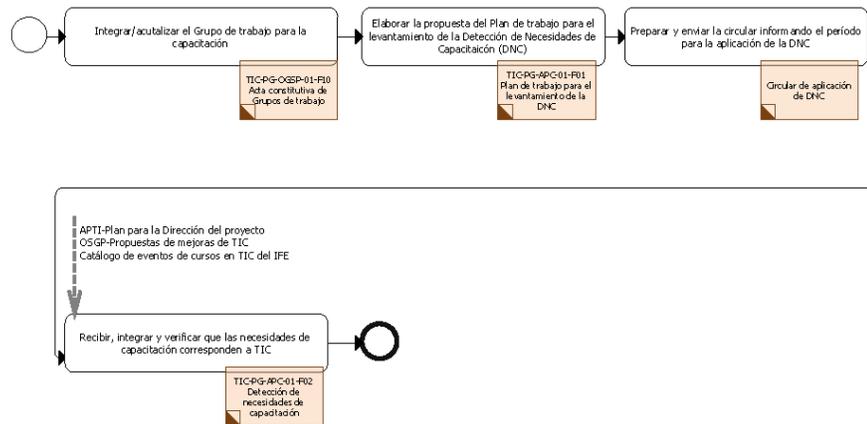
Salidas	Hacia
Programa de capacitación	Administración del presupuesto (APT)

Salidas	Hacia
Historial de capacitación del personal de TIC	Repositorio

### Procedimientos

#### I. TIC-PG-APC-01 Identificar las necesidades de capacitación de TIC

#### Diagrama de flujo



#### Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar/actualizar el Grupo de trabajo para la capacitación	Enlace de capacitación	Entre mayo y junio	TIC-PG-OGSP-01-F10 Acta constitutiva de Grupos de trabajo
2	Elaborar la propuesta del Plan de trabajo para el levantamiento de la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)	Enlace de capacitación	Entre mayo y junio	TIC-PG-APC-01-F01 Plan de trabajo para el levantamiento de la DNC
3	Preparar y enviar la circular informando el período para la aplicación de la DNC <i>Directriz1</i>	Enlace de capacitación	Entre mayo y junio	Circular de aplicación de DNC

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
4	Recibir, integrar y verificar que las necesidades de capacitación corresponden a TIC	Enlace de capacitación	Entre mayo y junio	TIC-PG-APC-01-F02 Detección de necesidades de capacitación
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

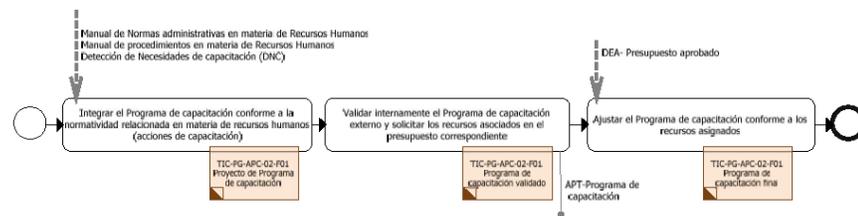
*Directriz 1:* Se podrá solicitar un máximo de 2 eventos de capacitación por persona al año

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	Manual de normas administrativas en materia de Recursos Humanos
Normatividad	Manual de procedimientos en materia de Recursos Humanos

II. TIC-PG-APC-02 Integrar el Programa de capacitación (acciones de capacitación)

**Diagrama de flujo**



**Actividades secuenciales por responsable**

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Integrar el Programa de capacitación conforme a la normatividad relacionada en materia de recursos humanos (acciones de capacitación)	Enlace de capacitación	Julio	TIC-PG-APC-02-F01 Programa de capacitación (proyecto)
2	Validar internamente el Programa de capacitación externo y solicitar los recursos asociados en el presupuesto correspondiente	Validador del plan de capacitación	Julio	TIC-PG-APC-02-F01 Programa de capacitación (validado)

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
3	Ajustar el Programa de capacitación conforme a los recursos asignados	Validador del programa de capacitación	Julio	TIC-PG-APC-02-F01 Programa de capacitación (final)
<b>Fin del procedimiento</b>				

Normatividad específica (y/o consideraciones)

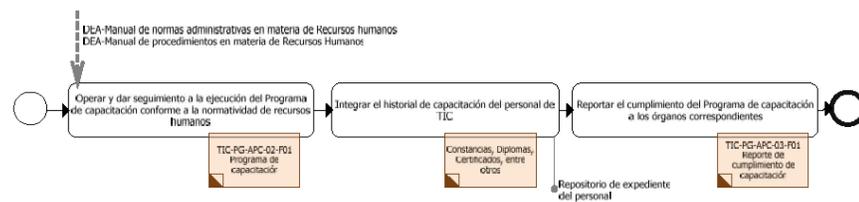
Ninguna

Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo

Tipo	Título
Normatividad	Manual de normas administrativas en materia de Recursos Humanos
Normatividad	Manual de procedimientos en materia de Recursos Humanos

### III. TIC-PG-APC-03 Ejecutar el programa de capacitación

Diagrama de flujo



Actividades secuenciales por responsable

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
1	Operar y dar seguimiento a la ejecución del Programa de capacitación conforme a la normatividad de recursos humanos	Enlace de capacitación	Conforme al Programa de capacitación	TIC-PG-APC-02-F01 Programa de capacitación
2	Integrar el historial de capacitación del personal de TIC	Enlace de capacitación	Conforme al Programa de	Constancias, Diplomas, Certificados, entre otros

No.	Actividad	Rol	Frecuencia	Formato/ Herramienta
			capacitación	
3	Reportar el cumplimiento del Programa de capacitación a los órganos correspondientes	Enlace de capacitación	Trimestral	TIC-PG-APC-03-F01 Reporte de cumplimiento de capacitación
<b>Fin del procedimiento</b>				

**Normatividad específica (y/o consideraciones)**

Ninguno.

**Documentos/Herramientas/Normatividad de referencia o de apoyo**

Tipo	Título
Normatividad	Manual de normas administrativas en materia de Recursos Humanos
Normatividad	Manual de procedimientos en materia de Recursos Humanos
Formato	Cronograma de capacitación
Documento	Estándares de diseño para materiales de capacitación de sistemas informáticos
Documento	Estándares de diseño para materiales de capacitación en campus virtual

## K. FORMATOS

**Serie de Procesos:** Gobierno (GOB)

**Proceso:** TIC-PR-GOB-EMG-01 Establecimiento del modelo de gobernabilidad (EMG)

**Procedimiento:** TIC-PG-EMG-01 Establecer las directrices del rumbo tecnológico y de planeación estratégica de TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupo de trabajo
TIC-PG-EMG-01-F01	Directrices del rumbo tecnológico y de la planeación estratégica de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-EMG-02 Gestionar el Grupo de gobierno de TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-EMG-02-F01	Calendario anual de sesiones del Grupo de gobierno de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-EMG-03 Evaluar el desempeño de las TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC
TIC-PG-EMG-03-F01	Informe de resultado de la revisión de Grupo de gobierno de TIC

**Proceso:** TIC-PR-GOB-PE-01 Planeación estratégica de TIC (PE)

**Procedimiento:** TIC-PG-PE-01 Establecer la logística de Planeación Estratégica de TIC

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Planeación del "Taller de planeación estratégica de TIC"
Sin	Programa de trabajo "Taller de planeación estratégica de TIC"
Sin	Requerimientos para la celebración de la planeación estratégica

**Procedimiento:** TIC-PG-PE-02 Ejecución de la Planeación Estratégica de TIC

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Oficio
Sin	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)
Sin	Misión y visión de TIC
Sin	Mapa estratégico de TIC
Sin	Iniciativas de TIC

Nomenclatura	Título del formato
Sn	Expediente de Planeación estratégica de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-PE-03 Seguimiento a la Planeación Estratégica de TIC

Nomenclatura	Título del formato
Sn	Quadro de mando integral
Sn	Planeación estratégica de TIC

**Proceso:** TIC-PR-GOB-DDT-01 Determinación de la dirección tecnológica (DDT)

**Procedimiento:** TIC-PG-DDT-01 Analizar las tendencias tecnológicas y elaborar el programa de tecnología

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupo de trabajo
TIC-PG-DDT-01-F01	Informe de tendencias tecnológicas
TIC-PG-DDT-01-F02	Programa de tecnología

**Procedimiento:** TIC-PG-DDT-02 Dar seguimiento a la implementación del programa de tecnología

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-DDT-02-F01	Informe de cumplimiento del Programa de Tecnología
TIC-PG-DDT-01-F01	Informe de tendencias tecnológicas

**Proceso:** TIC-PR-GOB-OSGP-01 Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de TIC (OSGP)

**Procedimiento:** TIC-PG-OSGP-01 Diseño y control de documentos y registros de TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F02	Lecciones aprendidas de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F03	Política de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F04	Manuales de operación de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F05	Guía rápida para usuarios de herramientas
TIC-PG-OSGP-01-F06	Glosario de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F07	Solicitud de creación/modificación/eliminación de docs de TIC
Sn	Oficio
TIC-PG-OSGP-01-F08	Lista maestra de documentos de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F09	Lista maestra de registros de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-OSGP-01-F11	Lista de asistencia

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F12	Directorio de Equipos de trabajo
TIC-PG-OSGP-01-F13	Lineamientos para el control documental y de registros de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F14	Guía de ajuste para los procesos de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F15	Presentaciones pvpont de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-OSGP-02 Auditorías internas al SIGETIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-OSGP-02-F01	Plan de auditorías internas de TIC
TIC-PG-OSGP-02-F02	Agenda de auditorías internas de TIC
TIC-PG-OSGP-02-F03	Lista de verificación de auditoría interna de TIC
TIC-PG-OSGP-02-F04	Reporte de auditoría interna de TIC
TIC-PG-OSGP-02-F05	Acciones correctivas y preventivas

**Procedimiento:** TIC-PG-OSGP-03 Mejora continua

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-03-F01	Propuesta de mejora de TIC
TIC-PG-OSGP-03-F02	Bitácora de acciones de mejora de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-OSGP-04 Estrategia de comunicación

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-04-F01	Estrategia de comunicación de TIC

**Proceso:** TIC-PR-GOB-AE-01 Administración de la evaluación (AE)

**Procedimiento:** TIC-PG-AE-01 Planear la recolección, medición y análisis de los datos insumos de las métricas y almacenarlas (Sistema de evaluación de TIC)

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-AE-01-F01	Plan de recolección, medición y análisis de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-AE-02 Planear la recolección, medición y análisis de los datos insumos de las métricas y almacenarlas (Sistema de evaluación de TIC)

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-AE-02-F01	Administración en una sola página
TIC-PG-AE-02-F02	Reporte de resultado de los indicadores de TIC
TIC-PG-OSGP-02-F05	Acciones correctivas y preventivas

**Procedimiento:** TIC-PG-AE-03 Actualizar el inventario de indicadores del sistema

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-AE-03-F01	Inventario de indicadores (Cuadro de mando integral)

**Serie de Procesos:** Seguridad (SEG)

**Proceso:** TIC-PR-SEG-ASI-01 Administración de la seguridad de la información (ASI)

**Procedimiento:** TIC-PG-ASI-01 Establecer/actualizar el modelo de gobierno de seguridad de la información

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-ASI-01-F01	Directriz rectora de Seguridad de la Información

**Procedimiento:** TIC-PG-ASI-02 Diseñar y planear el SGSI

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-ASI-02-F01	Definición del alcance del SGSI
TIC-PG-ASI-02-F02	Programa de implementación SGSI
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-ASI-03 Implementar el SGSI y operar los controles de seguridad de la Información

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC
TIC-PG-ASI-03-F01	Matriz de análisis de riesgos
TIC-PG-ASI-03-F02	Informe de cumplimiento de operación del SGSI
TIC-PG-ASI-03-F03	Auditoría de seguridad para aplicaciones
TIC-PG-ASI-03-F04	Auditoría de seguridad de infraestructura
TIC-PG-OSGP-02-F05	Acciones correctivas y preventivas

**Serie de Procesos:** Servicios (SER)

**Proceso:** TIC-PR-SER-APS-01 Administración del portafolio de servicios (APS)

**Procedimiento:** TIC-PG-APS-01 Generar/actualizar el portafolio de servicios y catálogo de servicios de TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-APS-01-F01	Portafolio (catálogo) de servicios

**Procedimiento:** TIC-PG-APS-02 Evaluar el portafolio y catálogo de servicios de TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-APS-01-F01	Portafolio (catálogo) de servicios de TIC
TIC-PG-APS-02-F01	Informe de evaluación del portafolio (catálogo) de servicios

**Proceso:** TIC-PR-SER-DSTI-01 Diseño de servicios (DSTI)

**Procedimiento:** TIC-PG-DSTI-01 Recibir la Solicitud de requerimientos y analizar la información

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-DSTI-01-F01	Requerimientos del servicio de TIC
Sn	Oficio
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupo de trabajo
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-DSTI-02 Diseñar el servicio de TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-DSTI-02-F01	Diseño de la capacidad de los recursos de TIC
TIC-PG-DSTI-02-F02	Diseño de la continuidad del servicio de TIC
TIC-PG-DSTI-02-F03	Diseño de la disponibilidad del servicio de TIC
TIC-PG-ASH-03-F01	Matriz de análisis de riesgos
TIC-PG-DSTI-02-F04	Paquete de Diseño del servicio de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-DSTI-03 Identificar las opciones de la solución tecnológica

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-DSTI-03-F01	Análisis de la opción de la solución tecnológica

**Procedimiento:** TIC-PG-DSTI-04 Identificar las opciones de la solución tecnológica

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-DSTI-04-F01	Resultado del Análisis de la opción de la solución tecnológica

**Proceso:** TIC-PR-SER-DST-01 Desarrollo de soluciones tecnológicas (DST)

**Procedimiento:** TIC-PG-DST-01 Inicio del desarrollo de la solución

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-DST-01-F01	Listado de paquetes de trabajo
Sn	Cronograma específico de trabajo

**Procedimiento:** TIC-PG-DST-02 Análisis de la solución

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-DST-02-F01	Modelo de casos de uso
TIC-PG-DST-02-F02	Descripción de actores
TIC-PG-DST-02-F03	Arquitectura de software
TIC-PG-DST-02-F04	Trazabilidad de requerimientos
TIC-PG-ASH-03-F01	Matriz de análisis de riesgos (actualizada)
TIC-PG-DST-02-F05	Reglas de negocio
TIC-PG-OSGP-01-F06	Glosario de TIC
Sn	Mensajes, especificación de campos y validaciones

**Procedimiento:** TIC-PG-DST-03 Diseño de la solución tecnológica

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-DST-03-F01	Diagramas de Diseño de la solución
TIC-PG-DST-03-F02	Caso de Uso-Historia de Usuario y Narrativa de pantallas
Sn	Plantilla de estilos
TIC-PG-DST-03-F04	Diccionario de datos
TIC-PG-DST-03-F05	Dimensionamiento de Base de Datos [Esquema]
TIC-PG-DST-03-F06	Manual de instalación de la base de datos
Sn	MR [Esquema]
TIC-PG-DST-03-F07	Lista de objetos de base de datos [Esquema]
Sn	Modelo físico (scripts)
TIC-PG-DST-03-F08	Validación de análisis y diseño

**Procedimiento:** TIC-PG-DST-04 Desarrollo de la solución

Nomenclatura	Título del formato
Sn	Paquete de la solución tecnológica
TIC-PG-DST-04-F01	Prueba unitaria
TIC-PG-DST-04-F02	Manual de instalación de la aplicación
TIC-PG-DST-04-F03	Solicitud de pruebas de Calidad
Sn	Materiales de capacitación (Guía de uso, etc)

**Proceso:** TIC-PR-SER-CST-01 Calidad de soluciones tecnológicas (CST)

**Procedimiento:** TIC-PG-CST-01 Elaborar el Plan de calidad que especifica los estándares, actividades, revisiones, verificaciones y recursos asociados que deben aplicarse a las soluciones tecnológicas adquiridas o en desarrollo

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-CST-01-F01	Plan de calidad específico
TIC-PG-CST-01-F02	Lista de verificación de etapa de inicio

**Procedimiento:** TIC-PG-CST-02 Ejecutar el Plan de Calidad de soluciones Tecnológicas y comunicar los resultados

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-CST-02-F01	Especificación de ambiente
TIC-PG-CST-02-F02	Lista de verificación de etapa de análisis
TIC-PG-CST-02-F03	Caso de prueba de componente
TIC-PG-CST-02-F04	Caso de prueba de negocio
TIC-PG-CST-02-F05	Acceso de menús
TIC-PG-CST-02-F06	General sistema
TIC-PG-CST-02-F07	Lista de verificación de base de datos vacía
TIC-PG-CST-02-F08	Lista de verificación de etapa de diseño
TIC-PG-CST-02-F09	Registro de defectos
TIC-PG-CST-02-F10	Informe de estado del Plan de calidad específico
TIC-PG-CST-02-F11	Solicitud de pruebas de seguridad
TIC-PG-CST-02-F12	Liberación de la solución

**Proceso:** TIC-PR-SER-ANS-01 Administración de niveles de servicio (ANS)

**Procedimiento:** TIC-PG-ANS-01 Definir el Plan de trabajo de la Administración de niveles de servicio

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-CSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupo de trabajo
Sn	Plan de trabajo para la definición de los niveles de servicio y niveles de servicio operacionales

**Procedimiento:** TIC-PG-ANS-02 Formalizar los acuerdos de niveles de servicio y niveles de servicio operacionales

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-ANS-02-F01	Acuerdos de niveles de servicio (SLA)
TIC-PG-ANS-02-F02	Acuerdos de niveles de servicio operacional (OLA)

**Procedimiento:** TIC-PG-ANS-03 Monitorear, revisar y reportar el grado de cumplimiento de los niveles de servicio en los servicios

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-ANS-03-F01	Reporte de resultados del grado de cumplimiento SLA y OLA
TIC-PG-CSGP-02-F06	Acciones correctivas y preventivas

**Proceso:** TIC-PR-SER-CMS-01 Operación de la mesa de servicios (CMS)

**Procedimiento:** TIC-PG-CMS-01 Ingreso de la solicitud de servicio de TIC

Nomenclatura	Título del formato
Si	Plataforma para la administración de incidentes

**Procedimiento:** TIC-PG-CMS-02 Detección y registro

Nomenclatura	Título del formato
Si	Plataforma para la administración de incidentes

**Procedimiento:** TIC-PG-CMS-03 Clasificación y soporte inicial

Nomenclatura	Título del formato
Si	Plataforma para la administración de incidentes

**Procedimiento:** TIC-PG-CMS-04 Investigación y diagnóstico

Nomenclatura	Título del formato
Si	Plataforma para la administración de incidentes

**Procedimiento:** TIC-PG-CMS-05 Resolución y recuperación

Nomenclatura	Título del formato
Si	Plataforma para la administración de incidentes

**Procedimiento:** TIC-PG-CMS-06 Medición de la satisfacción del usuario

Nomenclatura	Título del formato
Si	Plataforma para la administración de incidentes

**Procedimiento:** TIC-PG-CMS-07 Monitoreo, seguimiento y comunicación

Nomenclatura	Título del formato
Si	Plataforma para la administración de incidentes

**Serie de Procesos:** Recursos (REC)

**Proceso:** TIC-PR-REC-APT-01 Administración del presupuesto (APT)

**Procedimiento:** TIC-PG-APT-01 Integrar para su aprobación el anteproyecto anual de presupuesto de TIC

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Actas constitutivas (de iniciativas) (herramienta)
Sin	Minuta de la Comisión de Presupuesto
Sin	Actas constitutivas ajustadas (Anteproyecto del presupuesto) (herramienta)

**Procedimiento:** TIC-PG-APT-02 Ejercer y dar seguimiento al presupuesto aprobado

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Informe trimestral de revisión del ejercicio (Reportes de seguimiento al ejercicio) (SIGA)
Sin	Reporte del estado del ejercicio del presupuesto (SIGA)

**Procedimiento:** TIC-PG-APT-03 Cerrar el presupuesto de TIC

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Informe del cierre del presupuesto (SIGA)
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC

**Proceso:** TIC-PR-REC-ATC-01 Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas

**Procedimiento:** TIC-PG-ATC-01 Definición de requerimientos, investigación de mercado y preparación de anexo técnico

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Especificación de requerimientos de bienes o servicios informáticos
Sin	RF-RFP Fabricante
Sin	RF-RFP Distribuidores
Sin	Lista de asistencia de reunión con proveedores
Sin	Condiciones de contratación de referencia
Sin	Estudio de mercado
Sin	Estudio de factibilidad
Sin	Anexo técnico
Sin	Oficio de solicitud de Emisión Dictámen de Procedencia Técnica

**Procedimiento:** TIC-PG-ATC-02 Dictaminar la procedencia técnica para la adquisición de bienes y/o la contratación de servicios informáticos

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Proyecto de Dictamen de procedencia técnica para la adquisición de bienes informáticos
Sin	Proyecto de Dictamen de procedencia técnica para la contratación de servicios informáticos
Sin	Dictamen de procedencia técnica para la adquisición de bienes informáticos
Sin	Dictamen de procedencia técnica para la contratación de servicios informáticos
Sin	Oficio de solicitud de dictamen de procedencia técnica Bienes Informáticos
Sin	Oficio de solicitud de dictamen de procedencia técnica Contratación de servicios

**Procedimiento:** TIC-PG-ATC-03 Participar como invitado en los procesos de adquisición de bienes y/o contratación de servicios informáticos solicitados por otras áreas del Instituto, conforme a la normatividad aplicable

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Minutas de trabajo de las reuniones (Actas de eventos)

**Proceso:** TIC-PR-REC-ADTI-01 Administración par a las contrataciones (ADTI)

**Procedimiento:** TIC-PG-ADTI-01 Preparación de expedientes administrativos y ejecución del programa de adquisiciones y contrataciones

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC
Sin	Plan de trabajo
Sin	Expediente administrativo pública e invitación a 3 personas
Sin	Expediente administrativo adjudicación directa
Sin	Auerdo de autorización plurianual
Sin	Auerdo de autorización de partidas restringidas
Sin	Requerimiento de adquisición (SIGA)
Sin	Oficio de manifiesto de la no existencia de personal con conocimientos
Sin	Oficio para CANIETI
Sin	Oficio Secretaría de Economía y NYCE
Sin	Oficio de Aspectos aplicables carácter licitación y sustentabilidad ambiental
Sin	Cotización para los licitantes
Sin	Modelo Solicitud y justificación contratación plurianual

**Procedimiento:** TIC-PG-ADTI-02 Participación en el procedimiento de adquisición de bienes y contratación de servicios informáticos

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Actas de las sesiones (DEA)

**Procedimiento:** TIC-PG-ADTI-03 Revisión del programa o calendario de adquisiciones de TIC

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Informe de seguimiento del PAAAS (DEA)

**Proceso:** TIC-PR-REC-APBS-01 Administración de proveedores de bienes y servicios

**Procedimiento:** TIC-PG-APBS-01 Puntos de control para cumplimiento y seguimiento del contrato

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-APBS-01-F01	Lista de verificación del contrato

**Procedimiento:** TIC-PG-APBS-02 Monitorear el avance y desempeño del proveedor

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-APBS-02-F01	Solicitud de revisión técnica de bienes informáticos o de consumo
TIC-PG-APBS-02-F02	Revisión de bienes informáticos en almacén
TIC-PG-APBS-02-F03	Comprobante de revisión en almacén
TIC-PG-APBS-02-F04	Acta de aceptación de Entregables prestación de servicios
Sin	Oficio para aplicación de penalizaciones y/o deducciones
Sin	Oficio para liberación de pago (DEA)
TIC-PG-APBS-02-F05	Cierre del contrato (Acta de cierre)
Sin	Oficio de Liberación de fianza
Sin	Evaluación de proveedores (Formato Recepción SIGA)

**Procedimiento:** TIC-PG-APBS-3 Integrar el expediente

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-APBS-03-F01	Matriz de control y seguimiento de contratos

**Serie de Procesos:** Proyectos (PRY)

**Proceso:** TIC-PR-PRY-APP-01 Administración de proyectos (APP)

**Procedimiento:** TIC-PG-APP-01 Identificar y documentar iniciativas de TIC

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Actas constitutivas (Iniciativas) (herramienta)
Sin	Análisis de iniciativas (requerimientos tecnológicos contra las directrices de rumbo tecnológico)
Sin	Resultados de Comisión Temporal para la Revisión de Anteproyecto para el Ejercicio Fiscal (CTRAP)
Sin	Cartera de proyectos (1era versión) (herramienta)
Sin	Cartera Institucional Final (herramienta)
Sin	Evaluación iniciativas de TIC (herramienta)
Sin	Actas constitutivas (Proyectos) (herramienta)

**Procedimiento:** TIC-PG-APP-02 Dar seguimiento a los programas de proyectos y proyectos

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Bitácora de cambios (Formato UTP)
Sin	Avance mensual (Cronograma ejecutivo) (herramienta)
Sin	Informe de seguimiento y control (herramienta)

**Procedimiento:** TIC-PG-APP-03 Cerrar el portafolio de proyectos

Nomenclatura	Título del formato
Sin	Informe de cierre de proyecto (Informe final del portafolio) (herramienta)

**Proceso:** TIC-PR-PRY-APT-01 Administración de proyectos (APT)

**Procedimiento:** TIC-PG-APT-01 Iniciar el proyecto

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupo de trabajo
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC
TIC-PG-APT-01-F01	Registro de stakeholders
Sin	Reunión de inicio de proyecto

**Procedimiento:** TIC-PG-APTI-02 Planear el proyecto

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-APTI-02-F01	Plan para la Dirección del proyecto
TIC-PG-APTI-02-F02	Estructura de desdoblamiento de trabajo (EDT)
Sn	Cronograma del proyecto interno
Sn	Plan de comunicación
Sn	Plan de Recursos humanos

**Procedimiento:** TIC-PG-APTI-03 Seguimiento y control del proyecto

Nomenclatura	Título del formato
Sn	Solicitud de cambio (UTP)
TIC-PG-APTI-03-F01	Bitácora de cambios de proyectos (Control de cambios)
TIC-PG-APTI-03-F02	Control de riesgos de proyectos
TIC-PG-CSGP-01-F01	Minuta de TIC
Sn	Reporte de avance del proyecto (herramienta)

**Procedimiento:** TIC-PG-APTI-04-F01 Cerrar el proyecto

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-APTI-04-F01	Acta de aceptación de entregables
TIC-PG-APTI-04-F02	Acta de Cierre de proyecto
TIC-PG-CSGP-01-F02	Lecciones aprendidas

**Serie de Procesos:** Transición y entrega (TRE)

**Proceso:** TIC-PR-TRE-ACMB-01 Administración de cambios (ACMB)

**Procedimiento:** TIC-PG-ACMB-01 Establecer el grupo de trabajo y los criterios para la administración de cambios

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-CGSP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-ACMB-01-F01	Criterios para la administración de cambios

**Procedimiento:** TIC-PG-ACMB-02 Ejecutar el cambio

Nomenclatura	Título del formato
Sn	Herramienta para la administración de cambios

**Proceso:** TIC-PR-TRE-LE-01 Liberación y entrega (LE)

**Procedimiento:** TIC-PG-LE-01 Elaborar Plan de liberación y entrega

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-CGSP-01-F10	Acta constitutiva de Grupo de trabajo
TIC-PG-LE-01-F01	Requerimientos y criterios de liberación
Sn	Programa de liberación y entrega

**Procedimiento:** TIC-PG-LE-02 Ejecutar el Plan de liberación y entrega

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-LE-02-F01	Bitácora de instalación

**Procedimiento:** TIC-PG-LE-03 Realizar pruebas del servicio

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-LE-03-F01	Reporte de resultado de pruebas del servicio y componentes del servicio
Sn (correo electrónico)	Notificación de liberación del servicio/sistema

**Proceso:** TIC-PR-TRE-THO-01 Transición y habilitación de la operación (THO)

**Procedimiento:** TIC-PG-THO-01 Generar/actualizar el Programa de transición a la operación y soporte

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OGSP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-THO-01-F01	Programa de transición a la operación y soporte

**Procedimiento:** TIC-PG-THO-02 Ejecutar y monitorear el Programa de transición a la operación y soporte

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-THO-02-F01	Reporte de simulacro y aceptación de usuario final
TIC-PG-THO-02-F02	Informe de rendimiento de la transición a la operación y soporte

**Proceso:** TIC-PR-TRE-ACNF-01 Administración de la configuración (ACNF)

**Procedimiento:** TIC-PG-ACNF-01 Establecer/actualizar el Plan de configuración

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OGSP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-ACNF-01-F01	Plan de configuración específico

**Procedimiento:** TIC-PG-ACNF-02 Establecer/actualizar la estructura del repositorio de configuraciones

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-ACNF-02-F01	Modelo de datos del repositorio de configuraciones

**Procedimiento:** TIC-PG-ACNF-03 Registrar los elementos de configuración en el repositorio

Nomenclatura	Título del formato
Sn	Repositorio actualizado (elemento de configuración)

**Procedimiento:** TIC-PG-ACNF-04 Revisar el repositorio de configuraciones

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-ACNF-04-F01	Programa de revisiones al repositorio de configuraciones
TIC-PG-ACNF-04-F02	Reporte de resultados de revisiones al repositorio de configuraciones
TIC-PG-OGSP-02-F05	Acciones correctivas y preventivas

**Procedimiento:** TIC-PG-ACNF-05 Controlar los almacenes y librerías de configuraciones

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-ACNF-05-F01	Perfiles y permisos de acceso a usuarios
TIC-PG-ACNF-05-F02	Plan de respaldos y resguardo (almacenes y librerías)

**Serie de Procesos:** Operación (OPR)

**Proceso:** TIC-PR-OPR-AO-01 Administración de la operación (AO)

**Procedimiento:** TIC-PG-AO-01 Elaborar el programa de operación de TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OGSP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-AO-01-F01	Programa de operación de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-AO-02 Ejecutar el programa de operación de TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-AO-02-F01	Guía para la atención de incidentes
TIC-PG-AO-02-F02	Reporte de atención de solicitud del servicio
TIC-PG-AO-01-F01	Programa de operación de TIC (con estado de ejecución)
TIC-PG-OGSP-02-F05	Acciones correctivas y preventivas

**Proceso:** TIC-PR-OPR-AAF-01 Administración del ambiente físico (AAF)

**Procedimiento:** TIC-PG-AAF-01 Identificar/evaluar/estandarizar las áreas críticas

**Actividad:** Identificar/actualizar el catálogo de áreas críticas

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OGSP-01-F10	Acta constitutiva de Grupo de trabajo
TIC-PG-AAF-01-F01	Catálogo de áreas críticas
TIC-PG-AAF-01-F02	Catálogo de instalaciones y/o sistemas de soporte

**Actividad:** Evaluar las áreas críticas

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-AAF-01-F03	Cuestionario de evaluación de áreas críticas
TIC-PG-AAF-01-F04	Plan para evaluar a las áreas críticas
TIC-PG-AAF-01-F05	Informe de resultados de evaluación de áreas críticas
Sn	Oficio

**Actividad:** Estandarizar las áreas críticas

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-AAF-01-F02	Catálogo de instalaciones y/o sistemas de soporte
Sn	Oficio

**Procedimiento:** TIC-PG-AAF-02 Planear/aplicar/verificar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas

**Actividad:** Planear la implementación/actualización de las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupo de trabajo
TIC-PG-AAF-02-F01	Plan para implementar las instalaciones y/o sistemas de soporte

**Actividad:** Implementar/actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas

Nomenclatura	Título del formato
Varios	Documentos (manuales de usuario, planos, etc.)

**Actividad:** Verificar los sistemas de soporte de las áreas críticas

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-AAF-02-F02	Revisión del estado de operación áreas críticas
TIC-PG-AAF-02-F03	Control de cambios de equipos en áreas críticas
TIC-PG-AAF-02-F04	Solicitud de acceso de personal a áreas críticas
TIC-PG-AAF-02-F05	Solicitud de ingreso a visitas en áreas críticas
TIC-PG-AAF-02-F06	Control de entrada y salida de personal en áreas críticas

**Procedimiento:** TIC-PG-AAF-03 Evaluar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas

**Actividad:** Evaluar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupo de trabajo
TIC-PG-AAF-03-F01	Parámetros de operación para las instalaciones y/o sistemas de soporte
TIC-PG-AAF-03-F02	Plan de pruebas para las instalaciones y/o sistemas de soporte
TIC-PG-AAF-03-F03	Resultado de pruebas a las instalaciones y/o sistemas

**Actividad:** Validar la vigencia de las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-AAF-03-F03	Resultado de pruebas a las instalaciones y/o sistemas
Sn	Oficio

**Actividad:** Diseñar/actualizar las instalaciones y/o sistemas de soporte de las áreas críticas

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-AAF-03-F04	Diseño/actualización de instalaciones y/o sistemas de soporte

**Proceso:** TIC-PR-OPR-MI-01 Mantenimiento de infraestructura (MI)

**Procedimiento:** TIC-PG-MI-01 Generar o actualizar el inventario de las plataformas de infraestructura

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OGSP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-MI-01-F01	Inventario de infraestructura tecnológica

**Procedimiento:** TIC-PG-MI-02 Elaborar/actualizar el Programa de mantenimiento de infraestructura

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-MI-02-F01	Plan de mantenimiento
TIC-PG-MI-02-F02	Proyecto de Programa de mantenimiento de infraestructura tecnológica
TIC-PG-MI-02-F02	Programa de mantenimiento de infraestructura tecnológica

**Procedimiento:** TIC-PG-MI-03 Analizar los requerimientos y generar el Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-MI-03-F01	Programa de aprovisionamiento de infraestructura tecnológica
TIC-PG-MI-03-F02	Inventario de herramientas, refacciones, etc.
TIC-PG-MI-03-F03	Revisión de especificaciones de equipo
TIC-PG-MI-03-F04	Bitácora de resultados de pruebas de factibilidad

**Procedimiento:** TIC-PG-MI-04 Ejecutar y dar seguimiento al Programa de mantenimiento de infraestructura tecnológica

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-MI-04-F01	Bitácora de mantenimiento
TIC-PG-MI-04-F02	Hojas de servicio

**Serie de Procesos:** Sparte (SOP)

**Proceso:** TIC-PR-SOP-ADT-01 Administración de dominios tecnológicos (ADT)

**Procedimiento:** TIC-PG-ADT-01 Determinar/actualizar las agrupaciones lógicas de tecnologías denominadas dominios que conformen la arquitectura tecnológica

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-ADT-01-F01	Dominios tecnológicos
TIC-PG-ADT-01-F02	Arquitectura de dominios tecnológicos
TIC-PG-OSGP-01-F01	Minuta de TIC

**Procedimiento:** TIC-PG-ADT-02 Establecer y administrar la base de conocimiento de los dominios tecnológicos

Nomenclatura	Título del formato
Sn	Repositorio de la base de conocimiento de los dominios tecnológicos

**Procedimiento:** TIC-PG-ADT-03 Revisar periódicamente los estándares tecnológicos

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-ADT-01-F01	Dominios tecnológicos revisados
TIC-PG-ADT-03-F01	Proyecto de Dictamen técnico

**Proceso:** TIC-PR-SOP-ACNC-01 Administración del conocimiento (ACNC)

**Procedimiento:** TIC-PG-ACNC-01 Diseñar/actualizar la estrategia para la administración del conocimiento

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-ACNC-01-F01	Estrategia para la administración del conocimiento

**Procedimiento:** TIC-PG-ACNC-02 Diseñar el repositorio del conocimiento

Nomenclatura	Título del formato
Sn	Repositorio de Herramienta Knowledge Management

**Procedimiento:** TIC-PG-ACNC-03 Integrar la información de conocimiento al repositorio

Nomenclatura	Título del formato
Sn	Repositorio actualizado en la herramienta de conocimiento

**Procedimiento:** TIC-PG-ACNC-04 Revisar periódicamente el repositorio para asegurar la calidad e integridad de la información de conocimiento

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-ACNC-04-F01	Resultado de revisiones de calidad e integridad del repositorio
TIC-PG-OSGP-02-F05	Acciones correctivas y preventivas

**Proceso:** TIC-PR-SOP-APC-01 Apoyo a la capacitación (APC)

**Procedimiento:** TIC-PG-APC-01 Identificar las necesidades de capacitación de TIC

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-OSGP-01-F10	Acta constitutiva de Grupos de trabajo
TIC-PG-APC-01-F01	Plan de trabajo para el levantamiento de la DNC
Sn	Circular de aplicación de DNC
TIC-PG-APC-01-F02	Detección de necesidades de capacitación

**Procedimiento:** TIC-PG-APC-02 Integrar el Programa de capacitación (acciones de capacitación)

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-APC-02-F01	Programa de capacitación

**Procedimiento:** TIC-PG-APC-03 Ejecutar el programa de capacitación

Nomenclatura	Título del formato
TIC-PG-APC-02-F01	Programa de capacitación (seguimiento)
Sn	Constancias, Diplomas, Certificados, entre otros
TIC-PG-APC-03-F01	Reporte de cumplimiento de capacitación
Sn	Cronograma de capacitación

## L. ANEXOS

### Anexo 1 Nomenclatura para los documentos del SIGETIC

#### 1. Información general para la codificación de documentos

##### *Tipo de documentos básicos*

TIPO DE DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
PR	Proceso
PG	Procedimiento general
F	Formato

##### *Serie de procesos:*

SERIE	DESCRIPCIÓN
GOB	Gobierno
SEG	Seguridad
SER	Servicios
REC	Recursos
PRY	Proyectos
TRE	Transición y entrega
OPR	Operación
SOP	Soporte

*Acrónimos de procesos:*

ACRÓNIMO	DESCRIPCIÓN
EMG	Establecimiento del modelo de gobernabilidad
PE	Planeación estratégica de TIC
DDT	Determinación de la dirección tecnológica
AE	Administración de la evaluación de TIC
OSGP	Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de TIC
APT	Administración del presupuesto de TIC
ATC	Apoyo técnico para la contratación de soluciones tecnológicas
ADTI	Administración para las contrataciones
APBS	Administración de proveedores de bienes y servicios
APP	Administración del portafolio de proyectos
APTI	Administración de proyectos
LE	Liberación y entrega
THO	Transición y habilitación a la operación
APS	Administración del portafolio de servicios
DSTI	Diseño de servicios
DST	Desarrollo de soluciones tecnológicas
CST	Calidad de soluciones tecnológicas
ANS	Administración de niveles de servicio
OMS	Operación de la mesa de servicios
ASI	Administración de la seguridad de la información
AO	Administración de la operación
AAF	Administración del ambiente físico

M	Mantenimiento de infraestructura
ACNF	Administración de la configuración
ACVB	Administración de cambios
ADT	Administración de dominios tecnológicos
ACNC	Administración del conocimiento
APC	Apoyo a la capacitación

## 2. Codificación de procesos

Fórmula:

[Sección] - [Tipo de documento] - [Serie] - [Acrónimo del proceso] - [Número consecutivo]

Donde,

**Sección:** TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones)

**Ejemplos de codificación:**

**TIC-PR-GOB-AE-01**

En donde:

Identificador	Descripción
TIC	Sección (Tecnologías de la información y Comunicaciones)
PR	Tipo de documento correspondiente a Proceso
GOB	Serie de Gobierno
AE	Acrónimo del proceso Administración de la Evaluación
01	Número consecutivo del proceso

### 3. Codificación de procedimientos

Fórmula:

[Sección] - PG - [Acrónimo del proceso] - [Número consecutivo]

Ejemplos de codificación:

**TIC-PG-AE-01**

En donde:

Identificador	Descripción
TIC	Sección (Tecnologías de la información y Comunicaciones)
PG	Procedimiento general
AE	Acrónimo del proceso Administración de la Evaluación de TIC
01	Número consecutivo procedimiento originado del proceso

**Importante:** Los procedimientos no requieren para su codificación el elemento "Serie" ya que el proceso vinculado, lo contiene.

### 4. Codificación de formatos

Fórmula:

[Sección] - PG - [Acrónimo del proceso] - [Número consecutivo] - F [Número consecutivo]

Ejemplo:

**TIC-PG-PE-01-F01**

En donde:

Identificador	Descripción
TIC	Sección (Tecnologías de la información y Comunicación)
PG	Tipo de documento: Procedimiento general
PE	Acrónimo del proceso Planeación Estratégica de TIC
01	Número consecutivo del procedimiento
F01	Formato con número consecutivo 01 originado del procedimiento

**Importante:**

1. Los formatos del SIGETIC siempre corresponderán a un procedimiento general.
2. Existen formatos libres (sin la nomenclatura del SIGETIC) los cuales pueden ser derivado de aplicaciones informáticas y otros tales como oficios, los cuales su finalidad es comunicar disposiciones, consultas o informes. Finalmente existen los que por normatividad interna de las Unidades Responsables correspondientes establecen su utilización para la realización de actividades específicas.

**Anexo 2**  
**Fundamentos de la herramienta de análisis y modelado de procesos QPR**

**Datos generales:**

Herramienta	Quality Process and Results - QPR Suite 2012 Enterprise Architect
Proveedor	NG Business Value
Responsable de la herramienta	Unidad Técnica de Planeación del Instituto Federal Electoral

QPR Software Plc se fundó en 1991 y tiene su sede en Helsinki, Finlandia. QPR, ha recibido numerosos reconocimientos de las empresas de investigación líderes internacionales como Gartner Inc., de Forrester Research, Ventana Research y Bloor Research, de organizaciones internacionales y de organizaciones nacionales de calidad.

Actualmente es la herramienta institucional para el análisis y modelado de los procesos, la cual permite la vinculación exitosa de negocios y de TIC mediante el modelado de procesos de planificación y de la organización, la información, las aplicaciones y la tecnología.

**Publicación:**

La liga para el acceso a la herramienta es <http://qpr-bpa.ife.org.mx/QPR2012/Portal/QPR.Isapi.dll>.

**Solicitud de usuarios y contraseñas:**

Toda solicitud para asignación de usuarios y contraseña para el ingreso a la herramienta, deberá ser a través de la cuenta de correo [mejcras.tic@ife.org.mx](mailto:mejcras.tic@ife.org.mx)

**Navegación en herramienta de QPR:**

Para facilidad de la navegación en la herramienta QPR, deberá leer la Guía rápida de usuario del QPR Enterprise Architecture.

Anexo 3  
Simbología para diagramas de flujo

Símbolo	Descripción
	Proceso principal
	Subproceso/Procedimiento
	Actividad
	Decisión
	Flujo de secuencia
	Inicio del flujo
	Fin del flujo
	Entrada de información
	Salida de información
	Formato/Entregable de la actividad
	Documento/Normatividad de referencia