



Actualizar



A través de la **HGPTIC**

ADS1

- a. El catálogo de servicios de TIC, el Inventario de Arquitectura Empresarial y el repositorio de configuraciones.
- b. **Informar** a los responsables del diseño de servicios y en operación sobre los **cambios** al catálogo de servicios de TIC.

Diseñar



Los servicios de TIC nuevos o adecuaciones

ADS2

- a. Asignando a un **responsable de diseño por servicio** y en coordinación con los involucrados.
- b. Buscar aprobación del **análisis de requerimientos** para los servicios e identificar la **reutilización** de elementos, impacto al negocio y cumplimiento a programas de gobierno.
- c. Definir y dar seguimiento a la hoja de ruta de servicios (**roadmap**).
- d. Integrar el expediente del diseño del servicio de TIC y actualizar el portafolio de Servicios de TIC.
- e. Considerar apertura de información pública en **formato abierto**.

Elaborar y dar seguimiento



Al programa de Capacidad de TIC

ADS3

- a. Incluyendo los niveles de servicio acordados, el crecimiento previsto de la demanda de infraestructura, la mejora de los niveles de servicio y la incorporación de los nuevos servicios de TIC.
- b. Verificar la capacidad y rendimiento de la infraestructura e incluirlas en el Programa de **capacidad** de capacidad y las **acciones** a seguir cuando no estén en el nivel requerido.
- c. Informar a los responsables de los procesos de la UTIC las **oportunidades de mejora** y niveles de servicio alcanzados.

Asegurar



El mínimo impacto en los servicios de TIC

ADS4

- a. Identificando la posible **afectación** consecuencia de la interrupción de los servicios de TIC.
- b. Efectuar **pruebas de recuperación** y actualizar el Programa de continuidad, con las medidas correctivas que se definan sobre los hallazgos e incidentes.
- c. Mantener actualizados y bajo resguardo los respaldos de información.

Roles



1. Responsable del proceso Administración de Servicios (ADS) y administrador del catálogo de servicios de TIC.
2. Grupo de trabajo para la dirección de TIC.
3. Responsable del diseño de servicios de TIC.
4. El Responsable de la Planeación estratégica de la UTIC.
5. Responsables de los servicios de TIC en operación.

Entregables



1. Catálogo de servicios de TIC y arquitectura empresarial en la Herramienta de Gestión de la Política TIC.
2. "Programa de capacidad". Formato ADS F1.
3. "Programa de continuidad". Formato ADS F2.



ADS1 Mantener actualizado el catálogo de servicios de TIC.

El administrador del catálogo de servicios de TIC deberá:

1. Actualizar catálogo de servicios de TIC con al menos: Descripción del servicio, responsable y usuario, Arquitectura empresarial, disponibilidad del servicio, métricas e indicadores, costo, garantías.
2. Asegurar que el repositorio de configuraciones se encuentren en la HGPTIC.
3. Informar a los responsables sobre los cambios al catálogo de servicios de TIC.

Indicador del proceso

Mantenimiento actualizado de la información de servicios.

Fórmula:

Fórmula: % de cumplimiento = (número de revisiones efectuadas / número de evaluaciones del periodo que se reporta) X 100.

ADS3 Administrar la capacidad de la infraestructura de TIC.

El responsable de este proceso, con apoyo de los responsables de los dominios tecnológicos de la UTIC, deberá:

1. Elaborar el programa de capacidad que permita a la UTIC cumplir con los niveles de servicio acordados, el crecimiento previsto de la demanda de infraestructura, la mejora de los niveles de servicio y la incorporación de los nuevos servicios de TIC que, de acuerdo al portafolio de servicios de TIC, se tiene previsto inicien su operación.
2. Trimestralmente verificar la capacidad y rendimiento de la infraestructura de TIC.
3. Identificar las tendencias en cargas de trabajo de los componentes y acciones cuando no estén en el nivel requerido.
4. Mantener informados a los responsables de los procesos de la UTIC de las oportunidades de mejora identificadas y los niveles de servicio alcanzados.

ADS2 Diseñar los servicios de TIC.

El responsable de este proceso, deberá:

1. Asignar un responsable del diseño de servicio de TIC, para cada servicio a desarrollar.

El responsable del diseño de servicios de TIC deberá:

2. Definir con los involucrados y analizar los requerimientos del servicio de TIC nuevo o ya existente.
3. Verificar la posibilidad de reutilización de los componentes y servicios de TIC existentes.
4. Efectuar el análisis del impacto al negocio, así como los beneficios y contribución de valor de cada solución, así como el cumplimiento con los programas de gobierno y la EDN.
5. Dar seguimiento al desarrollo y mantenimiento de los servicios, mediante una hoja de ruta de servicios (roadmap).
6. Evaluar y seleccionar la solución, capacidades requeridas por la Institución para la operación dicha solución.
7. Actualizar el portafolio de servicios de TIC, con la información del expediente del servicio de TIC diseñado.
8. Considerar servicios de apertura de información pública en formato abierto, de acuerdo a las directrices que en esta materia se expidan.

ADS4 Administrar la continuidad de servicios de TIC.

El responsable del diseño de servicios de TIC deberá:

1. En el programa de continuidad articular las diferentes acciones a seguir para continuidad de los servicios de TIC y las prioridades en situación de recuperación.
2. De manera periódica realizar pruebas de recuperación al programa de continuidad e identificar hallazgos e incidentes para atenderlas y efectuar la actualización con las pruebas efectuadas e incidentes presentados.
3. Revisar con los involucrados el programa de continuidad e identificar cuál será su desempeño en las diversas actividades que habrán de realizarse en caso de requerirse la aplicación del programa.
4. Mantener actualizados y bajo resguardo los respaldos de información considerados por la Institución, siendo estos aprobados por el Titular de la UTIC.