

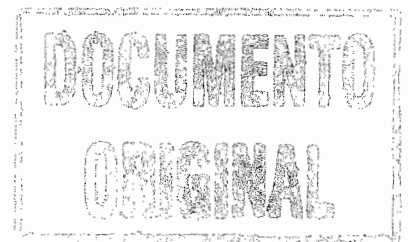


ADMINISTRACIÓN DEL  
CATÁLOGO DE SERVICIOS

Código	PG-SASTI-DN-15
Revisión	0
Fecha	05/abr/2018
Página	1 de 14



# ADMINISTRACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA DGSEI



Elaboró/Modificó

Rúbrica  
Ángeles Caballero Vázquez  
Integrante de la SPICP

Revisó

Rúbrica  
Gabriel Rodríguez Sánchez  
Director de Normatividad

Autorizó

Rúbrica  
Fidelmar H. González Barrera  
Director General

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	<b>ADMINISTRACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS</b>	Código	PG-SASTI-DN-15	 EDOMEX EJECUCIONES FINANCIERAS, PRESTADORES FINANCIEROS
		Revisión	0	
		Fecha	05/abr/2018	
		Página	2 de 14	

## Introducción

La Dirección General del Sistema Estatal de Informática ha diseñado el Proceso General Administración del Catálogo de Servicios para crear y controlar los Servicios de TI, así como la Infraestructura que los soporta; fue creado de forma ordenada y respetando la coherencia ya que presenta los productos o servicios que se ofrecen y para su mejor identificación.

Para la actualización del Catálogo de Servicios es necesario alinear aspectos técnicos con políticas de negocio. Sin embargo, es un documento imprescindible de acuerdo a las siguientes características:

- Sirve de guía a las y los usuarios a la hora de seleccionar un servicio que se adapte a sus necesidades.
- Delimita las funciones y compromisos de la DGSEI.
- Puede ser utilizado como herramienta de promoción de los servicios.
- Define de manera clara de que consta la prestación de los servicios.

## Objetivo del Proceso/Propósito

El objetivo principal del Proceso General Administración del Catálogo de Servicios es crear el Catálogo de Servicios y asegurar que la información de los servicios se encuentre actualizada y disponible para consulta del personal interesado.

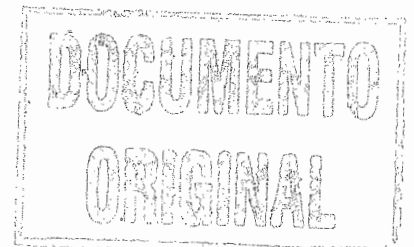
## Alcance

El Proceso General Administración del Catálogo de Servicios, aplica a todo el personal y a todos los servicios ofrecidos por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

## Referencias

La información utilizada para este documento proviene de las siguientes fuentes de información:

- ITIL® v3, Diseño del Servicio (Service Design).



	<b>ADMINISTRACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS</b>	Código	PG-SASTI-DN-15	
		Revisión	0	
		Fecha	05/abr/2018	
		Página	3 de 14	

## Responsabilidades

La o el Administrador del Proceso General del Catálogo de Servicios deberá:

- Planear la estrategia para la implementación del Proceso General Administración del Catálogo de Servicios dentro de la organización.
- Presentar y explicar la estructura del Catálogo de Servicios.
- Recabar e integrar la información del Catálogo de Servicios.
- Crear e implementar el Catálogo de Servicios.
- Implementar y mantener en ejecución el Proceso General Administración del Catálogo de Servicios, incluyendo su documentación.
- Publicar y difundir el Catálogo de Servicios.
- Monitorear las métricas del Proceso General del Catálogo de Servicios y generar los reportes correspondientes.
- Generar las acciones necesarias para asegurar y mantener la mejora continua dentro del Proceso General Administración del Catálogo de Servicios.
- Mantener actualizado y vigente el proceso general, así como el Catálogo de Servicios.
- Revisar anualmente el Proceso General Administración del Catálogo de Servicios.

Las o los Directores de Área deberán:

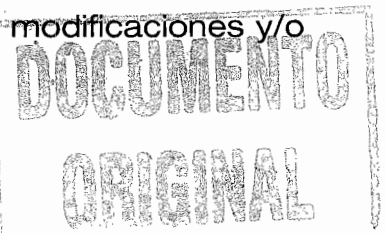
- Solicitar el registro de nuevos servicios de TI en el Catálogo de Servicios.
- Solicitar la actualización de la información de algún servicio registrado en el Catálogo de Servicios.
- Solicitar la baja de servicios en el Catálogo de Servicios.

La o el Director de la DGSEI deberá:

- Validar y autorizar el registro de nuevos servicios al Catálogo de Servicios.
- Validar y autorizar las actualizaciones de la información de los servicios en el Catálogo de Servicios.
- Validar y autorizar la baja de los servicios en el Catálogo de Servicios.
- Aprobar el Catálogo de Servicios previo a su publicación.

La o el Dueño de Servicio deberá:

- Documentar la información de sus servicios, así como las modificaciones y/o actualizaciones que sean requeridas.

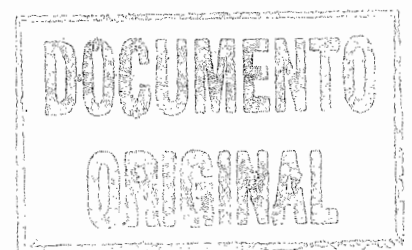


 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	<b>ADMINISTRACIÓN DEL          CATÁLOGO DE SERVICIOS</b>	Código	PG-SASTI-DN-15	 EDOMÉX <small>VISIONES FUTURAS,          RESULTADOS FERTILES</small>
		Revisión	0	
		Fecha	05/abr/2018	
		Página	4 de 14	

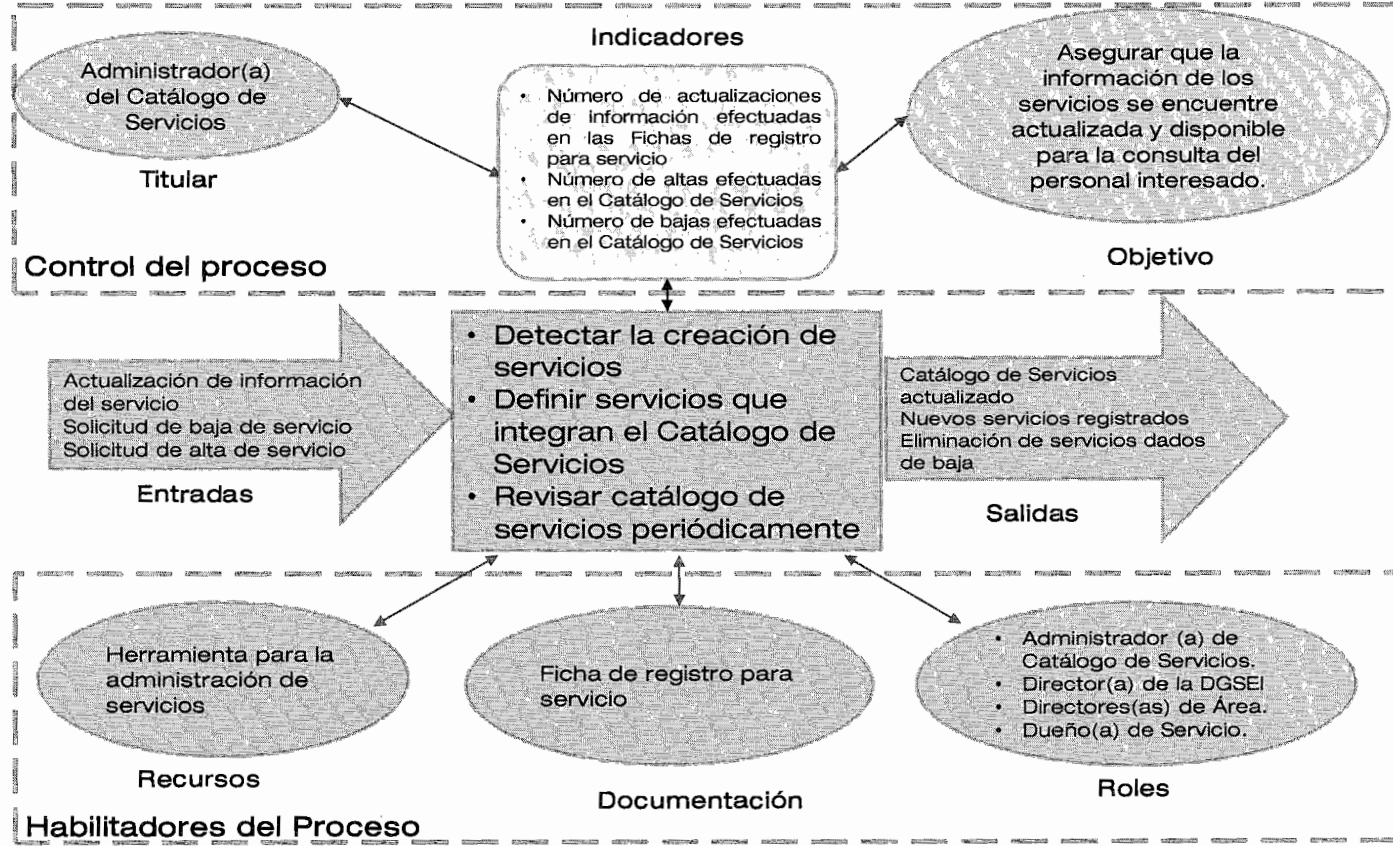
- Solicitar a la o al Director de Área la validación de la información del servicio que será actualizada dentro del Catálogo de Servicios.
- Solicitar a la o al Director de Área la validación de la alta o baja de servicios dentro del Catálogo de Servicios.
- Enviar la información definida o actualizada del servicio al Administrador del Catálogo de Servicios.

### Definiciones

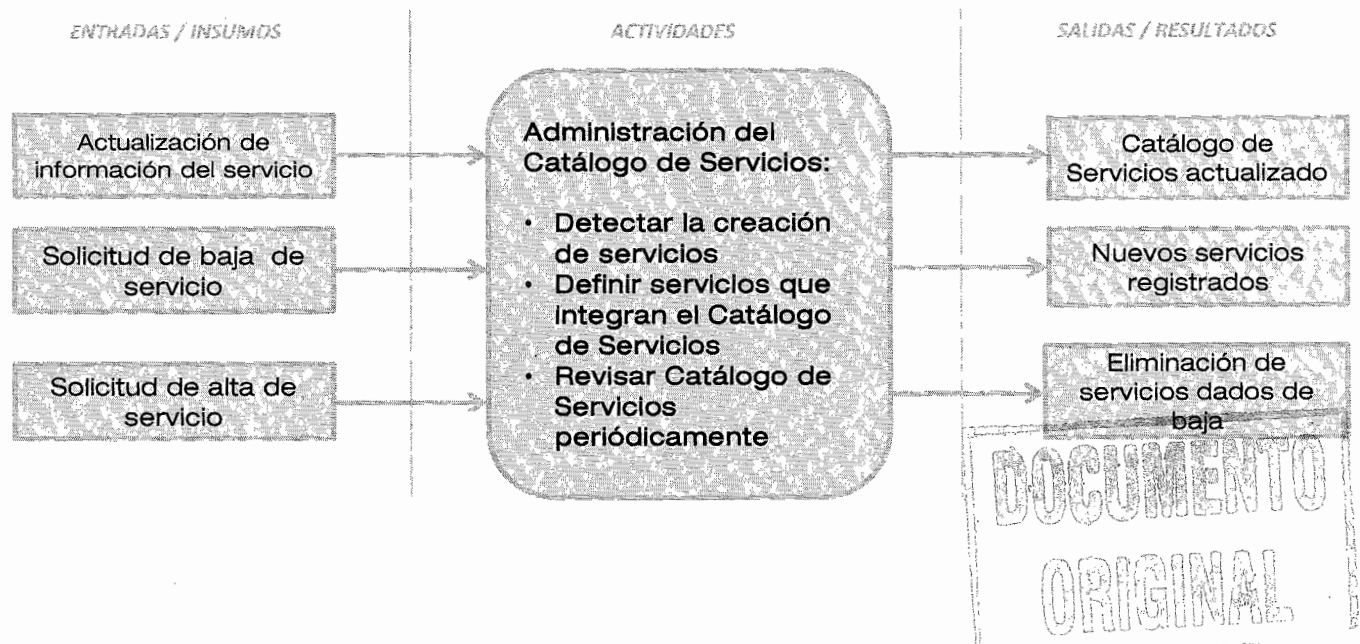
- **Administración de los Servicios de TI:** Es la implementación y la administración en los servicios de TI que cumplan con los requerimientos de calidad y con las necesidades de la organización, es llevada a cabo por los proveedores de servicios a través de la combinación apropiada de personas, procesos y Tecnologías de la Información y Comunicación.
- **Catálogo de Servicios:** Es un documento estructurado con la información de todos los servicios de TI, proporcionados por la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.
- **Servicio:** Es un medio de entregar valor a las y los usuarios, facilitando los resultados que quieren lograr sin costos y riesgos específicos.



### Diagrama de Tortuga



### Diagrama de Proceso



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	<b>ADMINISTRACIÓN DEL          CATÁLOGO DE SERVICIOS</b>	Código	PG-SASTI-DN-15	 EDOMEX <small>DECISIONES FIRMES,          RESULTADOS FLUJENTES.</small>
		Revisión	0	
		Fecha	05/abr/2018	
		Página	6 de 14	

## Insumos

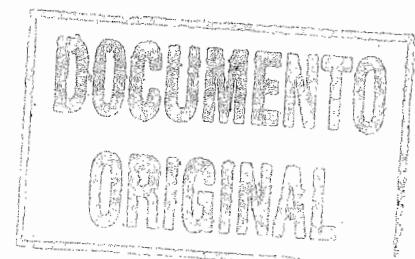
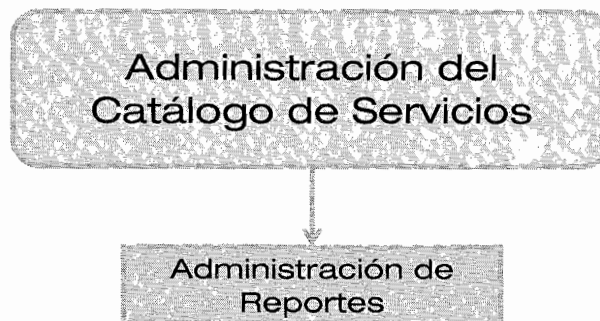
- **Actualización de información del servicio:** Son las solicitudes de las o los usuarios, para realizar modificaciones en la información referida en una ficha de registro para servicio, que se encuentra vigente en el Catálogo de Servicios.
- **Solicitud de baja de servicio:** Son las solicitudes de las o los usuarios, para dar de baja una ficha de registro para servicio, que se encuentra vigente en el Catálogo de Servicios.
- **Solicitud de alta del servicio:** Son las solicitudes de las o los usuarios, para dar de alta una ficha de registro para servicio, en el Catálogo de Servicios.

## Resultados

- **Catálogo de Servicios actualizado:** Catálogo de Servicios integrado por las fichas de registro para servicio con información vigente.
- **Eliminación de servicios dados de baja:** Fichas de registro para servicio dadas de baja en el Catálogo de Servicios.
- **Nuevos servicios registrados:** Fichas de registro para servicio nuevas, integradas al Catálogo de Servicios.

## Interacción con otros procesos

El siguiente diagrama muestra las principales relaciones del Proceso General Administración del Catálogo de Servicios con otros procesos generales del SASTI.

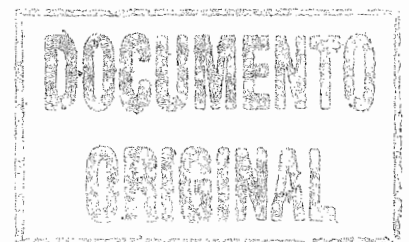


 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	<b>ADMINISTRACIÓN DEL          CATÁLOGO DE SERVICIOS</b>	Código	PG-SASTI-DN-15	 <b>EDOMEX</b> <small>DECISIONES PRÁCTICAS,          RESULTADOS PLÁNTILES.</small>
		Revisión	0	
		Fecha	05/abr/2018	
		Página	7 de 14	

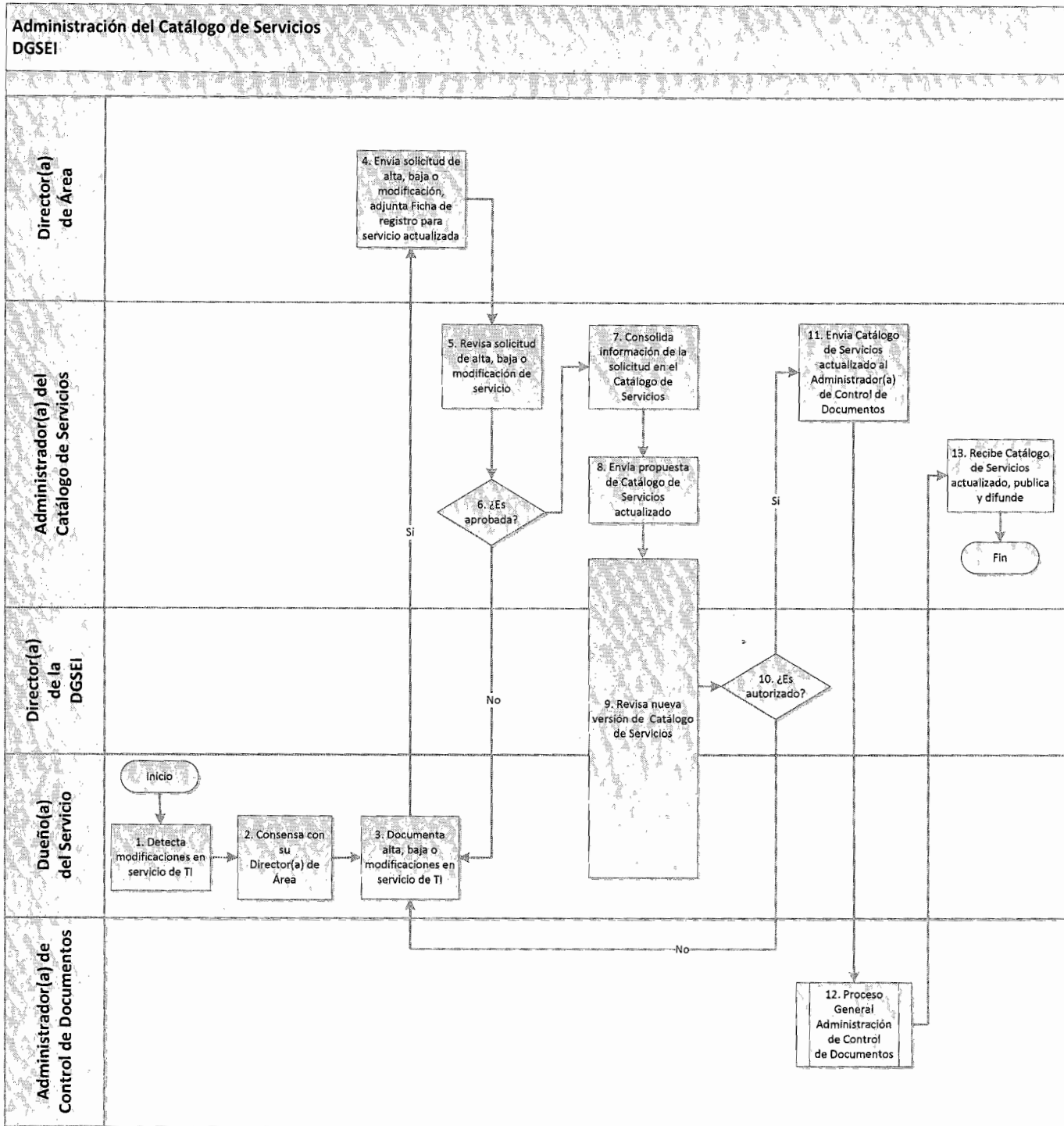
## Políticas

Las políticas definidas a continuación son para regular al Proceso General Administración del Catálogo de Servicios, las cuales están basadas en las necesidades de la organización y las buenas prácticas, quedando a validación y mejora permanente por su Administrador(a).

- Todas las solicitudes de modificación en la información de los servicios registrados, altas o bajas de servicios del Catálogo de Servicios, deben realizarse de manera oficial y dando seguimiento al Proceso General Control de Documentos.
- Cualquier creación o modificación del Catálogo de Servicios debe ser aprobado por la o el titular de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática, las o los Directores de Área y las o los Dueños del Servicio previo a su publicación.
- El Catálogo de Servicios debe de ser revisado por el Administrador del Proceso al menos una vez al año para mantener su actualización y vigencia.



## Diagrama



**DOCUMENTO ORIGINAL**



### Método de trabajo

El siguiente método de trabajo define el Mantenimiento y la actualización del Catálogo de Servicios.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Detecta modificaciones en servicio de TIC	Realiza análisis y encuentra la necesidad de llevar a cabo modificaciones en el registro formal del Catálogo de Servicios, de su servicio.  Continuar en la actividad 2.	Dueño(a) del Servicio
2	Consensa con su Director(a) de Área	En reunión de trabajo establece, explica y justifica las modificaciones necesarias con su Director(a) de Área, de manera conjunta revisan y consensan, documenta los acuerdos en una Minuta de Reunión (FO-SASTI-DN-02) definiendo si se requiere realizar una baja o alta de servicio en el catálogo, o bien solo es la actualización de la información en la Ficha de registro para servicio (FO-SASTI-DN-11). Continuar en la actividad 3	Dueño(a) del Servicio
3	Documenta alta, baja o modificaciones en servicio de TIC	Elabora la documentación del servicio, realizando las modificaciones necesarias que se definieron en la reunión, las remite a la o al Director de Área para su revisión y autorización.  Continuar en la actividad 4	Dueño(a) del Servicio
4	Envía solicitud de alta, baja o modificación, adjunta Ficha de registro para servicio actualizada	Recibe y revisa la documentación, verifica que la información es correcta y las modificaciones son validadas, elabora y envía la solicitud formal para realizar alta, baja o modificación de la información del servicio en el Catálogo de Servicios, en caso de modificación, adjunta la Ficha de registro para servicio con la información actualizada.  Continuar en la actividad 5	Director(a) de Área

DOCUMENTO  
ORIGINAL

5	Revisa alta, baja o modificación de servicio	Recibe solicitud y Ficha de registro para servicio con la información actualizada, para realizar las modificaciones.  Continuar en la actividad 6	Administrador(a) del Catálogo de Servicios
6	¿Es aprobada?	Revisa y verifica que la información cumple con los requisitos para poder realizar la actualización en el Catálogo de Servicios.  De ser así continuar en la actividad 7, de lo contrario regresar a la actividad 3	Administrador(a) del Catálogo de Servicios
7	Consolida información de la solicitud en el Catálogo de Servicios	Realiza los cambios, actualiza la nueva información del Catálogo de Servicio, atendiendo de acuerdo a la solicitud.  Continuar en la actividad 8	Administrador(a) del Catálogo de Servicios
8	Envía propuesta del Catálogo de Servicios actualizado	Envía la nueva versión del Catálogo de Servicios a los involucrados, Director(a) General, Director(a) de Área y Dueño(a) del Servicio, para revisión y aprobación de la información actualizada.  Continuar en la actividad 9	Administrador(a) del Catálogo de Servicios
9	Revisa nueva versión del Catálogo de Servicios	La o el Director General, Director(a) de Área y Dueño(a) del Servicio revisan que la nueva versión del Catálogo de Servicios contenga la información actualizada de acuerdo a la solicitud, documentan los acuerdos en Minuta de Reunión (FO-SASTI-DN-02) para que sirva como evidencia para aclaraciones futuras.  Continuar en la actividad 10	Administrador(a) del Catálogo de Servicios Director(a) de la DGSEI Dueño(a) de Servicio

**DOCUMENTO ORIGINAL**

10	¿Es autorizado?	Una vez revisada la nueva versión del Catálogo de Servicios determina si lo autoriza.  Si se autoriza continuar en la actividad 11, de lo contrario regresa a la actividad 3.	Director(a) General
11	Envía Catálogo de Servicios al Administrador(a) de Control de Documentos	Remite para gestionar la formalidad y validez del nuevo Catálogo de Servicios, y actualizar la versión.	Administrador(a) del Catálogo de Servicios
12	Se conecta con el Proceso General Administración de Control de Documentos	Recibe la nueva versión del Catálogo de Servicios, ejecuta las actividades de su proceso general y remite.	Administrador(a) del Proceso General Control de Documentos
13	Recibe Catálogo de Servicios actualizado, publica y difunde	Recibe versión actualizada del Catálogo de Servicios, publica actualización a todos los integrantes de la organización y mantiene su control.  Fin de las actividades	Administrador(a) del Catálogo de Servicios

### Matriz de Responsabilidades

El mapeo de los roles y las responsabilidades, así como su intervención en cada una de las actividades del proceso, se identifica a través de una matriz RACI, donde la letra inicial del nombre indica el nivel de responsabilidad específico de la actividad y quién toma parte en la misma.

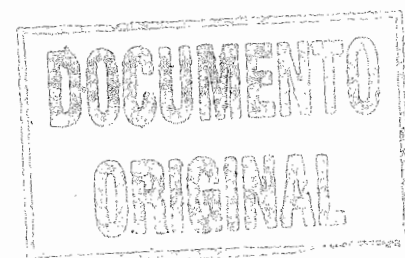
La nomenclatura a utilizar dentro de la matriz RACI definida para el Proceso General Administración del Catálogo de Servicios es la siguiente:

	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
R	Responsable	Persona responsable de ejecutar la actividad.
A	Aprueba	Persona que aprueba el cumplimiento y la calidad en la ejecución de la actividad.
C	Consultado	Persona que aporta conocimiento y/o información para que el responsable ejecute la actividad.
I	Informado	Persona a la que se informa una vez que la actividad ha finalizado.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	<b>ADMINISTRACIÓN DEL          CATÁLOGO DE SERVICIOS</b>	Código	PG-SASTI-DN-15	 EDOMEX <small>DECSIONES FIRMES,          RESULTADOS FUERTES.</small>
		Revisión	0	
		Fecha	05/abr/2018	
		Página	12 de 14	

A continuación se muestra la tabla RACI definida para el Proceso General Administración del Catálogo de Servicios. Dicha tabla está conformada por los siguientes rubros:

- **No:** Número correspondiente a la secuencia de actividades del diagrama de flujo del Proceso General Administración del Catálogo de Servicios.
- **Actividad:** Nombre de la actividad del diagrama de flujo del Proceso General Administración del Catálogo de Servicios.
- **Roles:** Nombre de los roles participantes en el Proceso General Administración del Catálogo de Servicios.





# ADMINISTRACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Código	PG-SASTI-DN-15
Revisión	0
Fecha	05/abr/2018
Página	13 de 14



## Mantenimiento y actualización de Catálogo de Servicios

No.	Actividad	Director(a) de Área	Administrador(a) del Catálogo de Servicios	Director(a) de la DGSEI	Dueño(a) del Servicio	Administrador(a) de Elementos de Configuración
1	Detecta modificaciones en servicio de TI		A		R	
2	Consensa con su Director(a) de Área	I/A			R	
3	Documenta alta, baja o modificaciones en servicio de TI	I/A			R	
4	Envía solicitud de alta, baja o modificación, adjunta Ficha de registro para servicio actualizada	R	A	I	C	
5	Revisa alta, baja o modificación de servicio	I	R/A		C	
6	¿Es aprobada?	I	R/A		I	
7	Consolida información de la solicitud en el Catálogo de Servicios	A	R	I	I	
8	Envía propuesta del Catálogo de Servicios actualizado	I	R	A	I	
9	Revisa nueva versión del Catálogo de Servicios	A	R	A	C	
10	¿Es autorizado?	R	I	R	I	
11	Envía Catálogo de Servicios al Administrador(a) de Control de Documentos	A	R	I	I	
12	Se conecta con el Proceso General Administración de Control de Documentos	I	A		I	R
13	Recibe Catálogo de Servicios actualizado, publica y difunde	I	R	I		

DOCUMENTO ORIGINAL

## Medición

Los indicadores proveerán los datos estadísticos sobre el comportamiento del Proceso General Administración del Catálogo de Servicios, a través de éstas mediciones se busca la optimización y mejora continua del proceso.

La tabla con los indicadores definidos está conformada por los siguientes rubros:

- **Indicador:** Nombre de la métrica.
- **Descripción:** Propósito del indicador.
- **Fórmula:** Ecuación o regla que relaciona objetos matemáticos o cantidades.
- **Unidad:** Unidad de medición que se obtiene al generar el indicador.
- **Frecuencia:** Lapso de tiempo específico para generar el indicador.
- **Responsable:** Rol responsable de generar el indicador.

Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Frecuencia	Responsable
Número de actualizaciones de información efectuadas en las Fichas de registro para servicio	Obtener el número de modificaciones realizadas a las Fichas de registro para servicio, que integran el Catálogo de Servicios	Total de actualizaciones de información en las Fichas de registro para servicio atendidas	#	Anual	Administrador(a) del Catálogo de Servicios
Número de altas efectuadas en el Catálogo de Servicios	Obtener el número de altas de nuevos servicios realizadas en el Catálogo de Servicios	Total de nuevos servicios registrados en el Catálogo de Servicios	#	Anual	Administrador(a) del Catálogo de Servicios
Número de bajas efectuadas en el Catálogo de Servicios	Obtener el número de bajas de servicio realizadas en el Catálogo de Servicios	Total de bajas de servicio realizadas al Catálogo de Servicios	#	Anual	Administrador(a) del Catálogo de Servicios

--- Fin del Documento ---

