

PROCESO



P-SGI-019

**Gestión de Solicitudes de
Servicio**

Clave del formato de proceso
F-SGI-001

sgi@silent4business.com

Insurgentes Sur #2453, Piso 4, Col, Tizapán
San Ángel, Álvaro Obregón, 01090 Ciudad de
México, CDMX

Responsables

Elaboró:	Soporte Técnico
Revisó:	Control de Documentos
Aprobó:	Gerente de Operaciones

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	28/02/2019	Emisión inicial
2	30/07/2019	Actualización del proceso, de acuerdo con el hallazgo generado en la auditoría externa decertificación.
3	08/06/2020	Actualización del proceso con base en las observaciones generadas de la auditoría interna.
4	07/04/2022	Revisión de actualización
5	21/08/2022	Actualización de formato y revisión general del documento.

Contenido

1. Objetivo del proceso	4
2. Alcance	4
3. Diagrama del proceso	4
4. Descripción de actividades.....	5
5. Indicadores.....	7
6. Políticas	¡Error! Marcador no definido.
7. Documentos relacionados	8

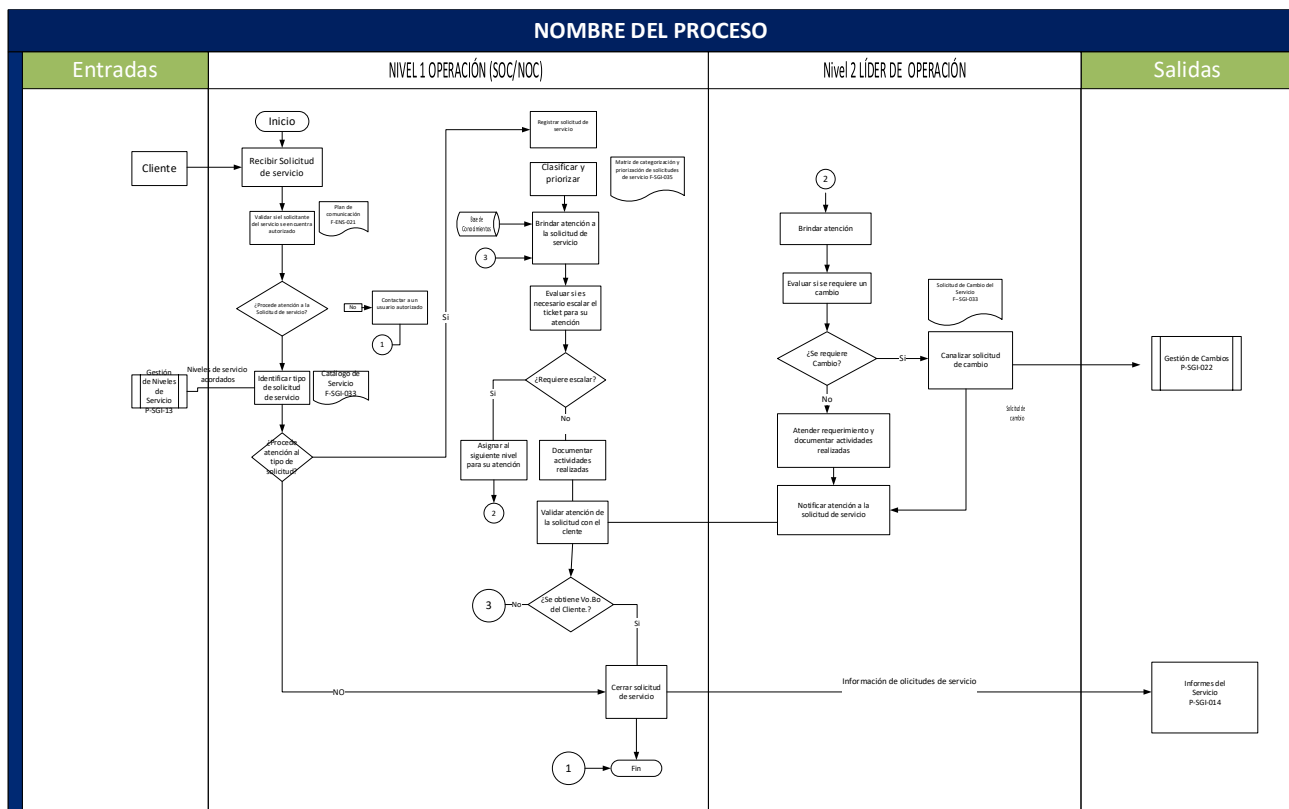
1. Objetivo del proceso

Describir cual es el objetivo de dirigir los esfuerzos y recursos para cumplir la meta que persigue el proceso.

2. Alcance

Describir hasta dónde es aplicable el proceso en términos de personas, áreas, servicios, Sistemas de Gestión entre otros.

3. Diagrama del proceso



4. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Descripción de actividades	Descripción de actividades	Descripción de actividades	Descripción de actividades
2.	Nivel 1 Operación SOC/NOC	Validar si el solicitante del servicio se encuentra autorizado.	Validar si el solicitante tiene la facultad de realizar la solicitud del servicio de acuerdo con la matriz de escalamiento previamente definida por el cliente. ¿Procede atención a la solicitud de servicio? No: Contactar a un usuario autorizado, indicando lo sucedido y finalizar el proceso. Si: Ir al paso 3	Plan de comunicación F-ENS-021
3.	Nivel 1 Operación SOC/NOC	Identificar tipo de solicitud de servicio	Identificar tipo de solicitud de servicio de acuerdo con el catálogo de servicios establecido por la organización. ¿Procede atención al tipo de solicitud? No: Cerrar la solicitud del servicio y finalizar el proceso. Si: Registrar solicitud de servicio en el sistema de gestión de tickets.	Catálogo de Servicios F-SGI-033 Gestión de Niveles de Servicio P-SGI-013 Registro de solicitud de servicio
4.	Nivel 1 Operación SOC/NOC	Clasificar y priorizar	Clasificar y priorizar la solicitud de servicio de acuerdo con lo establecido en la matriz de clasificación y priorización de solicitudes de servicio.	Matriz de categorización y priorización de solicitudes de servicio F-SGI-035
5.	Nivel 1 Operación SOC/NOC	Brindar atención a la solicitud de servicio	Brindar atención a la solicitud de servicio, documentando las actividades realizadas.	Documentación de la atención a la solicitud de servicio.
6.	Nivel 1 Operación SOC/NOC	Evaluar si es necesario escalar el ticket para su	Evaluar si es necesario escalar el ticket al siguiente nivel para su atención.	Documentación de la atención a la solicitud de

		atención	¿Se requiere escalar? Si: Asignar al siguiente nivel para su atención. Ir al paso 7. No: Documentar las actividades realizadas como parte de la atención al requerimiento de servicio. Ir al paso 10.	servicio.
7.	Nivel 2 Líder de Operación	Brindar atención	Brindar atención a la solicitud de servicio, documentando las actividades realizadas.	Documentación de la atención a la solicitud de servicio.
8.	Nivel 2 Líder de Operación	Evaluar si se requiere un cambio	Evaluar si se requiere un cambio, como parte de la atención de la solicitud de servicio. ¿Se requiere cambio? Si: Canalizar solicitud de cambio de acuerdo con lo establecido en el proceso de Gestión de Cambios P-SGI- 022 No: Atender requerimiento y documentar actividades realizadas.	Gestión de Cambios P-SGI-022 Solicitud de Cambio del Servicio F-SGI-033 Documentación de la atención a la solicitud de servicio
9.	Nivel 2 Líder de Operación	Notificar atención a la solicitud de servicio	Notificar a primer nivel la atención realizada de la solicitud de servicio.	Notificación
10.	Nivel 1 Operación SOC/NOC	Validar atención de la solicitud con el cliente	Validar la atención de la solicitud con el cliente con la finalidad de asegurar que su requerimiento sea efectivo. ¿Se obtiene Vo.Bo. del cliente? No: Regresar al paso 5 para brindar atención a la solicitud del cliente. Si: Cerrar solicitud de servicio en el sistema, adjuntando Vo.Bo. del Cliente.	Vo.Bo. del Cliente
Fin del procedimiento				

5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Cumplimiento de Solicitudes de Servicio	Cumplimiento en el registro, seguimiento y resolución de las solicitudes de servicio de acuerdo a los niveles de servicio	90%	Mensual

6. Políticas

- i. Todas las solicitudes de servicio reportadas por el cliente deben ser registradas en la herramienta de gestión de tickets.
- ii. Todas las solicitudes de servicio son recibidas mediante llamada telefónica, correo o de acuerdo con lo establecido contractualmente con el cliente.
- iii. Toda solicitud de servicio debe ser registrada al menos con la siguiente información:
 - a. Nombre del usuario que reporta.
 - b. Categoría.
 - c. Prioridad.
 - d. Fecha de apertura.
 - e. Descripción del requerimiento.
 - f. Estatus.
 - g. Nombre a quien se le asigna el ticket.
 - h. Número/folio asignado al ticket de solicitud de servicio.
 - i. Se debe mantener informado al cliente/usuario sobre el progreso de atención de la solicitud de servicio.
- iv. Todas las solicitudes de servicio deben cumplir con su ciclo de vida hasta su cierre, éste último estatus solo podrá ser documentado por el área de operación (SOC/NOC) en la herramienta de gestión de tickets una vez atendida la solicitud de servicio.
- v. El cliente debe entregar la matriz de usuarios autorizados para gestionar las solicitudes de servicio.
- vi. La atención de las solicitudes de servicio debe contener evidencia del Vo.Bo. del cliente.
- vii. En caso de que el cliente no otorgue Vo.Bo. de conformidad de acuerdo con el requerimiento de servicio atendido, posterior a 5 días naturales se procederá al cierre definitivo de la solicitud.
- viii. El horario de atención de las solicitudes de servicio será el establecido con el cliente en el anexo y/o propuesta técnica.
- ix. Un ticket puede ser reaperturado solo en aquellas circunstancias en las cuales el cliente no se encuentre en entera satisfacción del requerimiento aplicado por el grupo resolutor siempre y cuando este no se encuentre en un estado de cerrado.
- x. Los tickets deberán considerar los siguientes criterios para su clasificación de impacto y urgencia:

Criterios de impacto

Tipos de impacto	Descripción
Extenso	Afecta de manera completa a la organización.
Significativo	Afecta a una Dirección.
Moderado	Afecta a un área específica dentro de una Dirección.
Menor	Afecta a un usuario.

Criterios de urgencia

Tipos de urgencia	Descripción
Crítica	Incapacidad para trabajar
Alta	Capacidad para trabajar degradada
Media	Capacidad para trabajar degradada (sobre un elemento no crítico)
Baja	Si puede trabajar

Matriz de priorización

		IMPACTO			
URGENCIA		EXTENSO	SIGNIFICATIVO	MODERADO	MENOR
	CRÍTICA	CRÍTICA	CRÍTICA	ALTA	ALTA
	ALTA	CRÍTICA	ALTA	ALTA	MEDIANA
	MEDIA	ALTA	MEDIANA	MEDIANA	MEDIANA
	BAJA	BAJA	BAJA	BAJA	BAJA

7. Documentos relacionados

- P-SGI-013 Gestión de Niveles de Servicio.
- P-SGI-014 Gestión de Informes del Servicio.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.
- F-ENS-021 Plan de comunicación