

PROCESO



P-SGI-009

**Diseño y transición de servicios
nuevos y/o modificados**

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	07/04/2022	Revisión de actualización
3	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	8
7. Documentos relacionados	8

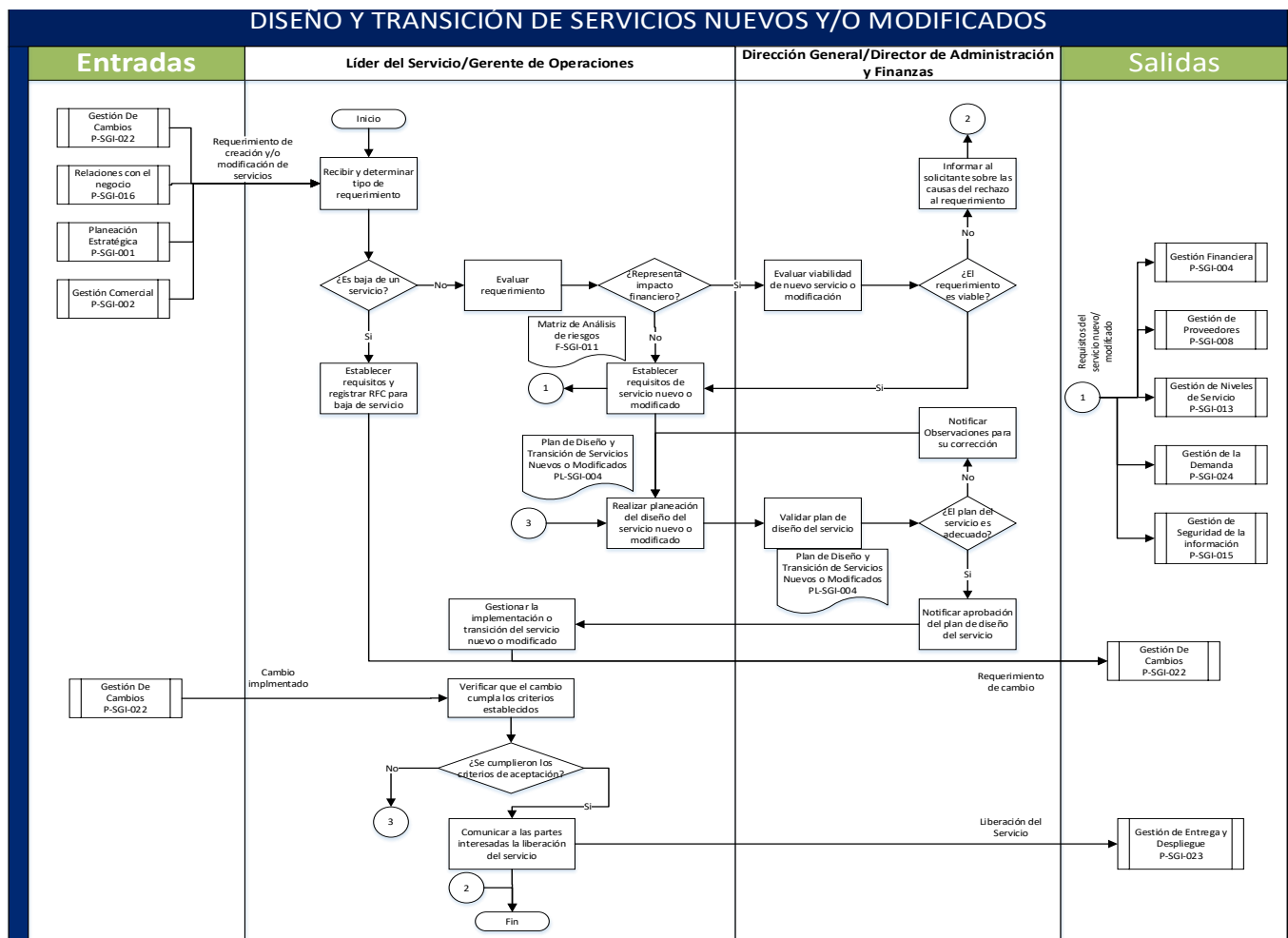
1. Objetivo del proceso

Asegurar que la implementación de los servicios nuevos, así como las modificaciones a los servicios ya existentes, sean de acuerdo a los requerimientos solicitados.

2. Alcance

El presente proceso cubre las actividades de gestión para solicitud de nuevos servicios o modificaciones a los ya existentes contenidos en el Catálogo de Servicios y Portafolio de Negocio.

3. Diagrama del proceso



4. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Gerente de Operaciones/Líder del servicio	Recibir y determinar tipo de requerimiento.	<p>Recibir y determinar tipo de requerimiento derivado de la necesidad de creación, baja o modificación de un servicio.</p> <p>¿Es baja de un servicio?</p> <p>Si. Continuar con la actividad 2</p> <p>No. Continuar con la actividad 3</p>	N/A
2.	Gerente de Operaciones/Líder del servicio	Establecer requisitos y registrar RFC para baja de servicio	Establecer requisitos y registrar RFC para baja de servicio, determinando los requisitos y criterios de aceptación para poder dar de baja el servicio identificado. Se crea el RFC y se gestiona mediante el proceso de Gestión de Cambios.	Gestión de Cambios P-SGI-022
3.	Gerente de Operaciones/Líder del servicio	Evaluar requerimiento	<p>Evaluar requerimiento, considerando las implicaciones que pudiera presentar el servicio nuevo o modificado y su posible impacto financiero y operacional al negocio</p> <p>¿Representa impacto financiero?</p> <p>Si: Presentar requerimiento a DG/ Director de Administración y finanzas para evaluar su viabilidad (continuar con actividad 4).</p> <p>No: Establecer requisitos de servicio nuevo o modificado, apoyándose de los procesos relacionados, considerando los riesgos correspondientes.</p>	<p>N/A</p> <p>Matriz de evaluación de riesgos F-SGI-011</p> <p>Gestión Financiera P-SGI-004</p> <p>Gestión de Proveedores P-SGI-008</p> <p>Gestión de Niveles de Servicio P-SGI-013</p> <p>Gestión de la Demanda P-SGI-024</p> <p>Gestión de Seguridad de la información P-SGI-015</p>

4.	Director General/Director de Administración y Finanzas.	Evaluar viabilidad de nuevo servicio o modificación	<p>Evaluar viabilidad de nuevo servicio o modificación, considerando los aspectos financieros, tiempo, impacto al negocio y otros factores que considere necesarios (Continuar con la actividad 7).</p> <p>¿El requerimiento es viable?</p> <p>SI. Establecer requisitos de servicio nuevo o modificado.</p> <p>No. Informar al solicitante justificando las causas del rechazo al requerimiento y finalizar el proceso.</p>	<p>N/A</p> <p>Correo electrónico</p>
5.	Gerente de Operaciones/Líder del servicio	Realizar planeación del diseño del servicio nuevo o modificado	Realizar planeación del diseño del servicio nuevo o modificado, documentando las actividades y responsabilidades, recursos, riesgos, niveles de servicio y resultados esperados para el servicio nuevo modificado. El Plan debe enviarse a Dirección General/Dirección de Administración y Finanzas para su validación y aprobación.	Plan de Diseño y Transición de Servicios Nuevos o Modificados PL-SGI-004
6.	Director General/Director de Administración y Finanzas	Validar plan de diseño del servicio	<p>Validar plan de diseño del servicio, determinar si el plan es aprobado o requiere adecuaciones antes de su implementación.</p> <p>¿El plan del servicio es adecuado?</p> <p>SI: Notificar la aprobación del plan y su implementación (continuar con la actividad 7)</p> <p>No: Notificar observaciones para su corrección pertinente (regresar al paso 5).</p>	<p>Plan de Diseño y Transición de Servicios Nuevos o Modificados PL-SGI-004</p> <p>Correo electrónico</p>
7.	Gerente de Operaciones/Líder del servicio	Gestionar la implementación o transición del servicio nuevo o modificado	Gestionar la implementación o transición del servicio nuevo o modificado, mediante las directrices que determina el Proceso de Gestión de cambios se comienza la implementación del servicio nuevo o modificado (Continuar con la actividad 16).	Gestión de Cambios P-SGI-022

8.	Gerente de Operaciones/Líder del servicio	Verificar que el cambio cumpla los criterios establecidos	<p>Verificar que el cambio cumpla los criterios establecidos, validando los resultados obtenidos de la implementación del cambio contra los criterios de aceptación del alta, baja o modificación del servicio.</p> <p>¿Se cumplieron los criterios de aceptación?</p> <p>No. Regresar al paso 5 del proceso.</p> <p>Si. Comunicar a las partes interesadas la liberación o baja del servicio</p>	N/A Correo electrónico
Fin del procedimiento				

5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Cumplimiento de criterios de aceptación	Asegurar que los servicios nuevos, existentes y/o modificados cumplan con los requerimientos solicitados	90%	Por evento

6. Políticas

- i. Toda alta, baja o modificación de un servicio que represente un impacto mayor o potencialmente mayor a los servicios y/o a los clientes, descritos en el P-SGI-022 Gestión de Cambios, deben ser gestionados a través éste proceso y por P-SGI-023 Gestión de Entrega y Despliegue respectivamente.
- ii. Para la planificación de servicios nuevos o modificados, se debe tener en consideración el potencial impacto en los procesos que integran el Sistema de Gestión Integral (SGI), la información de esta actividad se documentará en el Plan de Diseño y Transición de Servicios Nuevos o Modificados PL-SGI-004.
- iii. La planeación, ejecución y aprobación de los cambios, implementaciones, pruebas y aceptación formal en los servicios se realizará a través del proceso P-SGI-022 Gestión de Cambios.
- iv. La planificación de la retirada de los servicios debe realizarse atendiendo los lineamientos establecidos en el proceso P-SGI-022 Gestión de Cambios y P-SI-023 Gestión de Entrega y Despliegue.
- v. Los resultados y mediciones a los nuevos y/o modificados servicios serán presentados a través del F-SGI-045 Reporte de Desempeño de los Servicios.
- vi. Los riesgos para la alta o modificación de los servicios deben ser gestionados de acuerdo a la F-SGI-011 Metodología de Análisis de Riesgo.
- vii. Las pruebas de liberación al servicio deben realizarse a través del proceso P-SGI-023 Gestión de Entrega y Despliegue respectivamente.
- viii. Las desviaciones en el servicio encontradas en la revisión posterior a la implementación se deben establecer las acciones correctivas necesarias.

7. Documentos relacionados

- P-SGI-001 Planeación Estratégica.
- P-SGI-002 Gestión Comercial.
- P-SGI-004 Gestión Financiera.
- P-SGI-008 Gestión de Proveedores.
- P-SGI-013 Gestión de Niveles de Servicio.
- P-SGI-015 Gestión de Seguridad de la Información.
- P-SGI-016 Relaciones con el negocio.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.
- P-SGI-024 Gestión de la Demanda.