



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

Versión 3 Código P-SGI-009 Última fecha de versión: 21/08/2022 Clasificación: Privado

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.





Clasificación: Privado

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	ç





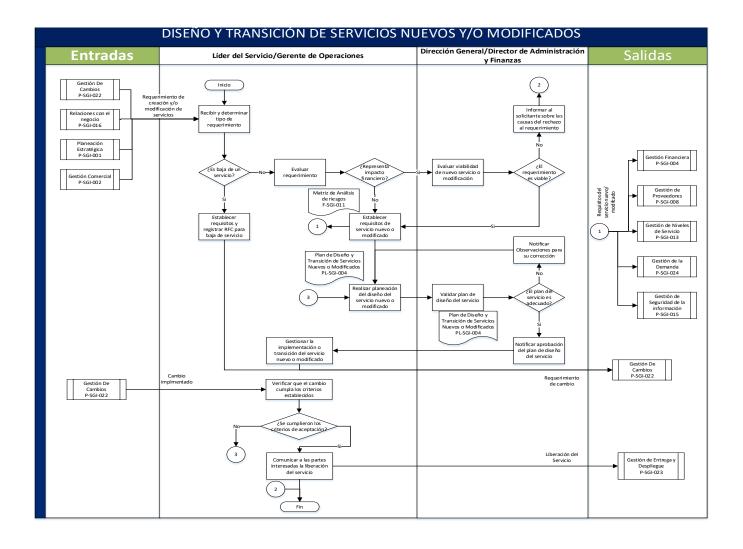
1. Objetivo del proceso

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







Clasificación: Privado

4. Descripción de actividades

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





	•		-	
4.	Director General/Director de Administración y Finanzas.	Evaluar viabilidad de nuevo servicio o modificación	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). ¿El requerimiento es viable? SI. Establecer requisitos de servicio nuevo o modificado. No. Informar al solicitante justificando las causas del rechazo al requerimiento y finalizar el proceso.	N/A Correo electrónico
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	Validar plan de diseño del servicio, determinar si el plan es aprobado o requiere adecuaciones antes de su implementación. ¿El plan del servicio es adecuado? SI: Notificar la aprobación del plan y su implementación (continuar con la actividad 7) No: Notificar observaciones para su corrección pertinente (regresar al paso 5).	Plan de Diseño y Transición de Servicios Nuevos o Modificados PL- SGI-004 Correo electrónico
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





Clasificación: Privado

8.	Gerente de Operaciones/Líder del servicio	Verificar que el cambio cumpla los criterios establecidos	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. ¿Se cumplieron los criterios de aceptación? No. Regresar al paso 5 del proceso. SI. Comunicar a las partes interesadas la liberación o baja del servicio	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





Clasificación: Privado

6. Políticas

- i. Toda alta, baja o modificacion de un servicio que represente un impacto mayor o pentecialmente 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.
- 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 modificacion 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.



