

PROCESO



P-SGI-024 Gestión de la Demanda

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	19/08/2022	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.....	6
6. Políticas	7
7. Documentos relacionados	7

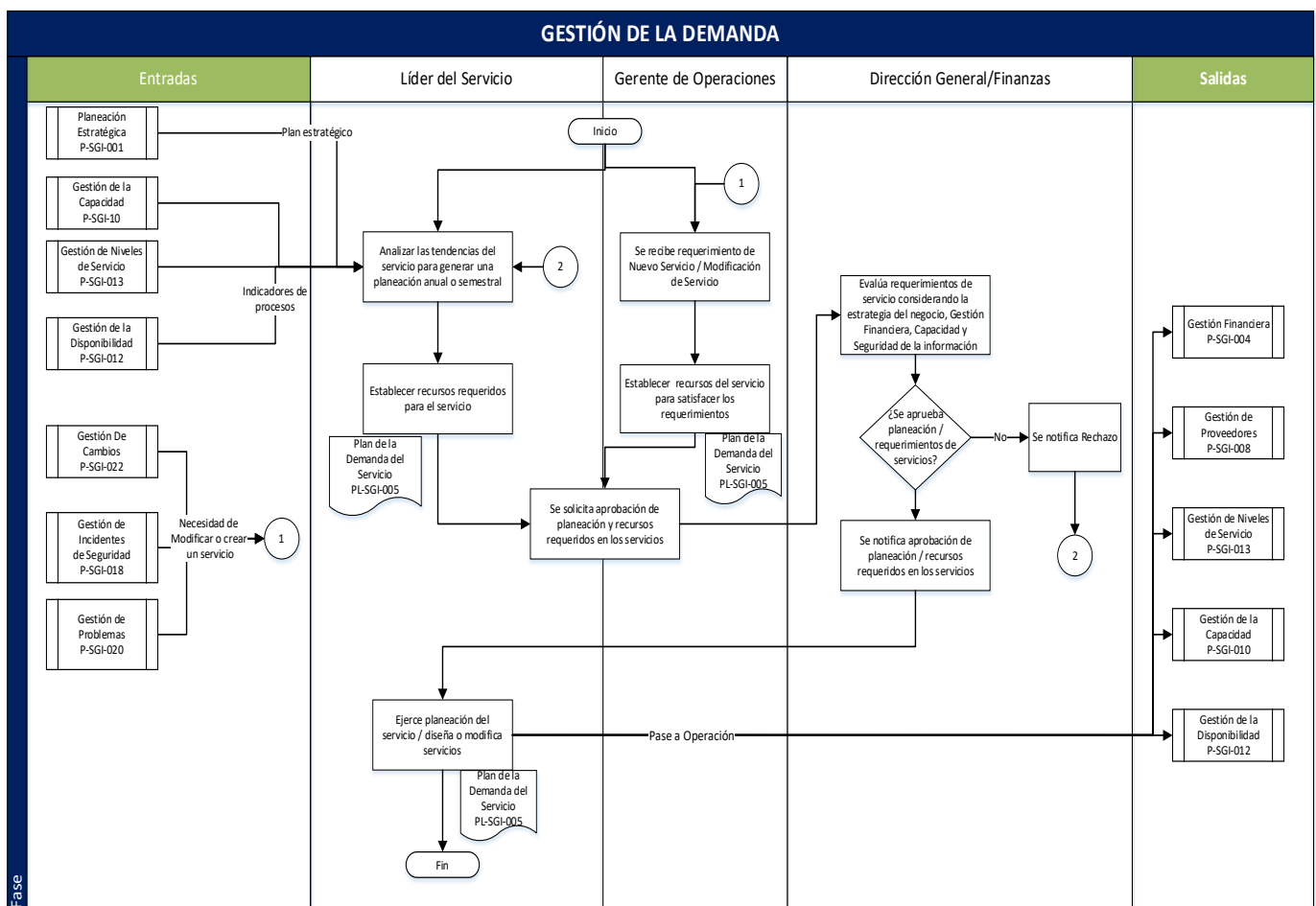
1. Objetivo del proceso

Establecer los lineamientos para monitorear y gestionar Identificar y analizar los patrones de actividad del negocio para entender los niveles de la demanda actual y futura sobre los componentes de los servicios nuevos, actuales o modificados, permitiendo de esta manera optimizar la planificación estratégica para ajustarse a los patrones de consumo para asegurarse de contar con los recursos necesarios

2. Alcance

El alcance del presente proceso considera los recursos requeridos para la entrega de los Servicios que están declarados en el Catalogo de Servicios

3. Diagrama del proceso



4. Descripción de actividades

No.	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registro
Inicio del procedimiento				
1.	Líder del Servicio	Analizar las tendencias del servicio para generar una planeación anual o semestral	Con base en los indicadores y tendencias de los procesos de Capacidad, Niveles de servicio y disponibilidad se determinara el pronostico de demanda del servicio a cargo. (Continúa con la actividad 2).	N/A
2.	Líder del Servicio	Establecer recursos requeridos para el servicio	Se llena el formato de Deamanda del servicio donde se especificaran los recursos que son necesarios para soportar el servicio y su variación de demanda en el periodo pronosticado. (Continúa con la actividad 5).	Plan de la Demanda del Servicio PL-SGI-005
3.	Gerente de Operaciones	Se recibe requerimiento de Nuevo Servicio / Modificación de Servicio	Se recibe una necesidad de crear un servicio nuevo o modificar un servicio actual para satisfacer las necesidades del mismo, lo anterior puede ser detonado por el proceso de cambios, incidentes de seguridad o problemas. (Continúa con la actividad 4).	N/A
4.	Gerente de Operaciones	Establecer recursos del servicio para satisfacer los requerimientos.	Se llena el formato de Deamanda del servicio donde se especificaran los recursos que son necesarios para soportar el servicio y su variación de demanda en el periodo pronosticado. (Continúa con la actividad 5).	Plan de la Demanda del Servicio PL-SGI-005
5.	Líder del Servicio/Gerente de Operaciones	Se solicita aprobación de planeación y recursos requeridos en los servicios	Se envia el Formato de demanda lleno a Dirección General y Finanzas para obtener la aprobación de la planeación de recursos. (Continúa con la actividad 6).	N/A
6.	Dirección General/Finanzas	Evalúa requerimientos de servicio considerando la	Se evalua la planeación de recursos, determinando su viabilidad factibilidad, la estrategia del negocio, Gestión Financiera,	N/A

		estrategia del negocio, Gestión Financiera, Capacidad y Seguridad de la información	Capacidad y Seguridad de la información de la organización. (Continúa con la actividad 7).	
7.	Dirección General/Finanzas	Aprobar requerimiento de servicios	¿Se aprueba planeación / requerimientos de servicios? SI: Continúa con la actividad 8 NO: Continúa con la actividad 9	N/A
8.	Dirección General/Finanzas	Se notifica Rechazo	Se notifica el rechazo con las observaciones necesarias para la adecuación de la planeación de recursos. (Continúa con la actividad 1).	N/A
9.	Dirección General/Finanzas	Se notifica aprobación de planeación / recursos requeridos en los servicios	Se notifica la aprobación de la planeación. (Continúa con la actividad 10).	N/A
10.	Líder del Servicio	Ejerce planeación del servicio / diseña o modifica servicios	Se asignaran y evaluarán los recursos pronosticados durante el transcurso del periodo. Se brindaran entradas a los procesos de Gestión financiera, Capacidad, proveedores, niveles de servicio y disponibilidad cuando aplique.	Plan de la Demanda del Servicio PL-SGI-005
Fin del procedimiento				

5. Indicadores

Indicador	Descripción	Meta	Frecuencia
Planeación de la demanda	Revisión y validación de la demanda de acuerdo a nuevos requerimientos, servicios, clientes.	90%	Por evento

6. Políticas

- i. La revisión de la demanda se deberá ejecutar al menos una vez al año.

7. Documentos relacionados

- P-SGI-004 Gestión Financiera.
- P-SGI-008 Gestión de Proveedores.
- P-SGI-010 Gestión de la Capacidad.
- P-SGI-012 Gestión de la Disponibilidad.
- P-SGI-013 Gestión de Niveles de Servicio.
- P-SGI-015 Gestión de Seguridad de la Información.
- P-SGI-018 Gestión de Incidentes de Seguridad.
- P-SGI-020 Gestión de Problemas.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.