[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Comment [BV1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

PLAN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL SERVICIO (SGS)

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

Comment [BV2]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
xx/xx/2013	0.1	Branimir Valentic	Plantilla básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS 3

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 3

3. PLAN DE GESTIÓN DE SERVICIOS 3

3.1 ALCANCE 3
3.2 OBJETIVOS 4
3.3 REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS 4
3.4 LIMITACIONES 4
3.5 POLÍTICAS, NORMAS, REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES 4
3.6 ROLES, FACULTADES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN 4
3.7 RECURSOS NECESARIOS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO 5
3.8 INTERFACES DE PROCESOS 6
3.9 PROCESOS OPERADOS POR TERCEROS 6
3.10 GESTIÓN DE RIESGOS 7
3.11 AUDITORÍA INTERNA 7
3.12 SOPORTE TECNOLÓGICO 7
3.13 MEDICIÓN E INFORMES 7
3.14 REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN 8
3.15 CAMBIOS 8

4. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS 8

5. APÉNDICES 8

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este documento es definir el objetivo, requerimientos y recursos necesarios para ejecutar los servicios.

Este documento se aplica a todo el Sistema de gestión de servicios (SGS).

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización] que se encuentran dentro del alcance del SGS, como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en el SGS.

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2011, capítulos 4.1.1: 4.1.4; 4.2., 4.4.1, 4.4.2, 4.5.1., 4.5.2, 4.5.3.
- Política del SGSI
- Procedimiento de comunicación
- Procedimiento para Auditoría interna
- Minutas de Revisión por parte de la dirección
- Proceso de gestión del catálogo de servicios
- Proceso de gestión de relaciones del negocio
- Proceso de gestión de capacidad
- Proceso de gestión de continuidad de servicios de TI (ITSCM)
- Proceso de gestión de niveles de servicios
- Proceso de gestión financiera
- Proceso de gestión de proveedores
- Proceso de diseño y transición de servicios nuevos o modificados

3. Plan de gestión de servicios

3.1 Alcance

El alcance del SGS incluye a toda la organización y sus servicios (consultar el Catálogo de servicios en el Apéndice del proceso de gestión del catálogo de servicios) de [nombre de la organización].

Los aspectos tomados en cuenta para el alcance del SGS son ubicación, clientes, ubicación de clientes y tecnología.

3.1.1. Ubicación

Las siguientes ubicaciones de [nombre de la organización] están incluidas en el alcance del SGS:

[Ubicación]

3.1.2. Clientes

Comment [BV3]: Modifique en caso que sea necesario. Esto puede ser; por ej., solo una unidad de la organización como [nombre del departamento de TI]. Si hay solo un departamento en el alcance del SGS, puede incluir el plan organizativo de la empresa que demuestre claramente qué departamento está incluido en el alcance del SGS.

Comment [BV4]: Modifique en caso que sea necesario. En lugar de todos los servicios, aquí puede ser, por ejemplo, servicios de impresión.

Comment [BV5]: Detalle todas las ubicaciones desde la que se brindan servicios. Para evitar ambigüedades, indique el domicilio de las ubicaciones.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

El alcance del SGS involucra a todos los clientes que utilizan servicios provistos por [parte de la organización incluida en el alcance]. Se puede encontrar una lista de clientes en el Proceso de gestión de relaciones del negocio.

Comment [BV6]: Modifique en caso que sea necesario. Aquí puede ser, por ejemplo, solo clientes internos, solo clientes externos, solo un departamento de la organización, etc.

3.1.3. Tecnología

Toda la tecnología que brinda soporte a los servicios del SGS también están incluidas en el alcance del SGS.

3.2 Objetivos

Los objetivos generales del sistema de gestión del servicio son:

Comment [BV7]: Modifique los objetivos según sus necesidades.

- Proporcionar excelencia en la gestión operacional de servicios de TI.
- Demostrar capacidad para brindar servicios que cumplan los requerimientos de los clientes.
- Monitorear y mejorar la calidad de los servicios proporcionados.

3.3 Requerimientos de servicios

El [Gerente de nivel de servicios] es el responsable de documentar y mantener los requerimientos de servicio de los clientes en Requerimientos de nivel de servicios (consulte el Proceso de gestión de niveles de servicio). Además de los requerimientos de servicios definidos, los servicios incluidos en el alcance del SGS deben cumplir con otros sistemas de gestión de [nombre de la organización]:

Comment [BV8]: Modifique si los requerimientos de servicios están documentados en algún otro documento.

- [Sistema de gestión de calidad]
- [Sistema de gestión de seguridad de la información]
- […]

3.4 Limitaciones

Las siguientes limitaciones influyen sobre el SGS:
[detalle todas las limitaciones conocidas]

Comment [BV9]: Por ej., falta de conocimiento del propio personal para ejecutar el SGS.

3.5 Políticas, normas, requerimientos legales y normativos y obligaciones contractuales

El Plan del SGS debe hacer referencia a las siguientes políticas, normas y requerimientos:

- Lista de políticas
  - [lista]
- Lista de normas
  - [lista]
- Lista de requerimientos legales y normativos
  - [lista]
- Lista de obligaciones contractuales
  - [consulte el Portafolio de acuerdos con el cliente en el Apéndice proceso de gestión de nivel de servicios]

Comment [BV10]: Detalle todas las políticas a las que debe hacer referencia el SGS, pero que no forman parte del SGS.

Comment [BV11]: Por ej., ISO 20000, ISO 27001

Comment [BV12]: Por ej., ley de protección de datos.

Comment [BV13]: Ejemplo para lista de SoA. Indique todos los contratos que hacen referencia a los servicios dentro del alcance del SGS.

3.6 Roles, facultades y responsabilidades de gestión

Los marcos de autoridades, responsabilidades y roles en los procesos están definidos en los documentos del proceso.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Las autoridades y responsabilidades para procesos y planes de gestión del servicio están definidas en los mismos documentos de los procesos.

Las autoridades y responsabilidades para los servicios están definidas en la Lista de servicios (consulte Lista de servicio en el apéndice).

3.7 Recursos necesarios para alcanzar los objetivos de gestión del servicio

Los documentos del proceso incluidos en el alcance del SGS definen qué recursos son necesarios. Además, para definir, implementar y mantener el SGS son necesarios los siguientes recursos humanos:

Rol	Descripción
[descripción del rol]	• Establecer y comunicar el alcance, política y objetivos para gestión del servicio. • Comunicar la importancia de cumplir los requerimientos de servicios, como también los requerimientos legales y normativos y las obligaciones contractuales. • Asegurar la provisión de recursos. • Realizar revisiones por parte de la dirección [una vez al año]. • Asegurar que se evalúen y gestionen los riesgos de los servicios. • Comunicar cómo el SGS está alineado con los objetivos de negocio y con los requerimientos de clientes. • Asegurar que las facultades y responsabilidades de gestión del servicio estén definidas y actualizadas (consultar la sección "Roles y responsabilidades" en los documentos de los procesos). • Asegurar que está implementado y documento el procedimiento para comunicación. • Aprobar la política de seguridad de la información. • Designar el representante de la gerencia.
[descripción del rol]	• Asegurar que se ejecuten las actividades para identificar, documentar y cumplir los requerimientos de servicios. • Asignar facultades y responsabilidades para garantizar que los procesos de gestión de servicios sean diseñados, implementados y mejorados de acuerdo con la política y los objetivos de gestión de servicios. • Asegurar que los procesos de gestión de servicios estén integrados con otros componentes del SGS. • Asegurar que los activos, incluidas las licencias, utilizados para la prestación de servicios sean gestionados de acuerdo con los requerimientos legales y normativos y con las obligaciones contractuales. • Informar a la alta gerencia el desempeño y las oportunidades de mejora del SGS y de los servicios suministrando información en las reuniones de revisión por parte de la dirección (consultar Minutas de revisión por parte de la dirección). • Coordinar, con los gerentes de procesos, la definición de las competencias necesarias para el personal. • Identificar y evaluar los recursos necesarios para cumplir los objetivos de gestión del servicio. • Asegurar que el personal sea consciente de cómo ellos contribuyen al cumplimiento de los objetivos y de los requerimientos de gestión de servicios. • Controlar y proteger ante posibles conflictos de interés entre los procesos incluidos dentro del alcance del SGS.
[descripción del rol]	• Asegurar que se lleve a cabo la capacitación y demás acciones para adquirir las competencias necesarias (consultar al apéndice Plan de capacitación y concienciación). • Evaluar la eficacia de las acciones ejecutadas. • Ayudar a la alta gerencia y asegurar que el personal sea consciente de cómo ellos

Comment [BV14]: Si cuenta con descripciones del trabajo para las personas que tienen estos roles indique esas responsabilidades en sus descripciones del trabajo. En caso contrario, póngalo aquí.

Comment [BV15]: Corresponde a lo que la norma refiere como "Alta gerencia." Alguien de la gerencia de mayor jerarquía de la organización; por ejemplo, CIO (Jefe de Información) o COO (Jefe Operativo), etc.

Comment [BV16]: Corresponde a lo que la norma refiere como "Representante de la gerencia". Generalmente, el Gerente del SGS.

Comment [BV17]: Esto se puede hacer, por ej.
•Mediante reuniones anuales de verificación de desempeño para reforzar este punto.
•Incluyendo esto (con ejemplos reales como "Resolver el 50% de los incidentes en la primera llamada") en la descripción del trabajo del empleado. Mencionando este tema por escrito (por ejemplo, por correo electrónico) al hacer referencia a su productividad.

Comment [BV18]: El gerente de recursos humanos o algún otro rol responsable de la gestión de RR. HH. dentro de la organización.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

	contribuyen al cumplimiento de los objetivos y de los requerimientos de gestión de servicios. • Mantener los correspondientes registros de capacitación, habilidades y experiencia.

Los requerimientos de competencias para los roles incluidos en el alcance del SGS son definidos por el [Gerente del proceso específico incluido en el SGS].

Comment [BV19]: O, por ej., clasificación del trabajo.

Los recursos técnicos necesarios para dar soporte al SGS están definidos en el Plan de la capacidad (consultar en el apéndice Proceso de gestión de capacidad).

Los recursos financieros necesarios para dar soporte al SGS están definidos en el Proceso de gestión financiera.

Los recursos de información necesarios para dar soporte al SGS están definidos en los documentos y registros del SGS.

3.8 Interfaces de procesos

Las interfaces, que incluyen tipo, método y frecuencia de la información intercambiada entre los procesos incluidos en el alcance del SGS se describen en los documentos y actividades de los procesos.

Las interfaces y la integración entre procesos del SGS y los demás componentes del SGS están detalladas en cada documento de proceso y definen qué resultados se generan y qué datos de entrada utilizan.

3.9 Procesos operados por terceros

Los siguientes procesos, o partes de procesos, son operados por terceros:

Proceso	Tercero	Relación definida en el documento
[Gestión de incidentes]	[nombre de la empresa]	[nombre del contrato]
[Presupuesto y contabilidad]	[Departamento de finanza corporativa]	[nombre del documento OLA]

Los proveedores que operan partes de los procesos son gestionados por el Proceso de gestión de proveedores (consultar Proceso de gestión de proveedores). Los grupos o clientes internos que operan partes de los procesos son gestionados por el Proceso de gestión de nivel de servicios (consultar Proceso de gestión de nivel de servicios).

En los casos en que los procesos, o partes de procesos, sean operados por terceros, [nombre de la organización] mantiene el gobierno de esos procesos demostrando:

- Responsabilidad por los procesos y facultad para requerir el cumplimiento de los procesos.
- Control de la definición del proceso y de las interfaces con otros procesos.
- Determinación del desempeño de los procesos y cumplimiento de los requerimientos de los procesos.
- Control de la planificación y priorización de las mejoras de procesos.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Los gerentes de procesos de los procesos (o de partes de procesos) operados por terceros son responsables de demostrar el gobierno de los mismos suministrando documentos y registros, como por ejemplo, contratos (Acuerdo de nivel operacional para los internos y Contratos de soporte para externos), Minutas de reuniones, informes de desempeño de proveedores (consultar Informe de desempeño de proveedores en el apéndice del Proceso de gestión de proveedores) y descripciones de procesos.

Comment [BV20]: Consultar el Apéndice del Proceso de gestión de nivel de servicios.

3.10 Gestión de riesgos

Comment [BV21]: Si usted ha implementado ISO 27001 consulte la metodología de gestión de riesgos que está usando en función de esa norma.

El [descripción del rol] es el responsable de identificar los riesgos y de completar la Evaluación y tratamiento de riesgos (consultar el Apéndice de Gestión de continuidad de servicios de TI). El nivel de riesgo se calcula de acuerdo a la metodología acordada.

Criterios de aceptación de riesgos: los valores 0, 1 y 2 indican riesgos aceptables, mientras que los valores 3 y 4 indican riesgos no aceptables. Los riesgos no aceptables deben ser tratados. Las medidas de tratamiento se ingresan en el apéndice Evaluación y tratamiento de riesgos del Proceso de gestión de continuidad del servicio.

3.11 Auditoría interna

La auditoría interna se describe en el Procedimiento para auditoría interna (consultar Procedimiento para auditoría interna en Auditoría interna).

3.12 Soporte tecnológico

[nombre de la organización] utiliza [nombre de la herramienta] para dar soporte al SGS.

Comment [BV22]: Indicar las herramientas que se utilizan para dar soporte al SGS; por ej.,
[nombre de la herramienta]: para eventos.
[nombre de la herramienta]: para gestión de documentos, etc.

3.13 Medición e informes

La eficacia del SGS se mide:

- a nivel de proceso
- por auditoría interna (consultar Informe de auditoría interna en el Apéndice de Auditoría interna)
- por auditoría externa
- a través de la revisión por parte de la dirección del cumplimiento de los objetivos del SGS

Cada proceso incluido dentro del alcance del SGS ha definido Indicadores clave de desempeño (KPI) y Factores críticos de éxito (CSF). La responsabilidad de definir los KPI y CSF para los procesos incluidos dentro del alcance del SGS está definida en el mismo proceso.

Los gerentes de procesos son responsables de garantizar que se ejecuten las mediciones y que se generen informes de los procesos bajo su responsabilidad.

Los [Gerentes de procesos] son responsables de generar Informes (consultar Informe del servicio en el apéndice del Proceso de gestión de nivel de servicios, Informe de auditoría interna y Plan de capacitación y concienciación en el Apéndice, como también la sección "Medición y métricas" en el alcance de cada proceso del SGS.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.

Los gerente de procesos son responsables de tomar decisiones y ejecutar acciones en base a los resultados de los informes de servicios. Las acciones acordadas deben ser comunicadas a todos los involucrados en los procesos medidos; por ej., actividad.

3.14 Revisión por parte de la dirección

La [alta gerencia] organiza las reuniones de revisión por parte de la dirección [una vez al año] para controlar la capacidad del SGS y de los servicios para el cumplimiento de los objetivos y de los requerimientos de gestión del servicio. El [Gerente del SGS] registra las Minutas de revisión por parte de la dirección.

3.15 Cambios

Los cambios sobre el SGS son iniciados por el [Gerente del SGS], son aprobados por [alta gerencia] y ejecutados a través del Proceso de gestión de cambios.

4. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año. Antes de revisar este plan, el [Gerente del SGS] debe revisar los planes para los procesos incluidos dentro del alcance del SGS.

Comment [BV23]: El rol correspondiente en la alta dirección.

Comment [BV24]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

5. Apéndices

- Apéndice 1: Lista de servicios
- Apéndice 2: Plan de capacitación y concienciación

[cargo]

[nombre]

_____

[firma]

Comment [BV25]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.

©2013 Plantilla para clientes de EPPS Services Ltd. www.20000Academy.com, según Contrato de licencia.