

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Commented [20A1]: 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:	

Commented [20A2]: 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.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	20000Academy	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 OBJETIVOS.....	3
3.2 REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS	4
3.3 LIMITACIONES.....	4
3.4 POLÍTICAS, NORMAS, REQUERIMIENTOS LEGALES Y NORMATIVOS Y OBLIGACIONES CONTRACTUALES.....	4
3.5 ROLES, FACULTADES Y RESPONSABILIDADES DE GESTIÓN.....	4
3.6 RECURSOS NECESARIOS PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO	5
3.7 PROCESOS OPERADOS POR TERCEROS.....	6
3.8 GESTIÓN DE RIESGOS	6
3.9 AUDITORÍA INTERNA.....	7
3.10 SOPORTE TECNOLÓGICO	7
3.11 MEDICIÓN E INFORMES	7
3.12 REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN	7
3.13 CAMBIOS.....	7
4. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS	7
5. APÉNDICES.....	8

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito del presente documento es definir el alcance, los requerimientos, responsabilidades 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 20000-1:2018, capítulos 5.1.b), 5.3, 6.3, 7.1, 7.2, 7.5.4.c), 8.2.3.1, 9.4
- Política del SGS
- Alcance del SGS
- Política de Gestión de Riesgos
- Procedimiento para el Control de Documentos y Registros
- Procedimiento para Auditoría interna
- Minutas de Revisión por parte de la dirección
- Proceso de gestión de relaciones del negocio
- Proceso de gestión de capacidad
- Proceso de gestión de continuidad del servicio
- Proceso de gestión de nivel de servicios
- Proceso de elaboración del presupuesto y contabilidad para servicios
- Proceso de gestión de proveedores
- Proceso de diseño y transición de servicios

3. Plan de gestión de servicios

3.1 Objetivos

medición de la revisión por dirección.

Los objetivos de calidad son consistentes con la Política del SGS y están prescritos para todos los niveles y funciones de [nombre de la organización], teniendo en cuenta los requerimientos aplicables, la relevancia con la conformidad de productos y servicios, y la mejora de la satisfacción del cliente.

Commented [20A3]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "03_Política_del_SGS"

Commented [20A4]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "02_Alcance_del_SGS"

Commented [20A5]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "05_Gestion_de_riesgos"

Commented [20A6]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "00_Gestion_de_documentos"

Commented [20A7]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "12_Auditoria_Interna"

Commented [20A8]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "13_Revisión_por_parte_de_la_dirección"

Commented [20A9]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "07_Procesos_Relacion_y_Acuerdo / 07.1_Gestion_de_relaciones_del_negocio"

Commented [20A10]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "08_Procesos_Oferta_y_Demanda / 08.3_Gestion_de_capacidad"

Commented [20A11]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "11_Procesos_Aseguramiento_del_Servicio / 11.2_Gestion_de_continuidad_del_servicio_de_TI"

Commented [20A12]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio"

Commented [20A13]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "08_Procesos_Oferta_y_Demanda / 08.1_Presupuesto_contabilidad_para_servicios"

Commented [20A14]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.3_Gestion_de_proveedores"

Commented [20A15]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en "09_Procesos_Diseño_Construcción_y_Transición_de_Servicios / 09.2_Diseño_y_Transición_del_Servicio"

Commented [20A16]:

Commented [20A17]:

- Reducir el número de cambios TIO fallidos un 10% a lo largo del próximo año.

3.2 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 (tal y como se describe en el Proceso de gestión de nivel 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]:

3.3 Limitaciones

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

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

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

- [detalle de políticas, normas y requerimientos]
- [detalle de políticas, normas y requerimientos]
- [detalle de políticas, normas y requerimientos]
- Lista de obligaciones contractuales y por qué estas aplican al SGS y a los servicios
 - [consulte el Portafolio de acuerdos con el cliente en el Apéndice proceso de gestión de nivel de servicios]

[cargo] debe comunicar cualquier cambio en políticas, normas, y requerimientos legales, regulatorios y contractuales a todos los empleados en el alcance del SGS tan pronto como sean conocidos.

3.5 Roles, facultades y responsabilidades de gestión

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

Comunicados relativos a cambios de rol en el SGS serán comunicados por [cargo] a todos los empleados involucrados en el alcance del SGS, como mínimo con una semana de antelación.

Commented [20A18]: Sólo son ejemplos que puedes usar para definir objetivos. Puedes incluir también objetivos adicionales que puedan ser relevantes para tu organización.

Commented [20A19]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

Commented [20A20]: Modifique si los requerimientos de servicios están documentados en algún otro documento.

Commented [20A21]: Puede eliminar esta oración y estos puntos si no cuenta con otros sistemas de gestión.

Commented [20A22]: Por ej., falta de conocimiento del propio personal para ejecutar el SGS.

Commented [20A23]:
[detalle de comentarios]

Commented [20A24]: Lista de todos los estándares que pueden tener relación con el SGS. Describe también cómo pueden impactar al SGS y a los servicios.

Commented [20A25]: En la lista de estándares, puedes incluir [detalle de comentarios]

Commented [20A26]:
[detalle de comentarios]

Commented [20A27]: Algunos ejemplos de requerimientos legales y regulatorios que pueden aplicar al SGS son los siguientes [detalle de comentarios]

Commented [20A28]: Por ejemplo, un cliente puede tener requerimientos específicos con respecto al formato y frecuencia de los informes del desempeño del servicio.

Commented [20A29]:
[detalle de comentarios]

Commented [20A30]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Commented [20A31]:
[detalle de comentarios]

Commented [20A32]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Commented [20A33]: Puedes cambiar esto de acuerdo a las prácticas de tu organización.

3.6 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]	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
[descripción del rol]	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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.
[descripción del rol]	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar el Plan de Concienciación y Capacitación • 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 su personal sea consciente de cómo ellos contribuyen al cumplimiento de los objetivos y de los requerimientos de gestión de servicios. • Mantener los correspondientes registros de capacitación, habilidades y experiencia.

Commented [20A34]: Si cuenta con descripciones del trabajo

Commented [20A35]: 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.

Commented [20A36]: Corresponde a lo que la norma refiere como Representante de la gerencia. Generalmente, el Gerente del SGS.

Commented [20A37]:

Commented [20A38]: El gerente de recursos humanos o algún otro rol responsable de la gestión de RR. HH. dentro de la organización.

[nombre de la organización]

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].

Commented [20A39]: O, por ej., clasificación del trabajo.

Los recursos técnicos necesarios para dar soporte al SGS están definidos en el Plan de la capacidad.

Commented [20A40]: Puedes encontrar una plantilla para este documento "08_Procesos_Oferta_y_Demanda / 08.3_Gestion_de_capacidad"

Los recursos financieros necesarios para dar soporte al SGS están definidos dentro del alcance del Proceso de Presupuesto y Contabilidad para Servicios.

Commented [20A41]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "08_Procesos_Oferta_y_Demanda / 08.1_Presupuesto_contabilidad_para_servicios"

3.7 Procesos operados por terceros

[cargo] es responsable de mantener, actualizar, y revisar (anualmente) la lista de Procesos Operados por Terceras Partes.

Commented [20A42]:

Los roles de proceso, las responsabilidades, y el marco de trabajo de cada autoridad, se definen en los documentos de cada proceso.

Commented [20A43]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Cualquier tercera parte que opere parcialmente o completamente procesos del alcance del SGS, utilizará los procedimientos acordados con la organización.

Commented [20A44]: Puedes modificar esto de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Cuando un proveedor esté operando un proceso o parte de un proceso, la organización gestionará la relación con este proveedor a través del Proceso de Gestión de Proveedores.

internos, a través del Proceso de Gestión de Niveles de Servicio.

Commented [20A45]: Por ejemplo, el primer nivel de soporte

Ninguno de los procesos incluidos dentro del alcance del SGS están actualmente operados por terceras partes.

Commented [20A46]: Borrar esta frase si tienes procesos operados por terceros.

3.8 Gestión de riesgos

Commented [20A47]: Si usted ha implementado ISO 27001 consulte la metodología de gestión de riesgos que está usando en función de esa norma.

Este enfoque de gestión del riesgo, junto con el criterio de aceptación del riesgo, roles y responsabilidades, están documentadas en la Política de Gestión del Riesgo.

Commented [20A48]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "05_Gestion_de_riesgos"

3.9 Auditoría interna

La auditoría interna se describe en el Procedimiento para auditoría interna.

Commented [20A49]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "12_Auditoria_Interna".

3.10 Indicadores

El sistema de gestión del servicio (SGS) se mide a través de los indicadores.

Commented [20A50]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

3.11 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

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 como se define en cada proceso.

Los gerentes 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.

3.12 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

Commented [20A51]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

Commented [20A52]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

Commented [20A53]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

3.13 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.

Commented [20A54]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

Commented [20A55]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios"

4. Validez y gestión de documentos

[nombre de la organización]

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.

Commented [20A56]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

Commented [20A57]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

Commented [20A58]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

5. Apéndices

- Apéndice 1 – Lista de Procesos Operados por Terceras Partes
- Apéndice 2 – Lista de Servicios
- Apéndice 3 – Plan de capacitación y concienciación

[cargo]

[nombre]

[firma]

Commented [20A59]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.