

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Commented [20A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## ALCANCE 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	Descripción básica del documento plantilla

## Tabla de contenidos

<b>1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>3</b>
3.1 CUESTIONES INTERNAS Y EXTERNAS .....	3
3.2 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	4
3.3 SERVICIOS ENTREGADOS POR LA ORGANIZACIÓN .....	4
3.4 DEFINICIÓN DEL ALCANCE .....	4
3.4.1 Localización .....	4
3.4.3 Tecnología .....	4
<b>4. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>4</b>

## 1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este documento es definir los límites y aplicabilidad del SGS, y establecer su alcance.

Este documento aplica a todos los roles, actividades, procesos y documentos incluidos en el Sistema de Gestión de Servicios (SGS).

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización] que están dentro del ámbito del SGS (Ejemplo: todos los empleados a los que se les ha asignado un rol dentro del SGS), así como todos los terceros que tienen un rol en el SGS

**Commented [20A3]:** Por favor, incluye el nombre de tu organización

## 2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 4.1, 4.2, 4.3, y 7.5.4.a)
- Política SGS
- Plan SGS
- Todos los procesos incluidos dentro del alcance del SGS

**Commented [20A4]:** Puedes encontrar una plantilla para este document en la carpeta "03\_Politica\_del\_SGS"

**Commented [20A5]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "04\_Plan\_de\_SGS"

## 3. Alcance de la Gestión del Servicio

### 3.1 Cuestiones internas y externas

Las siguientes cuestiones externas han sido consideradas por [nombre de la organización] en el contexto de su propósito y dirección estratégica:

- factores tecnológicos:
  - o [lista]
- factores de mercado:
  - o [lista]
- factores legales y regulatorios que pueden afectar al entorno de la organización:
  - o [lista]

**Commented [20A6]:** Ejemplo: Nuevas tecnologías del sector, materiales y equipamiento, caducidad de patentes, código ético profesional.

**Commented [20A7]:** Ejemplo: Competencia, incluyendo el mercado que comparte la organización, productos similares, o servicios, tendencias líderes del mercado, tendencias de crecimiento de clientes, estabilidad del mercado, relaciones de la cadena de suministro.

**Commented [20A8]:** Ejemplo: Estándares y regulaciones de la industria (Ejemplo: PCI-DSS, HIPAA, GDPR, etc)

Además, para determinar el alcance del SGS, se han tenido en cuenta las siguientes cuestiones internas:

- rendimiento general de la organización
- factores relativos a recursos, como la infraestructura, el entorno para el funcionamiento de la organización y el conocimiento organizativo

**Commented [20A9]:**

[organization name]

Debido a la naturaleza dinámica de los problemas internos y externos, [Alta Dirección] los revisará [anualmente] e identificará los cambios necesarios en el alcance del SGS.

**Commented [20A10]:** Ejemplo: CEO, CFO, CTO, CIO, etc.

**Commented [20A11]:** Por favor, modificalo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

### 3.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las siguientes partes interesadas, y sus correspondientes requerimientos, han sido identificados por la organización como relevantes para el SGS:

	Requerimientos
Cientes	Ejemplo: requerimientos relacionados con la calidad del servicio, reporte, facturación, etc
Reguladores	Ejemplo: Requerimientos de reportes periódicos, notificaciones de incidentes, etc.

**Commented [20A12]:**

**Commented [20A13]:** Sólo son ejemplos; por favor, modificalo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A14]:**

**Commented [20A15]:**

### 3.3 Servicios entregados por la organización

La lista completa de servicios entregados, o prestados por la organización, junto con las respectivas autoridades y responsabilidades, puede consultarse en el [Catálogo de Servicios](#)

**Commented [20A16]:** Puedes encontrar una plantilla para este document en la carpeta "06\_Procesos\_del\_Catalogo\_de\_Servicios / 06.1\_Gestion\_del\_Catalogo\_de\_Servicios".

### 3.4 Definición del alcance

Los parámetros utilizados para el alcance del SGS son la ubicación, clientes, ubicación del cliente, y la tecnología. Estos puntos se especifican en los párrafos siguientes

**Commented [20A17]:** Si el SMGS no aplica a toda la organización, puede cambiarlo según sea necesario.

#### 3.4.1. Localización

Las siguientes localizaciones de [nombre de organización] están dentro del alcance del SGS: [Localización(es)]

**Commented [20A18]:** Si todos los servicios incluidos en el Catálogo de Servicios no están en el alcance del SGS, puede

#### 3.4.3. Tecnología

**Commented [20A19]:** Lista de todas las localizaciones desde donde entregan o proporcionan los servicios. Evita ambigüedades incluyendo la dirección de cada localización.

**Commented [20A20]:** Los dispositivos que no son propiedad

## 4. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido a partir de [fecha].

**Commented [20A21]:** Por favor, inserta el cargo adecuado de acuerdo a las prácticas empleadas en tu organización. Por ejemplo: CEO, CIO, Director TI, Responsable TI, Responsable del SGS, etc.

El propietario de este documento es [cargo], que debe comprobar y, si es necesario, actualizar el

**Commented [20A22]:** Sólo es una recomendación; ajusta la frecuencia según corresponda.

**Commented [20A23]:**

[organization name]

---

[cargo]

[nombre]

[firma]

[firma]

**Commented [20A24]:** Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos y registros establece que los documentos en papel deben ser firmados.