

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

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

PROCESO DE DISEÑO Y TRANSICIÓN DE SERVICIOS

| | |
|----------------------------|--|
| 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. VISIÓN GENERAL DEL PROCESO | 3 |
| 3.1. CONTROL DE ACTIVIDADES Y ELEMENTOS DE CONFIGURACIÓN (EC) | 3 |
| 4. ACTIVIDADES DEL PROCESO | 3 |
| 4.1. PLANIFICACIÓN DE SERVICIOS NUEVOS O MODIFICADOS | 3 |
| 4.1.1. <i>Requerimientos del servicio</i> | 4 |
| 4.1.2. <i>Planificación</i> | 4 |
| 4.2. DISEÑO Y DESARROLLO DE SERVICIOS NUEVOS O MODIFICADOS | 4 |
| 4.2.1. <i>Diseño</i> | 4 |
| 4.2.2. <i>Construcción</i> | 5 |
| 4.3. TRANSICIÓN DE SERVICIOS NUEVOS O MODIFICADOS | 5 |
| 4.3.1. <i>Prueba</i> | 5 |
| 4.3.2. <i>Despliegue</i> | 5 |
| 4.3.3. <i>Informe</i> | 5 |
| 5. ROLES Y RESPONSABILIDADES | 6 |
| 5.1. GERENTE DE COORDINACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DISEÑO | 6 |
| 5.2. GERENTE DE VALIDACIÓN Y PRUEBAS DEL SERVICIO | 6 |
| 5.3. EJECUTOR DE VALIDACIÓN Y PRUEBAS DEL SERVICIO | 6 |
| 6. MEDICIÓN Y REPORTE | 7 |
| 7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO | 7 |
| 8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS | 8 |
| 9. APÉNDICES | 8 |

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades del proceso de diseño y transición de servicios.

Este documento se aplica a todos los procesos y actividades del SGS.

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

Commented [20A3]: Por favor, incluye el nombre de tu empresa.

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 7.5.4.e, 8.5.2
- Proceso de gestión de nivel de servicios
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de gestión de configuración
- Proceso de gestión de relaciones del negocio

Commented [20A4]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

Commented [20A5]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

Commented [20A6]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06_Procesos_del_Catalogo_de_Servicios / 06.3_Gestion_de_configuracion".

Commented [20A7]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.1_Gestion_de_relaciones_del_negocio".

Commented [20A8]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

3. Visión general del proceso

El alcance del proceso de Diseño y transición de servicios incluye a todos los servicios nuevos o modificados que potencialmente pueden tener gran impacto sobre los servicios o los clientes, según se define en la Política de cambios.

Los objetivos del proceso de diseño y transición de servicios son:

- Controlar la planificación, el diseño y entrega de servicios nuevos o modificados (de acuerdo con los criterios definidos en la Política de cambios).

Commented [20A9]:

3.1. Control de actividades y Elementos de Configuración (EC)

La evaluación, aprobación, programación y revisión de un servicio nuevo o modificado es controlada por el proceso de Gestión de Cambios. Los elementos de configuración (EC) afectados por los servicios nuevos o modificados son controlados por el proceso de Gestión de Configuración.

4. Actividades del proceso

4.1. Planificación de servicios nuevos o modificados

4.1.1. Requerimientos del servicio

El Gerente del Nivel de Servicio es el responsable de identificar los requerimientos para los servicios nuevos o modificados y de incluirlos en los **Requerimientos de nivel de servicios (SLR)**.

Commented [20A10]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

4.1.2. Planificación

Como datos de ingreso para la planificación, el Gerente de Coordinación de la Planificación y Diseño garantiza que se tengan en consideración los siguientes aspectos:

- **Impacto financiero, organizacional y técnico de la prestación de servicios nuevos o modificados.**
- **Impacto potencial de los servicios nuevos o modificados sobre el SGS.**

Commented [20A11]:

El Gerente de Coordinación de Planificación y Diseño es el responsable de planificar los servicios nuevos o modificados y, en función de los requerimientos definidos en Los Requerimientos de Nivel de Servicio (SLR) elabora el Paquete de diseño de servicios (mirar SDP).

El Gerente de Coordinación de Planificación y Diseño es el responsable de garantizar que se definan los siguientes puntos dentro del alcance de las actividades de planificación (consultar SDP):

- **Autoridades y responsabilidades sobre las actividades de diseño, construcción y transición.**
- **Actividades que deben realizar la organización u otras partes, incluidas las relacionadas con sus interfaces.**
- **Comunicación con las partes interesadas.**
- **Recursos humanos, técnicos, financieros y de información.**
- **Plazos para las actividades planificadas.**
- **Identificación, evaluación y gestión de riesgos.**
- **Dependencias de otros servicios.**

Commented [20A12]:

4.2. Diseño y desarrollo de servicios nuevos o modificados

4.2.1. Diseño

El Gerente de Coordinación de Planificación y Diseño es el responsable de garantizar que en el diseño y documentación de los servicios nuevos o modificados se incluya como mínimo lo siguiente:

[nombre de la organización]

- Administrar activos y componentes de pruebas.
- Generar informes y realizar mediciones.

Commented [20A23]: Sólo son recomendaciones; puedes borrar, o incluir elementos adicionales de acuerdo a las prácticas de tu organización.

6. Medición y reporte

El Gerente de coordinación de planificación y diseño es responsable de:

- Definir y revisar [anualmente] los Factores Críticos de Éxito (CSFs) que soportan los actuales objetivos definidos para el SGS en el Plan del SGS, y los correspondientes KPIs que pueden ser utilizados para monitorizar el progreso de cumplimiento de los CSFs.

Commented [20A24]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Commented [20A25]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13_Revisión_por_parte_de_la_direccion".

Commented [20A26]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A27]: [Redacted]

Cuando se actualicen los objetivos del SGS en el Plan del SGS, el Gerente de coordinación de planificación y diseño revisa y actualiza los CSFs y los KPIs en la **Matriz de Mediciones del Proceso**, para reflejar los nuevos objetivos.

Commented [20A28]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A29]: You can find a template for this document in the ISO 20000 Toolkit folder ISO 20000 Toolkit folder "13_Management_Review".

7. Gestión de registros guardados en base a este documento

| Nombre del registro | Ubicación de archivo | Persona responsable del archivo | Controles para la protección del registro | Tiempo de retención |
|-------------------------------------|----------------------------|---|---|---|
| Criterio de Aceptación del Servicio | [nombre de la herramienta] | Gerente de coordinación de planificación y diseño | Gerente de coordinación de planificación y diseño | Los registros se mantienen durante un periodo de [3 años] |
| Paquete de diseño de servicios | [nombre de la herramienta] | Gerente de coordinación de planificación y diseño | Gerente de coordinación de planificación y diseño | Los registros se mantienen durante un periodo de [3 años] |
| Prueba del Plan | [nombre de la herramienta] | Gerente de Validación y Pruebas del Servicio | Gerente de Validación y Pruebas del Servicio | Los registros se mantienen durante un periodo de [3 años] |

Commented [20A31]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A30]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A32]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A34]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A33]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A35]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A37]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A36]: Modifique en caso que sea necesario.

[nombre de la organización]

| | | | | |
|----------|----------------------------|---|---|---|
| | | | | años] |
| Informes | [nombre de la herramienta] | Gerente de coordinación de planificación y diseño | Gerente de coordinación de planificación y diseño | Los registros se mantienen durante un periodo de [3 años] |

Commented [20A38]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A40]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A39]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A41]: Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

8. 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.

Commented [20A42]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Commented [20A43]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.

9. Apéndices

- Apéndice 1 – Criterios para la aceptación de servicios
- Apéndice 2 – Paquete de diseño de servicios
- Apéndice 3 – Planificación de pruebas

[cargo]

[nombre]

[firma]

[firma]

Commented [20A44]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.