

[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 GESTIÓN DE PETICIONES DEL SERVICIO

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 contenidos

<b>1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>3</b>
<b>3. VISIÓN GENERAL DEL PROCESO .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ACTIVIDADES DEL PROCESO .....</b>	<b>3</b>
4.1. REGISTRO DE PETICIONES DEL SERVICIO.....	4
4.2. PRIORIZACIÓN DE PETICIONES DEL SERVICIO .....	4
4.3. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES DEL SERVICIO .....	5
4.4. ESCALADO.....	5
4.4.1. Escalado funcional.....	5
4.4.2. Escalado jerárquico.....	5
4.5. RESOLUCIÓN.....	6
4.6. GESTIÓN DE CAMBIOS .....	6
<b>5. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>6</b>
5.1. GERENTE PETICIONES DE CAMBIO.....	6
5.2. ANALISTA DE PRIMERA LÍNEA (PRIMER NIVEL).....	7
5.3. ANALISTA DE SEGUNDA LÍNEA (SEGUNDO NIVEL).....	7
<b>6. MEDICIÓN Y REPORTE .....</b>	<b>7</b>
<b>7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO .....</b>	<b>8</b>
<b>8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>8</b>
<b>9. APÉNDICES.....</b>	<b>9</b>

## 1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este documento es definir el propósito, el alcance, los principios y las actividades para el proceso de gestión de solicitudes de servicio.

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

Los usuarios de este documento son todos empleados de [nombre de la organización], así como todas las partes externas 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 8.6.2; 7.5.4.e)
- Proceso Gestión de Cambios
- Proceso Gestión de la configuración
- Proceso Gestión Seguridad de la información
- Proceso Gestión Nivel del Servicio

**Commented [20A4]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09\_Procesos\_Diseño\_Construcción\_y\_Transición\_de\_Servicios / 09.1\_Gestión\_de\_cambios".

**Commented [20A5]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06\_Procesos\_del\_Catalogo\_de\_Servicios / 06.3\_Gestión\_de\_configuración".

**Commented [20A6]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "11\_Procesos\_Aseguramiento\_del\_Servicio / 11.3\_Gestión\_de\_la\_seguridad\_de\_la\_información".

**Commented [20A7]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07\_Procesos\_de\_Relación\_y\_Acuerdo / 07.2\_Gestión\_de\_niveles\_de\_servicio".

## 3. Visión general del proceso

El propósito de la Gestión de solicitudes de servicio es soportar la calidad acordada de los servicios mediante el manejo de todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario de una manera eficaz y fácil.

El ámbito del proceso de gestión de solicitudes de servicio abarca todas las solicitudes de servicio de los servicios operativos incluidos en la Lista de servicios.

**Commented [20A8]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "04\_Plan\_de\_SGS".

Los objetivos de la Gestión de solicitudes de servicio son los siguientes:

- Aumentar la satisfacción del cliente con los servicios proporcionados a través del cumplimiento eficiente de las solicitudes de servicio
- Introducir y gestionar un proceso estandarizado para solicitudes de servicio
- Introducir, mantener y mejorar la comunicación entre la organización que apoya el SGS y los usuarios y clientes

**Commented [20A9]:**

## 4. Actividades del proceso

[nombre de la organización]

El empleado asignado para controlar la solicitud de servicio es responsable de garantizar, a medida que una solicitud de servicio progresa hacia la resolución, que cada acción se registra, es decir, se actualiza el registro de servicio, de modo que haya disponible un historial completo. Los empleados involucrados en el Proceso de Gestión de Solicitudes de Servicio utilizan el Catálogo de Solicitudes de Servicio para la clasificación, priorización, instrucciones de cumplimiento y requisitos del SLA.

#### 4.1. Registro de peticiones del servicio

[Nombre de la organización] utiliza la herramienta [nombre de herramienta] para la gestión de solicitudes de servicio. [Nombre de la herramienta] registra las solicitudes de servicio con los datos que corresponda.

Las solicitudes de servicio se pueden registrar mediante:

- Uso del portal web: [link]
- Correo electrónico: [dirección de correo electrónico]
- Teléfono:
  - o Durante las horas de servicio acordadas: [número de teléfono]
  - o Fuera del horario de servicio acordado: [número de teléfono]

Los datos obligatorios que deben registrarse son:

- Número de solicitud de servicio: se proporciona automáticamente
- Nombre del solicitante / departamento / ubicación
- Nombre de usuario / departamento / ubicación
- Marca de tiempo – Fecha y hora

#### 4.2. Priorización de peticiones del servicio

El Analista de Primera Línea es responsable de garantizar que se priorice cada solicitud de servicio. La prioridad se codifica en función de la tabla siguiente:

Código de prioridad	Descripción
1	Crítica
2	Alta
3	Medía
4	Baja
5	Planificada

Commented [20A10]:

Commented [20A11]: Por favor, escribe el link del portal web utilizado para abrir peticiones de servicio.

Commented [20A12]: Incluye la dirección de correo que se utilice para abrir una petición.

Commented [20A13]: Incluye el número en el formato adecuado.

Commented [20A14]: Incluye el número en el formato adecuado.

Commented [20A15]:

Commented [20A16]:

Commented [20A17]: Elimina esto si el número de petición no se proporciona automáticamente.

Commented [20A18]: Estos son datos que siempre son necesarios. Dependiendo de los requisitos de la organización, es

Commented [20A19]: Esto solo es un ejemplo; puedes modificar esta tabla e incluir otros niveles de prioridad de acuerdo a las prácticas de tu organización.

La prioridad de la solicitud de servicio definida por un usuario puede / no puede ser cambiada por el Analista de Primera Línea.

**Commented [20A20]:** Selecciona el que aplique de acuerdo a las prácticas de tu organización.

### 4.3. Clasificación de peticiones del servicio

El Analista de Primera Línea es responsable de la clasificación de las solicitudes de servicio durante el procedimiento de escalado. Esto incluye el seguimiento del progreso, mantener a los clientes informados de su solicitud de servicio, y cierre.

La clasificación se define en el Catálogo de solicitudes de servicio.

### 4.4. Escalado

Para aumentar la eficiencia y evitar una escalada innecesaria, el personal involucrado en la Gestión de solicitudes de servicio tiene acceso y utiliza los siguientes recursos:

- Registro de errores conocidos
- Base de datos de gestión de la configuración (CMDB)
- Planificación de entregas y despliegues

**Commented [20A21]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10\_Procesos\_de\_Resolucion\_y\_Ejecucion / 10.3\_Gestion\_de\_problemas".

**Commented [20A22]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06\_Procesos\_del\_Catalogo\_de\_Servicios / 06.3\_Gestion\_de\_configuracion".

**Commented [20A23]:** Sólo son recomendaciones, puedes ajustarlas de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A24]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09\_Procesos\_Diseño\_Construcción\_y\_Transicion\_de\_Servicios / 09.3\_Gestion\_de\_Entrega\_y\_Despliegue".

El Analista de Primera Línea es responsable de las solicitudes de servicio durante el procedimiento de escalado. Esto incluye el seguimiento del progreso, mantener a los clientes informados de su solicitud de servicio, y cierre.

El Analista de Primera Línea es responsable de las solicitudes de servicio durante el procedimiento de escalado. Esto incluye el seguimiento del progreso, mantener a los clientes informados de su solicitud de servicio, y cierre.

#### 4.4.1. Escalado funcional

El escalado funcional se refiere a la coordinación en caso de que exista más de un grupo especializado participando en la resolución.

**Commented [20A25]:**

**Commented [20A26]:**

la coordinación en caso de que exista más de un grupo especializado participando en la resolución.

#### 4.4.2. Escalado jerárquico

El escalado jerárquico se desencadena mediante el Analista de primera línea / herramienta [nombre de la herramienta]. El escalado jerárquico se utiliza en las siguientes situaciones:

**Commented [20A27]:**

El escalado jerárquico se desencadena mediante el Analista de primera línea / herramienta [nombre de la herramienta]. El escalado jerárquico se utiliza en las siguientes situaciones:

**Commented [20A28]:** Modificalo en caso de que sea necesario.

**Commented [20A29]:** Modificalo de acuerdo a lo definido en el SLA y el Contrato de Proveedor.

El Analista de primera línea es responsable de controlar la escalada e informar al Gerente de solicitudes de servicio.

el SLA no se puede cumplir. El Gerente de Nivel de Servicio debe informar al cliente sobre la infracción de un SLA

#### 4.5. Resolución

El Gerente de Peticiones de Servicio asegura que el cumplimiento de una solicitud de servicio permanezca dentro del tiempo de cumplimiento acordado, tal como se defina en el Acuerdo de nivel de servicio. El Gerente de Peticiones del Servicio es responsable de la coordinación de todas las actividades, particularmente aquellas que involucren a más de un grupo de especialistas.

El Gerente de Peticiones de Servicio es responsable de lo siguiente:

[Redacted text]

Cuando se cumple correctamente, el grupo de resolución devuelve la solicitud de servicio al analista de primera línea para la acción de cierre.

El Analista de primera línea comprueba que la solicitud de servicio está completamente resuelta y que los usuarios están satisfechos y dispuestos a aceptar que la solicitud de servicio se puede cerrar.

Cuando se completa una solicitud, el analista de primera línea cambia el estado a "Pendiente de

#### 4.6. Gestión de cambios

El Gerente de cambios es responsable de decidir qué tipo de solicitudes de servicio se controlarán a través del proceso de gestión de cambios y, si procede, qué tipo de cambio se debe usar. La decisión se documentará en el Catálogo de Solicitudes de Servicio y se aplicará de acuerdo a cada solicitud de servicio.

### 5. Roles y responsabilidades

#### 5.1. Gerente Peticiones de cambio

[cargo] asigna el rol de Gerente de solicitudes de servicio.

Las responsabilidades de Gerente de solicitud de servicio son:

- Responsabilidad general en la realización de actividades en el ámbito de la Gestión de Solicitudes de Servicio
- Coordinarse con otros roles de la gestión del servicio

Commented [20A30]:

Commented [20A31]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07\_Procesos\_de\_Relacion\_y\_Acuerdo / 07.2\_Gestion\_de\_niveles\_de\_servicio".

Commented [20A32]:

Commented [20A33]: Selecciona el que aplique de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A34]: Puede modificar este párrafo de

Commented [20A35]: Selecciona el que aplique de acuerdo a las prácticas de tu organización.

- Planificar y gestionar las herramientas necesarias para apoyar el proceso de gestión de solicitudes de servicio
- Reportar y gestionar información

[Redacted text]

- Gestionar las solicitudes de servicio a través de analistas de primera, segunda y tercera línea
- Utilizar informes para buscar mejoras en el proceso de gestión de solicitudes de servicio

**Commented [20A36]:** Puedes borrarlo si tu organización no tiene analistas de tercera línea.

**Commented [20A37]:**

### 5.2. Analista de Primera Línea (Primer nivel)

[cargo] asigna el rol de Analista de Primera Línea.

**Commented [20A38]:** Por favor, incluye el cargo adecuado de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

Las responsabilidades del Analista de Primera Línea son:

- Actuar como un único punto de contacto para una solicitud de servicio hasta que se haya completado
- Registrar las solicitudes de servicio
- Clasificar la petición, priorizarla, y escalarla
- Cumplimiento de solicitudes de servicio

[Redacted text]

**Commented [20A39]:**

### 5.3. Analista de segunda línea (Segundo nivel)

[cargo] asigna el rol de Analista de Segunda Línea.

**Commented [20A40]:**

Responsabilidades del Analista de Segunda Línea:

- Las mismas que el Analista de Primera Línea, pero con un amplio conocimiento técnico y/o nivel de acceso

**Commented [20A41]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

## 6. Medición y reporte

El Gerente de Petición de Servicios es responsable de:

- [Redacted text]

**Commented [20A42]:**

[nombre de la organización]

- Documentar los CSFs y KPIs seleccionados en la Matriz de Mediciones del Proceso

1. Registrar los CSFs y KPIs seleccionados en la Matriz de Mediciones del Proceso.
2. Registrar los CSFs y KPIs seleccionados en la Matriz de Mediciones del Proceso.
3. Registrar los CSFs y KPIs seleccionados en la Matriz de Mediciones del Proceso.
4. Registrar los CSFs y KPIs seleccionados en la Matriz de Mediciones del Proceso.

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

**Commented [20A43]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13\_Revision\_por\_parte\_de\_la\_direccion".

**Commented [20A44]:**

**Commented [20A45]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

## 7. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Localización de almacenamiento	Persona responsable del almacenamiento	Controles para proteger el registro	Tiempo de retención
Catálogo Petición Servicio	[nombre herramienta]	[cargo]	Gerente Petición Servicio	El Catálogo de Petición del Servicio se mantiene para siempre.
Registro Petición Servicio	[nombre herramienta]	[cargo]	El Analista de Primera y Segunda línea tienen permisos para añadir/modificar el registro	Los Registros de Petición del Servicio se mantienen para siempre
Informes	[nombre herramienta]	[cargo]	Gerente Petición Servicio	Los informes se mantienen durante un periodo de [3 años].

**Commented [20A46]:** Responsabilidad general sobre Catálogo Petición Servicio. Habitualmente Gerente Petición Servicio.

**Commented [20A47]:** Cambiar si es necesario.

**Commented [20A48]:** Responsabilidad general sobre Catálogo Petición Servicio. Habitualmente Gerente Petición Servicio.

**Commented [20A49]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

**Commented [20A50]:** Cambiar si es necesario.

**Commented [20A51]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

## 8. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido a partir de [fecha].

El propietario de este documento es [cargo], que debe comprobar y, si es necesario, actualizar el documento al menos una vez al año.

**Commented [20A52]:** Por favor, añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

**Commented [20A53]:** Sólo es una recomendación, puedes adaptarlo según convenga.

[nombre de la organización]

---

## 9. Apéndices

- Apéndice 1 – Catálogo Petición Servicio
- Apéndice 2 – Registro Petición Servicio

[cargo]

[nombre]

[firma]

**Commented [20A54]:** Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.