

[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 MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

**Commented [20A2]:** Si desea obtener más información acerca del proceso de mejora continua del servicio consulte <https://advisera.com/20000academy/blog/2013/04/09/itil-continual-service-improvement-never-ending-story/>

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

**Commented [20A3]:** 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

## Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVOS, 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>
3.1. REFERENCIA A LOS PROCESOS .....	3
3.2. REVISIÓN .....	4
3.3. CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE MEJORAS .....	5
3.4. CRITERIOS PARA LA PRIORIZACIÓN DE MEJORAS.....	5
<b>4. ACTIVIDADES DEL PROCESO .....</b>	<b>5</b>
4.1. IDENTIFICACIÓN Y ENVÍO DE UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA.....	5
4.2. DOCUMENTAR UNA NUEVA OPORTUNIDAD DE MEJORA.....	5
4.3. EVALUACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA .....	6
4.4. PRIORIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA .....	6
4.5. IMPLEMENTACIÓN DE LA MEJORA.....	7
4.6. MEDICIÓN Y REVISIÓN DE LAS MEJORAS IMPLEMENTADAS.....	7
<b>5. ROLES Y RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>7</b>
5.1. GERENTE DE MEJORA CONTINUA DE SERVICIOS .....	7
5.2. INICIADOR DE LA MEJORA.....	8
5.3. PROPIETARIO DE LA MEJORA .....	8
<b>7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS .....</b>	<b>9</b>
<b>9. APÉNDICES .....</b>	<b>9</b>

## 1. Objetivos, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades del proceso de mejora continua del servicio (CSI).

Este documento se aplica a todos los procesos y actividades incluidos dentro del alcance 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 de la gestión de servicios de TI.

**Commented [20A4]:** Por favor, incluye el nombre de tu organización.

## 2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartado 10.2
- El CSI hace referencia a todos los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGS

## 3. Visión general del proceso

El objetivo de esta política es asegurar que se establezca y gestione el proceso de mejora de servicios.

Los objetivos del CSI son:

- Mejorar la idoneidad, adecuación y eficacia del SGS y de los servicios.
- Documentar, priorizar, y planificar oportunidades de mejora
- Gestionar e implementar oportunidades de mejora aprobadas
- Medir y reportar las mejoras implementadas

El alcance de las actividades de CSI abarca todas las áreas del SGS (incluyendo, pero no limitando a servicios, tecnología que es utilizada para proporcionar los servicios, procesos, proveedores, documentación, comunicación, metodologías, y personal).

### 3.1. Referencia a los procesos

Los siguientes recursos de proceso pueden ser incluidos como entrada para la identificación de oportunidades de mejora (esta lista no es exclusiva, y cualquier otro registro que esté dentro del alcance del SGS puede representar una entrada para las actividades de CSI):

Proceso	Recursos
Gestión de niveles de servicio	Informe de nivel de servicios
Gestión de disponibilidad	Informe de medición de disponibilidad
Gestión de capacidad	Informe medición de la capacidad
Gestión de incidentes, gestión de eventos,	Registros

Nombre del proceso	Gerente del proceso
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]
[Redacted]	[Redacted]

Commented [20A5]:

Los gerentes de proceso involucrados en el alcance del SGS definen objetivos para cada uno de sus respectivos procesos (estos objetivos deben estar alineados con los objetivos generales del SGS). Los objetivos pueden ser especificados para una o más de las siguientes áreas:

- Calidad
- Valor
- Capacidad
- Coste
- Productividad
- Utilización de recurso
- Reducción de riesgo

[Redacted]

Una vez que los objetivos han sido establecidos, los respectivos gerentes de proceso, serán responsables de la monitorización periódica de:

- Logros actuales
- Análisis de tendencias proyectadas para el periodo restante

[Redacted]

### 3.2. Revisión

[Redacted]

es determinar la idoneidad, adecuación, y eficacia del SGS y los servicios. La revisión de los nuevos procesos se realiza **tres meses** después de que el proceso fue implementado.

Commented [20A6]:

Commented [20A7]: Puedes modificar el periodo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Cada gerente de proceso es responsable de revisar los procesos, políticas, planes y actividades que maneja ante cualquiera de las siguientes condiciones:

- **Luego de un incidente grave.**

[nombre de la organización]

- Cuando el desempeño de [nombre de la organización], que se evalúa a través de las Encuestas de satisfacción de clientes, caen debajo de [determinar valor].
- Luego de [tres] reclamos sobre el mismo servicio en [un mes].

### 3.3. Criterios para la evaluación de mejoras

El [descripción del rol] utiliza los siguientes criterios para priorizar las oportunidades de mejora:

- [Redacted]
- Cumplimiento de la oportunidad de mejora con todas las obligaciones contractuales, regulatorias, y legales, de la organización

### 3.4. Criterios para la priorización de mejoras

El Gerente CSI utiliza los siguientes criterios para priorizar las oportunidades de mejora:

- [Redacted]
- Cliente – Por ejemplo: Las sugerencias de mejora recibidas por parte de cliente tienen una prioridad más alta en la implementación

**Commented [20A8]:** Sólo son ejemplos; puedes utilizarlos tal cual, o puedes definir tu propio criterio de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A9]:**

**Commented [20A10]:** Sólo son ejemplos de criterio de priorización. Puedes borrarlos, o incluir elementos nuevos de acuerdo a las prácticas de tu organización.

## 4. Actividades del proceso

### 4.1. Identificación y envío de una oportunidad de mejora

Las oportunidades de mejora pueden ser identificadas en cualquier etapa del ciclo de vida del servicio, y pueden involucrar cualquier aspecto del SGS incluido en el alcance de este documento (mirar sección 3).

[Redacted]

Las oportunidades de mejora serán enviadas al Gerente CSI a través de correo electrónico. Antes de

[Redacted]

### 4.2. Documentar una nueva oportunidad de mejora

El Gerente CSI documentará cualquier oportunidad de mejora recibida como una nueva entrada en el Registro de Mejora Continua del Servicio (Registro CSI).

[Redacted]

1. Número de mejora (incrementado con cada mejora)
2. Fecha de envío (DD/MM/AA)
3. Descripción (breve texto escrito en lenguaje no técnico, describiendo la mejora actual)
4. Beneficios que se esperan (breve texto describiendo los beneficios para el negocio de la mejora)
5. Descripción de la implementación (breve texto escrito en lenguaje no técnico, describiendo la implementación de la mejora)
6. Estado de la mejora (aprobada, pendiente, rechazada, cancelada)
7. Prioridad de la mejora (alta, media, baja)
8. Métrica(s) – Una lista de métricas que pueden ser utilizadas para medir el progreso de la iniciativa de mejora – incluyendo objetivos de métrica
9. Iniciador (cargo de la persona que inicia la mejora)
10. Propietario (cargo de la persona responsable de la implementación)
11. Fecha objetivo de consecución (DD/MM/AAAA)

**Commented [20A11]:** Cámbialo de acuerdo al formato que se utilice en tu organización.

**Commented [20A12]:** Cámbialo de acuerdo al formato que se utilice en tu organización.

#### 4.3. Evaluación de la oportunidad de mejora

El Gerente CSI evaluará cada oportunidad de mejora contra los criterios establecidos en la sección 3.3 de este documento.

**Commented [20A13]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Cada nueva entrada en el Registro CSI será evaluada contra los criterios establecidos en la sección 3.3

Si no se cumple algún criterio de evaluación, el Gerente CSI cambiará el campo Estado a "Rechazado", y lo notificará al iniciador de la mejora.

Independientemente de su estado de aprobación, todas las oportunidades de mejora se conservarán en el Registro CSI.

#### 4.4. Priorización y planificación de la oportunidad de mejora

Después de la evaluación de las oportunidades de mejora, todas las nuevas entradas en el Registro CSI que hayan sido aprobadas será priorizadas utilizando el criterio establecido en la sección 3.4 de este documento.

El Gerente CSI evaluará cada oportunidad de mejora contra los criterios establecidos en la sección 3.4 de este documento.

permanecerá sin cambios; en otro caso, el Gerente CSI modifica la fecha para que refleje la nueva prioridad y la documentará en el registro.

[nombre de la organización]

La nueva prioridad y fecha objetivo de consecución será comunicada por el Gerente CSI al iniciador de la mejora, al propietario de la mejora, y a cualquier otra parte interesada relevante.

#### 4.5. Implementación de la mejora

El Propietario de la mejora es responsable de completar un Formulario de Acción Correctiva o Preventiva para cada mejora, para la actual implementación de la mejora, y también es responsable del reporte del progreso, posibles problemas, retrasos, o cambios en el estado al Gerente CSI.

#### 4.6. Medición y revisión de las mejoras implementadas

Una vez que las mejoras se han implementado, el Gerente CSI es responsable de:

- 1. Medir el progreso de la mejora...
- 2. Revisar el progreso de la mejora...
- 3. Decidir si la mejora debe ser:
  - Cerrada tal y como está
  - Intentada de nuevo a través de otra iteración de las mismas actividades
  - Intentada de nuevo con un enfoque distinto
- 4. Reportar el progreso de la mejora...

### 5. Roles y responsabilidades

#### 5.1. Gerente de mejora continua de servicios

El rol de Gerente de mejora continua de servicios se asigna a [cargo].

Responsabilidades del Gerente de CSI son:

- Responsabilidad general de la realización de actividades dentro del alcance del CSI.
- Trabajar en forma conjunta y coordinar actividades del CSI con otros roles de gestión del servicio para identificar oportunidades de mejora.

**Commented [20A14]:** Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo\_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

- Planificar y administrar las herramientas necesarias para respaldar el proceso del CSI, incluyendo el Registro CSI.
- Reportar y manejar información relacionada con las mejoras.

**Commented [20A15]:** Son ejemplos de buenas prácticas; puedes borrar, o incluir elementos adicionales de acuerdo a las prácticas de tu organización.

## 5.2. Iniciador de la mejora

El rol del Iniciador de mejora puede ser asignado a cualquier parte interesada, interna o externa al SGS (incluyendo empleados de la organización, clientes, proveedor internos y externos).

Las responsabilidades del Iniciador de la mejora son:

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

**Commented [20A16]:** [Redacted]

## 5.3. Propietario de la mejora

El rol del Propietario de la mejora puede ser asignado a cualquier empleado de la organización que esté dentro del alcance del SGS.

Las responsabilidades del Propietario de la mejora son:

- Participa, junto con el Gerente CSI y cualquier parte interesada relevante, en la evaluación, aprobación, priorización, planificación, monitorización, y revisión de todas las oportunidades de mejora enviadas

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

**Commented [20A17]:** [Redacted]

## 6. Medición y reporte

El Gerente de Mejora Continua del Servicio 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.
- Documentar los CSFs y KPIs seleccionados en la Matriz de Mediciones del Proceso

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

**Commented [20A18]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A19]:** Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13\_Revision\_por\_parte\_de\_la\_direccion".

**Commented [20A20]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A21]:** Puedes encontrar algunos ejemplos de [Redacted]

**Commented [20A22]:** Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.



[nombre de la organización]

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

## 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
Registro de Mejora Continua del Servicio	[nombre de la herramienta / lugar de almacenamiento]	[cargo]	Gerente de CSI	El contenido de los registros de CSI nunca se eliminan.
Formulario de Acción Correctiva o Preventiva	[nombre de la carpeta, en qué armario] [carpeta de la intranet]	[cargo]	Gerente de CSI	Los registros se mantendrán durante un periodo de [3 años]
Informes de medición	[nombre de la herramienta / lugar de almacenamiento]	[cargo]	Gerente de proceso sobre el que se ha efectuado la medición.	Los registros se mantendrán durante un periodo de [3 años]

**Commented [20A23]:** Responsabilidad general sobre el Registro de incidentes. Habitualmente, el Gerente de incidentes.

**Commented [20A24]:** Modifique en caso que sea necesario.

**Commented [20A25]:** Modifique en caso que sea necesario.

**Commented [20A26]:** Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A27]:** Responsabilidad general sobre el Registro de incidentes. Habitualmente, el Gerente de incidentes.

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

**Commented [20A29]:** 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 [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]:** Sólo es una recomendación; ajusta la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

## 9. Apéndices

- Apéndice 1 – Registro de Mejora Continua del Servicio
- Apéndice 2 – Formulario para medidas correctivas o preventivas

[nombre de la organización]

---

[cargo]

[nombre]

[firma]

**Commented [20A32]:** Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.