PROPUESTA TÉCNICA

Presentada por:
Centro de Productividad Avanzada S.A. de C.V.

DOCUMENTO 7
GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS

FOLIO PROPUESTA TÉCNICA CEPRA: 01231

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 01160

Tabla de Contenido

1 INTRODUCCIÓN 3

2 OBJETIVO 3

3 DESCRIPCIÓN DETALLADO PARA EL APROVISIONAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS (ALTAS, BAJAS, CAMBIOS, REUBICACIÓN, REASIGNACIÓN, PROYECTOS O REQUERIMIENTOS MASIVOS) 3

MODELO LOGICO DEL CICLO PDCA/CICLO DE DEMING. 4
CONDUCTORES DE SERVICIO. 4
GESTIÓN DE SERVICIOS. 4
GESTIÓN DE RESPONSABILIDADES. 5

3.1 APROVISIONAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN REQUERIMIENTOS 5

3.2 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO. 7

4 DESCRIPCIÓN DETALLADA PARA LA ENTREGA DEL PROCESO DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS (ALTAS, BAJAS, CAMBIOS, REUBICACIÓN, REASIGNACIÓN, PROYECTOS O REQUERIMIENTOS MASIVOS) 11

4.1 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA LA ENTREGA DEL PROCESO 12

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

1 INTRODUCCIÓN

CEPRA incluye en el presente documento que es parte de su Propuesta Técnica una descripción clara de cómo aprovisionará y entregará cada uno de los rubros del proceso de Gestión de Requerimientos, incluyendo los procedimientos y técnicas para implementar y gestionar el proceso, de acuerdo a los requerimientos del SAT.

Los rubros que CEPRA considera y documenta a continuación para el proceso de Gestión de Requerimientos son:

- Altas
- Bajas
- Cambios
- Reubicación
- Reasignación.
- Proyectos o requerimientos masivos

2 OBJETIVO

Establecer un canal de comunicación a través del cual los usuarios del SAT puedan solicitar y atender los requerimientos de Altas, Bajas, Cambios, Reubicaciones y Reasignaciones (ABCyR) de Puestos de Servicio y accesorios.

3 DESCRIPCIÓN DETALLADO PARA EL APROVISIONAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS (ALTAS, BAJAS, CAMBIOS, REUBICACIÓN, REASIGNACIÓN, PROYECTOS O REQUERIMIENTOS MASIVOS)

CEPRA actualmente cuenta con certificaciones en estándares internacionales para la gestión de servicios, calidad y seguridad de la información, lo que fortalece y asegura servicios de calidad que proporcionen certidumbre hacia nuestros clientes respecto a la forma en cómo entregamos y damos soporte de nuestros procesos y servicios.

Dado que CEPRA es una empresa que busca constantemente innovar y especializarse para entregar verdadero valor a nuestros clientes, ha integrado sus Sistemas de Gestión por medio del Ciclo de Calidad denominado PDCA o Ciclo de Deming, logrando con esto una integración y coordinación entre los sistemas de gestión altamente eficiente y efectiva; esto nos hace diferentes de la competencia y es por ello que somos líderes en el mercado de Administración de Servicios de TI.

A continuación hacemos una breve descripción del cómo es que CEPRA integra sus Sistemas de Calidad, Seguridad y Servicios de TI para garantizar el cumplimiento de los niveles de atención y servicios que nuestros clientes esperan recibir de parte nuestra.

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

MODELO LOGICO DEL CICLO PDCA/CICLO DE DEMING.

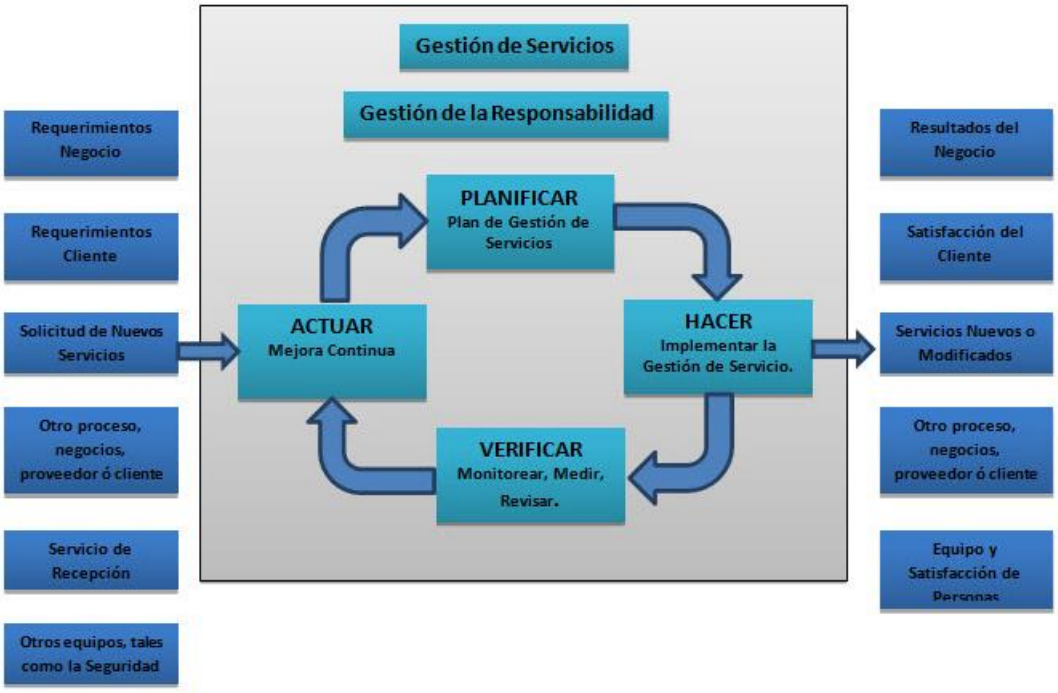

Figura 1: Modelo Lógico ciclo de DEMING

CONDUCTORES DE SERVICIO.

Al contar con la definición de los criterios de información en los que se fundamentan nuestros servicios procedemos a identificar cuáles deben de ser los requerimientos de los clientes en los que nos debemos enfocar para transformarlos en nuestros conductores de servicios, que serán nuestra guía para construir nuestros servicios, para esto CEPRA toma la referencia para identificación de requerimientos de servicios definida por ISO 20000 e ISO 27001 siendo los siguientes:

A) Requerimientos de Negocio.
B) Requerimientos de los Clientes.
C) Requerimientos por servicios nuevos o cambios a los servicios existentes.
D) Mesa de Servicios
E) Requerimientos por integridad, seguridad y confidencialidad de la información.

GESTIÓN DE SERVICIOS.

Tenemos claridad de los requerimientos sustantivos por parte de los clientes y es el momento en que los transformamos en el insumo para diseñar y gestionar los servicios que cubrirán los requerimientos de nuestros clientes.

GESTIÓN DE RESPONSABILIDADES.
Dado que estamos conscientes que gran parte del éxito de un proyecto está en la selección del personal y delegar de manera eficiente las responsabilidades y actividades a desempeñar, criterios de información y criterios de aceptación, CEPRA utiliza herramientas como la Matriz RACI, definición de perfiles y control de actividades para garantizar una correcta gestión de responsabilidades.

3.1 APROVISIONAMIENTO DEL PROCESO DE GESTIÓN REQUERIMIENTOS

La metodología que CEPRA utiliza para la Implementación del Proceso de Requerimientos y que incluye solicitud de ALTAS, BAJAS, CAMBIOS, REUBICACIÓN, REASIGNACIÓN y REQUERIMIENTOS MASIVOS del SAT tiene una arquitectura de cuatro capas que son: el negocio, los procesos, la gestión y los catalizadores.

Dichas capas, en suma, componen un modelo para la entrega y soporte de los procesos y servicios, que incluye a su vez, los procedimientos, entregables (salidas del proceso) y técnicas que CEPRA emplea en sus proyectos, así como mecanismos para la gestión y medición de los procesos.

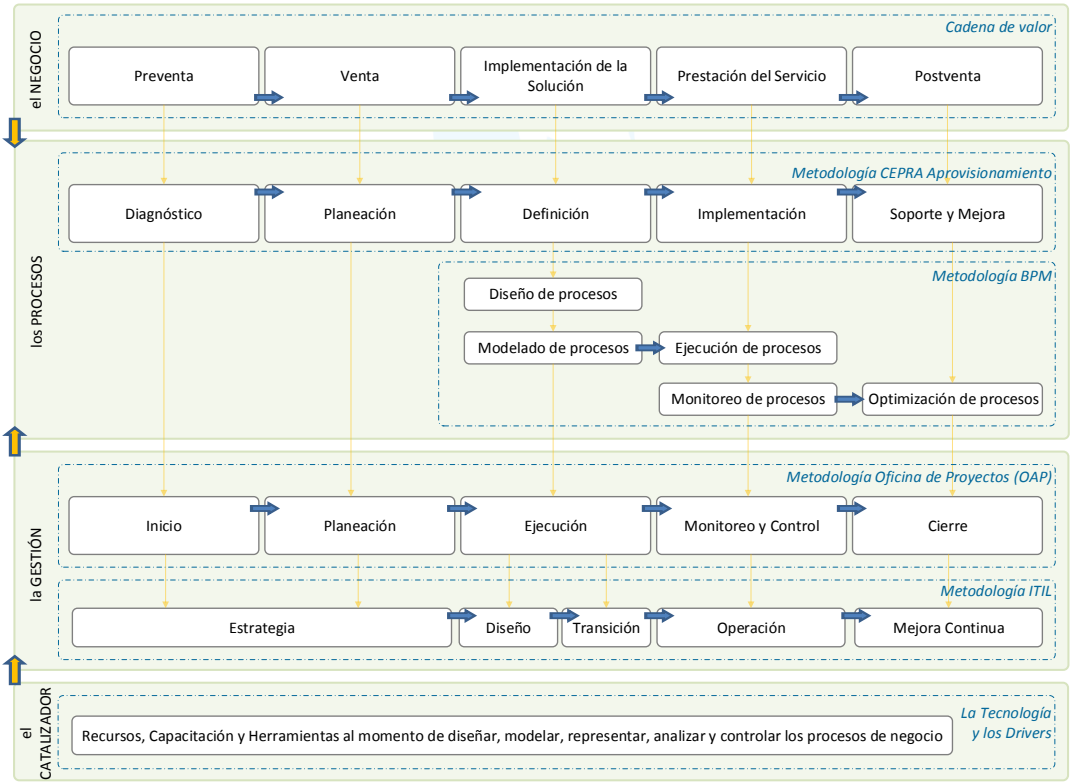

Figura 2: Arquitectura de CEPRA para Aprovisionamiento y Gestión de Procesos

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

En este sentido, el aprovisionamiento de los procesos se compone directamente de mecanismos como la administración de proyectos y la gestión de procesos para su implementación y soporte, adicionalmente considera la entrega de material didáctico y mecanismos para la medición y monitoreo del proceso.

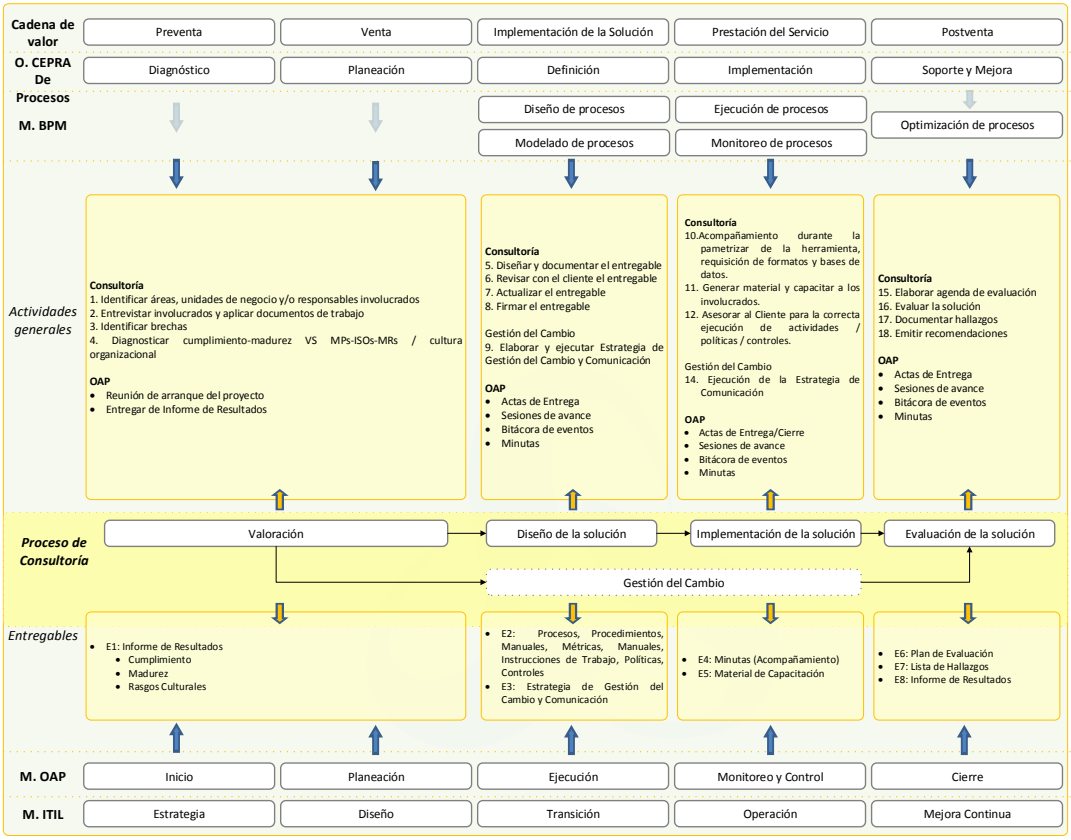

Figura 3: Metodología Global CEPRA para el Aprovisionamiento y Gestión de Procesos

Con base en lo anterior, el Proceso de Gestión Requerimientos está basado en la administración de proyectos alineada a las buenas practicas del PMBOK y en la Gestión de Procesos que considera actividades de Diseño y generación del proceso, Revisión del procesos con las partes interesadas, actualizar o modificar de acuerdo a la Retroalimentación recibida, buscar la aprobación por las partes interesadas, hacer la difusión del proceso empleando materiales didácticos, y por último, el Acompañamiento y Verificación del proceso, el cual estará dentro de un proceso de mejora continua que nos permitirá asegurar la conveniencia operativa que se requiere de los procesos en todo momento y una correcta y eficiente gestión, enfocados hacia un objetivo particular, que es la eficiencia en la prestación del servicio de Altas, Bajas, Cambios, Reubicación, Reasignación, Proyectos o requerimientos masivos.

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

3.2 PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROCESO.

Como parte de los procedimientos y técnicas que CEPRA emplea, a continuación, se presentan las metodologías para la administración del proyecto y para la implementación y gestión de proceso de ALTAS, BAJAS, CAMBIOS, REUBICACIÓN, REASIGNACIÓN, PROYECTOS O REQUERIMIENTOS MASIVOS.

- **La Administración de Proyectos se rige por cinco Grupos de Procesos:**

Figura 4: Metodología CEPRA alienada al PMI

Inicio
Durante la ejecución del grupo de procesos de "Inicio" se asegurará el entendimiento de los objetivos del proyecto que se va a desarrollar, principalmente en relación al producto final y los entregables de alto nivel; identifica las áreas o individuos que estarán involucrados en el desarrollo del mismo y se asegurará que exista una evidencia formal de que el proyecto ha sido autorizado, por un patrocinador con el nivel suficiente para lograr la cooperación de las áreas involucradas y que el proyecto cuente con el presupuesto necesario para su desarrollo.

Como parte de la ejecución de los procesos, CEPRA generará los siguientes documentos de salida:

- Acta de Constitución de Proyecto o contrato
- Ciclo de vida del proyecto
- Identificación de Interesados

Durante ésta fase el Administrador del Proyecto y Servicios ejecuta el procedimiento para el inicio del proyecto, del cual se obtiene Acta de Constitución del Proyecto (Contrato / Fallo y Propuesta / Anexo técnico). Posteriormente define el Ciclo de Vida del Proyecto.

Es muy importante mencionar que los procesos del grupo de "Inicio" y "Planeación" se ejecutan en paralelo.

Planeación
En éste grupo de procesos el Administrador del Proyecto y Servicios, con base en los objetivos del proyecto, establece y acota el alcance final, identificando los entregables específicos y realizando la planeación integral del trabajo que será desarrollado para cumplir en tiempo y forma con los objetivos del proyecto.

Este es el grupo de procesos fundamental del proyecto y en él se establecen las líneas base que servirán para guiar las acciones a seguir en el proceso de ejecución y para medir los avances, evaluar escenarios e identificar las acciones preventivas y correctivas necesarias.

Como parte de la ejecución de los procesos CEPRA generará los siguientes documentos de salida:

- Plan de Comunicación
- Organigrama del proyecto
- Directorio de contactos
- Lista de Asistencia
- Agenda de reunión
- Minuta de reunión
- Matriz de Escalamiento
- Reporte de Avance
- EDT (Estructura de Desglose de Trabajo)
- Listado de entregables
- Cronograma de proyecto
- Criterios de aceptación de entregables
- Registro de riesgos
- Plan de Recursos Humanos
- Roles y Responsabilidades
- Solicitud de cambio

En éste grupo de proceso el Administrador del Proyecto y Servicios realizará la reunión de apertura del proyecto con los involucrados, tanto del cliente como por parte de CEPRA; además se realizarán las mesas de planeación a las cuales deberá asistir el Administrador del Proyecto y Servicios, el equipo de implementación y responsables del cliente.

Ejecución
En este grupo de procesos, el equipo de trabajo realiza las actividades necesarias para el diseño, documentación, gestión y operación de los procesos y herramientas tecnológicas que asegurarán la gobernabilidad de los servicios de telecomunicaciones proporcionados por diferentes operadores. El Administrador del Proyecto y Servicios facilitarán la orientación necesaria para guiar al equipo de trabajo para lograr cubrir las especificaciones correspondientes.

Como parte de la ejecución de los procesos CEPRA generará los siguientes documentos de salida:

- Actualización de EDT
- Actualización de la Lista de Entregables
- Actualización del Plan de Trabajo

En el grupo de procesos "Ejecución", el equipo de implementación de CEPRA realizará las actividades necesarias para lograr que el servicio opere de manera correcta. Para cumplir con los tiempos requeridos por el cliente, diversos equipos de trabajo trabajarán de manera simultánea.

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

Control y Seguimiento
En éste grupo de procesos se realiza la comparación de lo que está sucediendo durante la ejecución del proyecto contra lo que fue planeado, específicamente contra las líneas base; se detectan desviaciones y se establecen, analizan, autorizan y documentan las acciones correctivas y preventivas que resulten necesarias, manteniendo actualizado el plan para la gestión del proyecto. En este proceso se visualiza constantemente la posibilidad de cumplir en tiempo y forma con los objetivos del proyecto.

Como parte de la ejecución de los procesos CEPRA generará los siguientes documentos de salida:

- Hallazgos y acciones correctivas en base a la Lista de Entregables y Criterios de aceptación de entregables.
- Control del Cronograma
- Control de Cambios
- Aprobación del Cambio
- Acta de aceptación de Entregable

Cierre
En este grupo de procesos la OAP se asegura de que todos los entregables del proyecto hayan sido generados y cuenten con una aceptación formal del cliente, realiza todos los procesos necesarios para actualizar los registros organizacionales, tanto administrativos como contables y se asegura de que no quede ningún pendiente relacionado con el proyecto generando un acta formal de cierre, tanto para las fases como para el proyecto como tal.

Como parte de la ejecución de los procesos CEPRA generará el siguiente documento de salida:

- Acta de Cierre de Proyecto

➢ **Implementación y gestión del proceso**

El soporte y entrega del proceso está basada en:

Figura 5: Implementación de Procesos

Las actividades principales a ejecutar para la implementación son:

1. Levantamiento de Información para generar las actividades de altas, bajas, cambios, reubicación, reasignación, proyectos o requerimientos masivos.
2. Identificación de los mecanismos para controlar las altas, bajas, cambios, reubicación, reasignación, proyectos o requerimientos masivos que sean establecidos en el proceso.
3. Análisis para la integración de políticas para el adecuado seguimiento en las altas, bajas, cambios, reubicación, reasignación, proyectos o requerimientos masivos que sean estipuladas en el proceso.
4. Documentación del proceso y formatos necesarios para el alta, baja, cambio, reubicación, reasignación, proyectos o requerimientos masivos.
5. Revisión del draft de proceso de gestión de requerimientos con el responsable designado
6. Cambios en el draft del proceso de gestión de requerimientos revisado por el responsable designado

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

7. Validación del draft modificado con el responsable designado para su aprobación.
8. Entregar el proceso de gestión de requerimientos final al responsable designado para su firma de aceptación.
9. Implementar el proceso de gestión de requerimientos mediante capacitación y acompañamiento.
10. Sesiones de difusión presencial a Colaboradores del proceso de gestión de requerimientos y entrega de material como un documento con la información sobre su proceso y sus políticas.

Los elementos necesarios para llevar una adecuada gestión del proceso son:

- Definición de los pasos a seguir para monitorear, medir, analizar y evaluar la efectividad del proceso, servicio y controles aplicables.

La gestión del proceso tiene los siguientes objetivos específicos:

- Evaluar la eficacia de los procesos, servicios y controles aplicables.
- Evaluar la eficacia de la aplicación.
- Verificar el grado en el que se fijaron las necesidades sobre los procesos, servicios y controles aplicables y saber si han sido cumplidas.
- Facilitar la mejora del rendimiento sobre los procesos, servicios y controles aplicables en cuanto a los riesgos de negocio y de tecnologías de información de la organización global.
- Proporcionar información para la revisión por parte de CEPRA y el administrador del contrato para facilitar la toma de decisiones relacionadas con los procesos y servicios, así como justificar la necesidad de mejora de su aplicación.
- Determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos del proceso y servicio respecto a sus resultados.

La gestión del proceso cuenta con políticas para las altas, bajas, cambios, reubicación, reasignación, proyectos o requerimientos masivos que permiten la eficaz administración y entrega:

- CEPRA en conjunto con los dueños de los procesos, servicios y controles aplicables, así como de los activos, deben establecer cada cuando se llevará a cabo el seguimiento y medición de lo que se defina debe ser monitoreado.
- Los dueños de los procesos, servicios y controles aplicables, así como de los activos serán los responsables de dar seguimiento y medir lo que hayan definido, para tal tarea puede apoyarse de las áreas que consideren necesarias.
- Se deben analizar los resultados de medición y evaluación de los resultados.

Algunas de las actividades necesarias para la gestión del proceso de requerimientos son:

1. Se define y acuerda un "indicador" para el proceso de gestión de requerimientos y controles aplicables, así como de los activos necesarios de monitorear.
2. Se define un y acuerda un método de medición para el proceso de gestión del proceso de requerimientos y controles aplicables que se hayan definido previamente como necesarios de monitorear, el cual debe incluir, siempre cuidando que garantice la repetitividad de resultados:
    - Forma de medirlo
    - Unidad de medida

- Meta

3. Se define y acuerda la periodicidad para cada una de las métricas definidas (cada cuándo se mide)
4. Se analiza la información recibida por parte de los Dueños la información del monitoreo y se hace una evaluación de está, la cual debe incluir:
   - Cumplimiento con Indicadores (establecer los indicadores de rendimiento)
   - Medir el nivel de cumplimiento si es "Total, Parcial, No cumple".
5. Se desarrolla una presentación que incluya todos los hallazgos detectados para que tomen medidas pertinentes entre CEPRA y el administrador del contrato.
6. Se implementan las mejoras derivadas de las mediciones y análisis realizados (tareas que se van a realizar para garantizar el cumplimiento).

4 Descripción Detallada para la Entrega del Proceso de Gestión de Requerimientos (Altas, Bajas, Cambios, Reubicación, Reasignación, Proyectos o requerimientos masivos)

Las actividades que se enuncian a continuación y que CEPRA lleva a cabo para la Gestión de Requerimientos, que incluye ALTAS, BAJAS, CAMBIOS, REUBICACIÓN, REASIGNACIÓN y REQUERIMIENTOS MASIVOS del SAT, se realizarán a través del Proceso de Gestión de Requerimientos que se detalla en el punto 3.1 del presente documento:

Actividades de Alta

- Generar solicitud ante la MS SAT.
- Enviar y recibir PS o accesorio.
- Registrar movimiento en SITE.
- Instalar imagen base actualizada.
- Integrar a la red LAN (física y lógica).
- Configurar aplicaciones de productividad.
- Cifrar disco duro
- Configurar Accesorios
- Generar y firmar resguardo de PS.
- Solventar solicitud ante la MS SAT.

Actividades de Baja

- Generar solicitud ante la MS SAT.
- Ejecutar proceso de baja del PS o accesorio.
- Registrar movimiento en SITE.
- Respaldar información.
- Transferir información en el medio que determine el usuario.
- Solicitar baja de Hostname.
- Formatear PS.
- Generar y firmar formato de baja de PS.
- Retirar PS, componentes y accesorios.
- Solventar solicitud ante la MS SAT.

Actividades de Cambios

- Generar solicitud ante la MS SAT.
- Enviar y recibir PS o accesorio.
- Registrar movimientos en SITE.
- Instalar imagen base actualizada en nuevo PS.

- Integrar a la red LAN (física y lógica) en nuevo PS.
- Configurar aplicaciones de productividad en nuevo PS.
- Cifrar disco duro en nuevo PS.
- Configurar accesorios en nuevo PS.
- Respaldar información.
- Transferir información en el medio que determine el usuario.
- Solicitar baja de Hostname de PS anterior.
- Formatear PS.
- Generar y firmar resguardo de PS y formato de baja.
- Solventar solicitud ante la MS SAT.

Actividades de Reasignación

- Generar solicitud ante la MS SAT.
- Registrar movimientos en SITE.
- Solicitar baja de Hostname de PS anterior.
- Respaldar información.
- Transferir información en el medio que determine el usuario.
- Generar y firmar formato de baja de PS del usuario anterior.
- Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.
- Generar y firmar resguardo de PS o accesorio.
- Solventar solicitud ante la MS SAT.

Actividades de Reubicación

- Generar solicitud ante la MS SAT.
- Respaldar de la información, en caso de aplicar.
- Realizar movimiento o reubicación física del PS o accesorio.
- Instalar y configurar el PS para acceso a la red LAN al nuevo usuario.
- Registrar movimiento en SITE.
- Generar y firmar resguardo de PS.
- Solventar solicitud ante la MS SAT.

Actividades de Proyectos Masivos

- Generar solicitud ante la MS SAT.
- Realizar y entregar plan de actividades
- Enviar, reubicar, retirar o instalar PS o accesorio según sea el requerimiento.
- Registrar movimientos en SITE.
- Generar y firmar resguardos de PS y formatos de baja según sea el requerimiento.
- Solventar solicitud ante la MS SAT.

4.1 Procedimientos y Técnicas Para la Entrega del Proceso

A continuación, se presenta el proceso de Gestión de Requerimientos. Cabe destacar que este proceso se presenta de manera enunciativa y podrá ser actualizado con base en las necesidades del proyecto APS-3.

Gestión de Requerimientos
Política(s) Generales

- La Mesa de Servicio es el único punto de contacto en relación con las Solicitudes de Servicio.

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

- La atención proporcionada por la Mesa de Servicio (Nivel 1) puede ser generada de forma interna (CEPRA) de acuerdo a contrato y/o catálogo de servicio.
- Las Solicitudes de Servicio se pueden reportar vía telefónica y/o correo electrónico.
- Solo existirá una herramienta tecnológica que se utilice tanto para el registro como para el seguimiento de las solicitudes de servicio.
- Todas las solicitudes de servicio reportadas se deben registrar y tendrán asignado un número único de referencia, proporcionado automáticamente por la herramienta tecnológica.
- Todos los informes, medidores y reportes de Solicitudes de Servicio serán proporcionados por el proceso de Solicitudes de Servicio.
- Todas las áreas operativas que tengan asignada una Solicitud de Servicio, son responsables de actualizar la documentación de la Solicitud de Servicio en la herramienta tecnológica de manera clara, objetiva y constante.
- Cualquier desviación identificada durante la ejecución del proceso de Solicitudes de Servicio, debe ser notificada lo más pronto posible al Administrador de Solicitudes de Servicio, indicando la desviación, el impacto y/o posible afectación a los SLA, iniciando el escalamiento jerárquico correspondiente.
- Si la Solicitud de Servicio tiene una prioridad establecida contractualmente, esa será la prioridad que se le determine a la Solicitud de Servicio.
- La herramienta tecnológica por medio de notificaciones vía correo electrónico, informara al usuario de la apertura y finalización de su Solicitud de Servicio.

Mesa de Servicios (Soporte de primer nivel)

- Debe de registrar el ticket de Solicitud de Servicio.
- Debe de recabar toda la información necesaria de contacto con el usuario.
- Debe de registrar un ticket por cada solicitud de servicio.
- Debe de categorizar el ticket de Solicitud de Servicio.
- Debe de asignar una prioridad a la solicitud de servicio de acuerdo a contrato y/o catálogo de servicio.
- Debe de documentar el avance que se tiene en la atención de la solicitud de servicio.
- Debe de comunicar al usuario el avance en la resolución de la solicitud de servicio.
- Debe verificar que en realidad sea una Solicitud de Servicio y no un Incidente, en caso de ser Incidente debe actuar de acuerdo al proceso correspondiente.
- Debe verificar que la Solicitud de Servicio cuente con la autorización correspondiente para poder atenderla.
- Debe validar y actualizar en caso de ser necesario la información de contacto del usuario solicitante a modo que la información este actualizada al momento de la atención.
- Debe documentar el número de serie del activo reportado por cada ticket que registre en la herramienta de la Mesa de Servicio
- Debe registrar y categorizar un ticket por cada Solicitud de Servicio en la herramienta de la Mesa de Servicio
- Debe asignar una prioridad a la solicitud de servicio de acuerdo al SLA establecido (catálogo de servicio)
- Debe resolver la Solicitud de Servicio siempre y cuando la solución este a su alcance.
- Debe mantener informado sobre el progreso de su solicitud al usuario.
- Debe solicitar seguimiento a las áreas que tienen asignadas las Solicitudes de Servicio, monitorear el estado, el progreso de la solución y los niveles de Servicio de todas las Solicitudes de Servicio abiertas, tomando en cuenta que la Mesa de Servicio es dueña de la petición durante todo el ciclo de vida del ticket, en base a las mejores prácticas de ITIL.

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

- Debe escalar cualquier desviación que ponga en riesgo el cumplimiento del SLA, realizando las escalaciones jerárquicas y funcionales correspondientes.
- Debe administrar el ciclo de vida de la solicitud de servicio, incluyendo la verificación y el cierre.
- Debe coordinar la comunicación entre los Niveles de Soporte.
- Debe registrar los siguientes datos:
    - Fecha y hora cuando recibe la solicitud de servicio.
    - Nombre de la persona que reporto la solicitud de servicio.
    - Departamento y dirección del usuario y/o cliente.
    - Canal de comunicación con el usuario y/o cliente (teléfono, e-mail, fax, etc.).
    - Canal de comunicación para informar al usuario y/o cliente del ciclo de vida de la solicitud de servicio.
    - Descripción de la solicitud de servicio.
    - Categoría de la solicitud de servicio.
    - Estatus de la solicitud de servicio.
    - CI´s relacionados con la solicitud de servicio.
    - Nivel de soporte/persona a la que se escala y asigna la solicitud de servicio.
    - Descripción de la resolución.
    - Fecha y hora de la resolución.
    - Registro del cierre de la solicitud de servicio.
    - Fecha y hora del cierre de la solicitud de servicio.

Ingeniería/Especialistas (Soporte de segundo nivel)

- Debe documentar el avance que se tiene en la atención de la solicitud de servicio.
- Debe documentar la solución de la Solicitud de Servicio, así como la hora y fecha cuando se solucionó (misma que aparece en la documentación física de cierre).
- Debe documentar el avance o solución que realice el Proveedor (Soporte de tercer nivel).
- Debe notificar el avance que se tiene en la atención de las Solicitudes de Servicio por medio de la documentación que realice en la herramienta tecnológica.
- Debe dar prioridad en la atención de las Solicitudes de Servicio próximos a vencer su nivel de servicio.
- Debe notificar cualquier anomalía que altere la atención de la Solicitud de Servicio de acuerdo a los niveles de escalación establecidos.
- Debe documentar la solución de la Solicitud de Servicio:
    - Actividades realizadas.
    - Solución aplicada.
    - Nombre de la persona de que valido la solución de la Solicitud de Servicio.
- Es responsable de recabar las firmas de la documentación correspondientes.
- Debe dar seguimiento a las Solicitudes de Servicio asignados a su grupo, para que se solucionen dentro de los SLA correspondientes.

Roles, Responsabilidades y Actividades

1. Mesa de Servicio (Identificación y Registro de la Solicitud de Servicio)

1.1. Recibe por correo electrónico o teléfono Solicitud de Servicio por parte del cliente

1.1.1. Valida que se trate de una Solicitud de Servicio y selecciona el servicio del

Catálogo de Servicios, en caso que no corresponda a una Solicitud de Servicio, lo canaliza a la gestión correspondiente y continua en el siguiente punto.

1.2. Obtiene los datos del cliente y registra la solicitud de servicio en la herramienta tecnológica.

1.3. Categoriza la solicitud de servicio de acuerdo a la petición del usuario en la herramienta tecnológica.

1.4. Prioriza la Solicitud de Servicio.

1.4.1. Si la solicitud de Servicio tiene una prioridad establecida contractualmente, será la prioridad que se le asigne. En caso de que la Solicitud de Servicio no tenga una prioridad asignada por un contrato, se le aplicará el valor de la siguiente matriz:

Matriz de Prioridades

Impacto	Urgencia: Máxima	Alta	Media	Baja	Prioridad
Crítico	1	2	2	3	
Alto	2	2	3	4	
Medio	2	3	3	4	
Bajo	3	3	4	4	

Se tienen 4 prioridades, siendo 1 la más alta.

Figura 6: Matriz de Prioridades

Clasificación del Impacto:

- **Crítico**. (Empresa) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto excepcional en clientes, finanzas o reputación. Con consecuencias de largo alcance, llevando a una mayor participación ejecutiva en soluciones, mitigación y de seguimiento.

  Pérdida total o enormemente significativa de los servicios de TI o de su habilidad de procesamiento. Infracción regulatoria crítica. Daño permanente o de largo tiempo de reputación que resulte en una perdida financiera significativa causada por una falla en la línea o en el batch.
- **Alto**. (Inmueble/Departamento) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto significativo en clientes, finanzas o reputación, o que severamente dañen nuestra relación con un cliente importante.

  Interrupción del servicio de uno o más servicios críticos ocurridos durante el horario crítico para el negocio. Fallas en el batch o procesos que dan como resultado un significante retraso en fechas de entrega o datos críticos incorrectos.

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

- **Medio**. (Usuarios múltiples) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto limitado en clientes, finanzas o reputación; que el daño en la relación con un cliente sea cuantificable y el tiempo tomado en resolver la Solicitud de Servicio está dentro de las expectativas.

  Interrupción en el servicio de línea o degradación del mismo, resultando en un impacto moderado al cliente. Falla en el batch o procesos resultando en el no cumplimiento de las fechas de entrega, información incorrecta.

- **Bajo**. (Un Usuario) Solicitudes de Servicio que tengan un impacto pequeño o mínimo en clientes, finanzas o reputación. Interrupción fuera de la ventana de servicio o en servicios que sólo afectan al personal interno.

Clasificación de la Urgencia:

- **Máxima**. Inmediata atención.
- **Alta**. Debe ser atendido lo más pronto posible.
- **Media**. Debe ser atendido.
- **Baja**. Puede ser programada la atención.

1.5. Revisa que la Solicitud de Servicio esté autorizada. En caso de que no esté autorizada continua con el siguiente punto, en caso contrario continua en el punto 1.7

1.6. Envía Solicitud de Servicio por correo y/o herramienta tecnológica órgano correspondiente para que la autorización sea valorada y continua en el punto 3.1

1.7. En caso de que la Solicitud de Servicio esté autorizada y la solución este a su alcance, la resuelve y continua en el siguiente punto, en caso contrario pasa al punto 1.9

1.8. Documenta y guarda la solución en la herramienta tecnológica (Base de Conocimiento) y continua en el punto 4.2

1.9. Asigna el ticket a ingeniero/Especialista de soporte de segundo nivel y continua en el punto 2.1

2. Ingeniero/Especialista (Soporte de segundo nivel)

2.1. Recibe número de ticket asignado por la herramienta tecnológica.

2.2. Resuelve la solicitud de servicio y genera la Solicitud de Cambios si es necesario.

2.3. Notifica a la mesa de servicio por medio de la herramienta tecnológica la solución de la solicitud de servicio y continua en el punto 4.1

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

3. Órgano autorizador

3.1. Recibe solicitud de autorización por parte de la Mesa de Servicio por correo electrónico o vía herramienta tecnológica, en caso de que no autorizar la solicitud de servicio continua en el siguiente punto, en caso contrario continua en el punto 3.3

3.2. Notifica al usuario, envía solicitud de cancelación a la Mesa de Servicio y continua en el punto 4.3

3.3. Envía por correo electrónico y/o herramienta tecnológica la solicitud autorizada y continua en el punto 1.5

4. Mesa de Servicio

4.1. Recibe notificación de servicio atendido en la herramienta tecnológica.

4.2. Valida con el usuario que el la solicitud de servicio esté resuelta, En caso de no ser resuelta, continúa en el punto 1.7

4.3. Cierra ticket en la herramienta tecnológica. Termina Procedimiento.

5. Escalamiento

5.1. El escalamiento del usuario/cliente hacia la Mesa de Servicios se realiza de la siguiente manera:

ESCALAMIENTO CLIENTE HACIA GRUPO CEPRA	
ORDEN	PUESTO JERARQUICO
1	Supervisor de Mesa de Servicio (Administrador de Solicitudes)
2	Gerente de Mesa de Servicios
3	Administrador de Contrato
4	Gerente de Proyectos
5	Director de Proyecto SCT

El escalamiento jerárquico se realiza de la siguiente manera:

ESCALAMIENTO JERARQUICO			
ORDEN	MESA DE SERVICIO	CEPRA SERVICIOS	SINIESTROS
1	AGENTE DE MESA DE SERVICIOS	JEFE DE ZONA	JEFE DE SINIESTROS
2	SUPERVISOR DE MESA DE SERVICIOS	SUPERVISOR JEFES DE ZONA	
3	GERENTE DE MESA DE SERVICIOS	GERENTE DE CEPRA SERVICIOS	GERENTE RECURSOS MATERIALES
4	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO	ADMINISTRADOR DE CONTRATO
5	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES	GERENTE DE OPERACIONES
6	DIRECTOR DE OPERACIONES	DIRECTOR DE OPERACIONES	DIRECTOR DE OPERACIONES

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

A t e n t a m e n t e,

Martín Mauricio Monroy Cortés
Representante Legal

Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V.
Insurgentes Sur 859, Piso 14, Col. Nápoles, Benito Juárez. C.P. 03840, Ciudad de México 52 (55) 5340.56.00
UNA EMPRESA DE GRUPO CEPRA
www.cepra.com.mx

FOLIO PROPUESTA TÉCNICA CEPRA: 01248

Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 01177