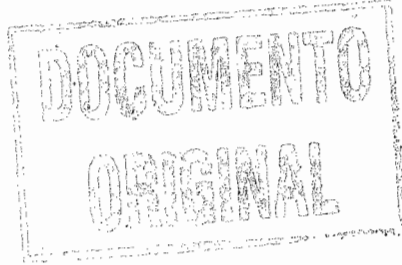


 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código	PG-SASTI-DN-18	 EDOMEX <small>DECISIONES FIRMES. PROCESADOS FIDELTTE.</small>
		Revisión	0	
		Fecha	30/ago/2018	
		Página	1 de 12	

ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS



Elaboró/Modificó



Rúbrica
 Ángeles Caballero Vázquez
 Integrante de la SPICP

Revisó

Rúbrica
 Gabriel Rodríguez Sánchez
 Director de Normatividad

Autorizó

Rúbrica
 Fidelmar H. González Barrera
 Director General

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código	PG-SASTI-DN-18	 EDOMEX <small>UN CISIONES + 7º Año RESULTADOS FUERTES</small>
		Revisión	0	
		Fecha	30/ago/2018	
		Página	2 de 12	

Introducción

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del Proceso General Administración de Requerimientos, el cual está referenciado en las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011, sobre las solicitudes de requerimiento menores o de información que se levantan a través de la Mesa de Ayuda, así como aclaración de dudas o solicitud de información sobre los tickets que han sido generados, para su seguimiento.

Objetivo del proceso/Propósito

Asegurar que todas las solicitudes de Requerimiento se administren de manera adecuada y que se resuelvan de acuerdo a objetivos definidos como se especifica en los Acuerdos de Nivel del Servicio.

Los objetivos específicos del Proceso General Administración de Requerimientos de la DGSEI son:

- * Establecer el canal de comunicación en el que las y los usuarios puedan solicitar y recibir los requerimientos de los servicios
- * Proporcionar información acerca de la disponibilidad de servicios y los procedimientos relevantes para levantamiento de requerimientos.
- * Proporcionar información general del estado que guardan los tickets de requerimientos que fueron gestionados mediante la Mesa de Ayuda.
- * Manejar retroalimentación, quejas y felicitaciones de aquellos tickets gestionados mediante la Mesa de Ayuda.

Alcance

Aplica para todos los servicios proporcionados por la DGSEI, así como al personal involucrado en la atención de los requerimientos.



Referencias

La información utilizada para este documento proviene de las siguientes fuentes de información:

- Libros de ITIL® v3, en específico Diseño del Servicio (Service Design).
- Norma ISO/IEC 20000-1:2011.



92

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código	PG-SASTI-DN-18	 EDOMEX <small>DECISIONES FINANCIERAS, METALÚRGICAS, PLASTICAS Y PAPIERAS</small>
		Revisión	0	
		Fecha	30/ago/2018	
		Página	3 de 12	

Responsabilidades

Con apoyo de la Subdirección de Política Informática, Calidad y Proyectos la o el Administrador del Proceso General de Requerimientos deberá:

- Ser el titular del Proceso General Administración de Requerimientos.
- Planear la estrategia para la implementación del Proceso General Administración de Requerimientos dentro de la organización.
- Planear, implementar y mantener en ejecución el Proceso General Administración de Requerimientos, incluyendo su documentación.
- Generar los indicadores correspondientes del Proceso General Administración de Requerimientos para ser enviados a la Dirección de Normatividad.
- Tomar las decisiones cuando el Proceso General Administración de Requerimientos interactúe con otros procesos generales.
- Planear y generar las acciones necesarias para asegurar y mantener la mejora continua dentro del Proceso General Administración de Requerimientos.
- Revisar anualmente el Proceso General Administración de Requerimientos.

La o el Agente de Mesa de Ayuda deberá:

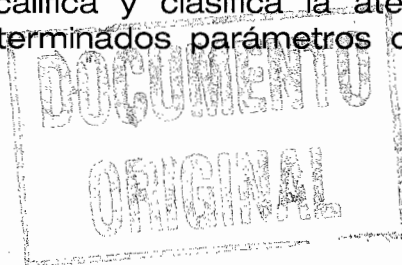
- Recibir, registrar, clasificar y, en su caso, atender los Requerimientos que sean de su competencia.

La o el Resolutor deberá:

- Atender, analizar, documentar y cerrar los Requerimientos que le sean asignados.

Definiciones

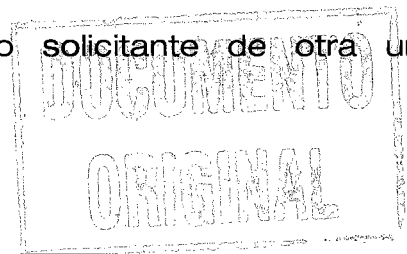
- **Administrador de proceso:** Se entiende como Administradora o Administrador de proceso a la persona responsable de la implementación, seguimiento y control del presente documento.
- **Agente de la Mesa de Ayuda:** Es el personal asignado a la Mesa de Ayuda encargado de recibir, registrar, analizar, clasificar y, en su caso, atender las solicitudes recibidas.
- **Categorización:** Es la forma en que se califica y clasifica la atención a las solicitudes de requerimientos, utilizando determinados parámetros dentro de la escala Baja-Media-Alta-Crítica.



9/5

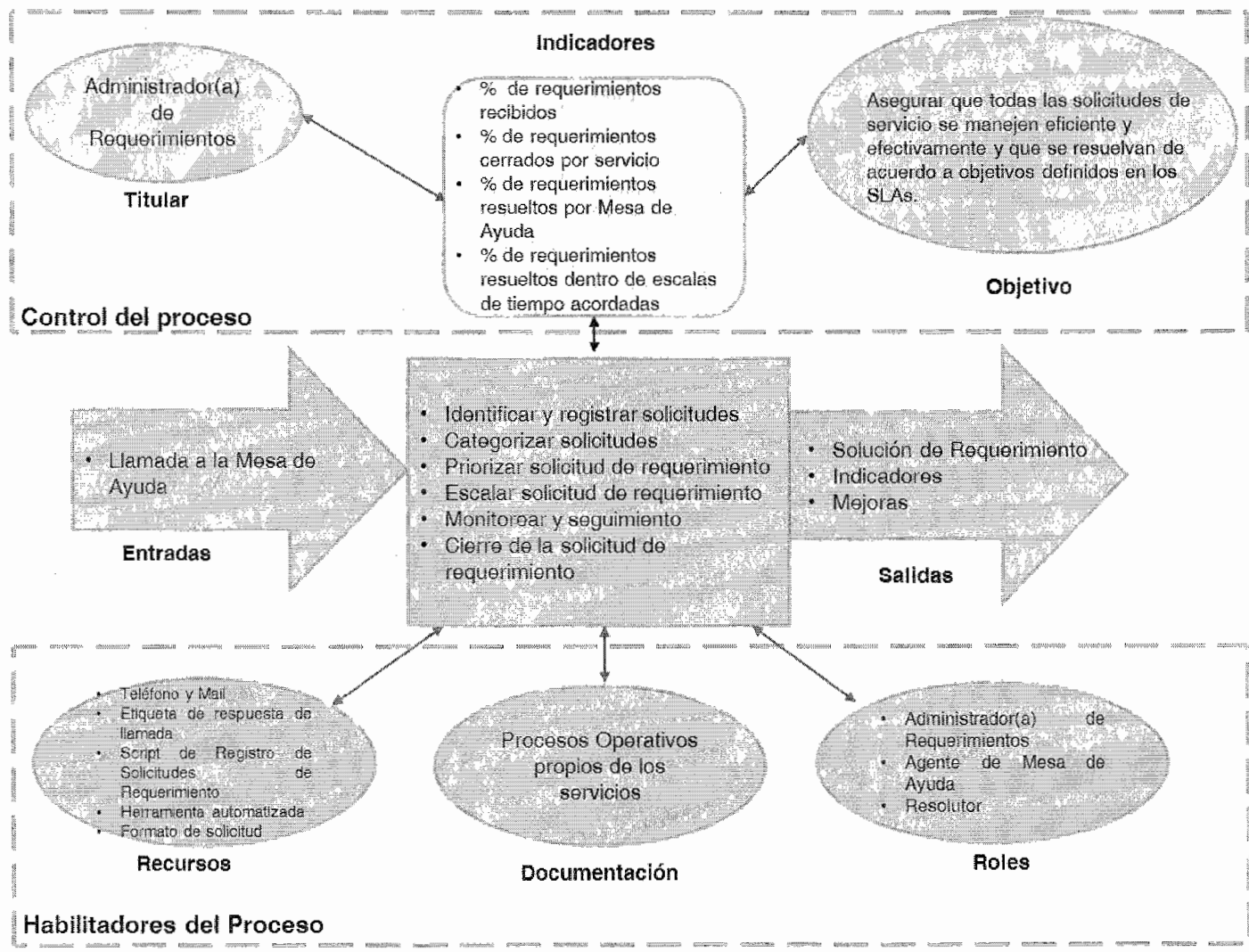
 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código	PG-SASTI-DN-18	 EDOMEX <small>ORGANISMO DE SERVICIOS RESOLUCIÓN FUENTES</small>
		Revisión	0	
		Fecha	30/ago/2018	
		Página	4 de 12	

- **Especialista Técnico:** Es cualquier integrante de la DGSEI que puede participar en la atención de un requerimiento.
- **Impacto:** Es el nivel hasta donde se interrumpe la provisión de los servicios dentro de la organización, puede indicarse a través del número de elementos de configuración afectados y/o la cantidad de interrupciones de los procesos clave del negocio; se basa en la escala del daño potencial a las o los usuarios.
- **KPI/Indicador Clave de Desempeño:** Son indicadores que se establecen para medir el comportamiento del proceso y asegurar que se cumplan los factores críticos de éxito.
- **Mejora:** Tomar las acciones necesarias para lograr un progreso continuo en el desempeño de los procesos.
- **Mesa de Ayuda:** Punto de contacto entre el proveedor de servicios y las y los usuarios, donde se gestiona los incidentes y requerimientos de servicio, también se ocupa de la comunicación con las y los usuarios.
- **OLA/Acuerdo de Nivel Operacional:** Acuerdo interno entre un proveedor de servicios de TI y otra área de una misma organización, que da soporte a la prestación de un servicio. Define los bienes, los servicios y las condiciones en que serán prestados, así como las responsabilidades de ambas partes.
- **Prioridad:** Preferencia que se tiene que dar a un requerimiento que se debe atender, basándose en el impacto sobre el servicio y en la urgencia.
- **Requerimiento:** Es la solicitud de información de TI y es generado a través de la Mesa de Ayuda.
- **SLA/Acuerdo de Nivel de Servicio:** Acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y una o un usuario. Describe el servicio de TI, documenta los niveles de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y de la o el usuario. Un único SLA puede cubrir varios servicios o múltiples usuarias y usuarios.
- **TI:** Por sus siglas en inglés Information Technology (Tecnología de la Información).
- **Urgencia:** Velocidad con la que se tiene que atender el requerimiento.
- **Usuario(a):** cualquier participante del SASTI y/o solicitante de otra unidad administrativa que puede realizar un requerimiento.



08

Diagrama de Tortuga



DOCUMENTO ORIGINAL

22



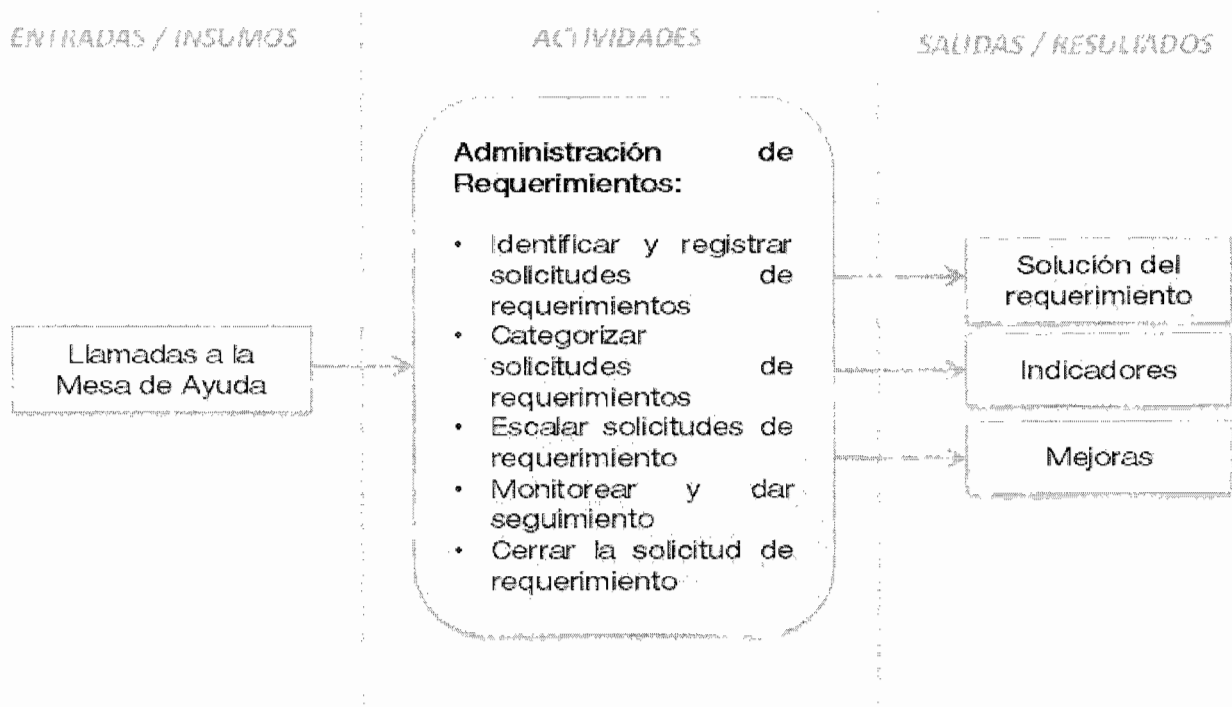
 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código	PG-SASTI-DN-18	 EUOMEX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.
		Revisión	0	
		Fecha	30/ago/2018	
		Página	6 de 12	

Diagrama de Proceso

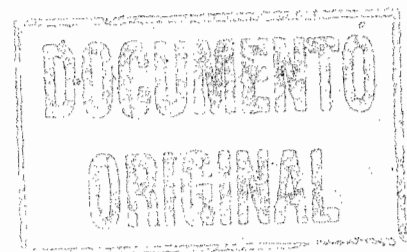




Insumos

- **Llamada a la Mesa de Ayuda:** Llamadas telefónicas realizadas por las o los usuarios que solicitan un Requerimiento, será registrado por la Mesa de Ayuda, para su solución.

Resultados

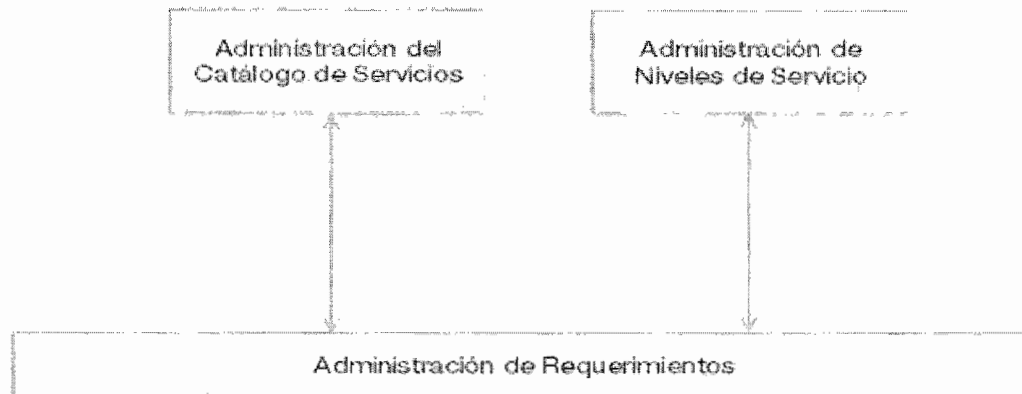
- **Solución de requerimientos:** Actividades efectuadas para atender o asignar a resolutores la solicitud realizada.
- **Indicadores:** Mediciones generadas por el proceso para mostrar su desempeño.
- **Mejoras:** Acciones propuestas para subsanar las inconsistencias detectadas dentro de los servicios de TI.



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código	PG-SASTI-DN-18	 EDOMEX DIVISIONES FINANZAS, RESULTADOS Y PLANES
		Revisión	0	
		Fecha	30/ago/2018	
		Página	7 de 12	

Interacción con otros procesos

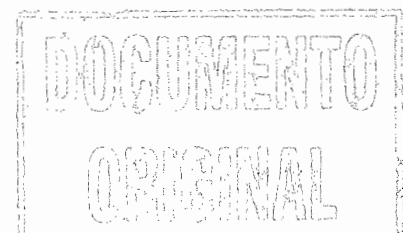
El siguiente diagrama muestra las principales relaciones del Proceso General Administración de Requerimientos con otros procesos generales del SASTI.



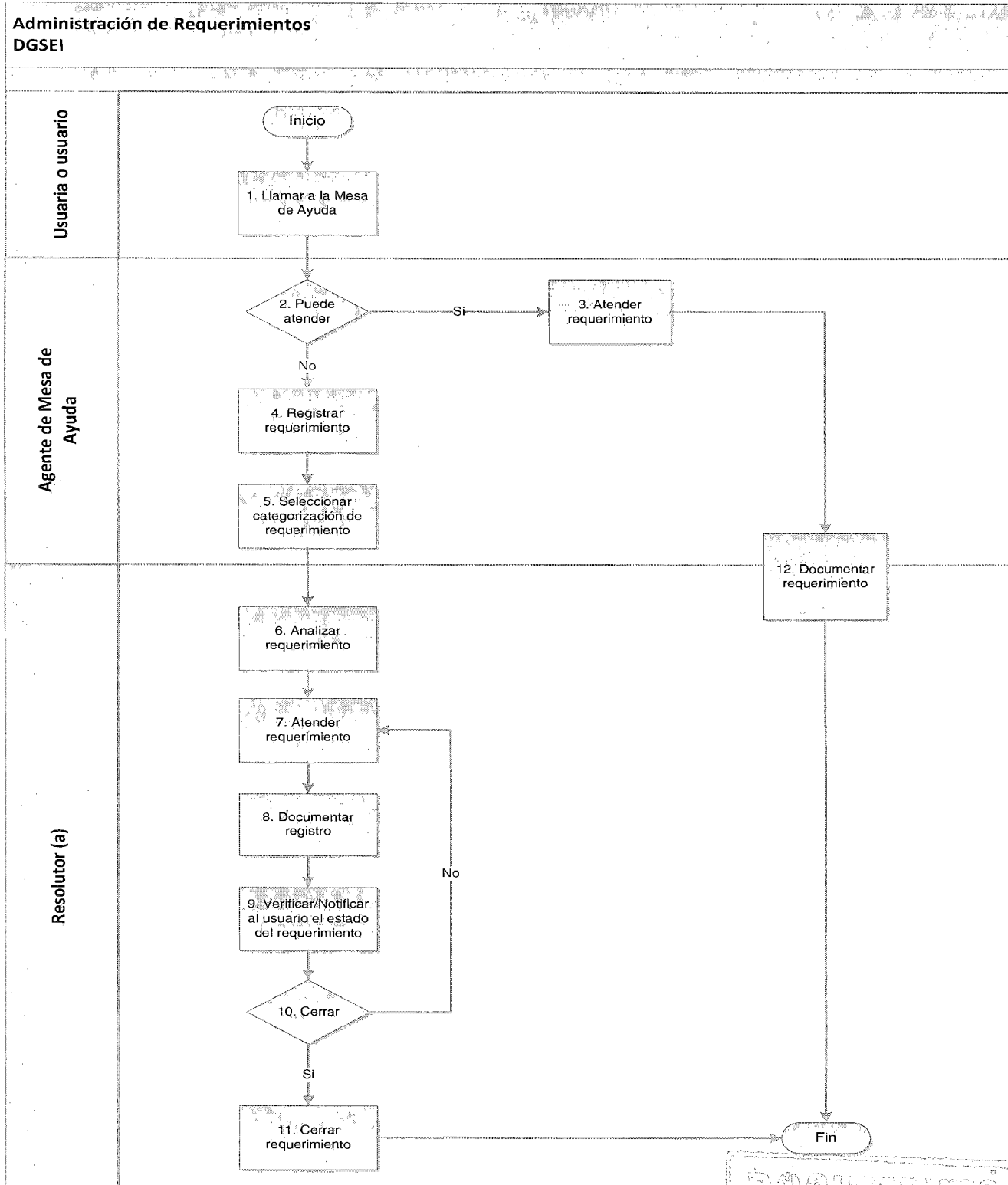
Políticas

Las políticas definidas a continuación son para regular al Proceso General Administración de Requerimientos, las cuales están basadas en las necesidades de la organización y las buenas prácticas, quedando a validación y mejora permanente por su Administrador(a).

- Las solicitudes de Requerimiento deben ser documentadas en uno o más acuerdos de niveles de servicio previamente convenidos por todas las partes y deben autorizarse mediante la firma del representante que recibe el servicio y del representante proveedor del servicio.
- El proveedor del servicio debe recibir la información adecuada que le permita entender los requerimientos y necesidades de la o el usuario.
- La satisfacción del cliente debe considerarse como medida subjetiva, mientras que las mediciones de los objetivos del Proceso General Administración de Requerimientos dentro de los acuerdos de niveles de servicio se deben considerar como medidas objetivas.
- Se deberán generar mensualmente los indicadores de desempeño del Proceso General de Administración de Requerimientos para ser enviados a la Dirección de Normatividad quien enviará a las o los directores de áreas respectivos para que identifiquen los incumplimientos y tome las acciones de mejora necesarias.
- El Proceso General Administración de Requerimientos se debe auditar anualmente, en términos de calidad.





Diagrama



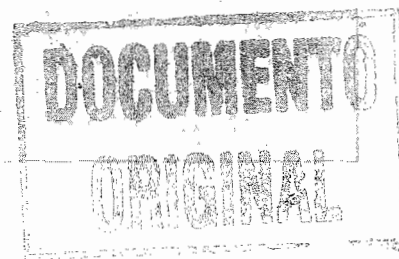
DOCUMENTO ORIGINAL



98

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código	PG-SASTI-DN-18	 EDOMEX <small>ORGANISMO PÚBLICO FEDERAL DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR</small>
		Revisión	0	
		Fecha	30/ago/2018	
		Página	9 de 12	

Método de trabajo

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Llamar a la Mesa de Ayuda	Contactar a la Mesa de Ayuda de la DGSEI al teléfono (722) 276 9600 extensión 60100.	Usuaría o usuario
2	¿Mesa de Ayuda puede atender?	Determinar si el agente de la Mesa de Ayuda puede atender el requerimiento o es necesario escalar a un resolutor. Si el agente de la Mesa de Ayuda puede atender el requerimiento, ir a la actividad número 3; en caso contrario, ir a la actividad número 4.	Agente de Mesa de Ayuda
3	Atender requerimiento	Con base en la experiencia y en los procedimientos documentados, se atenderá y dará solución al requerimiento. Continuar en la actividad número 12.	Agente de Mesa de Ayuda
4	Registrar requerimiento	Registrar el requerimiento del servicio en la herramienta automatizada, completando la información obligatoria tal como: descripción del requerimiento, nombre, correo electrónico y número telefónico de la o el usuario. Continuar en la actividad número 5.	Agente de Mesa de Ayuda
5	Seleccionar categorización del requerimiento	Se debe seleccionar la categoría del requerimiento y el servicio de la lista disponible, y asignar al resolutor correspondiente. Continuar en la actividad número 6.	Agente de Mesa de Ayuda
6	Analizar requerimiento	Analizar el requerimiento, quién lo solicita, qué solicita, para dar seguimiento. Continuar en la actividad número 7.	Resolutor(a)



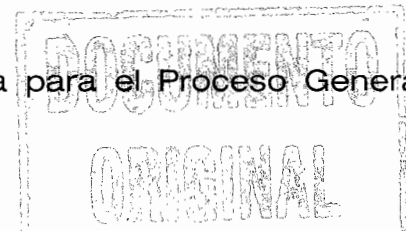
 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE REQUERIMIENTOS	Código	PG-SASTI-DN-18	 EDOMEX <small>AL CREDITO Y RESPONSA- BILIDAD DEL ESTADO</small>
		Revisión	0	
		Fecha	30/ago/2018	
		Página	10 de 12	

7	Atender requerimiento	Atender o gestionar el requerimiento basado en su conocimiento y alcance para darle solución al mismo. Continuar en la actividad número 8.	Resolutor(a)
8	Documentar registro	Revisar si toda la información de actividades y estado han sido completadas y registradas. Continuar en la actividad número 9.	Resolutor(a)
9	Notificar/Verificar a la o el usuario el estado del requerimiento	Notificar a la o al usuario el estado que guarda la atención del requerimiento, y verificar si es posible cerrarlo. Continuar en la actividad número 10.	Resolutor(a)
10	¿Cerrar?	Analizar si es posible cerrar el requerimiento, ir a la actividad número 11; en caso contrario, ir a la actividad número 7.	Resolutor(a)
11	Cerrar requerimiento	Cerrar el requerimiento una vez que la o el usuario lo ha autorizado. Una vez cerrado se envía automáticamente la encuesta de satisfacción al solicitante, mediante la herramienta automatizada. Continuar en la actividad número 12.	Resolutor(a)
12	Documentar requerimiento	Documentar las acciones realizadas en la herramienta automatizada. Fin de actividades.	Agente de Mesa de Ayuda / Resolutor(a)

Matriz de Responsabilidades

El mapeo de los roles y las responsabilidades, así como su intervención en cada una de las actividades del proceso, se identifica a través de una matriz RACI, donde la letra inicial del nombre indica el nivel de responsabilidad específico de la actividad y quién toma parte en la misma.

La nomenclatura a utilizar dentro de la matriz RACI definida para el Proceso General Administración de Requerimientos es la siguiente:



9/8

	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
R	Responsable	Persona responsable de ejecutar la actividad.
A	Aprueba	Persona que aprueba el cumplimiento y la calidad en la ejecución de la actividad.
C	Consultado	Persona que aporta conocimiento y/o información para que el responsable ejecute la actividad.
I	Informado	Persona a la que se informa una vez que la actividad ha finalizado,

La tabla RACI definida para el Proceso General Administración de Requerimientos está conformada por los siguientes rubros:

- **No:** Número correspondiente a la secuencia de actividades del diagrama de flujo del Proceso General Administración de Requerimientos.
- **Actividad:** Nombre de la actividad del diagrama de flujo del Proceso General Administración de Requerimientos.
- **Roles:** Nombre de los roles participantes en el Proceso General Administración de Requerimientos.

No.	Actividad	Usuario(a)	Agente de Mesa de Ayuda	Resolutor (a)	Administrador (a) de Requerimientos
1	Llamar a la Mesa de Ayuda	R			
2	¿Mesa de Ayuda puede atender?		R		
3	Atender requerimiento		R		
4	Registrar requerimiento		R		
5	Seleccionar categorización del requerimiento		R		
6	Analizar requerimiento			R	
7	Atender requerimiento			R	
8	Documentar registro			R	
9	Verificar/Notificar a la o al usuario el estado del requerimiento	I		R	
10	¿Cerrar?	I			
11	Cerrar requerimiento	I/C			
12	Documentar requerimiento	I/C			



Medición

Los indicadores proveerán los datos estadísticos sobre el comportamiento del Proceso General Administración de Requerimientos, a través de estas mediciones se busca la optimización y mejora continua del proceso.

La tabla con los indicadores definidos está conformada por los siguientes rubros:

- **Indicador:** Nombre de la métrica.
- **Descripción:** Propósito del indicador.
- **Fórmula:** Ecuación o regla que relaciona objetos matemáticos o cantidades.
- **Unidad:** Unidad de medición que se obtiene al generar el indicador
- **Frecuencia:** Lapso de tiempo específico para generar el indicador
- **Responsable:** Rol responsable de generar el indicador.

Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Frecuencia	Responsable
% de requerimientos recibidos	Identificar el porcentaje de requerimientos que se reciben, tomando en cuenta todas las solicitudes.	$(\text{Requerimientos recibidos} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	%	Mensual	Administrador(a) de Requerimientos
% de requerimientos cerrados por servicio	Determinar la productividad por cada servicio en la solución de requerimientos, así mismo identificar cuáles son los servicios que tienen movimiento dentro de la herramienta.	$(\text{Total de requerimientos cerrados por servicio} / \text{requerimientos recibidos por servicio})$	%	Mensual	Administrador(a) de Requerimientos
% de requerimientos resueltos por Mesa de Ayuda	Identificar el porcentaje de requerimientos resueltos por primer nivel.	$(\text{Total de requerimientos resueltos por mesa de ayuda} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	%	Mensual	Administrador(a) de Requerimientos
% de requerimientos resueltos dentro de escalas de tiempo acordadas	Identificar la cobertura de SLAs de solución con relación a las solicitudes existentes, con el objetivo de que todas las solicitudes estén cubiertas por SLAs.	$(\text{Número de solicitudes resueltas con SLAs} / \text{Número de solicitudes resueltas}) * 100\%$	%	Mensual	Administrador(a) de Requerimientos

