
Proceso de Cumplimiento de Requerimientos

1. Contenido

1.	CONTENIDO.....	2
2.	HISTORIAL DE VERSIONES	3
3.	INTRODUCCIÓN.....	4
4.	OBJETIVO DEL PROCESO	5
5.	ALCANCE	6
6.	REFERENCIAS	7
7.	RESPONSABILIDADES	8
8.	DEFINICIONES	9
9.	DIAGRAMA TORTUGA.....	10
10.	INSUMOS.....	11
11.	RESULTADOS	12
12.	INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS	13
13.	POLÍTICAS	14
14.	DIAGRAMA	15
15.	MÉTODO DE TRABAJO.....	16
16.	MATRIZ RACI.....	21
17.	MEDICIÓN.....	23

2. Historial de versiones

Fecha	Versión	Descripción
03/02/2013	1.0 Draft	Creación de la primer versión del documento, siendo draft, ya que no está revisada por Directores y Jefes de Departamento
17/06/2013	2.0 Draft	Creación de la segunda versión del documento, siendo la versión revisada por los Directores y Jefes de Departamento. Se agregaron nuevas secciones: Diagrama Tortuga, Método de Trabajo y Matriz RACI
28/08/2013	3.0 Draft	Correcciones con base en revisión del Área de Calidad.
20/09/13	4.0 Draft	Mejor en la matriz de indicadores de la sección 17. Medición.
24/09/13	1.0Final	Versión 1.0 para la DGSEI

3. Introducción

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Cumplimiento de Requerimientos, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

El Cumplimiento de Requerimientos es el proceso responsable del manejo de Solicitudes de Requerimiento, que típicamente se dirigen a la Mesa de Servicios en primera instancia. Mientras que un Incidente se define como “todo evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción a, o reducción en la calidad de ese servicio”.

Una Solicitud de Requerimiento es una demanda de un cambio menor o una solicitud de información de TI, aunque todavía canalizada usualmente a través de la Mesa de Servicios.

Particularmente para las organizaciones que manejan grandes volúmenes de incidentes y solicitudes de Requerimientos, les es útil tratar a las dos separadamente para que se pueda concentrar el enfoque y los recursos correctos en manejar los incidentes que afectan, o podrían afectar, un servicio; sin embargo, debe notarse que las Solicitudes de Requerimiento tendrán todavía objetivos aplicables como se especifica en los SLAs.

Muchas solicitudes de Requerimiento son cambios menores que tienen bajo riesgo y bajo costo, y con frecuencia se aprueban con anticipación (ej. cambios estándar). Ejemplos que cumplen estos criterios incluyen:

- Cambios de contraseña (ej. Cuando alguien olvidó su contraseña)
- Solicitud de instalación de un software en una computadora de escritorio o portátil
- Reubicación de equipo (ej. tales como una solicitud para mover una impresora)
- Dudas (ej. Cuando alguien sólo quiere información)

En cuanto a los incidentes, durante la vida de una Solicitud de Requerimiento puede asignarse a diferentes grupos pero siempre es propiedad de la Mesa de Servicios, la cual tiene la responsabilidad de monitorear todas las Solicitudes de Requerimiento para asegurar que las fechas tope y los SLAs no se incumplan.

4. Objetivo del proceso

Asegurar que todas las Solicitudes de Requerimiento se manejen eficiente y efectivamente, y que se resuelvan de acuerdo a objetivos definidos como se especifica en los Acuerdos de Nivel del Servicio.

Los objetivos específicos del proceso de Cumplimiento de Requerimientos de la DGSEI son:

- Proporcionar un canal de comunicación en el que los usuarios puedan solicitar y recibir servicios estándar (donde están implementadas la aprobación predefinida y la clasificación)
- Proporcionar información acerca de la disponibilidad de servicios y los procedimientos relevantes para adquirir esos servicios
- Asistir con solicitudes de información general
- Manejar retroalimentación, tal como quejas y felicitaciones

5. Alcance

El proceso de Cumplimiento de Requerimientos, aplica al personal involucrado en la administración atención de requerimientos dentro de la Administración de Servicios de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática.

Para la implementación del proceso de Cumplimiento de Requerimientos, el alcance inicial para la habilitación serán los servicios:

- Trámites y servicios
- Sitios web
- Conectividad voz, datos e internet
- Plataforma tecnológica

6. 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
- Información proporcionada por la UDPCC

7. Responsabilidades

El **Administrador de Cumplimiento de Requerimientos** deberá:

- Planea la estrategia de implantación y mejora continua de la Administración de Cumplimiento de Requerimiento
- Implementa, entrena y mantiene el proceso de Cumplimiento de Requerimiento (incluyendo documentación)
- Monitorea las métricas del proceso de Administración de Cumplimiento de Requerimiento para su mejora continua
- Toma decisiones sobre el proceso de Administración Cumplimiento de Requerimiento cuando interactúa con otros procesos
- Asegura el Cumplimiento de Requerimiento
- Genera reportes gerenciales del comportamiento del proceso que ayuden en el ciclo de mejora continua
- Monitorear la operación de los niveles de servicio e identifica desviaciones

El rol **Usuario/Cliente** se refiere que a cualquier rol dentro de la Administración de Servicios de ISO 20000 de la DGEI puede participar en la solicitud de requerimientos.

El rol **Especialista de Mesa de Servicio** se refiere que a cualquier rol dentro de la Administración de Servicios de ISO 20000 de la DGEI puede participar en el registro y atención de requerimientos; este rol está descrito en detalle en el proceso de Administración de Incidentes.

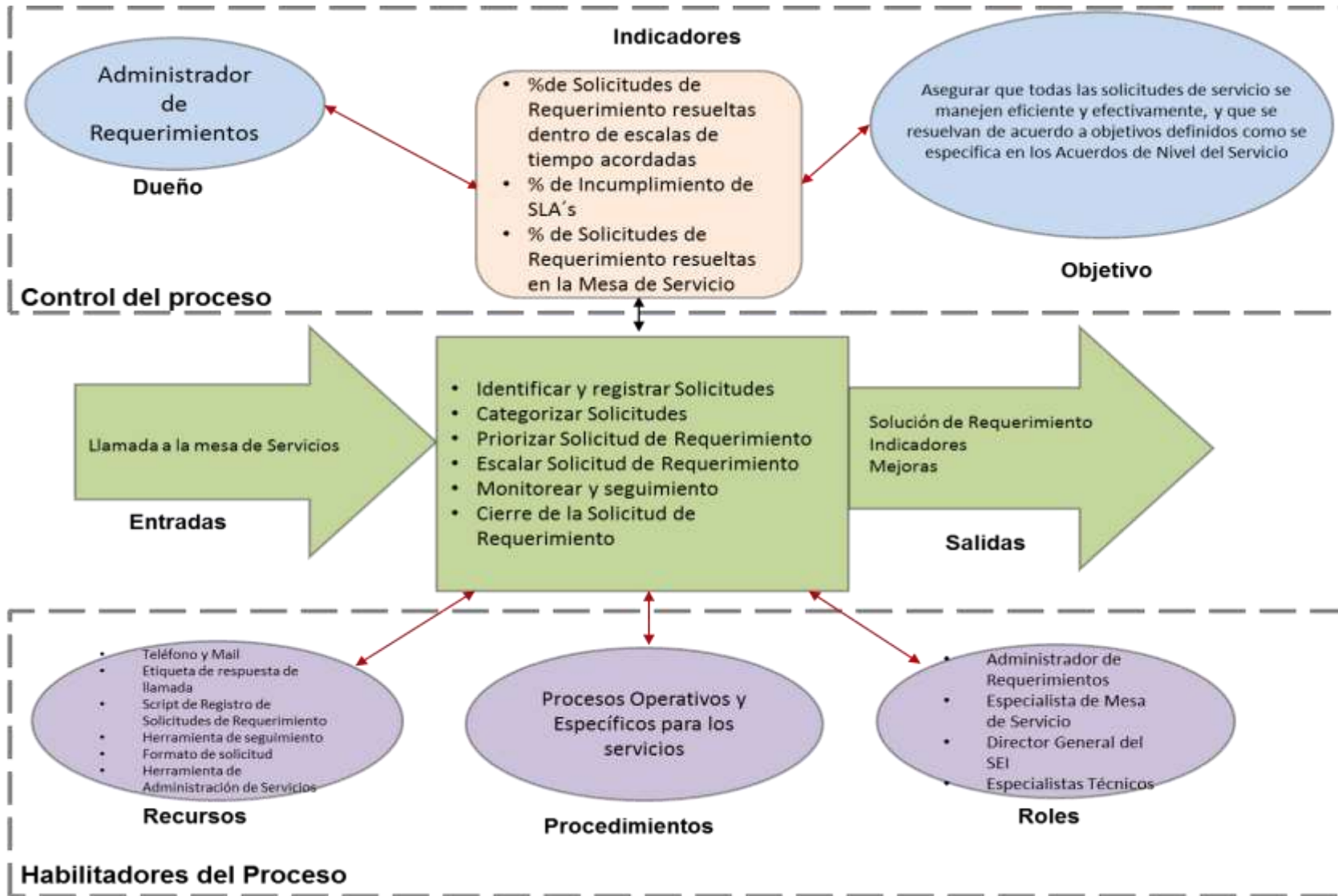
El puesto de **Director General del SEI** participará dentro del proceso de Cumplimiento de Requerimientos en la revisión de las órdenes de servicio que sean recolectadas con representantes de las Dependencias del GEM.

El rol **Especialista Técnico** se refiere que a cualquier rol dentro de la Administración de Servicios de ISO 20000 de la DGEI puede participar en la atención de los requerimientos de servicio.

8. Definiciones

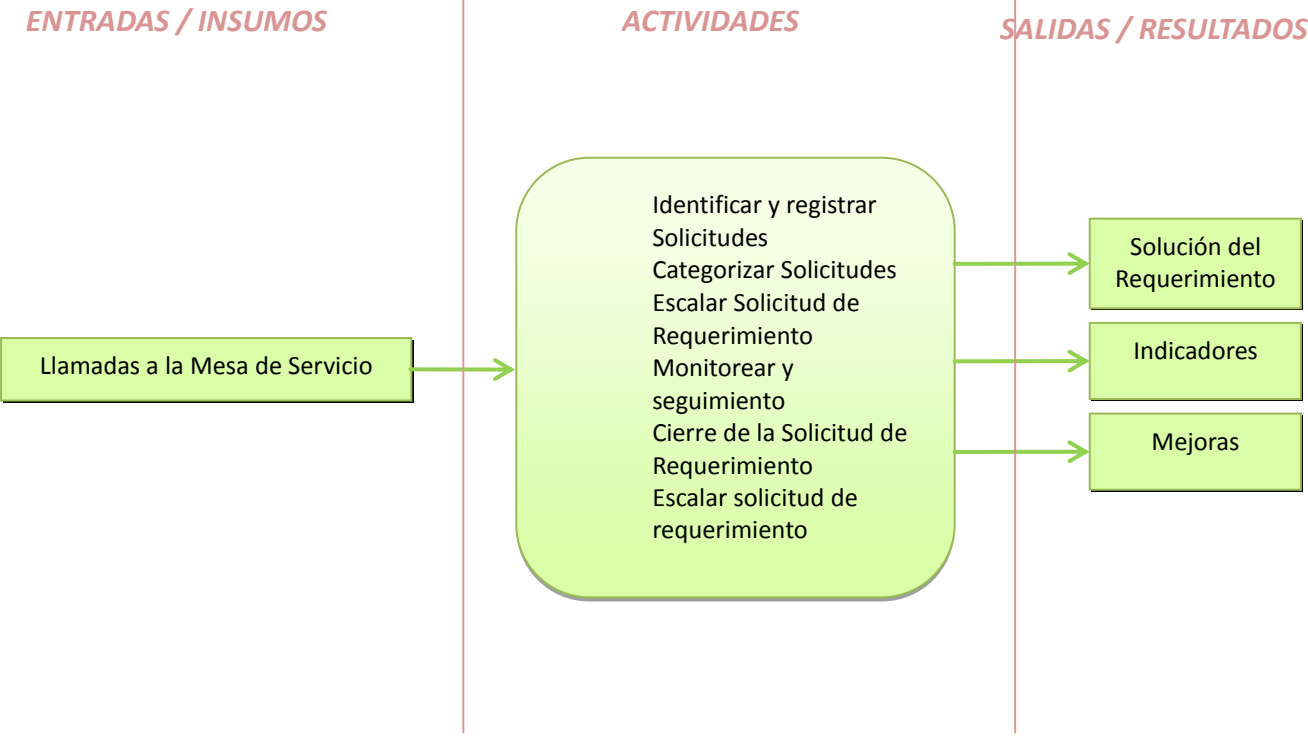
- **Categorización:** Un grupo de cosas que tienen algo en común. Las categorías se usan para agrupar un conjunto de cosas similares. Por ejemplo, los Tipos de Costo se usan para agrupar tipos similares de Costos. La categoría Incidente se usa para agrupar tipos similares de Incidentes, los Tipos de EC se usan para agrupar tipos similares de Elementos de Configuración.
- **Impacto:** Es el nivel hasta donde se interrumpe la provisión de los servicios dentro de la organización, puede indicarse a través del número de CIs afectados y/o la cantidad de interrupciones de los procesos clave del negocio; se basa en la escala del daño potencial a los clientes del negocio.
- **ISO/IEC 20000:2011:** Norma internacional para la gestión de servicios de TI y promueve la adopción de un enfoque de proceso integrado para la entrega de los servicios administrados. La norma está alineada y es totalmente compatible con el esquema ITIL.
- **ITIL/Information Technology Infrastructure Library:** Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, la cual establece un marco de trabajo de las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información.
- **KPI/ Key Performance Indicator/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 Servicio:** Punto Único de Contacto entre el Proveedor de Servicios y los Usuarios. Un Service Desk típico gestiona Incidentes y Solicitudes de servicio, y también se ocupa de la comunicación con los Usuarios.
- **OLA:** Por sus siglas en inglés Operational Level Agreement (Acuerdo de Nivel Operacional). Acuerdo entre un Proveedor de Servicios de TI y otra parte de una misma Organización. Un OLA da soporte a la prestación por parte del Proveedor de Servicios de TI de los Servicios de TI a los Clientes. El OLA define los bienes o los Servicios que serán prestados y las responsabilidades de ambas partes.
- **Prioridad:** Preferencia que se le debe dar a un incidente que se tiene que resolver, basándose en el impacto sobre el negocio y en la urgencia.
- **Requerimiento:** solicitud formal de un Usuario, pidiendo información, o un consejo, un Cambio de norma o Acceso a un Servicio de TI. Por ejemplo, restablecer la contraseña, o que se le ofrezcan los Servicios de TI estándares a un nuevo Usuario. Las solicitudes de servicio son atendidas normalmente por el Service Desk, y para tramitarlas no hace falta un RFC.
- **SLA:** Por sus siglas en inglés Service Level Requirement (Acuerdo de Nivel de Servicio). Acuerdo entre un Proveedor de Servicios de TI y un Cliente. El SLA describe el Servicio de TI, documenta las Metas de Niveles de Servicio y especifica las responsabilidades del Proveedor de Servicios de TI y del Cliente. Un único SLA puede cubrir varios Servicios de TI o múltiples Clientes.
- **TI:** Por sus siglas en inglés Information Technology (Tecnología de la Información).
- **Urgencia:** Velocidad con la que se tiene que resolver el incidente, esta basa en el tiempo transcurrido entre que el problema o incidente es detectado y el cliente es impactado.

9. Diagrama Tortuga



10. Insumos

La siguiente imagen muestra el resumen del proceso de Cumplimiento de Requerimientos, definiendo con detalle las entradas y salidas del mismo.



11. Resultados

Las salidas o resultados del proceso de Administración de Solicitud de Requerimiento de la DGSEI son las siguientes:

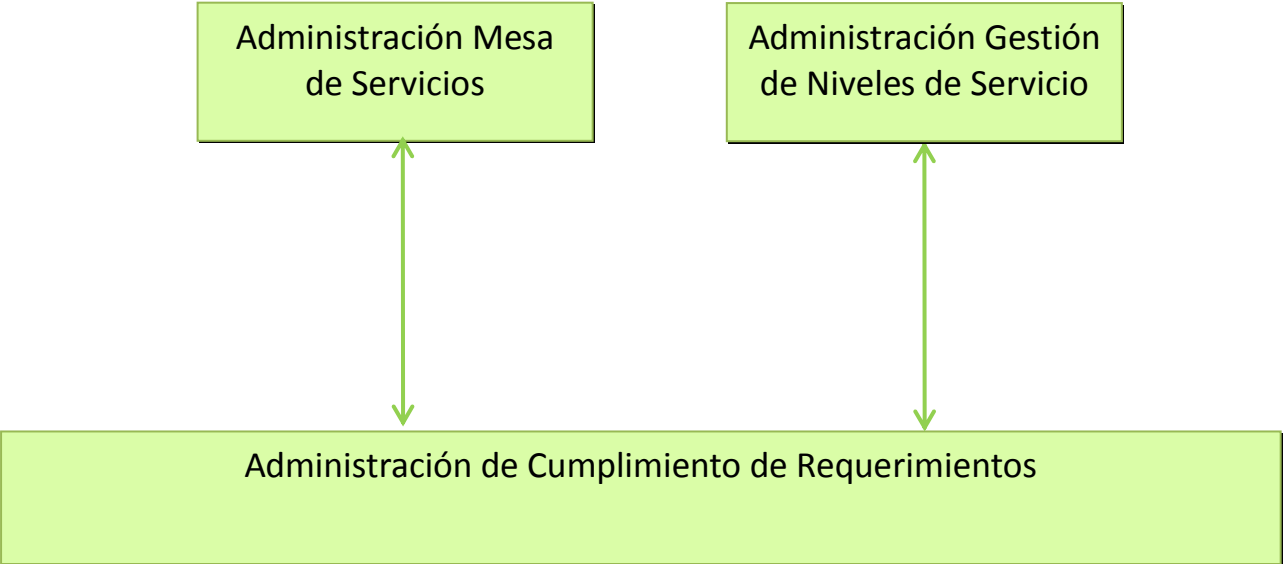
Soluciones
definitivas

Indicadores

Mejoras

12. Interacción con otros procesos

El siguiente diagrama muestra las principales relaciones del proceso de Administración de Solicitudes de Requerimiento con otros procesos de la Administración de Servicios ISO 20000.

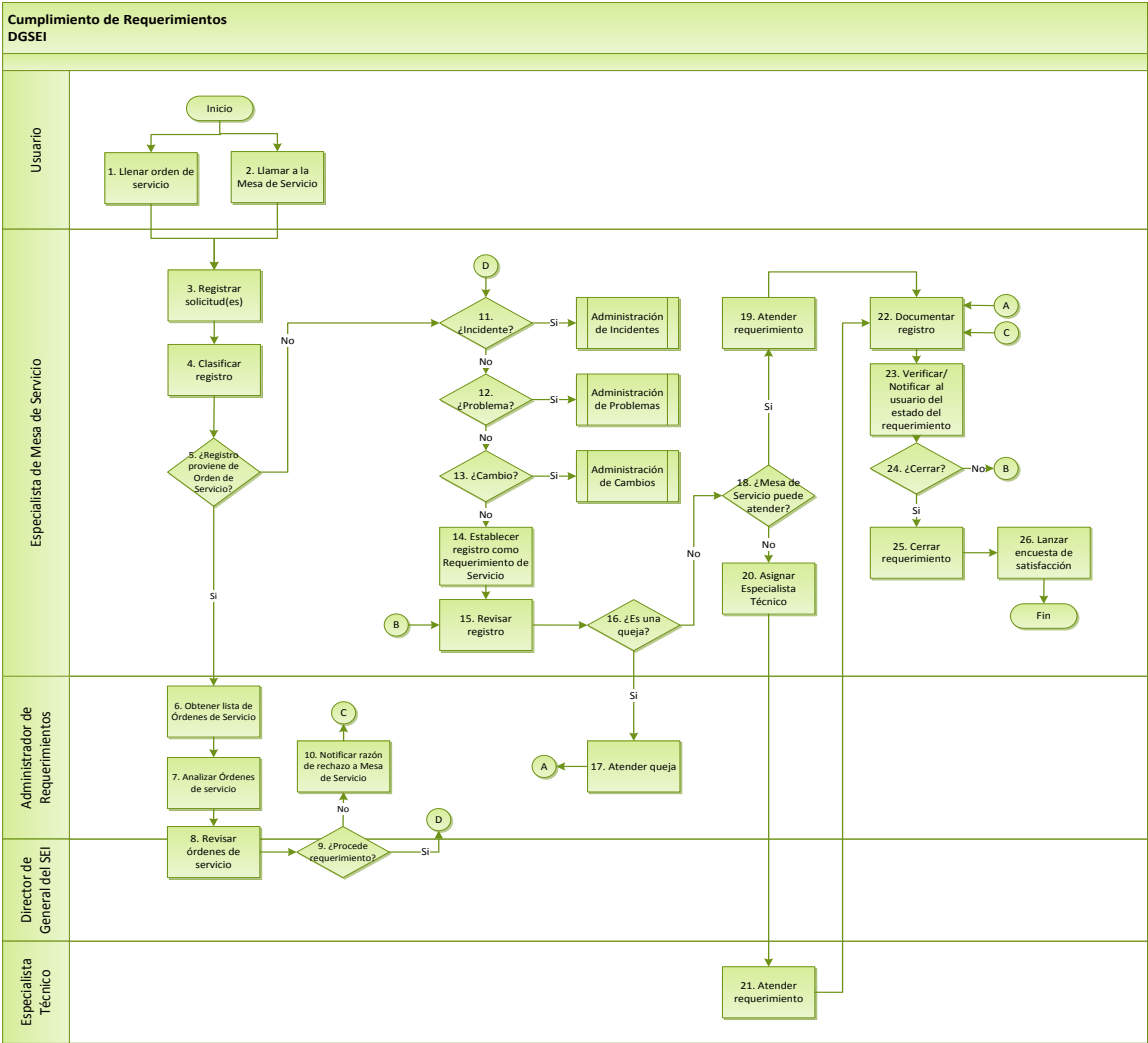


13. Políticas

Las políticas se definen para normar al proceso de la Administración de Cumplimiento de Requerimiento. Éstas están basadas en las necesidades de la organización y las mejores prácticas, quedando la validación y mejora permanente por parte del dueño y administrador del proceso.

- Cada Solicitud de Requerimiento provisto debe ser definido, acordado, formalizado y documentado en uno o más acuerdos de niveles de servicio.
- Es responsabilidad del administrador del proceso que todas las solicitudes de Requerimiento sean provistas, junto con su correspondiente nivel de servicio y sus características, previamente acordados por todas las partes y se registren en un acuerdo de niveles de servicio.
- Los Cumplimientos de Requerimientos y sus procedimientos correspondientes, deben ser documentados y acordados por todas las partes.
- Los acuerdos de Cumplimiento de Requerimientos debe ser revisados periódicamente por las partes para asegurar que están actualizados y vigentes todo el tiempo.
- Los acuerdos de Cumplimiento de Requerimientos deben autorizarse mediante las firma del representante que recibe del servicio y del representante del proveedor del servicio.
- Los objetivos contra los cuales el Requerimiento será entregado deben ser medidos y debe ser definidos desde la perspectiva del cliente.
- Los cambios ocurridos en el negocio, como por ejemplo, el crecimiento, la reorganización interna y requerimientos cambiantes del cliente, deben hacer que los Cumplimientos de los Requerimientos sean ajustados, redefinidos o temporalmente suspendidos. El proceso de administración de cumplimiento de requerimientos debe ser flexible para integrar y acomodar esos cambios.
- El proveedor del servicio debe recibir la información adecuada que permite entender los requerimientos y necesidades del negocio del cliente.
- La satisfacción del cliente debe ser una parte muy importante del proceso y debe considerarse como medida subjetiva, mientras que las mediciones de los objetivos del Cumplimiento del Requerimiento dentro de los acuerdos de niveles de servicio se deben considerar como objetivas.
- Es responsabilidad del administrador del proceso vigilar la eficiencia y eficacia del proceso.
- Es responsabilidad del administrador de Cumplimiento de Requerimiento monitorear el cumplimiento de los niveles de servicio, ya sea de manera automática a través de una herramienta o de manera manual.
- Todas las acciones para mejorar el proceso son registradas en los formatos de acciones correctivas y preventivas, y deben fungir como entradas para el plan de mejora del cumplimiento de requerimiento.
- El proceso de administración de Cumplimiento de Requerimiento se audita, en términos de calidad, al menos cada seis meses.
- Ante el surgimiento de tendencias identificadas en los diversos reportes del proceso, se procederá a la definición del plan de acciones necesarias para la eliminación de dichas tendencias.
- La información de las bases de datos del Cumplimiento de requerimientos deberá ser revisada al menos cada mes mediante la consulta de reportes para identificar incumplimientos en los niveles de servicios acordados.

14. Diagrama



15. Método de Trabajo

No.	Actividad	Descripción	Entrada	Salida	Responsable
1	Llenar orden de servicio	El formato de orden de servicio es completado, para que sea atendida. Una vez completado se entrega a la Mesa de Servicio. Continuar en la actividad número 3.	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Orden de Servicio completada 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario
2	Llamar a la Mesa de Servicio	Contacto con la Mesa de Servicio vía telefónica al teléfono (722) 276 9600 extensión 60210 y 60212 de la DGSEI. Continuar en la actividad número 3.	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Llamada telefónica 	<ul style="list-style-type: none"> Usuario
3	Registrar solicitud(es)	En la herramienta habilitadora de Requerimientos se registra la solicitud de servicio, completando la información obligatoria. Continuar en la actividad número 4.	<ul style="list-style-type: none"> Requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Especialista de Mesa de Servicio
4	Clasificar registro	Como parte del registro del incidente, se debe seleccionar la clasificación del requerimiento, para identificar la categoría del mismo de la lista disponible y si se trata de un Incidente, Requerimiento, Cambio o Problema. Continuar en la actividad número 5.	<ul style="list-style-type: none"> Registro del requerimiento Información del requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de requerimiento actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> Especialista de Mesa de Servicio
5	¿Registro proviene de Orden de Servicio?	Determinar si la orden de servicio proviene del formato de Orden de Servicio. En caso de que si provenga del formato de Orden de Servicio, ir a la actividad 6; en caso contrario ir a la actividad 11.	<ul style="list-style-type: none"> Registro de requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Si o no 	<ul style="list-style-type: none"> Especialista de Mesa de Servicio
6	Obtener lista de órdenes de Servicio	De la base de datos de los requerimientos, obtener una lista de los registros que provienen del formato de Orden de Servicio, para que sean analizados y/o revisados con detenimiento.	<ul style="list-style-type: none"> Base de Datos de Requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> Lista de requerimientos provenientes de Orden de 	<ul style="list-style-type: none"> Administrador de Requerimientos

		Servicio			
		Continuar en la actividad 7.			
7	Analizar órdenes de servicio	<p>Los requerimientos, provenientes de las órdenes de servicio, son analizadas para dar monitoreo y seguimiento.</p> <p>Se analiza de donde proviene el requerimiento, de quien, que solicito y</p> <p>Continuar en la actividad número 8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de requerimientos provenientes de Orden de Servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de requerimiento analizada 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de Requerimientos
8	Revisar órdenes de servicio	<p>Las órdenes de servicio son revisadas por el Director General del SEI, quien con el apoyo del Administrador de Requerimientos, descartará requerimientos y/o darán seguimiento.</p> <p>Continuar en la actividad número 9.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de requerimiento analizada 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de requerimientos revisada 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de Requerimientos • Director General del SEI
9	¿Procede requerimiento?	<p>Determinar si el requerimiento continua su atención o se descartará.</p> <p>Si procede el requerimiento, ir a la actividad número 11; en caso contrario, ir a la actividad número 22.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de requerimientos revisada 	<ul style="list-style-type: none"> • Si o No 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de Requerimientos • Director General del SEI
10	Notificar razón de rechazo a Mesa de Servicio	<p>Detallar la razón del rechazo del requerimiento, para comunicar al usuario, quien levanto la orden de servicio.</p> <p>Continuar en la actividad número 22.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de requerimientos revisada 	<ul style="list-style-type: none"> • Razón de rechazo • Notificación • Registro de Requerimiento actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de Requerimientos
11	¿Incidente?	<p>Si el tipo de solicitud es el reporte de un Incidente, se aplica el proceso de Administración de Incidentes; en caso contrario ir a la actividad número 12.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento clasificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Si o no 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio
12	¿Problema?	<p>Si el tipo de solicitud es el reporte de un Problema, se aplica el proceso de Administración de Problemas; en caso contrario ir a la actividad número 13.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento clasificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Si o no 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio

13	¿Cambio?	Si el tipo de solicitud es el reporte de un Cambio, se aplica el proceso de Administración de Cambios; en caso contrario ir a la actividad número 14.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento clasificado 	<ul style="list-style-type: none"> • Si o no 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio
14	Establecer registro como Requerimiento de Servicio	El registro continua como requerimiento, por lo que se da seguimiento con el registro abierto originalmente. Continuar en la actividad número 15.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio
15	Revisar registro	El requerimiento es revisado para determinar su atención o en su caso escalación. Continuar en la actividad número 16.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento revisado 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio
16	¿Es una queja?	Si el registro es una Queja, ir a la actividad número 17; en caso contrario ir a la actividad número 18.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento revisado 	<ul style="list-style-type: none"> • Si o No 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio
17	Atender queja	Análisis de la información suministrada por el usuario, una vez analizada la queja, se procede a verificar en la herramienta el o los requerimientos que dieron lugar a la queja, de esta forma se dará una respuesta al usuario. Continuar en la actividad número 22.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Queja atendida 	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de Requerimientos
18	¿Mesa de Servicio puede atender?	Determinar si el Especialista de la Mesa de Servicio puede atender el requerimiento o es necesario escalar a un especialista técnico. Si el especialista de la Mesa de Servicio puede atender el requerimiento, ir a la actividad número 19; en caso contrario, ir a la actividad número 20.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Si o No 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio
19	Atender requerimiento	Consultar a la base de datos de conocimientos para utilizar el procedimiento adecuado y dar solución al requerimiento. Si no se tiene un procedimiento, que aplique para la atención del requerimiento, con base en la	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Requerimiento • Base de datos de conocimientos • Experiencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento atendido • Registro de requerimiento actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio

		<p>experiencia se atenderá y se documentará para colocar en la base de datos de conocimientos.</p> <p>Continuar en la actividad número 22.</p>			
20	Asignar Especialista Técnico	<p>El alcance del requerimiento no está dentro de las responsabilidades del Especialista de Mesa de Servicio, por lo tanto se escala a un Especialista Técnico.</p> <p>Continuar en la actividad número 21.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento • Lista de Especialistas Técnicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio
21	Atender requerimiento	<p>El requerimiento es atendido o gestionado basado en el conocimiento y alcance del Especialista Técnico para dar solución al requerimiento.</p> <p>Continuar en la actividad número 22.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento • Base de datos de conocimiento • Experiencia Técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimiento actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista Técnico
22	Documentar registro	<p>El registro del requerimiento debe documentarse en todo momento, pero en este momento se debe revisar si toda la información de actividades y estado han sido completadas.</p> <p>Continuar en la actividad número 23.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Requerimiento actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio
23	Verificar/Notificar al usuario del estado del requerimiento	<p>El registro del Requerimiento es revisado, para verificar si está completo el registro y para notificar al usuario del estado del Requerimiento, y poder verificar si es posible cerrar el Requerimiento.</p> <p>Continuar en la actividad número 24.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Requerimiento actualizado • Notificación del Requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio
24	¿Cerrar?	<p>Al notificar al usuario del estado del Requerimiento se debe validar con él si es posible cerrar el Requerimiento.</p> <p>Si es posible cerrar el Incidente, ir a la actividad número 25; en caso contrario, ir a la actividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Requerimiento actualizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Si o No 	<ul style="list-style-type: none"> • Especialista de Mesa de Servicio

		número 15.		
25	Cerrar requerimiento	Ya que el usuario ha autorizado el cierre del registro, el estado se establece en Cerrado.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Requerimiento actualizado • Especialista de Mesa de Servicio
		Continuar en la actividad número 20.		
26	Lanzar encuesta de satisfacción	Una vez que el estado del Incidente se ha establecido en Cerrado, la herramienta habilitadora del proceso de Administración de Requerimiento, enviará automáticamente al usuario, que levantó el Requerimiento, la encuesta de satisfacción, para evaluar la atención del Requerimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Requerimiento • Encuesta de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro del Requerimiento actualizado • Encuesta de satisfacción contestada • Especialista de Mesa de Servicio
		Fin de actividades.		

16. Matriz RACI

Una tarea muy importante es realizar un mapeo de los roles y las responsabilidades, así como su intervención en cada una de las actividades del proceso, para conocer quién toma parte en cada actividad y con qué nivel de participación. Este mapeo se lleva a cabo con una matriz llamada RACI, donde cada letra que forma su nombre es el nivel de responsabilidad específico en la actividad.

A continuación se muestra la nomenclatura a utilizar dentro de la tabla RACI definida para el proceso de Cumplimiento de Requerimientos.

	RESPONSABILIDAD	DESCRIPCIÓN
R	Responsable	Responsable de ejecutar la actividad.
A	Accountable	Encargado del cumplimiento y la calidad en la ejecución de la actividad.
C	Consulted	Aporta conocimiento y/o información para que el responsable ejecute la actividad.
I	Informed	Rol que debe ser informado una vez que la actividad ha finalizado,

A continuación se muestra la tabla RACI definida para el proceso de Cumplimiento de Requerimientos. Dicha tabla está conformada por los siguientes rubros:

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

No.	Actividad	Usuario	Especialista de Mesa de Servicio	Administrador de Requerimientos	Director General del SEI	Especialista Técnico
1	Llenar orden de servicio	R				
2	Llamar a la Mesa de Servicio	R				
3	Registrar solicitud(es)		R	A		
4	Clasificar registro		R	A		
5	¿Registro proviene de Orden de Servicio?		R	A		
6	Obtener lista de órdenes de Servicio		I	R/A	I	

7	Analizar órdenes de servicio			R/A	I
8	Revisar órdenes de servicio			R/A	R
9	¿Procede requerimiento?			R/A	R
10	Notificar razón de rechazo a Mesa de Servicio	I	I	R/A	
11	¿Incidente?	I	R	A	
12	¿Problema?	I	R	A	
13	¿Cambio?	I	R	A	
14	Establecer registro como Requerimiento de Servicio	I	R	A	
15	Revisar registro		R	A	
16	¿Es una queja?		R	A	
17	Atender queja	I	I	R/A	
18	¿Mesa de Servicio puede atender?		R	A	
19	Atender requerimiento	I	R	A	
20	Asignar Especialista Técnico	I	R	A	I
21	Atender requerimiento	I	I	A	R
22	Documentar registro		R	A	
23	Verificar/Notificar al usuario del estado del requerimiento	I	R	A	
24	¿Cerrar?	I	R	A	
25	Cerrar requerimiento	I/C	R	A	
26	Lanzar encuesta de satisfacción	I/C	R	A	

17. Medición

Los indicadores tienen como objetivo proveer de datos estadísticos sobre el comportamiento del proceso o calidad del producto generado por Cumplimiento de Requerimientos; a través de dichas mediciones se busca la optimización y mejora continua del proceso.

A continuación se muestra una tabla con los indicadores definidos para el proceso. Dicha tabla está conformada por los siguientes rubros:

- **Código:** Identificador asignado al indicador, para hacer referencia a este en reportes.
- **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

Código	Indicador	Descripción	Fórmula	Unidad	Frecuencia	Responsable
	%de Solicitudes de Requerimiento resueltas 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 cubiertos por SLAs de solución	(Número de solicitudes resueltas con SLAs/Número de Solicitudes Resueltas)*100%	%	Mensual	Administrador de Requerimientos
	% de Solicitudes de Requerimiento resueltas en la Mesa de Servicio	Identificar la participación y desempeño de la Mesas de Servicio vs Solicitudes	(Número de Solicitudes atendidas por la Mesa de servicio/Número total de Solicitudes)*100%	%	Mensual	Administrador de Requerimientos
	% de solicitudes de Requerimiento que no están	Identificar el tiempo invertido en actividades	(Número total de solicitudes	%	Mensual	Administrador de Requerimientos

relacionadas con un servicio de la DGSEI

que no forman parte de los servicios de la DGSEI.

/Número de solicitudes que no están relacionadas con un servicios de la DGSEI)*100%