

---

Proceso de  
Administración  
de  
Relacionamiento  
con el Negocio

---

---

---

---

# 1. Contenido

---

1.	CONTENIDO.....	2
2.	HISTORIAL DE VERSIONES .....	3
3.	INTRODUCCIÓN.....	4
4.	OBJETIVO DEL PROCESO .....	6
5.	ALCANCE .....	7
6.	REFERENCIAS .....	8
7.	RESPONSABILIDADES .....	9
8.	DEFINICIONES .....	10
9.	DIAGRAMA DE TORTUGA.....	11
10.	INSUMOS.....	12
11.	RESULTADOS .....	13
12.	INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS .....	14
13.	POLÍTICAS .....	15
14.	DIAGRAMA .....	16
15.	MÉTODO DE TRABAJO .....	17
16.	MATRIZ RACI.....	20
17.	MEDICIÓN.....	22

## 2. Historial de versiones

---

<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>	<b>Descripción</b>
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
23/08/2013	1.1 Draft	Modificación del documento, para incluir método de trabajo, diagrama de tortuga y matriz RACI
20/09/13	2.0 Draft	Mejor en la matriz de indicadores de la sección 17. Medición.

### 3. Introducción

---

El objetivo de la Administración de la Relación con el Negocio es establecer y mantener una buena relación entre el proveedor del servicio y el cliente. Está basada en el entendimiento del cliente y sus estrategias de negocio y motores. Esto involucra al proveedor del servicio, que debe mantener un diálogo regular con el cliente, sosteniendo juntas de revisión regulares para discutir el rendimiento pasado y los requerimientos futuros del negocio. Esto involucra la revisión de todos los SLAs relevantes u otros contratos adecuados.

Este proceso es también responsable de la medición de la satisfacción del cliente y también de registrar y manejar toda queja del mismo.

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio de la DGSEI, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio de la DGSEI:



<b>Revisiones del Servicio</b>	Las juntas de revisión del servicio se llevan a cabo regularmente con el cliente para discutir el rendimiento del servicio pasado, los requerimientos presentes y futuros del negocio y también para discutir todo cambio propuesto a SLAs u otros contratos relativos. Estas reuniones involucrarán a otros involucrados en el servicio, (tales como subcontratistas, grupos de usuarios, etc.) según sea adecuado. Las reuniones deberán sostenerse por lo menos anualmente y también antes y después de que se implementen cambios mayores.
<b>Quejas del Servicio</b>	Debe existir un procedimiento formal para manejar las quejas, el cual defina qué es una queja y también asegure que todas las quejas se registren en una ubicación o herramienta adecuada. Es responsabilidad del Administrador de la Relación con el Negocio asegurar que todas las quejas se manejen eficientemente y a satisfacción del cliente. La revisión de las quejas formará parte de las reuniones de revisión de servicio.
<b>Satisfacción del Cliente</b>	La satisfacción del cliente se medirá regularmente, usualmente en las reuniones de revisión del servicio. Esto le permite al proveedor del servicio comparar el rendimiento con los objetivos y encuestas previas, y las variaciones se deberán investigar y entender sus razones. Toda acción adecuada deberá alimentarse en un

plan de mejora del servicio.

## 4. Objetivo del proceso

---

Asegurar que hay una relación efectiva con el cliente, y que el servicio entregado cubre las necesidades presentes y futuras del cliente.

## 5. Alcance

---

El proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio, aplica a todo el personal de la Dirección General del Sistema Estatal de Informática que tenga relación directa con los usuarios de las Dependencias del GEM solicitantes de Servicios brindados.

Para la implementación del proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio, 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:

- Norma ISO/IEC 20000-1:2011
- Información proporcionada por la UDPCC



# 7. Responsabilidades

---

El **Administrador de Relacionamiento con el Negocio** deberá

- Documentar y ejecutar con calidad el proceso de Administración de Relación con el Negocio
- Desarrollar el calendario de encuestas de satisfacción.
- Desarrollar la calendarización de las fechas en que los servicios deben ser revisados.
- Generar las preguntas que será utilizadas en la encuesta de satisfacción.
- Realizar en conjunto con el proceso de Administración de Niveles de Servicio las revisiones del servicio
- Almacenar y mantener la información relacionada con el proceso.
- Generar las minutas de las revisión de servicios
- Generar las métricas y reportes propios del proceso.

Las responsabilidades del **Administrador de Niveles de Servicio**, quien participa en el proceso de Administración de Relación con el Negocio, son descritas en el documento del proceso de Administración de Niveles de Servicio.

Las responsabilidades del **Especialista de Mesa de Servicio**, quien participa en el proceso de Administración de Relación con el Negocio, son descritas en el documento del proceso de Administración de Incidentes.

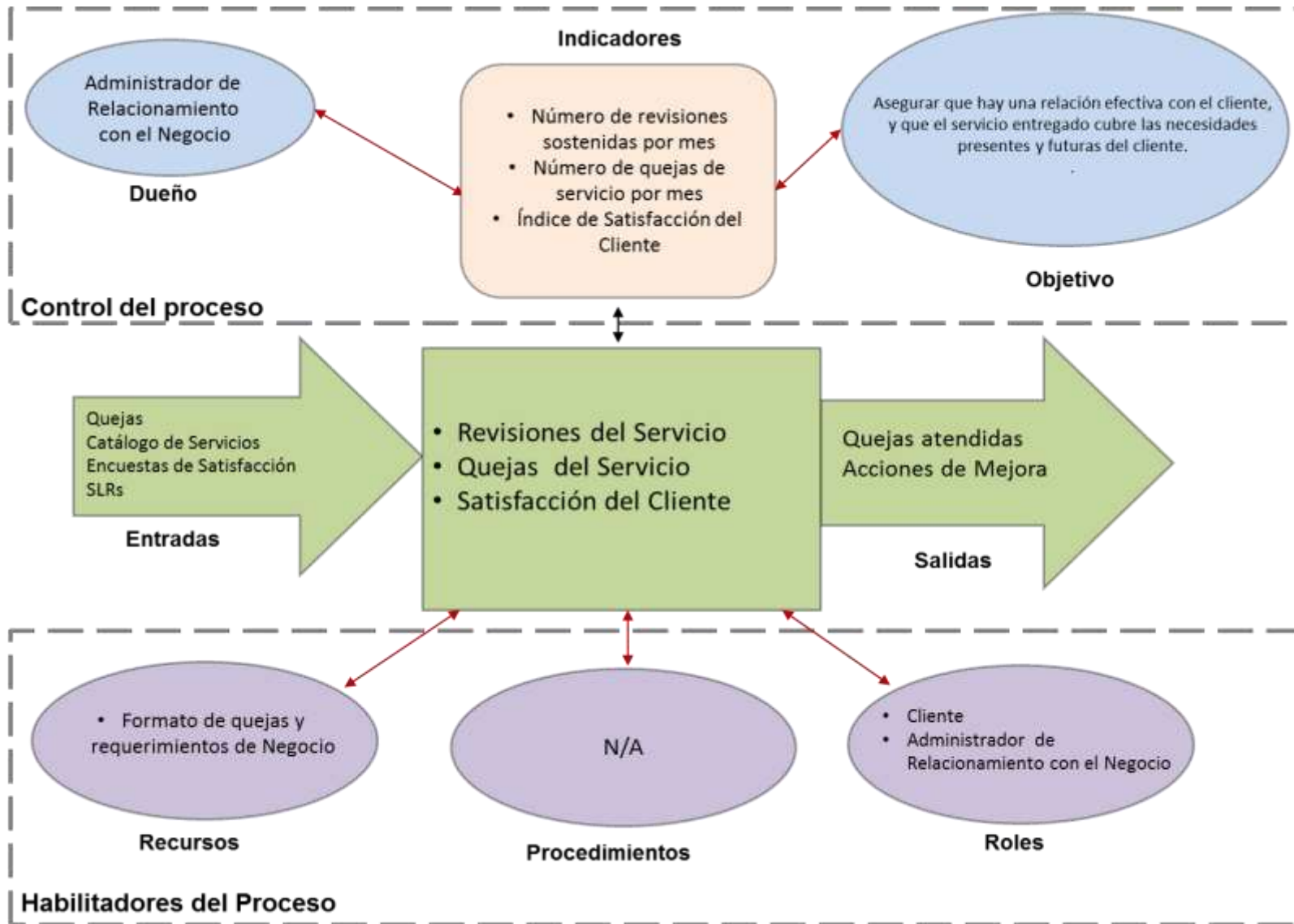
Las responsabilidades del **Ciente** es contestar la encuesta de satisfacción.

## 8. Definiciones

---

- **Catálogo de Servicios:** Documento estructurado con información sobre todos los Servicios de TI actuales, incluyendo aquellos que están disponibles para la Implementación. El catálogo de servicios es solamente una parte del Portafolio de Servicios que se publica para los Clientes, y se usa con el fin de dar apoyo a las ventas y a la prestación de los Servicios de TI.
- **Cliente:** Un término general que se refiere al Cliente como consumidor, al Negocio o a un Cliente del Negocio.
- **Encuesta de Satisfacción:** Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar la satisfacción del cliente ante los servicios que se le proporcionan.
- **Servicio:** forma de proporcionar valor a los Clientes facilitando los Resultados que los Clientes quieren alcanzar sin ser propietarios de Costos y Riesgos específicos.
- **SLR:** Requisito del cliente para un aspecto de un Servicio de TI. Las SLRs se basan en Objetivos del Negocio y se usan para negociar Metas de Niveles de Servicios acordadas.
- **Queja:** Reclamación por no recibir un servicio de calidad.

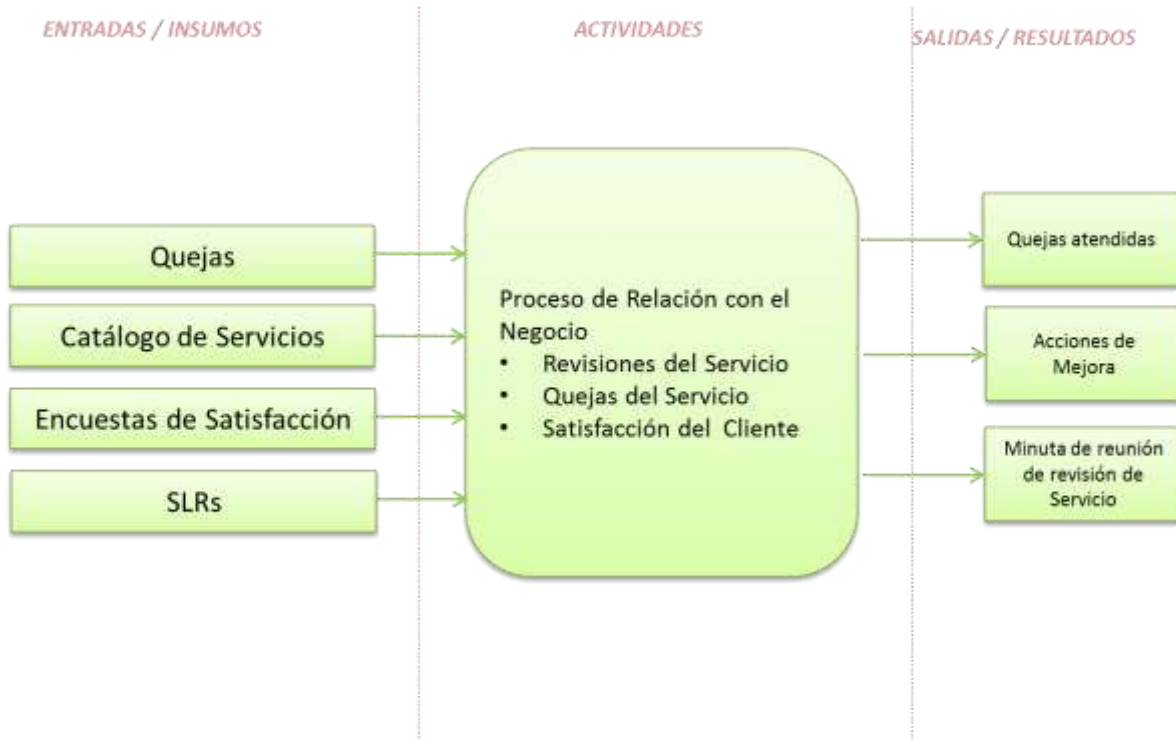
# 9. Diagrama de Tortuga



# 10.Insumos

---

La siguiente imagen muestra el resumen del proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio, definiendo con detalle las entradas y salidas del mismo.



# 11.Resultados

---

Las salidas o resultados del proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio de la DGSEI son las siguientes:

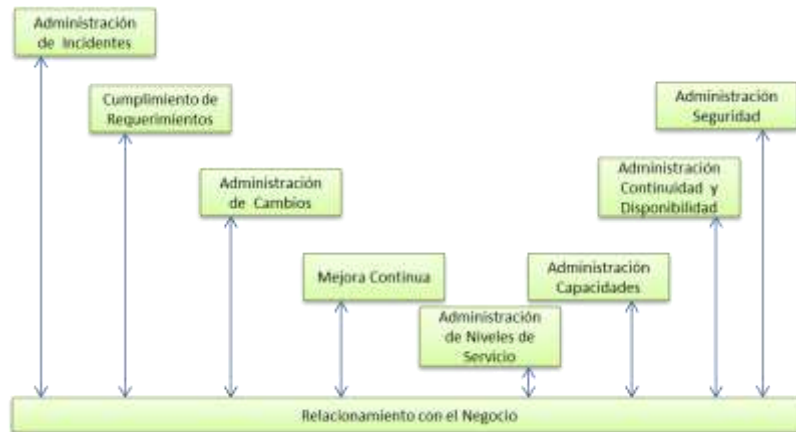
Quejas atendidas

Acciones de  
Mejora

Minuta de  
reunión de  
revisión de  
Servicio

# 12. Interacción con otros procesos

El siguiente diagrama muestra las principales relaciones del proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio con otros procesos de la Administración de Servicios ISO 20000.



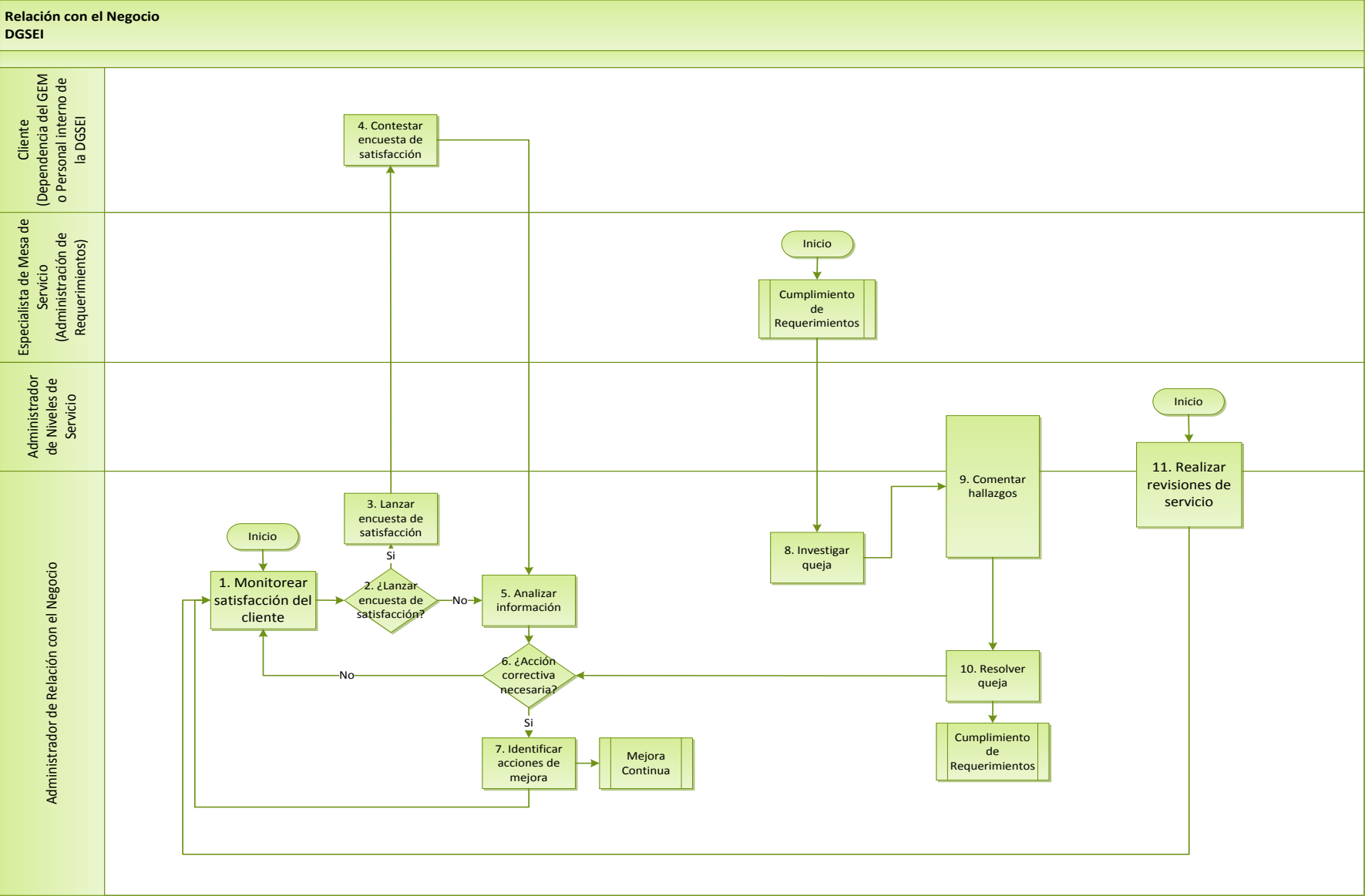
# 13. Políticas

---

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

- Las revisiones de servicio deberán realizarse cada seis meses, para identificar nuevos requerimientos o desviaciones en el servicio. Los asistentes a las reuniones de servicio serán:
  - Administrador de Relación con el Negocio
  - Administrador de Niveles de Servicio
  - Dueños de Servicios
  - Clientes
- En caso de que el cliente realice nuevos requerimientos al servicio, el Administrador de Relación con el Negocio notificará al Dueño del Servicio para brindarlo.
- Las encuestas de satisfacción serán lanzadas anualmente, seleccionando la muestra de clientes que contestarán la encuesta; durante el año en curso, se deberá realizar la totalidad de encuestas por clientes.
- Un calendario anual deberá ser creado, para determinar que muestra de clientes se estará encuestando por año.
- La información de las encuestas de satisfacción e información en general utilizada en este proceso es confidencial, deberá ser almacenada en una única ubicación y será resguardada por el Administrador de Relación con el Negocio.
- El Catálogo de Servicios y los SLRs deberán estar disponibles para el Administrador de Relación con el Negocio para que pueda realizar las actividades del proceso.

# 14. Diagrama





# 15.Método de trabajo

No.	Actividad	Descripción	Entrada	Salida	Responsable
1	Monitorear la satisfacción del cliente	<p>La satisfacción del Cliente se monitoreará vía juntas de revisión de servicio, quejas o encuestas de satisfacción; por lo que se tendrá que reunir esa información, para llevar a cabo un buen análisis de la satisfacción del cliente.</p> <p>Continuar en la actividad número 2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuestas de Satisfacción</li> <li>• Registro de quejas</li> <li>• Minutas de reuniones de revisión de servicio</li> <li>• Catálogo de Servicio</li> <li>• SLRs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información recopilada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de Relación con el Negocio</li> </ul>
2	¿Lanzar encuesta de satisfacción?	<p>Determinar si es necesario contar con una encuesta de satisfacción, tomando en cuenta el calendario establecido para ellas.</p> <p>Si es requerido lanzar la encuesta de satisfacción, ir a la actividad número 3; en caso contrario, ir a la actividad número 5.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de encuestas de satisfacción</li> <li>• Cuestionario de encuesta de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si o no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de Relación con el Negocio</li> </ul>
3	Lanzar encuesta de satisfacción	<p>Enviar las preguntas de la encuesta a los clientes que se han seleccionado para conocer su opinión acerca del servicio.</p> <p>Continuar en la actividad número 2.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calendario de encuestas de satisfacción</li> <li>• Cuestionario de encuesta de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta de satisfacción enviado a clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de Relación con el Negocio</li> </ul>
4	Contestar encuesta de satisfacción	<p>Dar respuesta a cada una de las preguntas que integran la encuesta de satisfacción.</p> <p>Continuar en la actividad número 5.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta de satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de encuesta de satisfacción contestado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cliente</li> </ul>
5	Analizar información	<p>Siguiendo el análisis de los datos de</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuestas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de</li> </ul>

		satisfacción y/o queja, se deberán buscar las recomendaciones para mejora. Se le pedirá al cliente identificar tres áreas principales para mejora, acción preventiva y/o correctiva.	de la encuesta de satisfacción	satisfacción analizada	Relación con el Negocio
		Continuar en la actividad número 6.			
6	¿Acción correctiva necesaria?	Con base en el análisis de la información, determinar si es necesario realizar una acción correctiva que pueda ser una mejora continua.  En caso de que si existan acciones correctivas, ir a la actividad número 7; en caso contrario ir a la actividad número 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción analizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si o no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de Relación con el Negocio</li> </ul>
7	Identificar acciones de mejora	Una vez que las acciones han sido identificadas y acordadas, se manejarán como parte del programa de mejora del servicio (SIP).  Continuar en la actividad número 1 y al proceso de Mejora Continua.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción analizada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejoras identificadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de Relación con el Negocio</li> </ul>
8	Investigar queja	Las quejas o felicitaciones deben ser levantadas directamente a la Mesa de Servicios como parte del proceso de Cumplimiento de Requerimientos, por lo que este deberá asignar los registros de quejas y felicitaciones al proceso de Administración de Relación del Negocio.  La queja es analizada e investigada, para tomar acciones que den atención a la misma.  Continuar en la actividad número 9.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de queja del proceso de Cumplimiento de Requerimientos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Queja analizada e investigada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de Relación con el Negocio</li> </ul>
9	Comentar hallazgos	Comentar y discutir el resultado de la investigación de la queja y verificar si las revisiones de los servicios tienen brecha, para tomar acciones.  Continuar en la actividad número 10.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Queja analizada e investigada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hallazgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de Niveles de Servicio</li> <li>Administrador de Relación con el Negocio</li> </ul>
10	Resolver queja	Ejecutar las acciones correctivas para	<ul style="list-style-type: none"> <li>Queja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Queja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de</li> </ul>

		mantener satisfecho al cliente; las acciones son documentadas en el registro de la queja, que fue proporcionado por el proceso de Cumplimiento de Requerimientos.	analizada e investigada	resuelta	Relación con el Negocio
		Continuar en la actividad número 6			
11	Realizar revisiones del servicio	Llevar a cabo la revisión del servicio, donde se tendrán que revisar las encuestas de satisfacción, cumplimiento de los objetivos de niveles de servicio y SLRs.  Al terminar la reunión, se deberá levantar una minuta con los asuntos revisados y los acuerdos.  Continuar en la actividad número 1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Catálogo de Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuta de revisión de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrador de Niveles de Servicio</li> <li>• Administrador de Relación con el Negocio</li> </ul>

# 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 Administración de Relación con el Negocio.

	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 Administración de Relación con el Negocio. Dicha tabla está conformada por los siguientes rubros:

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

No.	Actividad	Cliente	Especialista de Mesa de Servicio	Administrador de Niveles de Servicio	Administrador de Relación con el Negocio
1	Monitorear la satisfacción del cliente	C			A/R
2	¿Lanzar encuesta de satisfacción?	I			A/R
3	Lanzar encuesta de satisfacción	I			A/R

<b>4</b>	Contestar encuesta de satisfacción	R		A/R/I
<b>5</b>	Analizar información		I/C	A/R
<b>6</b>	¿Acción correctiva necesaria?		I	A/R
<b>7</b>	Identificar acciones de mejora		I	A/R
<b>8</b>	Investigar queja	C/I	I	A/R
<b>9</b>	Comentar hallazgos		R/I/C	A/R
<b>10</b>	Resolver queja	I	I	A/R
<b>11</b>	Realizar revisiones del servicio		R	A/R

# 17.Medición

Los indicadores tienen como objetivo proveer de datos estadísticos sobre el comportamiento del proceso o calidad del producto generado por la Administración de Relación con el Negocio; 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
	Número de revisiones sostenidas por mes	Determinar si las revisiones de cada servicio se llevan a cabo mes con mes	Sumatoria de número de revisiones de servicio realizadas al mes	#	Mensual	Administrador de Relación con el Negocio
	Porcentaje quejas registradas por mes	Validar las quejas que han surgido de los servicios, para tomar acciones correctivas y preventivas	(Total de registros de requerimientos / Número de quejas reportadas al mes) * 100%	%	Mensual	Administrador de Relación con el Negocio
	Porcentaje de Satisfacción del usuario por mes	Identificar el porcentaje de usuarios satisfechos con el servicio	(Número total de usuarios encuestados/Número de usuarios satisfechos con los servicios) * 100%	%	Mensual	Administrador de Relación con el Negocio