

Proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio		ESTÁNDAR
		Tipo: Estándar de proceso
Familia: Administración de servicios		
Tema: Relacionamiento con el Negocio, relación proveedor cliente,		
Estándar: Proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio		
Dirección General del Sistema Estatal de Informática Secretaría de Finanzas Gobierno del estado de México		Año: 2014 Revisión programada: Anual Última actualización: 2014-08-28 Última revisión: 2014-08-28

Autor(es)/Revisor(es)

Fecha	Autor/Revisor	Versión	Descripción
2013-02-03	Proveedor externo	1.0	Creación de la primer versión del documento, siendo draft, ya que no está revisada por Directores y
2013-08-23	Proveedor externo	1.1	Modificación del documento, para incluir método de trabajo, diagrama de tortuga y matriz RACI
2013-09-20	Proveedor externo	2.0	Mejor en la matriz de indicadores de la sección 17. Medición.
2015-04-30	Ernesto González G.	2.0	Se cargo el estándar en la plataforma SAEGEM

Exposición de motivos

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.

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.

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

Referencias normativas








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

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

Términos y 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.

Cláusulas

No. Cláusula	Descripción de la cláusula	Nombre documento	Liga
1	El proceso de Relacionamiento con el negocio está descrito en el documento denominado: "Proceso de Administración de Relacionamiento con el Negocio". Refiérase a esta fuente para tener más conocimiento y detalle de la misma.	PRO_PCAO_10_Proceso de Administración de Relacionamiento con Negocio_1.1.doc	
2	<ul style="list-style-type: none">• 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:<ul style="list-style-type: none">o Administrador de Relación con el Negocioo Administrador de Niveles de Servicioo Dueños de Servicioso Clientes		
3	<ul style="list-style-type: none">• 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.		
4	<ul style="list-style-type: none">• 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.		
5	<ul style="list-style-type: none">• Un calendario anual deberá ser creado, para determinar que muestra de clientes se estará encuestando por año.		
6	<ul style="list-style-type: none">• 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.		
7	<ul style="list-style-type: none">• 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.		

Bibliografía

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

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

Contacto

Dueño del estándar: Dirección de Gobierno Electrónico de la DGSEI

Correo: gobierno.electronico@edomex.gob.mx

Departamento de Nuevas Tecnologías y Estándares TIC

Correo: estandares.dgsei@edomex.gob.mx