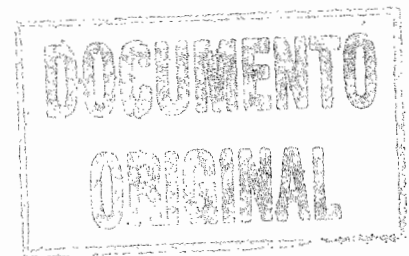


 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX <small>DECISIONES PERMES, RESULTADOS FUERTES.</small>
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	1 de 24	

ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO



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

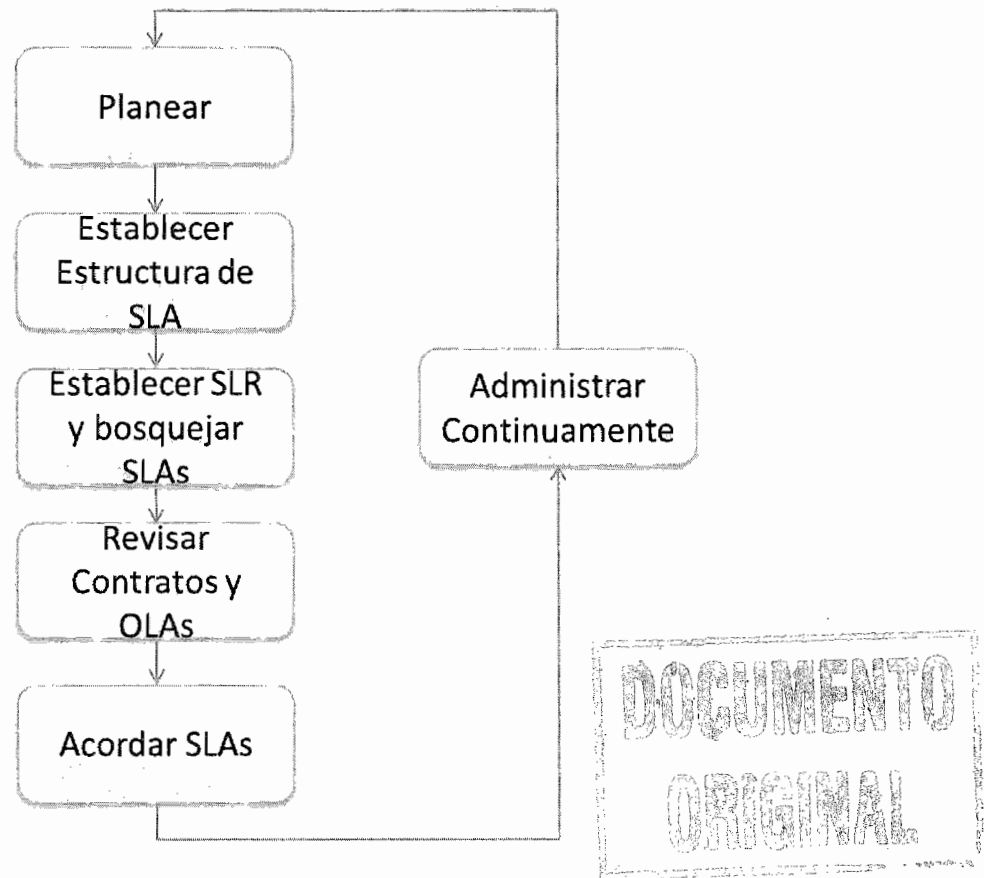
Introducción

El presente documento tiene como objetivo presentar el diseño del Proceso General Administración de Niveles de Servicio de la DGSEI, el cual está alineado a las mejores prácticas de ISO 20000-1:2011.

Administración de Niveles de Servicio es el nombre que se le da a la planeación, coordinación, negociación, acuerdo, monitoreo, reporte de los servicios y de los niveles de servicio acordados correspondientes a cada uno, así como los objetivos y metas del servicio.

También implica la continua revisión de los logros de servicio contra las metas establecidas a fin de asegurar que el servicio es de calidad, económicamente justificable y que gradualmente es mejorado.

El siguiente diagrama ilustra las macro actividades del Proceso General Administración de Niveles de Servicio de la DGSEI:



A fin de tener una Administración de Niveles de Servicio eficiente y eficaz se pueden realizar ciertas actividades claves, métodos y técnicas. Se resumen algunos a continuación:

- Diseñar marcos de trabajo de SLA (Service Level Agreement, por sus siglas en inglés)

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX <small>REGISTRADO EN PROPIEDAD INTELECTUAL</small>
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	3 de 24	

- Se debe decidir cuál será la mejor estructura de SLA para asegurar que todos los servicios y todos los usuarios estén cubiertos de la manera más apropiada en relación con las necesidades de la organización.

SLAs

Los SLAs proveen las bases para mediar la relación entre el proveedor y la o el usuario, como parte de la Administración de Niveles de Servicio se deben investigar las inconformidades que existen con los SLAs así como la definición de las acciones para determinar las causas e implementar las soluciones apropiadas.

Todos los SLA se deben difundir entre los responsables de la prestación del mismo, usuarias, usuarios y proveedores, para que tengan clara la expectativa del nivel de servicio que se pretende entregar.

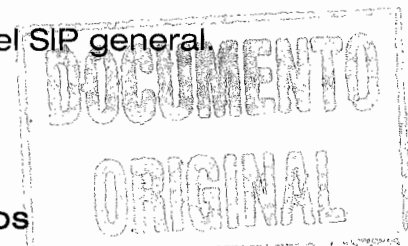
Algunos contenidos claves de un SLA deben incluir:

- La descripción del servicio
- Horas hábiles del servicio
- Responsabilidades de la o el usuario
- Objetivos de disponibilidad y confiabilidad
- La continuidad del servicio de TI y los aspectos de seguridad

Cuando sea definido ya sea una estructura o una combinación de estructuras, el SLM (Service Level Management) debe desarrollar un número de formatos estandarizados y debidamente autorizados por el área competente, para ser usados y así asegurar que todos los acuerdos sean creados de forma homologada y consistente. El lenguaje utilizado en dichos acuerdos debe ser claro, articulado y conciso para prevenir malos entendidos entre las partes como resultado de ambigüedades. Debe también incluirse un glosario de términos que ayude al personal a entender mejor la terminología utilizada.

El Proceso General Administración de Servicios debe incluir como mínimo:

1. Determinar, documentar y acordar requerimientos para nuevos servicios y la generación de SLAs
2. Monitorear el desempeño del servicio y verificar el cumplimiento de los SLAs.
3. Recopilar, medir y mejorar la satisfacción de la o el usuario.
4. Apoyar a las y los dueños de los servicios a revisar los contratos de terceros y el alcance del servicio.
5. Generar los indicadores del proceso general.
6. Dirigir revisiones de servicio, promover mejoras dentro del SIP general.
7. Quejas y cumplidos



Proceso de la Administración de Servicios

Determinar, Mediante reunión de trabajo debidamente documentada, se

documentar y acordar requerimientos para nuevos servicios y la generación de SLAs

deberá involucrar a la o al dueño del servicio, Director(a) de Área responsable del mismo, a la o al usuario y a los representantes de todos los procesos generales relacionados con el SLA, para poder asegurar que las metas y los requerimientos sean tanto realistas como económicamente justificables.

Los requerimientos serán usados por las o los dueños de los servicios basados en las negociaciones con los proveedores, para afinar los términos de los SLAs con las o los usuarios.

Monitorear el desempeño del servicio y comparar contra los SLAs

Se debe validar que los indicadores definidos durante la elaboración de un SLA sean los adecuados para poder medirlos y monitorearlos.

Es también necesario asegurarse que los indicadores contenidos en cualquier herramienta de administración de servicios, sean configurados para coincidir con los definidos en el SLA.

Recopilar, medir y mejorar la satisfacción del usuario

Existen algunas variables que no pueden ser medidas por medio de una herramienta automática, como es la percepción de la o el usuario acerca del servicio recibido.

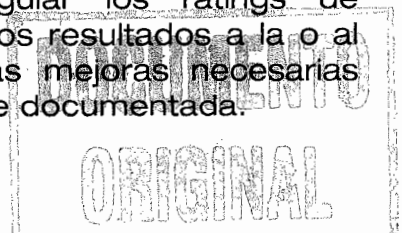
Puede ser que haya algunos asuntos del servicio que han sido manejados de manera eficaz y por lo tanto la satisfacción de la o el usuario puede ser buena. Pero también puede ocurrir lo contrario. Obviamente es importante el conocer la expectativa que tiene el mismo y establecer una meta realista cuando se está diseñando y acordando un SLA, siendo esto una parte vital de este proceso.

Es importante el monitorear y revisar con regularidad la percepción de la o el usuario a cerca de los servicios recibidos.

Algunos métodos para lograr esto son:

- Cuestionarios periódicos y encuestas de satisfacción de la o el usuario.
- Recopilar la retroalimentación de la o el usuario durante las juntas de revisión de servicio.
- Recopilar la retroalimentación de asuntos posteriores a la implementación.
- Análisis de las quejas y cumplidos por parte de las o los usuarios.

Se debe monitorear de manera regular los ratings de satisfacción de la o el usuario y enviar los resultados a la o al dueño del servicio para que realice las mejoras necesarias mediante reunión de trabajo debidamente documentada.



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX <small>DESCUBRIMOS, FIRMAMOS, RESULTAMOS Y CRECEMOS.</small>
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	5 de 24	

Revisar los contratos y el alcance del servicio

La entrega del servicio normalmente depende de varias proveedoras o proveedores y equipos de soporte tanto internos como externos. Aunque un contrato con proveedoras o proveedores externos es normalmente obligatorio, se obtienen muchos beneficios de tener documentados los acuerdos sobre las expectativas de nivel de servicio con equipos de soporte interno y las o los proveedores.

Cuando se depende de un tercero es vital que las metas contenidas dentro de los acuerdos estén asentadas entre la o el proveedor de servicio y ese tercero para que los acuerdos respalden la entrega de los servicios principales que están siendo entregados a la o al usuario tal como se definen en el SLA correspondiente. Si las metas no respaldan dichos servicios o si no existen acuerdos establecidos entonces esto pone en riesgo la entrega del servicio a la o al usuario.

Generación de reportes de servicio

Después de acordado un nivel de servicio, se debe iniciar el monitoreo de metas y la generación de los reportes respectivos.

Los reportes de los indicadores deben ser generados de manera regular, cuando existan incumplimientos en el servicio o a petición de la o el dueño del mismo, se deben generar reportes excepcionales.

Los reportes de servicio deberán distribuirse con anticipación a las juntas de revisión permitiendo así que los asistentes revisen su contenido y estén preparados para poder discutirlos dentro de la junta.

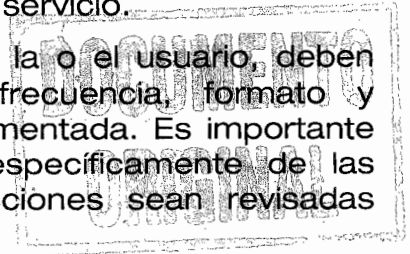
Los reportes deben detallar el desempeño del servicio y medirlo contra las metas estipuladas en los SLA. Así mismo deben contener información sobre las tendencias y cuando sea necesario, detalles de las actividades que se están llevando a cabo para mejorar la calidad del servicio (ya sean reactivas o proactivas).

En medida de lo posible se recomienda que la generación de los reportes de servicio sea lo más automatizada posible.

Dirigir revisiones de servicio, promover mejoras dentro del SIP

Es de mayor relevancia revisar las metas de servicio que ya están definidas más que el rediseño de un servicio o la introducción de un nuevo y mejor componente para apoyar a mejorar el desempeño del servicio, de aquí radica la importancia de las juntas de revisión del servicio.

Las juntas de revisión del servicio con la o el usuario, deben efectuarse de manera regular; la frecuencia, formato y asistencia debe ser formalmente documentada. Es importante que se tomen minutas precisas y específicamente de las acciones asignadas y que dichas acciones sean revisadas



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX <small>DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA, PRESUPUESTO Y PLANEACIÓN</small>
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	6 de 24	

obligatoriamente en las siguientes reuniones.

Como se mencionó en estas juntas se deben revisar los reportes que muestren el desempeño del servicio y los logros obtenidos vs las metas establecidas, así como la revisión de los asuntos que próximamente podrían generarse; se tiene que poner especial atención a cualquier nivel de servicio que haya sido comprometido, así como determinar las causas de cualquier incumplimiento del servicio (o de incumplimientos posibles) y estrictamente definir las acciones pertinentes para prevenir la recurrencia de dichos incumplimientos.

De igual manera se deberá realizar la revisión de los OLAs por el personal involucrado. Como con cualquier acción, estas deben ser justificables y económicamente posibles para poder ser implementadas y ser parte del programa de mejora de continua del servicio (SIP). Esto debe ser realizado junto con la o el Administrador de Problemas y con la o el Administrador de la Continuidad y Disponibilidad.

Revisar y analizar SLAs, alcance del servicio y contratos

Todos los SLAs, OLAs y los contratos deben mantenerse actualizados. Una vez acordados y firmados se convierten en documentos formales y sus cambios dependen de un control formal apegado a los procesos y procedimientos de la administración de cambios.

Como mínimo deben ser revisados una vez al año para asegurarse de que permanecen actualizados y que continúan alineados al negocio.

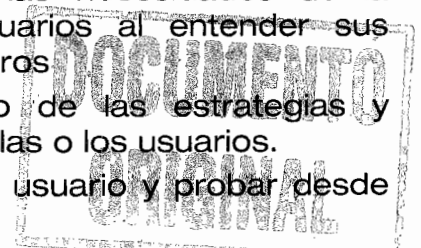
Desarrollo de contactos y relaciones

El Administrador de Niveles de Servicio provee una relación clave entre el negocio, la o el usuario y la o el proveedor de servicios de TI.

El Catálogo de Servicios provee información importante que permite al SLM entender las relaciones entre los servicios, el negocio y los procesos, éste debe contener información clave y detallada acerca de todo el negocio y de los contratos de TI relacionados con dichos servicios.

Para poder maximizar esta oportunidad el SLM debe llevar a cabo una serie de actividades entre ellas están:

1. Identificar a las y los usuarios, directoras(es) de área y dueñas(os) de los servicios.
2. Ser flexible y responder a las necesidades de la organización, usuarias y usuarios al entender sus requerimientos actuales y futuros
3. Desarrollar un entendimiento de las estrategias y objetivos de la organización y las o los usuarios.
4. Convertirse en una usuaria o usuario y probar desde



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX <small>OPERACIONES, PLANES, RESULTADOS, PUNTOS.</small>
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	7 de 24	

esa perspectiva los servicios, para así contar con la información de primera mano como consecuencia de dicha experiencia

5. Llevar a cabo encuestas a las y los usuarios de manera regular y analizar los resultados
6. Explorar y difundir de una manera proactiva el Catálogo de Servicios, buscando nuevas oportunidades de expandir y acrecentar la utilización de los servicios
7. Facilitar el desarrollo y la negociación de los OLAs y SLAs

Quejas y felicitaciones

La Administración de Niveles de Servicio deberá incluir los procesos y procedimientos para el registro y administración de las quejas y felicitaciones.

Todas las partes relevantes deberán acordar de inicio la definición de una queja y una felicitación, junto con las rutas de comunicación y escalación requeridas para que las quejas y las felicitaciones sean recibidas por los equipos de trabajo correctos de manera oportuna.

Todas las quejas, sugerencias y felicitaciones deben ser formalmente registradas. Esto normalmente se realiza en la herramienta de registro de incidentes. La mayoría de las quejas y felicitaciones se reciben vía herramienta automatizada de la Mesa de Ayuda, Call Center o buzones de Quejas y Sugerencias.

Las quejas deben ser revisadas y se deben tomar las acciones apropiadas junto con las escalaciones correspondientes.

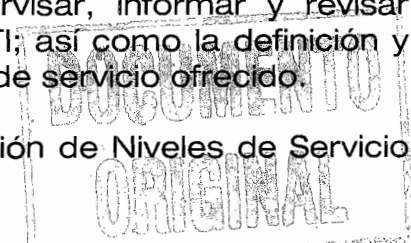
Las felicitaciones deberán ser dadas a conocer a todos los participantes involucrados en la prestación del servicio.

SLM deberá reportar particularmente acerca de las quejas recibidas y las acciones que se realizaron para rectificar los asuntos surgidos así como cualquier detalle que deba ser resaltado.

Objetivo del Proceso/Propósito

Mantener y mejorar gradualmente la alineación de los servicios de TI con el negocio, mediante un ciclo continuo de negociar, acordar, supervisar, informar y revisar periódicamente los objetivos y logros de los servicios de TI; así como la definición y ejecución de las acciones para mantener y mejorar el nivel de servicio ofrecido.

Los objetivos específicos del Proceso General Administración de Niveles de Servicio dentro de los servicios que presta la DGSEI son:



- Definir, documentar, acordar, supervisar, medir, informar y revisar el nivel de servicio de TI que se provee y emprender medidas correctivas en caso de ser necesario.
- Facilitar y mejorar la comunicación, la relación con las y los usuarios y con el negocio, en conjunto con el Proceso General Administración de las Relaciones de Negocio.
- Asegurar que se están desarrollando e implementando objetivos específicos y medibles para todos los servicios de TI.
- Monitorear y mejorar la satisfacción de la o el usuario en cuanto a la calidad del servicio que se está entregando.
- Asegurar que tanto TI como la o el usuario cuentan con una expectativa clara y no ambigua en cuanto al nivel de servicio que será entregado.
- Asegurarse de que se están implementando medidas proactivas para mejorar el nivel de servicio actual.

Alcance

Aplica para todos los servicios proporcionados por la DGSEI, así como al personal involucrado en la administración de servicios y la administración de la infraestructura de la DGSEI.

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

Responsabilidades

La o el Administrador de Niveles de Servicio deberá:

- Ser el titular y responsable del Proceso General Administración de Niveles de Servicio.
- Planear la estrategia para la implementación del Proceso General Administración de Niveles de Servicio dentro de la organización.
- Implementar y mantener en ejecución el Proceso General Administración de Niveles de Servicio, incluyendo su documentación.
- Monitorear las métricas del Proceso General Administración de Niveles de Servicio y generar los reportes correspondientes.
- Tomar decisiones cuando el Proceso General Administración de Niveles de Servicio interactúe con otros procesos generales.



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX DECISIONES FIRMES. RESULTADOS CLAROS.
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	9 de 24	

- Generar las acciones necesarias para asegurar y mantener la mejora continua dentro del Proceso General Administración de Niveles de Servicio.
- Revisar anualmente la vigencia del Proceso General Administración de Niveles de Servicio.
- Asegura el cumplimiento de los niveles de servicio
- Monitorear la operación de los niveles de servicio e identifica desviaciones

La o el Especialista de Niveles de Servicio deberá:

- Apoyar al Administrador del Proceso General Niveles de Servicio en la planeación, implementación, entrenamiento y mantenimiento del proceso.
- Generar los reportes y analizar los indicadores que muestran el comportamiento del proceso y ayuden en el ciclo de mejora continua.
- Generar los bosquejos de los formatos de SLAs y OLAs, que serán presentados a la o al Dirección General, Representante de la Dirección (RD), las y los Directores de Área, así como a las y los Dueños de los servicios para su revisión y aprobación.
- Generar y apoyar al Administrador del Proceso General Niveles de Servicio en la elaboración de SLAs y OLAs finales.
- Monitorear la operación de los niveles de servicio, identificar y reportar las inconsistencias.

La o el Dueño del Servicio deberá:

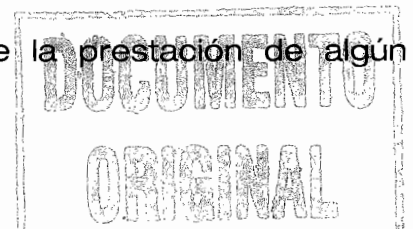
- Solicitar la creación, modificación o baja de un SLA,
- Participar en la negociación de los objetivos de niveles de servicio
- Revisar los UCs y generación de OLAs.
- Solicitar la presencia de los especialistas técnicos que intervienen en la prestación de los servicios para que sean considerados todos los aspectos específicos del mismo.

La o el Usuario deberá:

- Contar con un SLA firmado.

Definiciones

- **Catálogo de Servicios:** Al documento donde se enlistan todos los servicios disponibles para las y los usuarios.
- **Dueño del Servicio:** A la persona responsable de la prestación de algún servicio proporcionado por la DGSEI.



- **Evidencia Registro:** A las declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditorías y que son verificables.
- **FCE:** (Factores críticos de éxito) Al pequeño grupo de elementos, los cuales deben ser logrados satisfactoriamente, dentro de cada proceso de la administración de servicios de TI.
- **Implantar (Do):** Al establecimiento del proceso descrito en el plan. Segundo paso de PDCA.
- **ISO/IEC 20000:2011:** A la norma internacional para la administración de servicios de TI que 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:** (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) Al establecimiento de un marco de trabajo con las mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información.
- **KPI:** (Indicador clave de desempeño) A los indicadores que se establecen para medir el comportamiento del proceso y asegurar que se cumplan los factores críticos de éxito.
- **Mejorar:** A tomar las acciones necesarias para lograr un progreso continuo en el desempeño de los procesos.
- **Nivel de servicio:** Al compromiso establecido por las áreas de prestación de servicios de TI y refleja los términos permisibles con los que debe entregarse el servicio.
- **OLA:** (Acuerdo de Nivel Operacional). Al acuerdo interno entre un proveedor de servicios de TI y otra área de una misma organización, que da soporte a la prestación del servicio, definiendo los bienes y/o servicios que serán prestados y las responsabilidades de ambas partes.
- **PDCA:** A la estrategia de mejora continua de los procesos basada en la repetición sistemática de cuatro pasos: planear, implementar, revisar y mejorar. Espiral de mejora continua o Círculo de Demming.
- **Proveedor:** Al proveedor de Servicios de TI que forma parte de una organización diferente a la del usuario. Un proveedor puede tener al mismo tiempo usuarios internos y externos.
- **Registro:** Al documento que contiene los resultados u otras salidas de un proceso o actividad. Los registros constituyen evidencias del hecho de que una actividad tuvo lugar y pueden estar en soporte de papel o electrónico. Por ejemplo, un Informe de Auditoría, registro de un incidente, o el acta de una reunión.

DOCUMENTO ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX <small>DECISIONES ÚNICAS. ABERTOS PUERTOS.</small>
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	11 de 24	

- **Requerimiento:** Solicitud formal del usuario, pidiendo información, asesoría; las solicitudes de servicio son atendidas normalmente por el Service Desk y para tramitarlas no hace falta un RFC.
- **SIP:** (Programa de Mejora de Servicio). Al plan formal para implementar mejoras en un proceso o en servicio de TI.
- **SLA:** (Acuerdo de Nivel de Servicio). Al acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un usuario, describe el servicio de TI, documenta las metas de niveles de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor y del usuario. Un único SLA puede cubrir varios servicios de TI o múltiples usuarios.
- **SLM:** Al Administrador del Proceso General Administración de Niveles de Servicio.
- **SLR:** (Requerimiento de Nivel de Servicio). Al requisito de la o el usuario sobre un servicio de TI. Se usan para negociar las metas en un SLA.
- **UC:** (Contrato). Al contrato entre un proveedor de servicios de TI y un Tercero, coadyuva y da soporte a la prestación del servicio a la o al usuario. Se usan para negociar las metas en un SLA.
- **Usuario:** Cualquier unidad administrativa que solicite algún de servicio proporcionados por la DGSEI

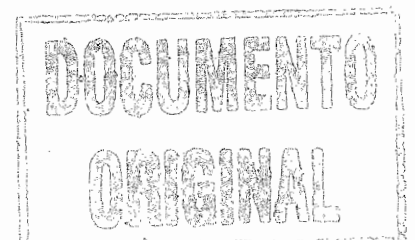
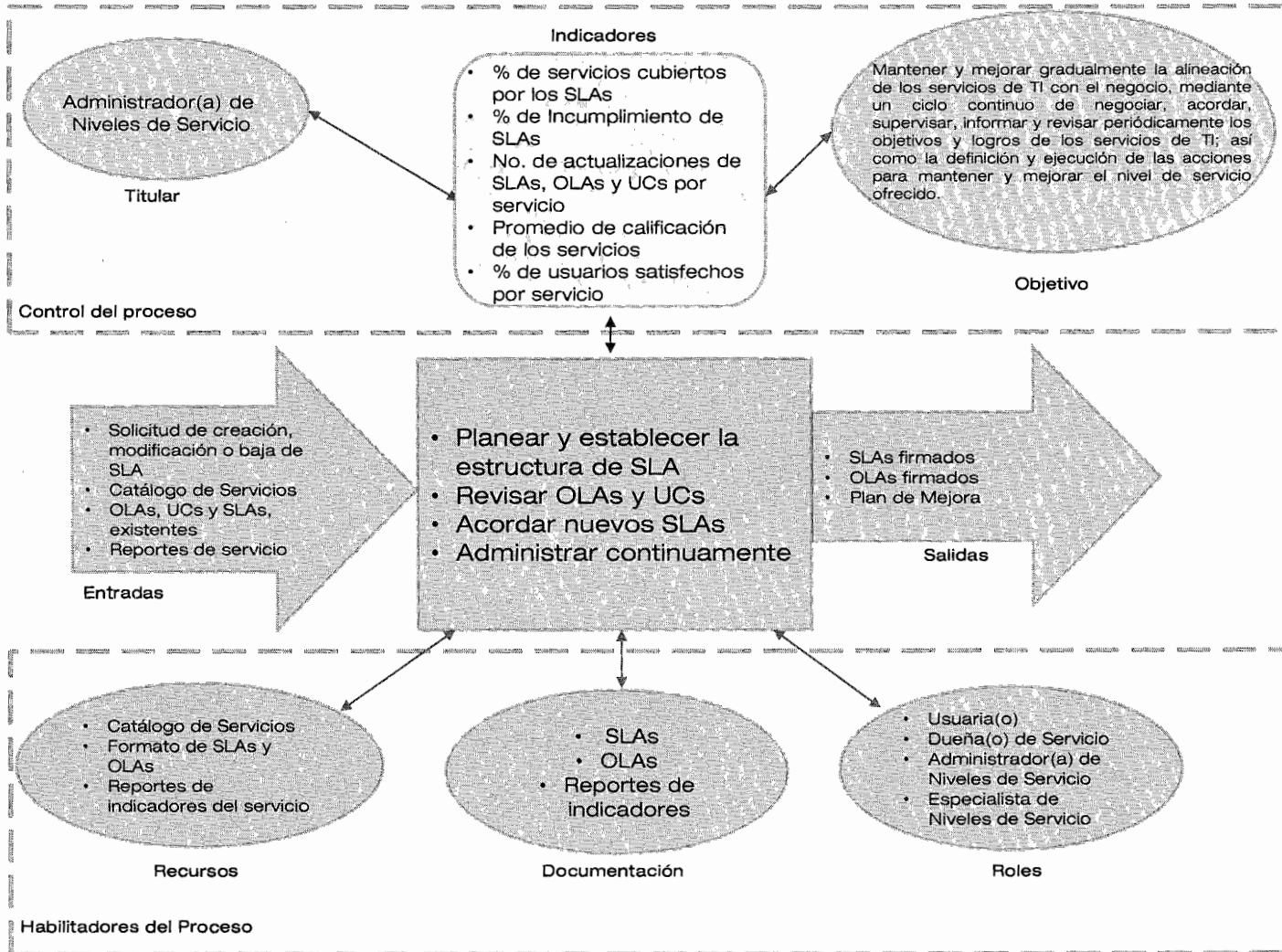
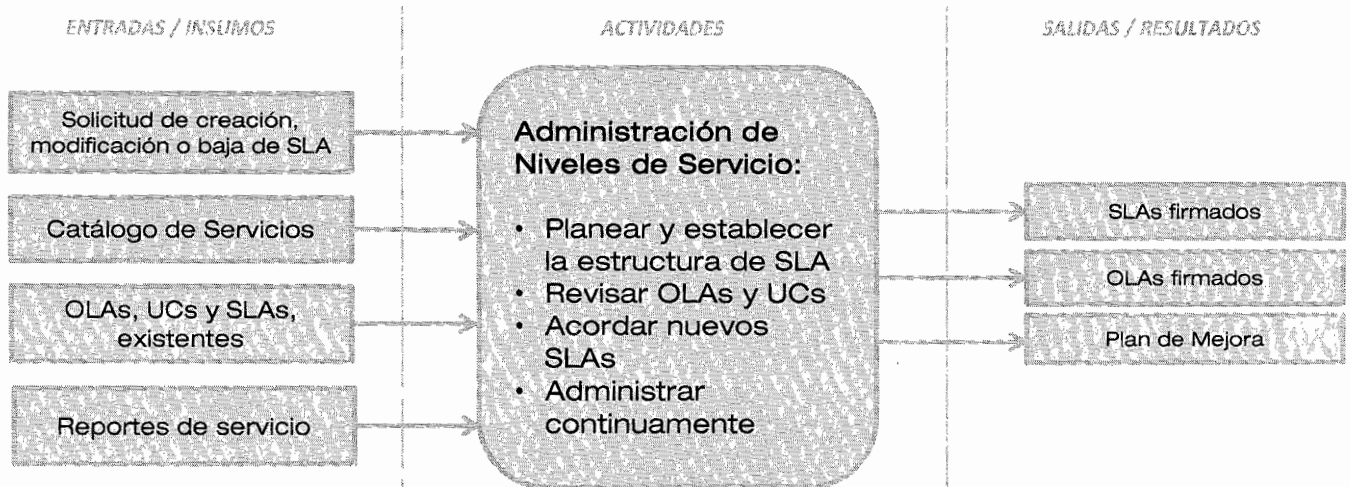


Diagrama de Tortuga



DOCUMENTO ORIGINAL

Diagrama de Proceso



Insumos

- **Solicitud de creación, modificación o baja de SLA:** Son las solicitudes de las o los usuarios, para elaborar un nuevo SLA, modificar la información existente o dar de baja un SLA que se encuentra vigente, para la prestación de los servicios de TI.
- **Catálogo de Servicios:** Documento estructurado que integra las fichas de registro de los servicios de TI prestados por la DGSEI.
- **OLAs, UCs y SLAs existentes:** Acuerdos operacionales, niveles de servicio y contratos que se encuentren vigentes para prestación de los servicios de TI.
- **Reportes de servicio:** Indicadores mensuales que muestran el desempeño de los servicios de TI.

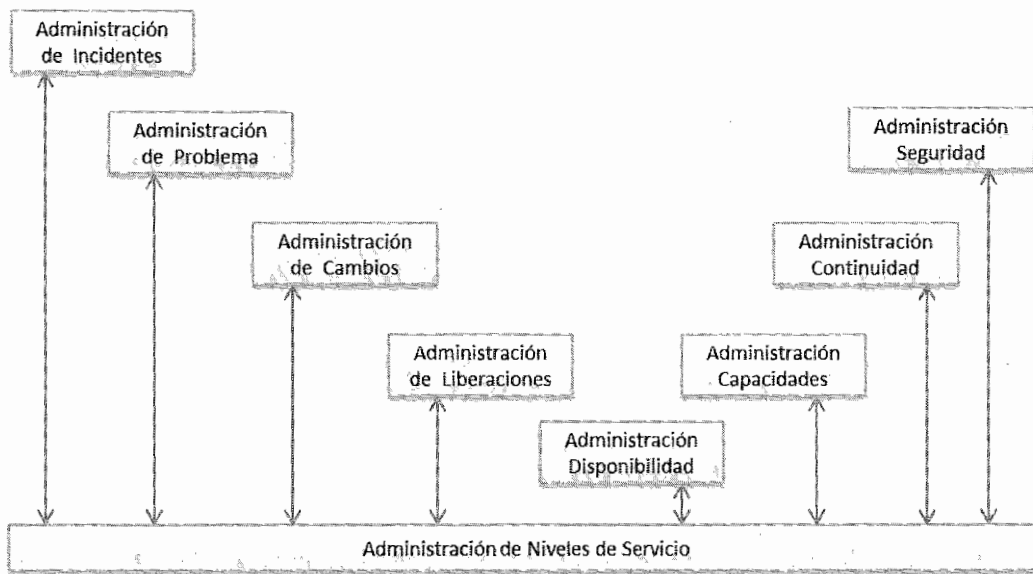
Resultados:

- **SLAs firmados:** Acuerdo de niveles de servicio de TI formalizados con la o el usuario.
- **OLAs firmados:** Acuerdo de niveles de operación formalizados con las áreas internas que soportan los servicios de TI.
- **Plan de Mejora:** Documento que contiene las acciones propuestas para subsanar las inconsistencias detectadas dentro de los servicios de TI.

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX <small>ENCUESTAS - HECS - FORNOSER, RESULTADOS - FUENTES</small>
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	14 de 24	

Interacción con otros procesos

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



Políticas

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

- El Proceso General Administración de Niveles de Servicio se audita, en términos de calidad, al menos cada seis meses.
- Cualquier cambio a un SLA debe ser evaluado y planeado por el Administrador del Proceso para su realización e implementación.
- Todos los SLAs deberán estar aceptados y firmados por las partes involucradas, prestadoras(es) y receptoras(es) del servicio.
- Todos los SLAs deberán ser monitoreados y valorados.
- Los SLAs deben ser observados por el Administrador del Proceso General Administración de Cambios.
- Los SLAs debe ser revisados periódicamente por las partes para asegurar que están actualizados y vigentes todo el tiempo al menos una vez al año.
- Las necesidades de la organización, las del usuario y los presupuestos deben ser los que definan el contenido, estructura y objetivos del SLA.

DOCUMENTO
ORIGINAL

 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX <small>DECISIONES FIRMEZ, RESULTADOS PERSISTENTES.</small>
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	15 de 24	

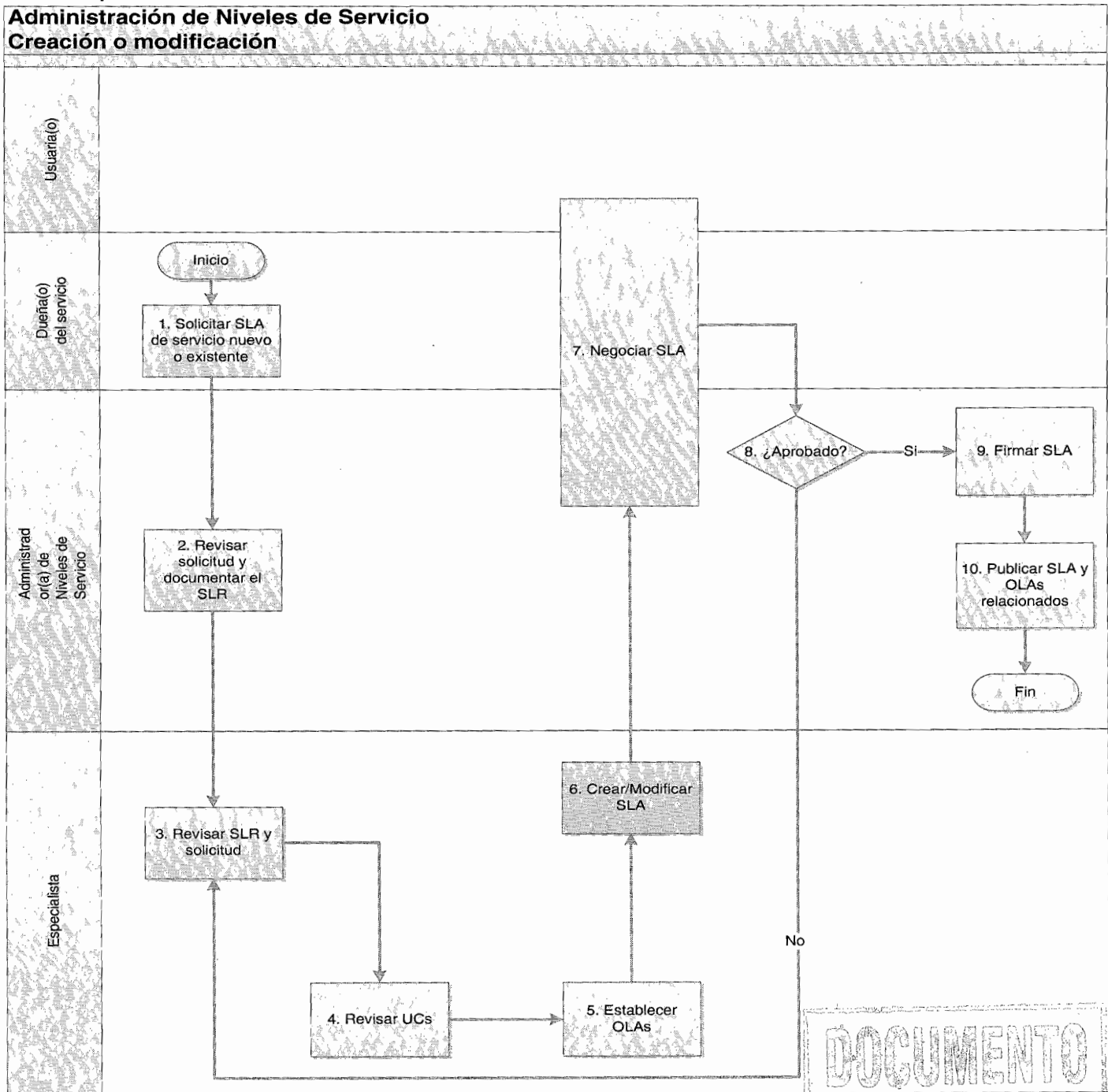
- Los objetivos contra los cuales el servicio será entregado deben ser medidos y debe ser definidos desde la perspectiva de la o el usuario.
- Los SLAs deben incluir únicamente un conjunto apropiado de objetivos con los cuales se enfoque la atención a los aspectos más importantes del servicio.
- Los cambios ocurridos en la organización, como por ejemplo, el crecimiento, la reorganización interna y requerimientos cambiantes de la o el usuario, deben hacer que los SLAs sean ajustados, redefinidos o temporalmente suspendidos. El Proceso General Administración de Niveles de Servicio debe ser flexible para integrar y acomodar esos cambios.
- El proceso debe asegurar que el proveedor del servicio se mantenga enfocado en la o el usuario a lo largo de las etapas de planeación, implementación, revisión y mejora, en la entrega del servicio.
- El proveedor del servicio debe recibir la información adecuada que permite entender los requerimientos y necesidades del negocio de la o el usuario.
- El proceso debe administrar y coordinar a los que contribuyen en los SLAs, lo cual incluye:
 - Acuerdo de los requerimientos de servicio y características del servicio esperado.
 - Acuerdo de los objetivos del servicio.
 - Medición y generación de reportes de los niveles de servicio alcanzados, cargas de trabajo y una explicación en caso de que los objetivos no se hayan alcanzado.
 - Inicio de acciones correctivas y preventivas.
 - Entradas al plan de mejora del servicio.
- El proceso y las mejoras deben apoyar fuertemente a que entre la o el usuario y las áreas que prestan el servicio, desarrollen una relación positiva de negocio con actitud proactiva, con la cual se asegure que ambos compartan la responsabilidad con el servicio.
- La satisfacción de la o el usuario debe ser una parte muy importante del proceso y debe considerarse como medida subjetiva, mientras que las mediciones de los objetivos del servicio dentro de los SLAs se deben considerar como objetivas.
- Los servicios de soporte de los cuales depende el servicio entregado, debe ser documentado y acordado con cada proveedor. Esto incluye a grupos internos que proveen parte del servicio.
- Es responsabilidad del Administrador del Proceso General Administración de Niveles de Servicio vigilar la eficiencia y eficacia del proceso.
- Todas las acciones para mejorar el proceso son registradas en el formato Acciones preventivas-correctivas y de mejora, y deben fungir como entradas para el plan de mejora del servicio.

DOCUMENTO
ORIGINAL

- Ante el surgimiento de tendencias identificadas en los diversos reportes del proceso, se procederá a la definición del plan que defina las acciones necesarias para la eliminación de dichas tendencias.

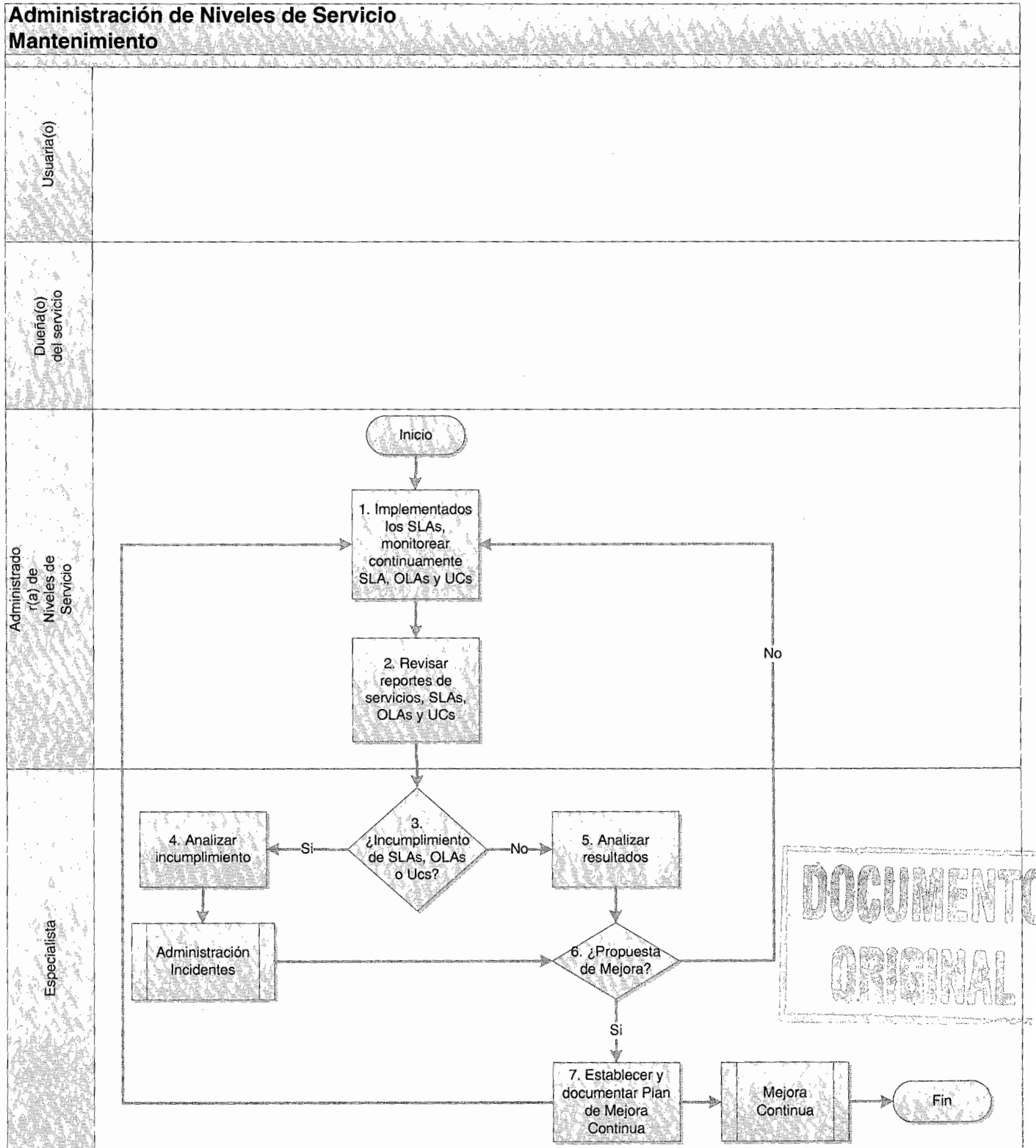
Diagrama

Corresponde a la creación o modificación de SLAs



DOCUMENTO ORIGINAL

Corresponde al mantenimiento de los SLAs



 GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO	ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	Código	PG-SASTI-DN-17	 EDOMEX DECISIONES FIRMES, RESULTADOS PERSISTENTES.
		Revisión	3	
		Fecha	10/may/2018	
		Página	18 de 24	

Método de trabajo

Apartado Creación o modificación de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Solicitar SLA de servicio nuevo o existente	Realizar la solicitud de un nuevo acuerdo de niveles de servicio, ya sea porque existe un nuevo servicio y requiere una plantilla de SLA, o hay una modificación de un SLA existente y se requiere cambiar algún objetivo o apartado del nivel de servicio. Continuar en la actividad número 2.	Usuaría o usuario
2	Revisar solicitud y documentar SLRs	Examinar la solicitud de SLA para determinar el tratamiento y documentar los requerimientos que está solicitando la o el usuario, o los procesos generales involucrados. Continuar en la actividad número 3.	Administrador(a) de Niveles de Servicio
3	Revisar SLRs y solicitud	Examinar los SLRs documentados para comenzar a dar tratamiento al SLA. Continuar en la actividad número 3.	Especialista
4	Revisar UCs	Examinar los contratos relacionados con el SLA para identificar los puntos que apoyen a darle atención para su creación o modificación. Continuar en la actividad número 5.	Especialista
5	Establecer OLAs	Crear o modificar los OLAs que estarán relacionados con el SLA solicitado, para poder cumplir con los objetivos de niveles de servicio solicitados. Continuar en la actividad número 6.	Especialista
6	Crear/Modificar SLA	Realizar el documento de SLA aplicado al servicio y la o el usuario, utilizando la plantilla del SLA y tomando en cuenta la información contenida en el Catálogo de Servicio, OLAs, UCs y SLRs. Continuar en la actividad número 7.	Especialista

DOCUMENTO ORIGINAL

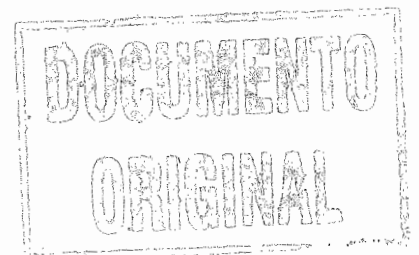


ADMINISTRACIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

Código	PG-SASTI-DN-17
Revisión	3
Fecha	10/may/2018
Página	19 de 24



7	Negociar SLA	<p>Realizar la revisión de los UCs y OLAs relacionados con el SLA para asegurar que los objetivos establecidos se logren cumplir.</p> <p>Si se detecta que los SLAs no se cumplirán pero es posible establecer OLAs alcanzables y cumplir con el SLA, realizar los OLA's necesarios.</p> <p>Si se verifica que no es posible alcanzar el SLA con los OLAs y UCs, se genera una justificación para negociar con la o el usuario la modificación del SLA.</p> <p>Continuar en la actividad número 8.</p>	<p>Administrador(a) de Niveles de Servicio Dueña(o) del Servicio Usuaría o usuario</p>
8	¿Aprobado?	<p>Verificar que se tiene el SLA y sus respectivos OLAs y UCs relacionados y generar reunión de trabajo con la o el usuario para lograr la aprobación del SLA.</p> <p>En caso de que el SLA sea aprobado, ir a la actividad número 9; en caso contrario, ir a la actividad 3.</p>	<p>Administrador(a) de Niveles de Servicio</p>
9	Firmar SLA	<p>Requerir la firma de la o el usuario para que tener evidencia de la negociación y acuerdo.</p> <p>Continuar en la actividad número 10.</p>	<p>Administrador(a) de Niveles de Servicio</p>
10	Publicar SLA y OLAs relacionados	<p>Almacenar SLA firmado donde sea posible su consulta.</p> <p>Fin de actividades.</p>	<p>Administrador(a) de Niveles de Servicio</p>



Apartado Mantenimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio.

No.	Actividad	Descripción	Responsable
1	Monitorear continuamente SLAs, OLAs y UCs	<p>Ejecutar continuamente las herramientas de monitoreo para observar el estado que guardan los parámetros establecidos en los SLAs del servicio.</p> <p>La responsabilidad del Administrador de Niveles de Servicio será revisar que se esté llevando a cabo el monitoreo continuo.</p> <p>Continuar en la actividad número 2.</p>	Administrador(a) de Niveles de Servicio Especialista
2	Revisar reportes de servicios, SLAs, OLAs y UCs	<p>Proporcionar la información relevante, en tiempo y forma al Administrador de Niveles de Servicio, de cada uno de los servicios para que se analice y se obtengan inconsistencias o mejoras.</p> <p>Continuar en la actividad número 3.</p>	Especialista
3	¿Incumplimiento de SLAs, OLAs o UCs?	<p>Identificar los parámetros de los SLAs que han incurrido en incumplimiento respecto a los tiempos de resolución acordados y firmados con la o el usuario.</p> <p>En caso de existir incumplimiento, ir a la actividad 4; en caso contrario, ir a la actividad 5.</p>	Especialista
4	Analizar incumplimiento	<p>Analizar los parámetros de los SLAs, OLAs y UCs que se han incumplido en cada uno de los servicios, determinando el número de incidentes, para su registro, investigación y solución a través del Proceso General de Administración de Incidentes.</p> <p>Continuar con la actividad número 6, después de pasar por el proceso de Administración de Incidentes.</p>	Especialista

DOCUMENTO ORIGINAL

5	Analizar resultados	Analizar la documentación y/o registros satisfactorios en el cumplimiento de SLAs, para determinar si se pueden proponer mejoras. Continuar con la actividad número 6.	Especialista
6	¿Propuesta de Mejora?	Determinar si se identifica alguna estrategia para la mejora en: <ul style="list-style-type: none"> • Servicios • SLAs • OLAs • UCs • Si existe estrategia de mejora, ir a la actividad 7; en caso contrario, ir a la actividad 1.	Especialista
7	Establecer y documentar Programa de Mejora Continua	Realizar propuesta de mejora al Administrador del Proceso General Mejora Continua. Fin de actividades.	Especialista

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 Niveles de Servicio es la siguiente:

	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,

DOCUMENTO ORIGINAL

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

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

Creación o modificación de SLAs

No.	Actividad	Usuaría(o)	Dueña(o) de servicio	Administrador(a) de Niveles de Servicio	Especialista
1	Solicitar SLA de servicio nuevo o existente	R	I	A/I	I
2	Revisar solicitud y documentar SLRs			A/R	
3	Revisar SLRs y solicitud			A	
4	Revisar UCs		R	A	
5	Establecer OLAs		R	A	
6	Crear/Modificar SLA		R	A	
7	Negociar SLA	R	R	A/R	
8	¿Aprobado?			A/R	
9	Firmar SLA			A/R	
10	Publicar SLA y OLAs relacionados			A/R	

**DOCUMENTO
 ORIGINAL**

Mantenimiento de SLAs

No.	Actividad	Usuar(a)	Dueña(o) de Servicio	Administrador(a) de Niveles de Servicio	Especialista
1	Monitorear continuamente SLA, OLAs y UCs			A/R	R
2	Revisar reportes de servicios, SLAs, OLAs y UCs			A	R
3	¿Incumplimiento de SLAs, OLAs o UCs?			A	R
4	Analizar incumplimiento			A	R
5	Analizar resultados			A	R
6	¿Propuesta de Mejora?			A	R
7	Establecer y documentar Programa de Mejora Continua			A	R

Medición

Los indicadores proveerán los datos estadísticos sobre el comportamiento del Proceso General Administración de Niveles de Servicio, a través de éstas 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	FORMULA	UNIDAD	FRECUENCIA	RESPONSABLE
Porcentaje de servicios que cuentan con SLAs	Identificar que los servicios existentes estén cubiertos por SLAs.	$\frac{\text{Total de servicios cubiertos por SLA}}{\text{Total de servicios DGSE}} \times 100$	%		Administrador(a) de Niveles de Servicio

DOCUMENTO ORIGINAL

Porcentaje de solicitudes resueltas dentro de SLAs	Identificar el porcentaje de solicitudes que cumplen con las fechas establecidas en SLAs.	(Número de solicitudes dentro de SLA'S/ Total de solicitudes)*100	%	Mensual	Administrador(a) de Niveles de Servicio
Porcentaje solicitudes vencidas por servicio	Solicitudes que ya se vencieron por cada servicio de acuerdo al SLA y que a la fecha no se han resuelto.	(Número total de solicitudes vencidas/ Total de solicitudes)*100	%	Mensual	Administrador(a) de Niveles de Servicio
Total de solicitudes vencidas por servicio	Solicitudes que se vencieron de acuerdo al SLA.	Número total de solicitudes vencidas por servicio	Número	Mensual	Administrador(a) de Niveles de Servicio
Porcentaje encuestas contestadas	Identificar el porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios.	(Número encuestas contestadas/ Número de solicitudes cerradas)	%	Mensual	Administrador(a) de Niveles de Servicio
Porcentaje resultados de encuestas por servicio (promedio de calificación)	Identificar el porcentaje de usuarios satisfechos.	(Número de usuarios encuestados/ Número de usuarios satisfechos)*100	%	Mensual	Administrador(a) de Niveles de Servicio
Porcentaje solicitudes cerradas tras haber incumplido el SLA	Solicitudes que están cerradas pero que incumplieron el SLA.	(Número de solicitudes cerradas fuera del SLA/ Total de solicitudes)*100	%	Mensual	Administrador(a) de Niveles de Servicio
Porcentaje solicitudes cerradas sin incumplir el SLA	Solicitudes que se cerraron pero que cumplieron con el SLA.	(Número de solicitudes cerradas dentro de SLA/ Total de Solicitudes)*100	%	Mensual	Administrador(a) de Niveles de Servicio

--- Fin del Documento ---

