

### Control de Versiones

Versión	Fecha	Autor	Descripción
0	31/03/2017	NEIXAR	Se genera la versión base del proceso de Gestión de Niveles de Servicio.
1	09/11/2018	NEIXAR	Se incluye código de proceso, se realiza mejora continua a Políticas, Procedimiento y Diagrama, Roles y Responsabilidades, Referencias, se cambió el apartado 10 "Registros" por "Anexos".
2	15/05/2019	NEIXAR	Se actualiza la imagen y estructura del proceso.

### Objetivo

El objetivo principal del Proceso de Gestión de Niveles de Servicio, es definir, establecer, monitorear, reportar y administrar los niveles de servicio de TI acordados con respecto a los objetivos establecidos por el Instituto.

### Alcance

El presente proceso abarca los servicios definidos por el Instituto dentro del Catálogo de Servicios, estableciendo los mecanismos de comunicación que permitan dar a conocer los niveles de cumplimiento de los servicios de TIC definidos.

El alcance del proceso de igual manera incluye el asegurar que las entregas y despliegues en ambientes controlados para su uso operativo, se realice con aprobaciones formales.

### Políticas

#### Generales

1. Todos los SLAs deben ser difundidos al personal involucrado en la entrega del servicio, acorde a los medios de comunicación definidos por el Instituto.
2. Se deben generar los acuerdos de nivel operacional (OLAs) que permitan soportar la entrega de los servicios, ya sea con los Grupos de Soporte o las áreas de negocio del Instituto.
3. Los SLAs acordados y firmados tendrán que ser comunicados de manera formal e implementarse para iniciar con su monitoreo a todas las áreas correspondientes y que operaran bajo dicho SLA.

#### Específicas

1. Se deben establecer reuniones trimestrales para revisión de SLAs con los responsables de los servicios.
2. Todos los cambios a los SLAs, OLAs o al Catálogo de Servicios deben gestionarse a través del Proceso de Gestión de Cambios.
3. Toda modificación a los niveles de servicio tendrá que llevar la autorización de los responsables de los servicios.
4. Toda baja de servicios se tendrá que comunicar de manera formal a los responsables de los servicios, esta baja debe ser gestionada a través del Proceso de Gestión de Cambios.

#### Entradas

Entrada	Criterio Aplicable
Contrato y Anexo Técnico	N/A

#### Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Dueño del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar el respaldo y recursos necesarios para garantizar el buen desempeño del proceso.</li> </ul>
Gestor del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Responsable de la gestión operativa del proceso.</li> <li>Generar información de la gestión del proceso.</li> <li>Monitorear la efectividad del proceso y hacer recomendaciones de mejora del proceso.</li> <li>Definir, acordar, registrar y gestionar los Acuerdos de Nivel de Servicios (SLAs) y Acuerdos de Nivel Operacional (OLAs)</li> <li>Asegurar que los requerimientos de servicio de los clientes se identifiquen, entiendan y documenten en un SLA.</li> <li>Apoyar al mantenimiento del Catálogo de Servicios, identificando actualizaciones Catálogo de Servicios.</li> <li>Asegurar que los objetivos acordados dentro de los contratos con los proveedores están alineados con los SLAs y OLAs.</li> <li>Asegurar que las desviaciones sobre el cumplimiento de los SLAs sean investigadas y se tomen acciones de mejora, acorde en lo descrito en el Proceso de Mejora Continua.</li> <li>Asegurar que las revisiones del desempeño de los servicios sean programadas y llevadas a cabo con los clientes, de manera trimestral.</li> <li>Asegurar que los cambios a los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs) y Acuerdos de Nivel Operacional (OLAs) son gestionados a través del Proceso de Gestión de Cambios.</li> <li>Participar en las aprobaciones de los cambios durante las sesiones del CAB y dar retroalimentación a los RFCs identificando impacto en los niveles de servicio acordados.</li> <li>Generar u obtener los indicadores que permitan validar el cumplimiento de los objetivos del proceso.</li> <li>Informar y revisar los indicadores de desempeño del proceso con los interesados.</li> <li>Asegurar la correcta identificación y almacenamiento de los registros y monitorear la protección, recuperación, retención y destrucción de estos.</li> </ul>
Responsables del Diseño de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir, acordar y firmar los Acuerdos de Nivel de Servicios (SLAs).</li> </ul>

### Proceso de Gestión de Niveles de Servicio

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar los requerimientos de servicio de los clientes e identificar los objetivos de nivel de servicio, para que sean documentados en los Acuerdos de Nivel de Servicios (SLAs).</li> <li>Confirmar que se cuenta con la capacidad para el cumplimiento de los niveles de servicio a través del proceso de Gestión de Capacidad.</li> <li>Confirmar la disponibilidad del servicio a través del proceso de Gestión de Capacidad.</li> <li>Generar las acciones de mejora, referente a los resultados de desempeño de los servicios, acorde a lo descrito en el Proceso de Mejora Continua.</li> </ul>
Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar, acordar y firmar los Acuerdos de Nivel de Servicios (SLAs).</li> <li>Proponer actividades de mejora continua.</li> <li>Comunicar requerimientos esperados del servicio.</li> </ul>
Responsables de Área Interna (TI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir, acordar y firmar los Acuerdos de Nivel Operacional (OLAs) y dar cumplimiento a lo establecido en los mismos.</li> <li>Proponer actividades de mejora continua.</li> <li>Comunicar requerimientos esperados del servicio.</li> </ul>

### Matriz de Roles y Responsabilidades

La definición de roles y responsabilidades aplicadas en este documento:

**Responsable (R):** Este rol realiza el trabajo y es responsable por su ejecución.

**Aprobador (A):** Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de ese momento, se vuelve responsable por él. Es quien debe asegurar que se ejecutan las tareas asignadas.

**Consultado (C):** Este rol posee alguna información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.

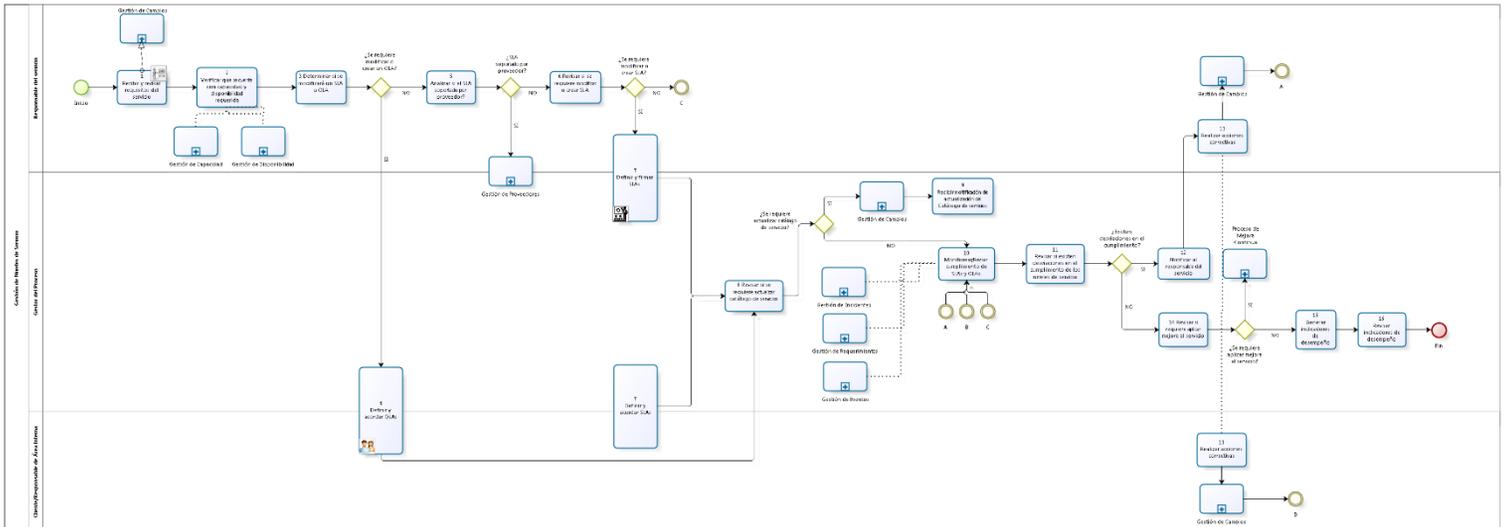
**Informado (I):** Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

Tarea	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Responsable del Servicio	Cliente	Responsables de Área Interna (TI)
1. Recibir y revisar requisitos del Servicio	A		R		
2. Verificar que se cuente con la capacidad y disponibilidad requerida	A		R		
3. Determinar si se modificará un SLA u OLA	I	R	A		R
4. Definir y acordar OLAs		R	R, A	R	I
5. Analizar si el SLA soportado por proveedor	I	C	R, A		C
6. Revisar si se requiere modificar o crear SLA	I	C	R, A		C
7. Definir y firmar SLA	I	R	R, A	R	I
8. Revisar si se requiere actualizar catálogo de servicios	I	R, A	C		C

### Proceso de Gestión de Niveles de Servicio

Tarea	Dueño del Proceso	Gestor del Proceso	Responsable del Servicio	Cliente	Responsables de Área Interna (TI)
9. Recibir notificación de actualización del Catálogo de servicios		R	A	I	I
10. Monitorear/Revisar cumplimiento de SLAs y OLAs	A	R	I		
11. Revisar si existen desviaciones en el cumplimiento de los niveles de servicio	I	R, A	I		I
12. Notificar al responsable del servicio	A	R	I		
13. Realizar acciones correctivas	I	I	R, A		R
14. Revisar si requiere aplicar mejora al servicio	C	R, A	C		C
15. Generar indicadores de Desempeño	A	R	I		
16. Revisar indicadores de Desempeño	A	R	I		

### Diagrama del Proceso



### Descripción Detallada del Proceso

ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
1	Responsable del Servicio	N/A	<p><b>Recibir y revisar requisitos del Servicio</b></p> <p>Con base en la recepción de un requerimiento de nuevos servicios, mantenimiento de servicios o la solicitud de modificación a los Acuerdos de Niveles de Servicio, identificar los objetivos de nivel de servicio deseados.</p>	N/A
2	Responsable del Servicio	Programa de Capacidad, Programa de Disponibilidad	<p><b>Verificar que se cuente con la capacidad y disponibilidad requerida</b></p> <p>Revisar cumplimiento de objetivos de nivel de servicio deseados. Revisar a través del Programa de Capacidad y Programa de Disponibilidad, que se puedan cumplir con los objetivos de nivel de servicio deseados.</p>	N/A



ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
3	Responsable del Servicio	N/A	<b>Determinar si se modificará un SLA u OLA</b>  Determina si se modificará algún SLA u OLA ¿Se requiere modificar SLA u OLA? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>OLA: Continuar en la actividad 4</b></li><li>➤ <b>SLA: Continuar en la actividad 5</b></li></ul>	N/A
4	Responsable de Área interna/Gestor del Proceso	N/A	<b>Definir y acordar OLAs</b>  Definir, revisar, negociar y firmar el Acuerdo de Nivel Operacional (OLA) entre áreas internas, en acompañamiento con el Gestor del Proceso. El Gestor del Proceso, una vez firmado el OLA solicita la configuración de los niveles de servicio formalizados en el acuerdo, al Grupo de Soporte responsable de la herramienta de Gestión del Proceso para configurar o actualizar los niveles de servicio. Relacionar el documento OLA formalizado a los niveles de servicio configurados en la herramienta de gestión del proceso. El OLA se da a conocer a los participantes y clientes del servicio.	Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)
5	Responsable del Servicio	N/A	<b>Analizar si el SLA soportado por proveedor</b>  Analiza si el SLA es soportado por el proveedor. ¿El nivel de Servicio es soportado por el proveedor? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>SI: Continuar en el proceso de Gestión de Proveedores</b></li><li>➤ <b>NO: Continuar en la actividad 6</b></li></ul>	N/A



ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
6	Responsable del Servicio	N/A	<p><b>Revisar si se requiere modificar o crear SLA</b></p> <p>Revisa si se requiere modificar o crear SLA ¿Se requiere modificar o crear nivel de servicio?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>SI: Continuar en la actividad 7</b></li><li>➤ <b>NO: Continuar en la actividad 10</b></li></ul>	N/A
7	Cliente/ Responsable del Servicio/ Gestor del Proceso	N/A	<p><b>Definir y firmar SLA</b></p> <p>Definir, revisar, negociar y firmar el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), entre el Cliente y el responsable del servicio, en acompañamiento con el Gestor del Proceso. Una vez firmado el SLA, el Gestor del Proceso solicita la configuración de los niveles de servicio formalizados en el acuerdo, al Grupo de Soporte responsable de la herramienta de Gestión del Proceso para configurar o actualizar los niveles de servicio. Relacionar el documento SLA formalizado a los niveles de servicio configurados en la herramienta de gestión del proceso. El SLA se comunica a las partes interesadas.</p>	Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)
8	Gestor del Proceso	N/A	<p><b>Revisar si se requiere actualizar catálogo de servicios</b></p> <p>Revisa si se requiere actualizar catálogo de servicios. ¿Se requiere actualizar catálogo de servicio?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>SI: Solicita la actualización al Catálogo de Servicios a través de una Solicitud de cambio y continúa con el proceso de Gestión de Cambios.</b></li><li>➤ <b>NO: Continuar en la actividad 10</b></li></ul>	Solicitud de cambio (RFC)



ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
9	Gestor del Proceso	N/A	<b>Recibir notificación de actualización del Catálogo de servicios</b>  Con base en la solicitud del cambio autorizado, el Administrador del Niveles de Servicio recibe la información de que el Catálogo de Servicios fue actualizado y cuenta con el Acuerdo Interno relacionado al Servicio, posteriormente seguir monitoreando conforme a los cambios realizados.	N/A
10	Gestor del Proceso	N/A	<b>Monitorear/Revisar cumplimiento de SLAs y OLAs</b>  Realiza el monitoreo de los SLAs de acuerdo con la operación cotidiana para garantizar el cumplimiento de los mismos y coordinar las reuniones de revisión del cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos entre las partes interesadas. Esta actividad se alimenta mensualmente del cumplimiento de los niveles de servicio en los tickets tipo Incidente, Solicitudes de Servicio y Eventos, estos reportes se reciben de los diferentes administradores de estos procesos.	Reporte de avance sobre el cumplimiento de las obligaciones contractuales
11	Gestor del Proceso	N/A	<b>Revisar si existen desviaciones en el cumplimiento de los niveles de servicio</b>  Revisa si existen desviaciones en el cumplimiento de niveles de servicio. ¿Existen desviaciones en el cumplimiento? <ul style="list-style-type: none"><li>➤ <b>SI: Continuar en la actividad 12</b></li><li>➤ <b>NO: Continuar en la actividad 14</b></li></ul>	N/A
12	Gestor del Proceso	N/A	<b>Notificar al responsable del servicio</b>  Entregar los resultados obtenidos sobre el desempeño de los servicios para que el responsable del servicio que corresponda tome las acciones necesarias.	N/A



ID	Responsable / Participantes	Entradas	Actividad / Descripción	Salidas
13	Responsable del servicio/Responsable de Área Interna	N/A	<b>Realizar acciones correctivas</b>  En caso de que existan inconsistencias en la información, genera una acción de mejora.	Formato de Mejoras Identificadas
14	Gestor del Proceso	N/A	<b>Revisar si requiere aplicar mejora al servicio</b>  Revisa si se requiere aplicar mejora al servicio ¿Se requiere aplicar mejora al servicio? ➤ <b>SI: Continuar con el Proceso de Mejora Continua</b> ➤ <b>NO: Fin del Procedimiento</b>	N/A
15	Gestor del Proceso	N/A	Generar acorde a la frecuencia establecida los indicadores de desempeño definidos en este proceso.	Indicadores clave de desempeño
16	Gestor del Proceso	Indicadores clave de desempeño	Revisar acorde a la frecuencia establecida los indicadores de desempeño para validar el cumplimiento de los objetivos del mismo, o bien, identificar desviaciones.	N/A

## Salidas

Entrada	Criterios de Aceptación
Lista de verificación y seguimiento de las obligaciones contractuales	N/A
Oficio	N/A

## Reportes

Los reportes del Proceso de Gestión de Niveles de Servicio tendrán la siguiente estructura:

- Nombre del SLA
- Objetivos de servicio
- Cumplimiento
- Tendencias de SLM

El Dueño y el Gestor del Proceso, pueden revisar directamente esta consulta en la herramienta Remedy, opciones:

Menú aplicaciones / Gestión de Niveles de Servicios

Pestaña Panel

Y se mostrarán las opciones de Niveles de Servicio.

Se podrán configurar los reportes a la necesidad de consulta y extracción, con apoyo del administrador especialista de la herramienta Remedy.

#### Métricas

Para obtener información clave del proceso, se utilizarán las siguientes métricas:

MÉTRICA	FRECUENCIA
Cumplimiento de Niveles de Servicio	Mensual
Encuesta de Satisfacción del Cliente (SLAs y OLAs)	Mensual

#### Indicadores clave de desempeño (KPI's)

Para medir la eficiencia del proceso, se utilizarán los siguientes indicadores clave de desempeño:

KPI	DESCRIPCIÓN	MÉTODO DE CÁLCULO	FRECUENCIA	META
% de cumplimiento de SLA	Medir el porcentaje de objetivos de nivel de servicio acordados en el SLA, que se cumplieron en el mes.	$((\text{Número de objetivos de nivel de servicio cumplidos en el periodo}) / (\text{Número de total de objetivos de servicio})) * 100$	Trimestral	$\geq 85\%$

#### Anexos

- Lista de verificación y seguimiento de las obligaciones contractuales.

#### Referencias

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018 (PGCM).
- ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, última reforma publicada DOF 23-07-2018.
- Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL v3, 2011)

Procesos relacionados:

- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Continuidad
- Gestión del Proveedores

#### Glosario de términos y definiciones

Concepto	Definición
<b>Acuerdo de Nivel de Servicio (SLAs)</b>	Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TIC y un cliente. Un acuerdo de niveles de servicio describe los servicios de TIC, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TIC y el cliente.
<b>Acuerdo de Nivel Operativo (OLAs)</b>	Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TIC y otra parte de la misma organización.
<b>Catálogo de servicios.</b>	Es una base de datos o un documento estructurado con información sobre todos los servicios de TIC en producción, incluye a los servicios que están disponibles para su implementación. El catálogo de servicios es parte del portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TIC: los servicios de cara al cliente que son visibles para el negocio, y servicios de apoyo que son requeridos por el proveedor de servicios para entregar los servicios de cara-al-cliente.
<b>Capacidad.</b>	Es la tasa máxima de desempeño que un elemento de configuración o servicios de TIC puede entregar.
<b>Disponibilidad.</b>	Es la habilidad de un servicio de TIC u otro elemento de configuración para realizar la función acordada cuando sea requerido. La disponibilidad está determinada por la confiabilidad, capacidad de dar mantenimiento, capacidad de dar servicio, desempeño y seguridad.
<b>Dueño del proceso.</b>	Es la persona responsable final (que debe rendir cuentas) y garantizar que un proceso es adecuado para el propósito.
<b>Entradas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Gestor del proceso.</b>	Es el rol responsable de la gestión operativa de un proceso.
<b>Indicadores Clave de Desempeño (KPI).</b>	Es una métrica que se utiliza para ayudar a gestionar un servicio de TIC, proceso, plan, proyecto u otra actividad. Los indicadores claves de desempeño se utilizan para medir el logro de los factores críticos de éxito.
<b>INSTITUTO o ISSSTE.</b>	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<b>MAAGTICSI.</b>	Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información.
<b>Matriz RACI.</b>	Es un modelo usado para ayudar a definir los roles y responsabilidades de un proceso.
<b>Métrica.</b>	Es algo que se mide y se informa para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TIC o actividad.
<b>Procedimiento.</b>	Es un documento que contiene pasos que especifican cómo llevar a cabo una actividad. Los procedimientos se definen como parte de los procesos.
<b>Programa de Capacidad.</b>	Es un programa para asegurar que los requerimientos actuales y futuros de la capacidad de servicios de TIC pueden ser proporcionados de una manera rentable.
<b>Programa de Disponibilidad.</b>	Es un plan para asegurar que los requerimientos actuales y futuros de la disponibilidad de servicios de TIC pueden ser proporcionados de una manera rentable.
<b>Rol.</b>	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades asignadas a una persona o equipo. Un rol se define en un proceso o función.
<b>Salidas.</b>	Los elementos/productos del trabajo en un proceso que se consideran necesarios para soportar la operación de un proceso. Son los que posibilitan la toma de decisiones clave, proveen un registro y traza de auditoría de las actividades del proceso y posibilitan el seguimiento en caso de un incidente. Se

**Proceso de Gestión de Niveles de Servicio**

	definen al nivel de práctica de gestión clave y pueden incluir algunos productos de trabajo usados únicamente dentro del proceso y son, comúnmente, entradas esenciales para otros procesos.
<b>Servicio (TIC).</b>	Es un servicio relacionado a las Tecnologías de la Información que puede ser proporcionado por recursos internos o por un proveedor y combina elementos tecnológicos, de comunicación, personas y procesos.
<b>TIC.</b>	Las tecnologías de información y comunicaciones que comprenden el equipo de cómputo, software y dispositivos de impresión que sean utilizados para almacenar, procesar, convertir, proteger, transferir y recuperar información, datos, voz, imágenes y video.

**Firmas**

Elaboró	Aprobó
Nombre <b>Miguel Ángel Lomelí Valderrábano</b>	Nombre
Cargo <b>Analista de Modelado de Aplicaciones</b>	Cargo <b>Jefatura de Servicios de Planeación</b>
Fecha <b>14/05/2019</b>	Fecha <b>14/05/2019</b>
Firma	Firma