

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

Commented [20A1]: Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [].

PROCESO DE GESTIÓN DE RELACIONES DEL NEGOCIO

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

Commented [20A2]: El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

Historial de modificaciones

Fecha	Versión	Creado por	Descripción de la modificación
	0.1	20000Academy	Plantilla básica del documento

Tabla de contenido

1. OBJETIVO, ALCANCE Y USUARIOS.....	3
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
3. VISIÓN GENERAL DEL PROCESO	3
3.1 PORTAFOLIO DE CLIENTE.....	3
3.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	4
3.3 REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS	4
4. ACTIVIDADES DEL PROCESO	4
4.1 INICIACIÓN.....	4
4.2 INICIO DE REQUERIMIENTO POR EL CLIENTE	4
4.2.1 Oportunidad	4
4.2.2 Solicitud de cambio	5
4.2.3 Otras solicitudes.....	5
4.2.4 Reclamo.....	5
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES	6
5.1 GERENTE DE RELACIONES DEL NEGOCIO	6
6. MEDICIÓN Y REPORTE	6
6.1 MEDICIÓN	6
7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO	7
8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS	7
9. APÉNDICES	8

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades del proceso de gestión de relaciones del negocio.

Este documento se aplica a todas las actividades, procesos y documentos incluidos en el SGS.

Los usuarios de este documento son todos los empleados de [nombre de la organización], como también todos los participantes externos que cumplan algún rol en el SGS.

Commented [20A3]: Por favor, incluye el nombre de tu organización.

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 7.5.4. e) y 8.3.2
- Proceso de diseño y transición de servicios
- Proceso de gestión de nivel de servicios
- Proceso de gestión de cambios
- Procedimiento de la gestión de la demanda

Commented [20A4]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construcción_y_Transición_del_Servicio / 09.2_Diseño_y_Transición_del_Servicio".

Commented [20A5]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relación_y_Acuerdo / 07.2_Gestión_de_niveles_de_servicio".

Commented [20A6]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construcción_y_Transición_de_Servicios / 09.1_Gestión_de_cambios".

Commented [20A7]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "08_Procesos_Oferta_y_Demanda / 08.2_Gestión_de_la_Demanda".

3. Visión general del proceso

La gestión de relaciones del negocio es el proceso que proporciona un vínculo entre los clientes y [nombre de la organización] a un nivel estratégico y táctico.

[Nombre de la organización] utiliza la gestión de relaciones del negocio (BRM) para:

- Establecer relaciones de negocios con los clientes.
- Comprender las necesidades y la percepción de valor de los clientes .
- Establecer y formular requerimientos de negocios para servicios nuevos o modificados.
- Asegurar que [nombre de la organización] cumpla los requerimientos de negocio de los clientes.
- Intervenir cuando hay una situación conflictiva a nivel operacional.
- Servir como un proceso formal de escalamiento.

Commented [20A8]: Son recomendaciones de objetivos, puedes incluir objetivos adicionales o eliminar los propuestos en función de las prácticas de tu organización.

3.1 Portafolio de cliente

El [cargo] es responsable de completar y mantener los portafolios de clientes para administrar la información relacionada con ellos en el Portafolio de cliente.

Commented [20A9]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

[cargo] es responsable de definir, completar, y mantener el Portafolio de Acuerdos con el Cliente.

Commented [20A10]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relación_y_Acuerdo / 07.2_Gestión_de_niveles_de_servicio".

Commented [20A11]:

3.2 Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente con servicios existentes y con el desempeño de [nombre de la organización] es el foco principal del proceso de gestión de relaciones del negocio. El Gerente de relaciones del negocio es el responsable de garantizar que se realice la Encuesta de Satisfacción del

Commented [20A12]:

El Gerente de relaciones del negocio reporta los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, y las acciones relacionadas a [cargo]. El Gerente de relaciones del negocio es el responsable de ejecutar las acciones para resolver todos los temas identificados en la encuesta de satisfacción del cliente y, una vez solucionados, cierra el reclamo.

Commented [20A13]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

3.3 Requerimientos de servicios

El Gerente de relaciones del negocio asegura que los requerimientos del cliente sean aclarados, evaluados, y documentados en los **Requerimientos de Nivel de Servicio**, y comunicados a:

- Diseño y Transición del Servicio

Commented [20A14]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_deniveles_de_servicio".

4. Actividades del proceso

4.1 Iniciación

El **Gerente de relaciones del negocio** es el responsable de que todas las oportunidades, solicitudes, reclamos y felicitaciones sean atendidas y documentadas en el Portafolio de Cliente.

Commented [20A15]: Modifique en caso que sea necesario.

4.2 Inicio de requerimiento por el cliente

Los requerimientos del cliente son identificados y comunicados a través de:

4.2.1. Oportunidad

- Se comprenda el entorno de negocio en el que operan los servicios y se reúna los requerimientos para servicios nuevos o modificados

Commented [20A16]: Selecciona la opción que corresponda.

Commented [20A17]: Puedes adaptar la frecuencia a las necesidades de la compañía.

Commented [20A18]:

El Gerente de relaciones del negocio es responsable de:

- Organizar reuniones de revisión con los clientes al menos [una vez por trimestre].
- Revisar los servicios que utiliza el cliente.

Commented [20A19]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

- Detectar, definir y transferir a otros procesos del SGS todas las oportunidades identificadas por el cliente o como resultado de una reunión de revisión con el mismo.
- Detectar cambios en el entorno de negocio del cliente, que pueda impactar en la demanda de servicios, y comunicar esta información al proceso de Gestión de la Demanda

Commented [20A20]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

El Gerente de relaciones del negocio garantiza que:

- Se comprenda el ambiente de negocios del cliente
- Se controlen las actividades posteriores sobre las oportunidades
- Se coordinen actividades entre diversos procesos
- Sirve como punto de escalamiento en caso que sea necesario.

Commented [20A21]:

Commented [20A22]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

4.2.2 Solicitud de cambio

El Gerente de relaciones del negocio asegura que el cliente sea asistido para completar y enviar la Solicitud de cambio (consultar Solicitud de cambio y Registro del cambio en el Apéndice del proceso de gestión de cambios). Una vez que la RfC es enviada, el Gerente de relaciones del negocio:

- Representa al cliente en el Comité asesor de cambios (CAB).
- Monitorea el cumplimiento del cambio a través del Proceso de gestión de cambios.
- Informa actualizaciones de estado al cliente.
- Solicita información adicional al cliente.

Commented [20A23]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

Commented [20A24]:

4.2.3. Otras solicitudes

El Gerente de relaciones del negocio es el responsable de asegurar que todas las solicitudes de clientes sean documentadas en el Registro de solicitud de servicio, procesadas y comunicadas, tal y como se define en el apartado 4.2.1. Se utiliza el proceso de Gestión de Solicitudes de Servicio para procesar estas solicitudes.

Commented [20A25]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resolucion_y_Ejecucion / 10.2_gestion_de_solicitudes_de_servicio".

4.2.4. Reclamo

El Gerente de relaciones del negocio es responsable de:

- Definir los reclamos de servicio con el cliente y asegurar que se incluyan en el Informe de Quejas de Cliente, y en el Acuerdo de nivel de servicios del cliente (esta actividad es responsabilidad del Gerente de nivel de servicios del cliente).

Commented [20A26]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resolucion_y_Ejecucion / 10.2_Gestion_de_solicitudes_de_servicio".

[nombre de la organización]

- Revisar los reclamos importantes y escalarlos, si fuera necesario,
 - dentro de la organización al [cargo]
 - hacia el cliente, al [cargo]

Commented [20A27]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Commented [20A28]: La respuesta debe ser por escrito y debe contener, por ej.:

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente de relaciones del negocio

El [cargo] asigna el rol de Gerente de relaciones del negocio.

Responsabilidades del Gerente de relaciones del negocio:

- Responsabilidad general de la realización de actividades dentro el alcance de la gestión de relaciones del negocio.
- Coordinar actividades con otros roles y procesos de gestión del servicio.
- Responsable de los informes y de la información de gestión.
- Desarrollar y mantener los procesos y procedimientos de Gestión de relaciones del negocio.
- Identificar necesidades del cliente y asegurar que [nombre de la organización] pueda cumplirlas.

Commented [20A29]: Sólo son recomendaciones; puedes adaptarlas de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A30]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc

- Asegurar que [nombre de la organización] cumpla con las necesidades actuales y futuras del cliente.
- Asistir en la identificación de patrones de demanda, y de cualquier cambio relevante en el entorno del cliente que pueda impactar en la demanda prevista de los servicios

Commented [20A31]:

6. Medición y reporte

6.1. Medición

El Gerente de Relaciones de Negocio es responsable de:

[nombre de la organización]

- Definir y revisar [anualmente] los Factores Críticos de Éxito [CSFs] que soportan los actuales objetivos del SGS definidos en el Plan del SGS, y los correspondientes KPIs, que pueden ser utilizados para monitorizar el progreso de cumplimiento de los CSFs.
- Documentar los CSFs seleccionados y los KPIs en la Matriz de Mediciones de Proceso

Commented [20A32]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A33]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13_Revisión_por_parte_de_la_direccion".

Commented [20A34]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A35]: Puedes encontrar algunos ejemplos de

Cada vez que se actualicen los objetivos del SGS en el Plan del SGS, el Gerente de Relaciones de Negocio, revisa y actualiza los CSFs y los KPIs en la Matriz de Mediciones de Proceso para reflejar los nuevos objetivos.

Commented [20A36]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A37]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13_Revisión_por_parte_de_la_direccion".

7. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Ubicación de archivo	Persona responsable del archivo	Controles para la protección del registro	Tiempo de retención
Portafolio de cliente (en formato electrónico)	[nombre de la herramienta]	[cargo]	El Gerente de relaciones del negocio tiene permisos para agregar o modificar el registro.	Los registros se guardan por [3 años].
Informe de reclamos	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de relaciones del negocio	Los informes se guardan por [3 años].
Informe por revisión de desempeño de servicio	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de relaciones del negocio	Los informes se guardan por [3 años].
Encuesta de satisfacción del cliente	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de relaciones del negocio	Los informes se guardan por [3 años].
Informes	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente de relaciones del negocio	Los informes se guardan por [3 años].

Commented [20A38]: Responsabilidad general sobre BRM. Generalmente, el Gerente de relaciones del negocio

Commented [20A39]: Puedes adaptar el periodo de retención

Commented [20A40]: Responsabilidad general sobre los registros. Generalmente, el Gerente de relaciones del negocio.

Commented [20A41]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A42]: Puedes adaptar el periodo de retención.

Commented [20A43]: Responsabilidad general sobre los registros. Generalmente, el Gerente de relaciones del negocio.

Commented [20A44]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A45]: Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

Commented [20A46]: Responsabilidad general sobre los registros. Generalmente, el Gerente de relaciones del negocio.

Commented [20A47]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A48]: Puedes adaptar el periodo de retención.

Commented [20A49]: Ejemplo: para el año en curso, en [nombre de la herramienta]; si no, archivado en [nombre de la herramienta o lugar de archivo].

Commented [20A50]: Por favor, incluye el nombre de los informes que el Gerente de Relaciones de Negocio debe preparar de acuerdo a las prácticas de tu organización, tal y como se define en el apartado 6

Si el Gerente de Relaciones de Negocio debe preparar más informes, por favor, escribe el nombre de cada uno en files distintas.

Commented [20A51]: Puedes adaptar el periodo de retención.

8. Validez y gestión de documentos

Proceso de gestión de relaciones del negocio

ver. [versión] del [fecha]

Página 7 de 8

[nombre de la organización]

Este documento es válido hasta el [fecha].

El propietario de este documento es el [cargo], que debe verificar, y si es necesario actualizar, el documento por lo menos una vez al año.

Commented [20A52]: Sólo es una recomendación; puedes adaptar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas en tu organización.

9. Apéndices

- Apéndice 1 – Portafolio de cliente
- Apéndice 2 – Informe de reclamos del cliente
- Apéndice 3 – Encuesta de satisfacción del cliente
- Apéndice 4 – Informe por revisión de desempeño de servicio

[cargo]

[nombre]

[firma]

Commented [20A53]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.