

[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 NIVEL DE SERVICIOS

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
4. ACTIVIDADES DEL PROCESO	4
4.1. DETERMINACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y ACUERDO SOBRE LOS SLA	4
4.2. MONITOREO DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO EN RELACIÓN A LOS SLA.....	4
4.3. REVISIÓN DE SLR, CATÁLOGO DE SERVICIOS, SLA, OLA Y CONTRATOS CON PROVEEDORES	4
5. ROLES Y RESPONSABILIDADES	5
5.1. GERENTE DE NIVEL DE SERVICIOS.....	5
6. MEDICIÓN Y REPORTE	5
7. GESTIÓN DE REGISTROS GUARDADOS EN BASE A ESTE DOCUMENTO	6
8. VALIDEZ Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS	6
9. APÉNDICES	6

1. Objetivo, alcance y usuarios

El propósito de este documento es definir el objetivo, alcance, principios y actividades para el proceso de gestión de nivel de servicios.

[nombre de la organización] utiliza el proceso de Gestión de Nivel de Servicio para asegurar que todos los servicios actuales y planificados de TI son entregados de acuerdo a los objetivos acordados. 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.

2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 7.5.4. e); 8.3.3
- Proceso de gestión de relaciones del negocio
- Proceso de Gestión de Incidentes
- Proceso de gestión de solicitudes de servicio
- Proceso de gestión de problemas
- Proceso de gestión de capacidad
- Proceso de gestión de disponibilidad del servicio
- Proceso de gestión de proveedores
- Proceso de elaboración del presupuesto y contabilidad para servicios
- Proceso de gestión de la seguridad de la información
- Proceso de mejora continua del servicio
- Proceso de gestión de cambios
- Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios

3. Visión general del proceso

[nombre de la organización] utiliza el proceso de gestión de nivel de servicios para lograr el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Obtener una visión y control total de los servicios brindados, que incluya la definición, documentación, acuerdos, monitoreo, medición y revisión de los servicios y de sus respectivos acuerdos con el cliente; es decir, Acuerdo de niveles de servicio (SLA, consultar en el Apéndice).

Commented [20A3]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.1_Gestion_de_relaciones_del_negocio".

Commented [20A4]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resolucion_y_Ejecucion / 10.1_Gestion_de_incidentes".

Commented [20A5]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resolucion_y_Ejecucion / 10.2_Gestion_de_solicitudes_de_servicio".

Commented [20A6]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "10_Procesos_de_Resoluciones_y_Ejecucion / 10.3_Gestion_de_problemas".

Commented [20A7]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "08_Procesos_Oferta_y_Demanda / 08.3_Gestion_de_capacidad".

Commented [20A8]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "11_Procesos_Aseguramiento_del_Servicio / 11.1_Gestion_de_disponibilidad".

Commented [20A9]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.3_Gestion_de_proveedores".

Commented [20A10]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "08_Procesos_Oferta_y_Demanda / 08.1_Presupuesto_contabilidad_para_servicios".

Commented [20A11]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "11_Procesos_Aseguramiento_del_Servicio / 11.3_Gestion_de_la_seguridad_de_la_informacion".

Commented [20A12]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "14_Mantenimiento_y_mejora".

Commented [20A13]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

Commented [20A14]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "06_Procesos_del_Catalogo_de_Servicios / 06.1_Gestion_del_Catalogo_de_Servicios".

- Definir y hacer acuerdos con el proveedor interno de servicios; es decir, Acuerdo de nivel operativo (OLA, consultar en el Apéndice), y asegurar que el OLA cumple los objetivos definidos en el SLA.

Commented [20A15]:

4. Actividades del proceso

4.1. Determinación, documentación y acuerdo sobre los SLA

El Gerente de nivel de servicios es responsable de:

- Definir y acordar con el cliente, qué servicios, de los incluidos en la Lista de Servicios, serán entregados al cliente

Commented [20A16]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "04_Plan_de_SGS".

- [Redacted]
- [Redacted]
- [Redacted]

Commented [20A17]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.1_Gestion_de_relaciones_del_negocio".

- Revisar con el cliente los servicios y los SLA [una vez al mes].

Commented [20A18]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "07_Procesos_de_Relacion_y_Acuerdo / 07.2_Gestion_de_niveles_de_servicio".

4.2. Monitoreo del desempeño del servicio en relación a los SLA

El Gerente de nivel de servicios se asegura que:

- [Redacted]
- [Redacted]
- Se controle el desempeño y las tendencias del servicio y los resultados sean registrados en el Informe del Servicio como mínimo [una vez al mes]. Los resultados registrados en el Informe del Servicio se comparan con los parámetros de SLA, para identificar las causas de las no conformidades y las oportunidades de mejora.

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

Commented [20A20]: Sólo son recomendaciones; puedes adaptarlas de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A21]: Puedes cambiar la frecuencia de acuerdo a las prácticas de tu organización.

4.3. Revisión de SLR, Catálogo de servicios, SLA, OLA y Contratos con proveedores

El Gerente de nivel de servicios es responsable de asegurar que los SLA, el catálogo de servicios, los SLA, OLA y Contratos con proveedores estén actualizados. Todos los contratos son revisados [una vez al año] por el [Gerente de nivel de servicios] y por el cliente.

Commented [20A22]: Adaptar a su propias necesidades.

El Gerente de nivel de servicios es responsable de elevar una Solicitud de cambio en caso que se deban modificar los SLR, el catálogo de servicios, los SLA, OLA o los Contratos con proveedores. En

Commented [20A23]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "09_Procesos_Diseño_Construccion_y_Transicion_de_Servicios / 09.1_Gestion_de_cambios".

Commented [20A24]:

Commented [20A25]:

5. Roles y responsabilidades

5.1. Gerente de nivel de servicios

El [cargo] asigna el rol de Gerente de nivel de servicios.

Responsabilidades del Gerente de nivel de servicios:

- Responsabilidad general de la realización de actividades dentro del alcance de la gestión de nivel de servicios.
- Administrar el trabajo del personal de gestión de nivel de servicios.
- Desarrollar y mantener procesos y procedimientos de gestión de nivel de servicios.
- Informar a las partes involucradas sobre modificaciones en las necesidades del negocio y de los parámetros de nivel de servicios.
- Negociar, acordar y documentar el SLA.
- Establecer, mantener y desarrollar relaciones con los clientes, equipos de soporte y demás partes interesadas.

Commented [20A26]: Añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo_ CEO, CIO, Director RI, Responsable TI, Responsable del Servicio, etc.

Commented [20A27]: Adaptar a su propios requerimientos.

Commented [20A28]: Sólo son recomendaciones; puedes adaptarlas de acuerdo a las prácticas de tu organización.

6. Medición y reporte

El Responsable del Nivel de Servicio es responsable de:

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

Commented [20A29]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A30]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13_Revision_por_parte_de_la_direccion".

Commented [20A31]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Commented [20A32]: Puedes encontrar algunos ejemplos de

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

Commented [20A33]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

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
Acuerdo de nivel de servicios	[nombre de la herramienta]	[cargo]	El Gerente de nivel de servicios tiene permisos para agregar o modificar el registro.	Hasta la validez del contrato, luego se archiva.
Informe de Servicio	[nombre de la herramienta]	[cargo]	El Gerente de nivel de servicios tiene permisos para agregar o modificar el registro.	Los informes se guardan durante un periodo de [3 años]
Portafolio de Acuerdos de Cliente	[nombre de la herramienta]	[cargo]	El Gerente de nivel de servicios tiene permisos para agregar o modificar el registro.	Hasta la validez del contrato, luego se archiva.
Plantilla de Requerimientos de Nivel de Servicio	[nombre de la herramienta]	[cargo]	El Gerente de nivel de servicios tiene permisos para agregar o modificar el registro.	Los documentos se guardan por [3 años]

Commented [20A35]: Generalmente, el Gerente de nivel de servicios.

Commented [20A34]: Por ej., sistema de gestión de documentación o nombre de la carpeta.

Commented [20A36]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A38]: Generalmente, el Gerente de nivel de servicios.

Commented [20A37]: Por ej., sistema de gestión de documentación o nombre de la carpeta.

Commented [20A39]: Puedes modificar este periodo de retención en función de las prácticas de tu organización.

Commented [20A41]: Generalmente, el Gerente de nivel de servicios.

Commented [20A40]: Por ej., sistema de gestión de documentación o nombre de la carpeta.

Commented [20A42]: Modifique en caso que sea necesario.

Commented [20A43]: Generalmente, el Gerente del catálogo de servicios.

Commented [20A44]: Puedes modificar este periodo de retención en función de las prácticas de tu organización.

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].

8. Validez y gestión de documentos

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 [20A46]: Esto es sólo una recomendación; ajustar la frecuencia según sea necesario.

9. Apéndices

- Apéndice 1 – Plantilla de SLA
- Apéndice 2 – Plantilla de Informe del Servicio
- Apéndice 3 – Portafolio de Acuerdo de Cliente

[nombre de la organización]

- Apéndice 4 – Plantilla de Requerimientos de Nivel de Servicio

[cargo]

[nombre]

[firma]

Commented [20A47]: Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.