



PRC-DTI-013 Administración de Niveles de Servicios

Procedimiento Dirección de TI - COSEVI

Versión:	1.0
Fecha de la versión:	Marzo del 2012
Creado por:	PwC Costa Rica
Aprobado por:	Vinicio Ureña Irola Firma:
Nivel de confidencialidad:	Privado



Historial de revisiones

Fecha	Versión	Autor	Descripción
23/03/2012	1.0	PwC Costa Rica	Creación del procedimiento.





Tabla de Contenido

1. Objetivos	4
2. Alcance	4
3. Definiciones	4
4. Roles y Responsabilidades	5
5. Proceso – Administración de Niveles de Servicio	6
5.1 Entradas al proceso	6
5.2 Salidas al proceso	6
5.3 Métricas de desempeño	7
5.4 Descripción del Proceso	9
5.4.1 Proceso Principal: Administración de Niveles de Servicio	9
5.4.2 Subproceso: Definición/Actualización de Niveles de Servicio	9
5.4.3 Subproceso: Monitoreo de niveles de servicio	11
6. Diagramas de flujo.....	13
6.1 Proceso: Administración de Niveles de Servicio.....	14
6.2 Subproceso: Definición/Actualización de Niveles de Servicio	15
6.3 Subproceso: Monitoreo de niveles de servicio	16
7. Procedimiento – Administración de Niveles de Servicio.....	17
7.1 Subproceso: Definición / Actualización del Catálogo de Servicios	17
7.2 Subproceso: Monitorear los criterios de desempeño de los niveles de servicio	19
8. Anexos.....	21
8.1 Formulario FOR-PRC-DTI-013-01 – Catálogo de Servicio de TI.....	21
8.2 Formulario FOR-DTI-013-02 – Monitoreo de Niveles de Servicios de TI	22





Procedimiento PRC-DTI-013 Administración de Niveles de Servicio

1. Objetivos

Asegurar que los servicios brindados por la Dirección de TI se encuentren alineados con las necesidades de los procesos de COSEVI, mediante la definición, negociación y monitoreo de niveles de servicio.

2. Alcance

Lo definido como parte de este documento es aplicable a los funcionarios de la Dirección de Tecnologías de Información, jefaturas de las áreas de la DTI y otros profesionales involucrados en la Administración de los Niveles de Servicio de COSEVI.

3. Definiciones

- **Servicio:** Un medio para entregar valor a los usuarios finales por medio de la entrega de resultados específicos.
- **Catálogo de servicios:** Una base de datos o documento que contiene información sobre todos los servicios de TI que es publicado a los usuarios finales y se utiliza para soportar la venta y entrega de servicios de TI.
- **Administración de Niveles de Servicio:** (En Inglés Service Level Management, SLM) Se refiere al acto de negociar, acordar y documentar los objetivos de servicio requeridos con los representantes del negocio, así como monitorear y producir reportes acerca de la habilidad del proveedor de servicios de TI para entregar el mismo en los niveles de servicio acordados.
- **Acuerdo de Niveles de Servicio:** (En inglés Service Level Agreement, SLA) Son acuerdos entre la Dirección de TI y las Unidades Administrativas de COSEVI. Los SLA's definen el Servicio de TI, los tiempos y objetivos de cumplimiento, y las responsabilidades tanto de la Dirección de TI como de las Unidades Administrativas.
- **Acuerdos de niveles de servicio con proveedores** (En inglés Underpinning Contracts, UC): Un acuerdo entre Tecnologías de Información y un proveedor externo que provee bienes o servicios que soportan la entrega de un servicio de TI a un usuario de COSEVI. Los UC's definen los objetivos y responsabilidades que se requieren para alcanzar los objetivos de niveles de servicio en un SLA.
- **Niveles de servicio:** logros medidos y reportados contra uno o más objetivos de niveles de servicio.
- **Objetivo del Nivel de Servicio:** un compromiso que es documentado en un Acuerdo de Nivel de Servicio. Los objetivos de nivel de servicio se requieren para asegurar que el servicio cumple con los propósitos para los cuales fue creado.
- **Matriz RACI (matriz de asignación de responsabilidades):** Se utiliza para relacionar actividades con recursos (individuos o equipos de trabajo) para asegurar que cada uno de los componentes del alcance esté asignado a un individuo o a un equipo. En la siguiente tabla se explica en qué consiste cada rol.





Descripción		
R	Responsable	Este rol realiza el trabajo y es responsable por su realización. Es quien ejecuta las tareas.
A	Aprobador	Este rol se encarga de aprobar el trabajo finalizado y a partir de este momento, se vuelve responsable de él. Debe asegurarse que se ejecuten las tareas.
C	Consultado	Este rol posee la información o capacidad necesaria para terminar el trabajo. Se le informa y se le consulta información.
I	Informado	Este rol debe ser informado sobre el progreso y los resultados del trabajo.

4. Roles y Responsabilidades

A continuación se presentan los roles que están involucrados en el proceso de Administración de niveles de servicio de TI:

- **Dirección de Tecnologías de Información (DTI):** Es la instancia dueña del proceso de Administración de Niveles de Servicio. Es responsable de definir los términos del Servicio de TI requerido, así como de evaluar y monitorear el desempeño de los niveles de servicio establecidos.
- **Jefatura de la Dirección de TI (JDTI):** Funcionario (a) responsable de las aprobaciones requeridas en el proceso de administración de niveles de servicio y decisiones en torno a las acciones de mitigación para corregir las desviaciones en los niveles de servicio.
- **Líderes de la Dirección de TI (LDTI):** Funcionarios responsables de apoyar la definición de los niveles de servicio y ejecutar acciones de mitigación.
- **Representante de los usuarios del servicio (RUS):** Funcionario responsable de apoyar la definición de niveles de servicio considerando su punto de vista a nivel de negocio.
- **Jefaturas de las Unidades Administrativas (JUA):** Funcionarios responsables de aprobar los niveles de servicio acordados entre el negocio y la Dirección de TI.
- **Responsable de monitoreo del servicio (RM):** Funcionarios de la Dirección de TI responsables de ejecutar el monitoreo de los servicios y los acuerdos de niveles de servicio definidos entre TI y las Unidades Administrativas de COSEVI.
- **Proveedor de servicio (PS):** Profesionales responsables de atender y resolver las desviaciones identificadas en los servicios que ofrecen a COSEVI.

Actividades	Roles						
	DTI	JDTI	LDTI	RUS	JUA	RM	PS
1 Crear/Actualizar el Catálogo de Servicios		R	C/I				
2 Publicar el Catálogo de Servicios		R	C/I		I		
3 Identificar niveles de servicio		R	C/I				
4 Analizar el detalle del servicio y los niveles		R	R				
5 Crear/Actualizar niveles de servicio (SLA)		R	R	R	I	I	
6 Distribuir SLA		R			I		
7 Revisar y aprobar SLA		R			R/A		
8 Definir fecha de vigencia de SLA		R			R		





9	Gestionar firmas, comunicar y almacenar SLA	R	I	R		
10	Crear/Actualizar acuerdos con proveedores externos (UC)	R	R			I
11	Recolectar datos de cumplimiento de los niveles de servicio	C/I	C/I	C/I	C/I	R C/I
12	Analizar datos obtenidos					R
13	Documentar y notificar desviaciones	I				R
14	Analizar desviaciones y documentar acciones de mitigación	R	C	C		I C
15	Analizar y ejecutar acciones		R			I R
16	Documentar acciones de mitigación		R			I R
17	Reenviar formulario con resultados de ejecución	R				I
18	Documentar conclusiones del monitoreo	I				R
19	Distribuir y almacenar formulario final	I	I		I	R
R= Responsable, A= Aprobador, C= Consultado, I = Informado						

5. Proceso – Administración de Niveles de Servicio

5.1 Entradas al proceso

Desde el Proceso ...	Entradas al Proceso
PO1 – Definir el plan estratégico de TI	Planes de TI tácticos y estratégicos
DS2 – Administración de terceros	Contratos con proveedores de servicio

5.2 Salidas al proceso

Salidas del Proceso	Hacia el Proceso o dominio ...
SLA's	AI1 – Identificar soluciones automatizadas DS2 – Administrar Servicios de Terceros DS3 – Administrar el Desempeño y la Capacidad DS4 – Garantizar la continuidad del servicio DS6 – Identificar y asignar costos DS8 – Administrar la mesa de servicio y los incidentes DS13 – Administrar las operaciones
UC's	DS2 – Administrar Servicios de Terceros
Portafolio de Servicios Actualizado	PO1 – Definir el Plan Estratégico de TI





5.3 Métricas de desempeño

Se definió un formato para la descripción de las métricas para evaluar el desempeño de este proceso, a continuación se explica el detalle de cada uno de los campos de las tablas:

- **Índice:** Contiene el número consecutivo que se le da a la métrica que por lo general es de dos dígitos, así como un espacio para asignar el nombre con el se gestionará el mismo. Aunque el nombre no debe ser detallado, es importante incluir palabras clave que permitan identificar fácilmente qué se está midiendo.
- **Objetivo:** Se debe indicar claramente el motivo por el cual fue creada la métrica y las referencias que están siendo evaluadas.
- **Nivel de Riesgo:** Establece tres niveles de riesgo, los cuales son definidos previamente por la Dirección de Tecnologías de Información y que son específicos para cada métrica. Lo niveles de riesgo se clasifican de la siguiente forma:
 - **Bajo (color verde):** indica que el resultado del cálculo de la métrica representa una efectiva gestión de la Dirección de Tecnologías de Información.
 - **Medio (color amarillo):** si el resultado del cálculo de la métrica se encuentra en el rango de valores indicado en esta casilla se puede deducir que la gestión aún está en un nivel donde acciones correctivas deberán ser tomadas.
 - **Alto (color rojo):** en caso de ubicar el resultado del cálculo de las métricas en este punto, será necesario tomar acciones inmediatas para remediar la brecha existente y mejorar las métricas.
- **Unidad de medida:** Se utiliza para representar la unidad de medida con la que se expresa la métrica. Aunque es más común utilizar la unidad Porcentaje, también podrían existir unidades de medida de peso, velocidad y tiempo, entre otros.
- **Frecuencia:** La frecuencia hace referencia a la periodicidad con la que el cálculo de la métrica debe ser realizado. Valores comúnmente aceptados son horas, minutos, segundos, días, semanas, meses y años.
- **Descripción:** Relata en detalle aspectos propios de la métrica donde se pueden incluir temas sobre documentación relacionada y características de las mediciones. Se pueden hacer referencias a mejores prácticas, estándares, políticas, justificaciones y aclaraciones sobre otros campos del formulario.
- **Fórmula:** Operaciones básicas para conocer el resultado de la métrica.
- **Insumos:** Los insumos son una lista de requerimientos obligatorios que permitirán obtener la información necesaria para hacer el cálculo del resultado de la métrica. Estos insumos pueden ser el resultado de consultas a bases de datos, conteo manual de eventos, software y consultas de bitácoras, entre otros.

A continuación se presentan las métricas que permitirán monitorear, en función de los objetivos previamente descritos, el desempeño de este proceso. Será responsabilidad de la Auditoría utilizar estas métricas para fiscalizar el desempeño del proceso.





METRICA **Porcentaje de monitoreos con desviaciones**

01:

Objetivo	Nivel de riesgo		Unidad de medida
Determinar el porcentaje de monitoreos en los cuales se encuentran desviaciones o discrepancias entre los resultados esperados y los resultados obtenidos	Bajo	Menor al 30%	Porcentaje
	Medio	$30\% \leq \text{valor} \leq 60\%$	
	Alto	Mayor al 60%	

Frecuencia

Anual

Descripción

Los resultados indican la cantidad a nivel porcentual de informes de monitoreo de niveles de servicio para los cuales no se obtuvieron los resultados esperados, y se requirieron ejecutar planes de acción para mitigar las desviaciones.

Fórmula

$$\frac{(X \cdot 100)}{Y} \%$$

X = Cantidad de informes de monitoreo con desviaciones.

Y = Número total de informe de monitoreo ejecutados en el periodo de evaluación.

Insumos

- Informes de monitoreo realizados asociados a los diferentes niveles de servicio de la Dirección de TI, sean UC o SLA.



5.4 Descripción del Proceso

5.4.1 Proceso Principal: Administración de Niveles de Servicio

Ref #	Actividad	Descripción
1.	¿Definir / Actualizar el catálogo de servicios de TI?	¿Es necesario definir o actualizar el catálogo de servicios de TI? SI - Pasa al punto 2 , “Subproceso: Definición / Actualización del Catálogo de Servicios de TI”. NO - Pasa al punto 4 , “¿Definir/ajustar niveles de servicio?”.
2.	Crear/Actualizar catálogo de servicios	La Jefatura de la Dirección de TI crea/actualiza el catálogo de servicios de TI considerando cambios en los procesos, servicios, organización y/o infraestructura de hardware y software de TI.
3.	Publicar el Catálogo de Servicios	La Jefatura de la Dirección de TI publica el catálogo de servicios de TI.
4.	¿Definir/ajustar niveles de servicio?	¿Es necesario definir o ajustar los niveles de servicio? SI – Pasa al punto 5 , “Subproceso: Definición / Actualización de Niveles de Servicio”. NO – Pasa al punto 6 , “¿Monitorear Niveles de Servicio?”.
5.	Subproceso: Definición / Actualización de Niveles de Servicio	Ejecuta el Subproceso de Definición/Actualización de niveles de servicio, detallado en la sección 5.4.2 .
6.	¿Monitorear Niveles de Servicio?	¿Se van a monitorear los niveles de servicio? SI – Pasa al punto 7 , “Subproceso: Monitoreo de Niveles de Servicio”. NO – Termina el proceso.
7.	Subproceso: Monitoreo de Niveles de Servicio	Ejecuta el Subproceso de Monitoreo de Niveles de Servicio, detallado en la sección 5.4.3 .
Fin del Proceso Principal: Administración de Niveles de Servicio		

5.4.2 Subproceso: Definición/Actualización de Niveles de Servicio

Ref #	Actividad	Descripción
8.	Identificar los niveles de servicio	Tomando como insumo recomendaciones realizadas por los procesos internos de TI, además de los cambios, la Jefatura de la Dirección de TI identifica cuáles niveles de servicio es necesario crear o actualizar.
9.	Analizar el detalle de servicio y los niveles	La Jefatura y los líderes de la Dirección de TI analizan los diferentes servicios detalladamente considerando factibilidad de ejecución o ajustes a los niveles de servicio definidos.



10.	¿Los niveles de servicio son SLAs?	<p>¿Los niveles de servicio son SLAs?</p> <p>SI – Pasa al punto 11, “Crear/Actualizar niveles de servicio (SLA)”.</p> <p>NO – Pasa al punto 14, “Crear/Actualizar acuerdos con proveedor externo (UC)”.</p>
11.	Crear/Actualizar niveles de servicio (SLA)	La Jefatura y los líderes de la Dirección de TI en conjunto con representantes de los usuarios del servicio realizan reunión para negociar SLA.
12.	Definir/Ajustar nivel de servicio.	La Jefatura y los líderes de la Dirección de TI en conjunto con representante de los usuarios del servicio definen un borrador del “SLA Interno” utilizando el catálogo de servicio de TI.
13.	Distribuir SLA	La Jefatura de la Dirección de TI distribuye el “SLA Interno” entre las Jefaturas de las Unidades Administrativas involucradas.
14.	Revisar SLA	Las Jefaturas de las Unidades Administrativas revisan detalladamente el “SLA Interno”. Determinan si aprobar o no el nivel de servicio ofrecido.
15.	¿Los niveles de servicio fueron aprobados?	<p>¿Las Jefaturas de las Unidades Administrativas de COSEVI y la Jefatura de la Dirección de TI aprueban los niveles de servicio?</p> <p>SI – Pasa al punto 17, “Definir fecha de vigencia de SLA”.</p> <p>NO – Pasa al punto 11, “Crear/Actualizar niveles de servicio (SLA)”.</p>
16.	Crear/Actualizar acuerdos con proveedor externo (UC)	La Jefatura y líderes de la Dirección de TI realizan una revisión de los acuerdos con proveedores externos para definir el UC. Pasa al punto 22.
17.	Definir fecha de vigencia de SLA	Las Jefaturas de Unidades Administrativas y la Jefatura de la Dirección de TI definen la fecha de vigencia del acuerdo.
18.	Gestionar firmas de SLA	Los involucrados en el nivel de servicio proceden con la firma del documento para su formalización.
19.	Comunicar SLA	La Jefatura de la Dirección de TI comunica a los involucrados e interesados la formalización del documento “SLA Interno” y su ubicación.
20.	Almacenar SLA	La Jefatura de la Dirección de TI almacena el documento firmado en la caja fuerte de la Dirección de TI.
21.	Subproceso: Monitoreo de Niveles de Servicio	Ejecuta el Subproceso de Monitoreo de Niveles de Servicio, detallado en la sección 5.4.3 .
Fin de Subproceso: Definición/Actualización de Niveles de Servicio		





5.4.3 Subproceso: Monitoreo de niveles de servicio

Ref #	Actividad	Descripción
22.	Recolectar datos de cumplimiento de los niveles de servicio	El responsable de monitoreo del servicio recolecta los datos, informes, evidencia que le permita demostrar el nivel de cumplimiento del nivel de servicio en proceso de monitoreo.
23.	Analizar datos obtenidos de los niveles de servicio	Utilizando la información recolectada, el responsable de monitoreo del servicio analiza los resultados de los acuerdos de los niveles de servicio completando el formulario respectivo.
24.	¿Existen desviaciones a los niveles acordados?	Basado en el análisis realizado, el responsable de monitoreo del cumplimiento de los niveles de servicio determina si existen desviaciones a los niveles de servicio acordados. ¿Existen desviaciones a los niveles acordados? SI – Pasa al punto 25 , “Documentar desviaciones”. NO – Pasa al punto 36 , “Documentar conclusiones del monitoreo”
25.	Documentar desviaciones	El responsable de monitoreo del servicio documenta detalladamente las desviaciones identificadas.
26.	Notificar desviaciones y solicitar su mitigación	El responsable de monitoreo del servicio comunica a la Jefatura de la Dirección de TI los resultados del monitoreo y solicita la mitigación de las desviaciones.
27.	¿El monitoreo es de un UC?	¿El monitoreo es de un UC? SI – Pasa al punto 33 , “Notificar desviaciones a proveedor”. NO – Pasa al punto 28 , “Analizar desviaciones”
28.	Analizar desviaciones	La Jefatura de la Dirección de TI analiza las desviaciones encontradas y determina las acciones por ejecutar.
29.	Documentar acciones de mitigación	La Jefatura de la Dirección de TI documenta las acciones de mitigación por implementar para reducir o eliminar las desviaciones identificadas. Define responsables y la fecha en la cual cada acción debe estar implementada.
30.	Comunicar y solicitar ejecución de acciones de mitigación	La Jefatura de la Dirección de TI comunica a los funcionarios de su dirección sus responsabilidades para implementar las acciones de mitigación y los tiempos establecidos.
31.	Analizar y ejecutar acciones de mitigación	Los líderes de la Dirección de TI analizan y ejecutan las acciones de mitigación identificadas. Documentan los resultados de la implementación en el formulario respectivo.
32.	Reenviar formulario con resultados de ejecución	Los líderes de la Dirección de TI reenvían el formulario con la documentación de la implementación de las acciones a la Jefatura de la Dirección de TI. Pasa al punto 36.
33.	Notificar desviaciones a proveedor	La Jefatura de la Dirección de TI notifica al proveedor responsable las desviaciones encontradas en función del servicio ofrecido, y solicita ejecutar inmediatamente acciones de mitigación.





34.	Ejecutar y comunicar las acciones de mitigación	El proveedor del servicio ejecuta las acciones de mitigación y las comunica a la Jefatura de la Dirección de TI.
35.	Documentar acciones de mitigación	La Jefatura de la Dirección de TI documenta las acciones de mitigación implementadas por el proveedor y sus resultados.
36.	Documentar conclusiones del monitoreo	El responsable del monitoreo del servicio documenta sus conclusiones en el formulario respectivo.
37.	Distribuir formulario final	El responsable del monitoreo del servicio envía el formulario terminado a la Jefatura de la Dirección de TI para su entendimiento de la situación.
38.	Almacenar formulario final	El responsable del monitoreo del servicio almacena el formulario generado en la carpeta electrónica destinada para tal fin.
Fin del Subproceso: Monitoreo de Niveles de Servicio		


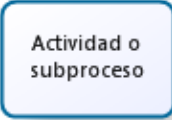









6. Diagramas de flujo

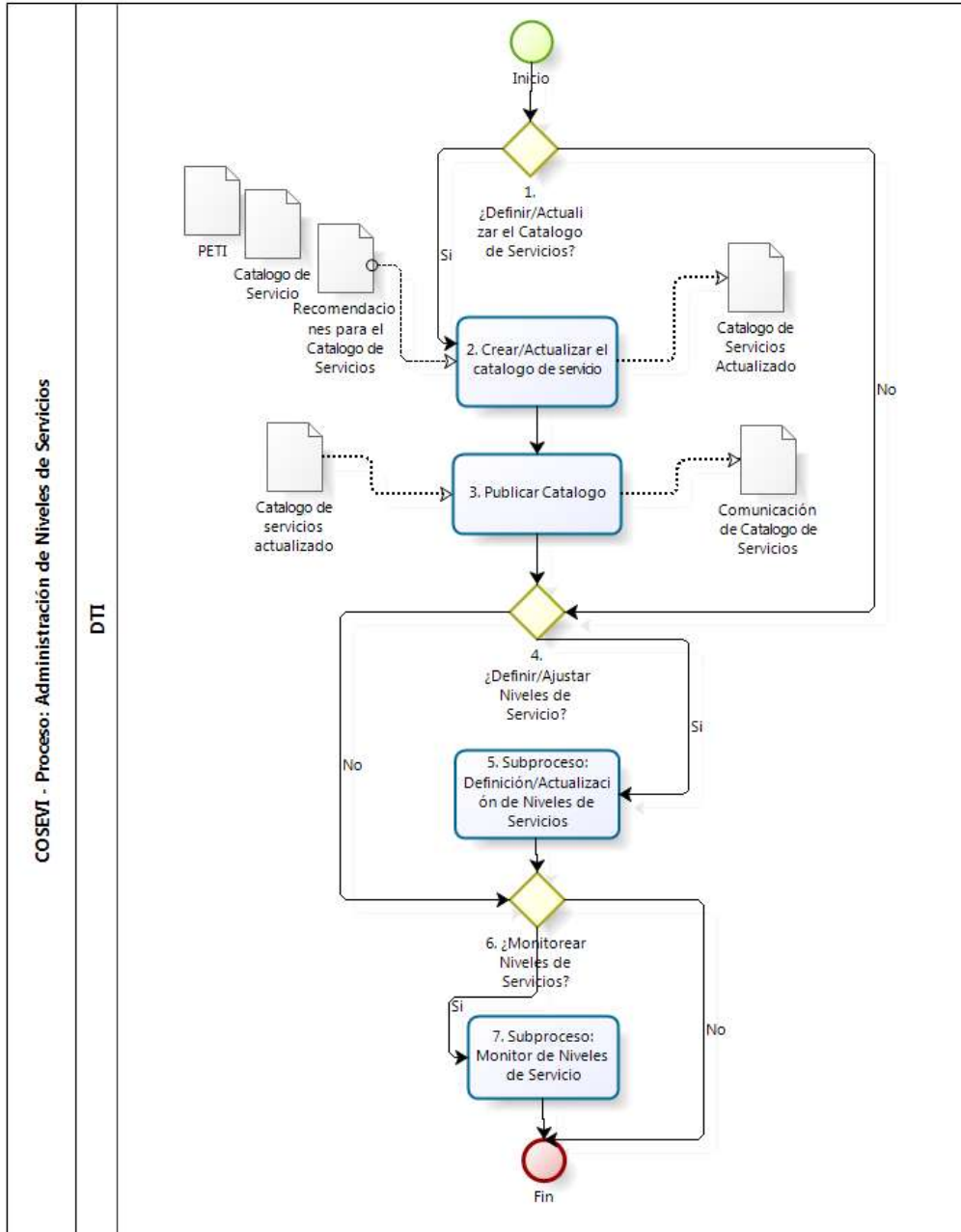
Simbología

A continuación se presentan los símbolos más importantes utilizados para la realización de los diagramas de flujo.

Simbología	 Referencia a otra página	 Actividad o subproceso	 Decisión	 Documento	 Flujo del proceso	 Inicio	 Fin
-------------------	---	---	---	--	---	---	--

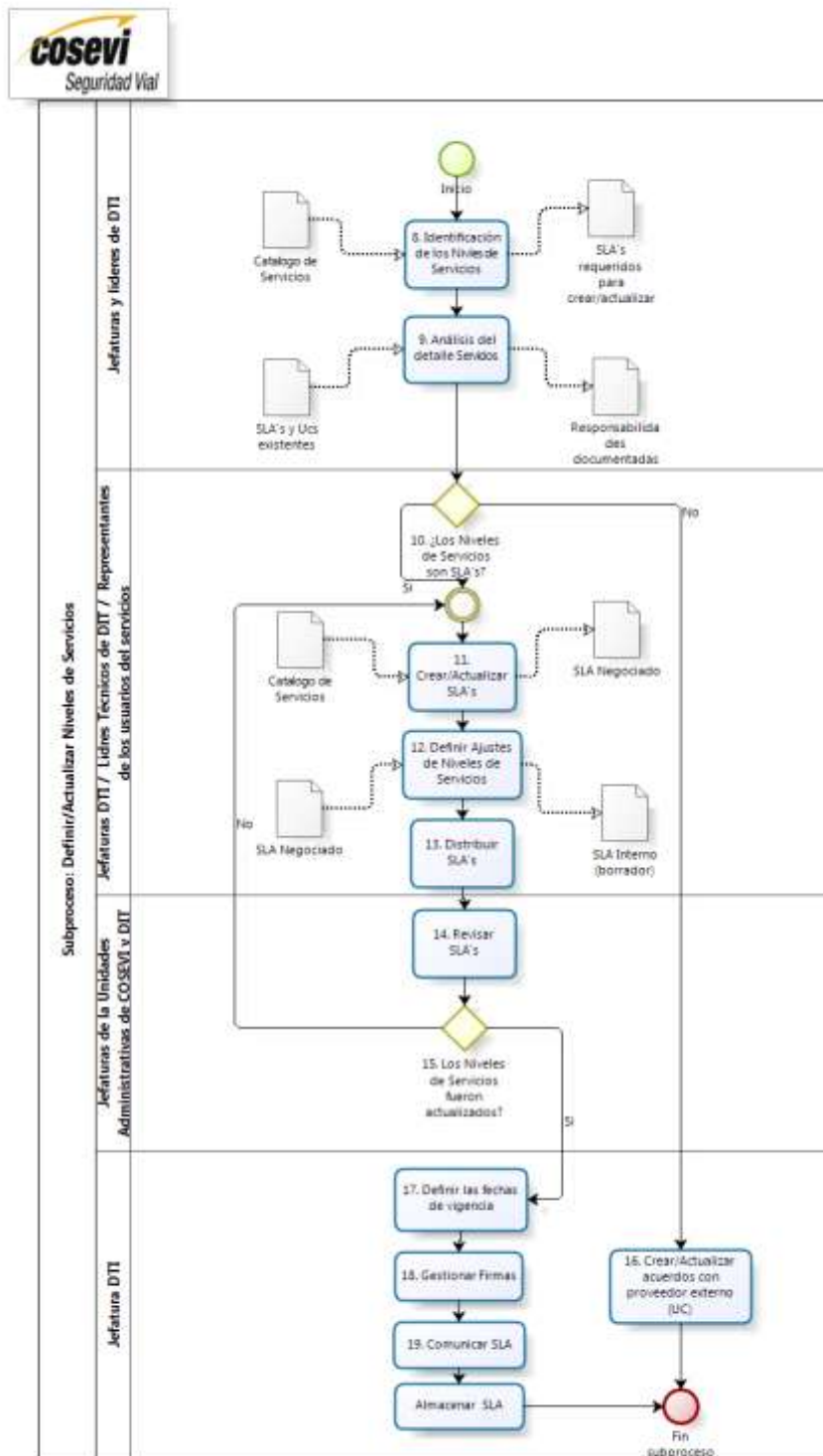


6.1 Proceso: Administración de Niveles de Servicio



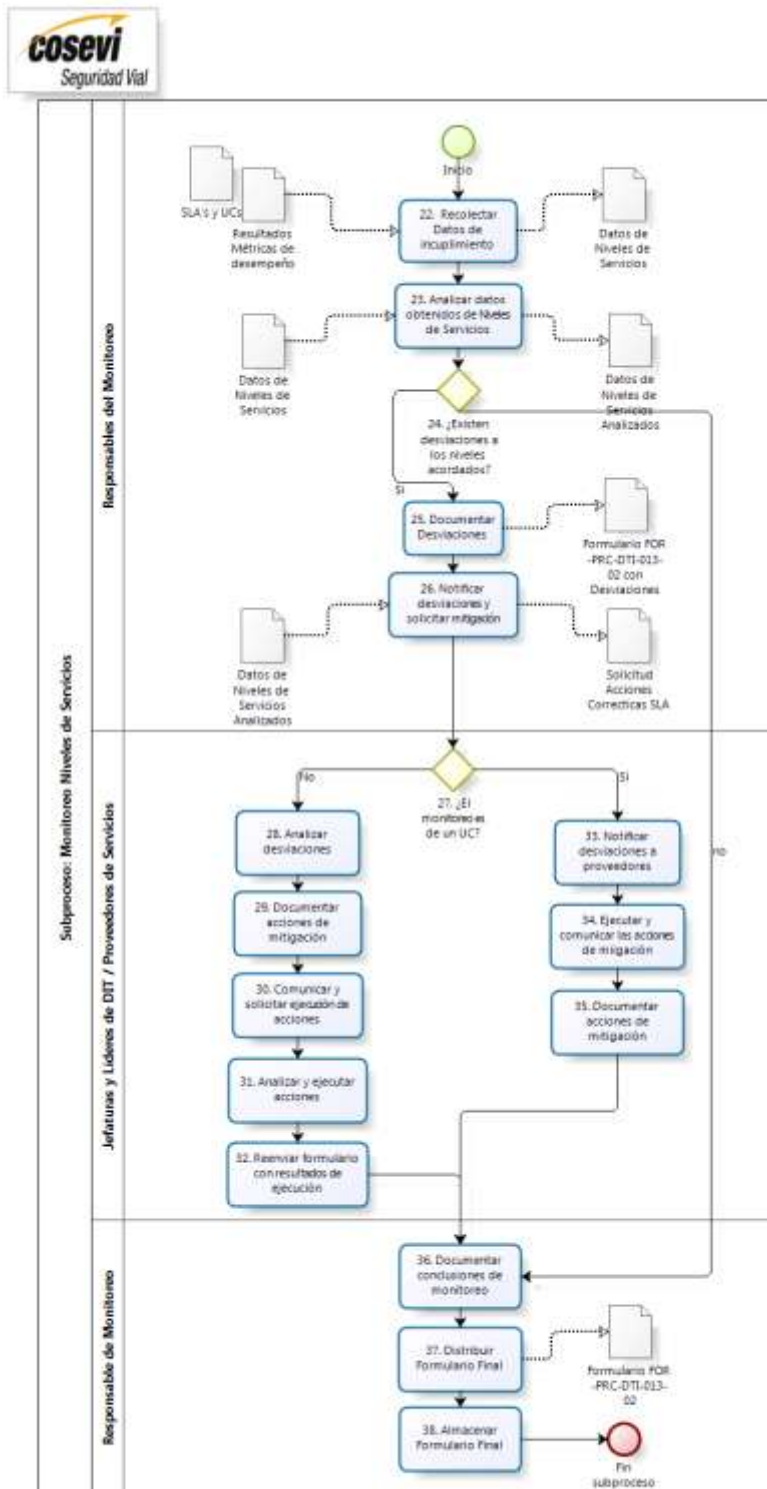


6.2 Subproceso: Definición/Actualización de Niveles de Servicio





6.3 Subproceso: Monitoreo de niveles de servicio





7. Procedimiento – Administración de Niveles de Servicio

7.1 Subproceso: Definición / Actualización del Catálogo de Servicios

Jefatura de la Dirección de TI

1. Con base en su experiencia y conocimiento en el área, define o actualiza el Catálogo de Servicios de TI, tomando como insumo las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, el Plan Estratégico de TI, cambios que han ocurrido en los procesos, servicios, organización e infraestructura de hardware y software de TI. Lo anterior para orientar y alinear la identificación de los servicios hacia la estrategia organizacional.
2. La definición o actualización del listado de servicios se realiza en el formulario FOR-DTI-013-01 Catálogo de Servicios de TI, completando los siguientes campos:
 - ✓ Nombre del servicio.
 - ✓ Descripción del servicio.
 - ✓ Tiempo de respuesta del servicio.
 - ✓ Responsable de la Dirección de TI de realizar monitoreo del servicio.
 - ✓ Responsable de brindar el servicio
 - ✓ Personal de outsourcing para apoyar la ejecución del servicio
 - ✓ Definición si el servicio es brindado a nivel interno o externo de la Dirección de TI, considerando internos aquellos servicios ejecutados por funcionarios de dicha Dirección, y externos aquellos servicios ejecutados por proveedores.
3. Publica o envía por correo electrónico el Catálogo de Servicios de TI a los diferentes funcionarios de la Dirección para que revisen y pongan en práctica lo definido como parte de este catálogo.

Jefatura de la Dirección de TI:

4. Tomando como insumo recomendaciones realizadas por las jefaturas de las Unidades Administrativas de COSEVI, además de los cambios en los procesos, servicios, organización y/o infraestructura de hardware y software de TI, identifica cuáles niveles de servicio es necesario crear o actualizar, ya sean estos SLAs o UCs.
5. Debe recordar que un SLA es un acuerdo entre la Dirección de TI y los usuarios finales, el cual describe el servicio que se entrega, los objetivos del nivel de servicio y especifica las responsabilidades de las partes involucradas, y que un UC es un acuerdo entre la Dirección de TI y un proveedor externo que provee bienes o servicios que soportan la entrega de un servicio de TI a un usuario.
6. En conjunto con los líderes de las áreas de la Dirección de TI, realizan una reunión en la cual se ejecuta un análisis para determinar el detalle del nivel de servicio que se va a crear/actualizar:
 - a. Si el nivel de servicio se va a crear por primera vez, analizan su factibilidad técnica, del negocio y operativa.
 - b. Si el nivel de servicio requiere actualización, realizan un análisis de ajuste de niveles de servicio con base a los cambios que se han identificado.
7. Con base al análisis anterior, definen el nivel de servicio base que se llevará a negociación. Si los niveles de servicio que se van a crear/actualizar son SLAs pasa a la **actividad 8**. Caso contrario, si los niveles de servicio que se van a crear/actualizar son UCs, pasa a la **actividad 15**.





Jefatura de la Dirección de TI, Líderes de la Dirección de TI, Representante de los usuarios del servicio:

8. Realizan una reunión en la cual negocian el SLA y determinan los ajustes que son necesarios. Para esto, toman en cuenta el nivel de servicio base definido en el punto anterior, los cambios que han ocurrido a los procesos, servicios, organización, capacidad e infraestructura de la Dirección de TI.
9. Utilizando como insumo el catálogo de servicios de TI, documenta la definición o ajustes al nivel de servicio de manera borrador en el documento “*SLA Interno*”, completando la siguiente información:
 - ✓ Descripción del servicio
 - ✓ Responsabilidades del proveedor
 - ✓ Responsabilidades del cliente
 - ✓ Disponibilidad del servicio
 - ✓ Detalles del nivel de servicio
 - ✓ Esquema de monitoreo
10. Entrega el documento “*SLA Interno*”, ya sea en forma física o por medio de un correo electrónico a las jefaturas de las Unidades Administrativas de COSEVI.

Jefaturas de las Unidades Administrativas de COSEVI y Jefatura de la Dirección de TI

11. Realizan una revisión del nivel de servicio que fue negociado y documentado en el documento “*SLA Interno*” en la cual validan si el mismo cumple con los requerimientos de los usuarios del servicio.
12. Basado en la revisión realizada, determinan si aprobar o rechazar el nivel de servicio documentado en el documento “*SLA Interno*” Si decide aprobar el mismo, pasa al punto siguiente. Caso contrario, vuelve a la **actividad 8**.
13. Determinan una fecha de entrada en vigencia para el SLA y la documentan en el campo “Vigencia” del documento “*SLA Interno*”.
14. Firman el documento “*SLA Interno*” para formalizar los niveles de servicios. Pasa a la **actividad 16**.

Jefatura de la Dirección de TI, Líderes de la Dirección de TI:

15. Realizan una reunión en la cual definen el UC e incluyen los términos de dicho UC en el cartel licitatorio, considerando al menos siguiente información:
 - ✓ Descripción del servicio
 - ✓ Responsabilidades del proveedor
 - ✓ Responsabilidades del cliente
 - ✓ Disponibilidad del servicio
 - ✓ Detalles del nivel de servicio/ Penalidades por incumplimiento
 - ✓ Esquema de monitoreo

Jefatura de la Dirección de TI:

16. Escanea los documentos de acuerdos utilizando una herramienta especializada.
17. Comunica a los involucrados y a los usuarios interesados sobre los nuevos niveles de servicio y su ubicación física y electrónica, por medio de un correo electrónico.
18. Almacena el documento original del nivel de servicio formalizado en la caja fuerte ubicada en la Dirección de TI.





7.2 Subproceso: Monitorear los criterios de desempeño de los niveles de servicio

Responsable de monitoreo del servicio:

19. De acuerdo a la periodicidad de monitoreo establecida en el acuerdo de nivel de servicio, recolecta toda información que sea necesaria relacionada con el cumplimiento del nivel de servicio, tales como reportes extraídos de los sistemas o formularios que se encuentran almacenados ya sea física o digitalmente.
20. Elabora un documento formal llamado FOR-DTI-013-02 - Monitoreo de Niveles de Servicio. Dicho formulario debe contener como mínimo los siguientes datos:
 - a. Identificación del monitoreo (fecha del monitoreo)
 - b. Nombre y puesto del funcionario que realiza el monitoreo
 - c. Nombre del nivel de servicio valorado
 - d. Resultados esperados y obtenidos del nivel de servicio.
21. Utilizando como insumo la información recolectada, analiza los resultados obtenidos de los niveles de servicio y determina si hay discrepancias o desviaciones entre los resultados esperados y los obtenidos. En caso que haya identificado discrepancias, pasa a la actividad siguiente. Caso contrario, pasa a la **actividad 32**.
22. Documenta las desviaciones encontradas y sus conclusiones en el formulario FOR-DTI-013-02 – Monitoreo de Niveles de Servicio.
23. Envía un correo electrónico a la Jefatura de la Dirección de TI, en el cual adjunta el formulario FOR-DTI-013-02 Monitoreo de Niveles de Servicio y solicita la definición y ejecución de acciones para mitigar las desviaciones.

Jefatura de la Dirección de TI:

24. Recibe un correo electrónico por parte del responsable del monitoreo de niveles de servicio y descarga el formulario FOR-DTI-013-02 Monitoreo de Niveles de Servicio. Si el documento se refiere al resultado del monitoreo de un UC, pasa a la **actividad 30**. Caso contrario, pasa a la actividad siguiente.
25. Realiza un análisis de las desviaciones encontradas e identifica las acciones que considere necesarios para remediarlas.
26. Documenta las acciones de mitigación considerando las soluciones para las desviaciones identificadas.
27. Remite a los líderes de la Dirección de TI el formulario FOR-DTI-013-02 con las acciones de mitigación por ejecutar para remediar las desviaciones en los niveles de servicio. Debe indicar responsable y fecha en que dicha acción debe estar implementada.

Líderes de la Dirección de TI:

28. Analizan y ejecutan las acciones de mitigación, y devuelven el documento a la Jefatura de la Dirección de TI junto con los resultados de la ejecución de dichas acciones documentado en el formulario FOR-DTI-013-02 respectivo.

Jefatura de la Dirección de TI:

29. Entrega el documento al responsable de monitoreo de niveles de servicio. Pasa a la **actividad 32**.





30. Notifica al proveedor por medio de correo electrónico las discrepancias/incumplimientos que se encontraron y solicita la ejecución de acciones para remediarlas. Espera la notificación por parte del proveedor sobre la implementación de las acciones de mitigación correctivas.
31. Documenta las acciones de mitigación implementadas por el proveedor en el formulario FOR-DTI-013-02 – Monitoreo de Niveles de Servicio. Pasa a la **actividad 34**.

Responsable de monitoreo del servicio:

32. Documenta las conclusiones del análisis en el formulario FOR-DTI-013-02 Monitoreo de Niveles de Servicio, indicando que no hubo discrepancias entre los resultados esperados y los obtenidos.
33. Envía un correo electrónico a la Jefatura de la Dirección de TI informando sobre el monitoreo realizado y los resultados, adjunta el formulario FOR-DTI-013-02 Monitoreo de Niveles de Servicio.

Almacena el formulario en un folder electrónico destinado para tal fin. Fin del procedimiento.





8. Anexos

8.1 Formulario FOR-PRC-DTI-013-01 – Catálogo de Servicio de TI.

Nombre del servicio	Descripción del servicio	Tiempo de respuesta del servicio	Responsable de realizar monitoreo del servicio	Responsable de brindar el servicio	Personal outsourcing para apoyar la ejecución del servicio	Interno o Externo
Recuperación de información	Se determina la cinta en la cual está el respaldo de información requerida, se carga la cinta, se restaura la información, se envía la información al usuario que la solicitó.	1 día hábil				Interno

Versión:	1.0
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	<i>Firma:</i>
Nivel de confidencialidad:	

8.2 Formulario FOR-PRC-DTI-013-02 – Monitoreo de Niveles de Servicios de TI

Identificación del monitoreo	DTI-MNS-	año	/	mes	/	día
INFORMACIÓN GENERAL						
Nombre del funcionario que realiza el monitoreo:		Puesto del funcionario:				
<input type="text"/>		<input type="text"/>				
Nombre del servicio monitoreado:						
<input type="text"/>						
<i>Para poner cambios de líneas en los campos de texto siguientes utilizar las teclas Ctrl + Enter</i>						
Resultados esperados:						
<input type="text"/>						
Resultados obtenidos:						
<input type="text"/>						
Discrepancias encontradas:						
<input type="text"/>						
Planes de acción ejecutados: (incluir responsable y fecha límite de ejecución)						
<input type="text"/>						
Conclusiones:						
<input type="text"/>						