

# **GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE UNA METODOLOGÍA DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE CON BASE EN LA NORMA ISO/IEC 20000:2005**

Anexos



Trabajo de Grado

**Sergio Ricardo Dorado Romero  
Javier Mauricio Santacruz Ortiz**

**Director: PhD. Francisco José Pino Correa**

**Universidad del Cauca  
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones  
Departamento de Sistemas  
Línea de Investigación Calidad de Proceso y Producto  
Popayán, Mayo de 2014**

## TABLA DE CONTENIDO

Anexo A. Comparaciones detalladas .....	3
Anexo B. Plantillas para los productos de trabajo .....	21
Anexo C. Productos de trabajo resultantes de la aplicación del procedimiento a la metodología Agile MANTEMA.....	83
Anexo D. Modelado del procedimiento.....	113
Anexo E. Publicación del procedimiento .....	114
Anexo F. Productos de trabajo del focus group.....	115
Anexo G. Artículo .....	191

## **Anexo A. Comparaciones detalladas**

A.1	Comparación detallada entre ISO 20000-1 e ISO 20000-2.....	4
A.2	Comparación detallada entre ISO 20000-1 e ITIL.....	6
A.3	Comparación detallada entre ISO 20000-1 y COBIT .....	18
A.4	Comparación detallada entre ISO 20000-1 y CMMI-SVC .....	20

## A.1 Comparación detallada entre ISO 20000-1 e ISO 20000-2

La parte 2 de la norma ISO 20000 ofrece una manera de cumplir los requisitos de la primera parte, sin embargo pese a que pertenece al mismo conjunto de normas (ISO 20000) no es obligatorio que los requisitos de ISO 20000-1 sean cumplidos exclusivamente con las prácticas de ISO 20000-2.

6.1.1 Catálogo de servicios	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Definir servicios en un catálogo de servicios			
Mantener y actualizar el catálogo de servicios			
Mantener el acceso del catálogo a clientes y a personal de soporte			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

6.1.2 SLA	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Definir metas, contenido y estructura del SLA			
Revisar metas para incluir solamente las necesarias			
Acordar cada servicio en un SLA, autorizado por los representantes del cliente y proveedor			
Someter el SLA al proceso de gestión de cambios			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

6.1.2 SLA	R2		
	R2.1	R2.2	R2.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Definir metas, contenido y estructura del SLA			
Revisar metas para incluir solamente las necesarias			
Acordar cada servicio en un SLA, autorizado por los representantes del cliente y proveedor			
Someter el SLA al proceso de gestión de cambios			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

6.1.2 SLA	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	D (Débilmente relacionado)			
Definir metas, contenido y estructura del SLA				
Revisar metas para incluir solamente las necesarias				
Acordar cada servicio en un SLA, autorizado por los representantes del cliente y proveedor				
Someter el SLA al proceso de gestión de cambios				

D (1 sub-requisito de 4 → 25%)

6.1.2 SLA	R4		
	R4.1		
	F (Fuertemente relacionado)		
Definir metas, contenido y estructura del SLA			
Revisar metas para incluir solamente las necesarias			
Acordar cada servicio en un SLA, autorizado por los representantes del cliente y proveedor			
Someter el SLA al proceso de gestión de cambios			

F (1 sub-requisito de 1 → 100%)

6.1.3 SLM	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Conocer los requisitos y objetivos de negocio del cliente			
Medir y reportar el nivel de servicio			
Explicar el incumplimiento de las metas pactadas			
Proponer acciones correctivas como entrada para un plan de mejora del servicio			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

6.1.3 SLM	R2		
	R2.1	R2.2	R2.3
	D (Débilmente relacionado)		
Conocer los requisitos y objetivos de negocio del cliente			
Medir y reportar el nivel de servicio			
Explicar el incumplimiento de las metas pactadas			
Proponer acciones correctivas como entrada para un plan de mejora del servicio			

D (1 sub-requisito de 3 → 33%)

6.1.3 SLM	R6	
	R6.1	R6.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Conocer los requisitos y objetivos de negocio del cliente		
Medir y reportar el nivel de servicio		
Explicar el incumplimiento de las metas pactadas		
Proponer acciones correctivas como entrada para un plan de mejora del servicio		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

6.1.3 SLM	R7	
	R7.1	R7.2
	P (Parcialmente relacionado)	
Conocer los requisitos y objetivos de negocio del cliente		
Medir y reportar el nivel de servicio		
Explicar el incumplimiento de las metas pactadas		
Proponer acciones correctivas como entrada para un plan de mejora del servicio		

P (1 sub-requisito de 2 → 50%)

6.1.3 SLM	R8	
	R8.1	R8.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Conocer los requisitos y objetivos de negocio del cliente		
Medir y reportar el nivel de servicio		
Explicar el incumplimiento de las metas pactadas		
Proponer acciones correctivas como entrada para un plan de mejora del servicio		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

6.1.4 Acuerdos sobre el servicio de soporte	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	P (Parcialmente relacionado)			
Documentar acuerdos con terceros				

P (2 sub-requisitos de 4 → 50%)

## A.2 Comparación detallada entre ISO 20000-1 e ITIL

El proceso SLM de ITIL está mayormente especificado en forma de recomendaciones, conceptos y definiciones, o exponiendo situaciones del SLM, por lo que no se identifican muchas tareas de manera concisa, sino que se deducen a partir de los enunciados.

4.1 Gestión del catálogo de servicios	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Acordar y documentar una definición de servicio con las partes interesadas			
Establecer la interfaz con la Gestión de Portafolio de Servicios			
Producir y mantener un Catálogo de Servicios, en conjunción con el Portafolio de Servicios			
Establecer la interfaz con el negocio y la Gestión de Continuidad del Servicio de TI			
Establecer la interfaz con grupos de soporte, proveedores y Gestión de la Configuración			
Establecer una interfaz con la Gestión de Relaciones de Negocio y Gestión de Nivel de Servicio			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

4.2.5.1 Diseñar frameworks de SLA	R2		
	R2.1	R2.2	R2.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Diseñar la estructura de SLA más apropiada (basado en servicio, basado en cliente o multinivel)			
Producir plantillas para SLA, SLR y OLA			
Realizar una revisión final del SLA (por una persona no involucrada en la redacción del mismo) para garantizar que es claro y evitar ambigüedades			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

4.2.5.1 Diseñar frameworks de SLA	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	D (Débilmente relacionado)			
Diseñar la estructura de SLA más apropiada (basado en servicio, basado en cliente, multinivel)				
Producir plantillas para SLA, SLR y OLA				
Realizar una revisión final del SLA (por una persona no involucrada en la redacción del mismo) para garantizar que es claro y evitar ambigüedades				

D (1 sub-requisito de 4 → 25%)

4.2.5.2 Determinar, documentar y acordar requerimientos para nuevos servicios y producir SLRs	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Recolectar requerimientos a través de SLR			
Consultar la capacidad de otros procesos (ej., capacidad, disponibilidad, incidentes) para cumplir con las metas a pactar			
Establecer procedimientos para acordar SLR			
Validar y refinar SLR hasta llegar a un SLA piloto			
Ajustar y monitorear SLA piloto			
Formalizar y acordar SLA final			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

4.2.5.2 Determinar, documentar y acordar requerimientos para nuevos servicios y producir SLRs	R2		
	R2.1	R2.2	R2.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Recolectar requerimientos a través de SLR			
Consultar la capacidad de otros procesos (ej., capacidad, disponibilidad, incidentes) para cumplir con las metas a pactar			
Establecer procedimientos para acordar SLR			
Validar y refinar SLR hasta llegar a un SLA piloto			
Ajustar y monitorear SLA piloto			
Formalizar y acordar SLA final			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

4.2.5.2 Determinar, documentar y acordar requerimientos para nuevos servicios y producir SLRs	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	F (Fuertemente relacionado)			
Recolectar requerimientos a través de SLR				
Consultar la capacidad de otros procesos (ej., capacidad, disponibilidad, incidentes) para cumplir con las metas a pactar				
Establecer procedimientos para acordar SLR				
Validar y refinar SLR hasta llegar a un SLA piloto				
Ajustar y monitorear SLA piloto				
Formalizar y acordar SLA final				

F (4 sub-requisitos de 4 → 100%)

4.2.5.3 Monitorear realización del servicio contra el SLA	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Verificar que la organización puede monitorear lo que acuerda en el SLA			
Revisar y mejorar, si es necesario, las capacidades de monitoreo			
Reportar incidentes			
Verificar que el monitoreo se realiza sobre las metas que están acordadas (para evitar monitorear aspectos que no están en el contrato y así perder en tiempo, esfuerzo y costo)			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

4.2.5.3 Monitorear realización del servicio contra el SLA	R2		
	R2.1	R2.2	R2.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Verificar que la organización puede monitorear lo que acuerda en el SLA			
Revisar y mejorar, si es necesario, las capacidades de monitoreo			
Reportar incidentes			
Verificar que el monitoreo se realiza sobre las metas que están acordadas (para evitar monitorear aspectos que no están en el contrato y así perder en tiempo, esfuerzo y costo)			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

4.2.5.3 Monitorear realización del servicio contra el SLA	R6	
	R6.1	R6.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Verificar que la organización puede monitorear lo que acuerda en el SLA		
Revisar y mejorar, si es necesario, las capacidades de monitoreo		
Reportar incidentes		
Verificar que el monitoreo se realiza sobre las metas que están acordadas (para evitar monitorear aspectos que no están en el contrato y así perder en tiempo, esfuerzo y costo)		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.3 Monitorear realización del servicio contra el SLA	R7	
	R7.1	R7.2
	P (Parcialmente relacionado)	
Verificar que la organización puede monitorear lo que acuerda en el SLA		
Revisar y mejorar, si es necesario, las capacidades de monitoreo		
Reportar incidentes		
Verificar que el monitoreo se realiza sobre las metas que están acordadas (para evitar monitorear aspectos que no están en el contrato y así perder en tiempo, esfuerzo y costo)		

P (1 sub-requisitos de 2 → 50%)

4.2.5.4 Recolectar, medir y mejorar la satisfacción del cliente	R5	
	R5.1	R5.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Monitorear la satisfacción del cliente con cuestionarios y encuestas de percepción y satisfacción		
Realizar reuniones o foros de usuarios		

Registrar la retroalimentación/sugerencias del cliente en reuniones		
Analizar quejas y felicitaciones		
Notificar a los usuarios de que su retroalimentación ha sido tomada en cuenta		
Analizar las variaciones en satisfacción del cliente y proponer acciones para rectificar la variación		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.4 Recolectar, medir y mejorar la satisfacción del cliente	R7	
	R7.1	R7.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Monitorear la satisfacción del cliente con cuestionarios y encuestas de percepción y satisfacción		
Realizar reuniones o foros de usuarios		
Registrar la retroalimentación/sugerencias del cliente en reuniones		
Analizar quejas y felicitaciones		
Notificar a los usuarios de que su retroalimentación ha sido tomada en cuenta		
Analizar las variaciones en satisfacción del cliente y proponer acciones para rectificar la variación		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.4 Recolectar, medir y mejorar la satisfacción del cliente	R8	
	R8.1	R8.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Monitorear la satisfacción del cliente con cuestionarios y encuestas de percepción y satisfacción		
Realizar reuniones o foros de usuarios		
Registrar la retroalimentación/sugerencias del cliente en reuniones		
Analizar quejas y felicitaciones		
Notificar a los usuarios de que su retroalimentación ha sido tomada en cuenta		
Analizar las variaciones en satisfacción del cliente y proponer acciones para rectificar la variación		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.5 Examinar y revisar acuerdos de soporte y alcance del servicio	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Revisar/Garantizar que los proveedores internos y externos puedan cumplir con las metas			
Monitorear el cumplimiento de las metas de OLA para garantizar que ayudan a cumplir las metas del SLA que soportan			
Investigar y mejorar, si es necesario, acuerdos contractuales antes de aprobar SLA nuevos o modificados			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

4.2.5.5 Examinar y revisar acuerdos de soporte y alcance del servicio	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	F (Fuertemente relacionado)			
Revisar/Garantizar que los proveedores internos y externos puedan cumplir con las metas				
Monitorear el cumplimiento de las metas de OLAs para garantizar que ayudan a cumplir las metas del SLA que soporta				
Investigar y mejorar, si es necesario, acuerdos contractuales antes de aprobar SLA nuevos o modificados				

F (3 sub-requisitos de 4 → 75%)

4.2.5.5 Examinar y revisar acuerdos de soporte y alcance del servicio	R5	
	R5.1	R5.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Revisar/Garantizar que los proveedores internos y externos puedan cumplir con las metas		
Monitorear el cumplimiento de las metas de OLAs para garantizar que ayudan a cumplir las metas del SLA que soporta		
Investigar y mejorar si es necesario acuerdos contractuales antes de aprobar SLA nuevos o modificados		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.5 Examinar y revisar acuerdos de soporte y alcance del servicio	R6	
	R6.1	R6.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Revisar/Garantizar que los proveedores internos y externos puedan cumplir con las metas		
Monitorear el cumplimiento de las metas de OLAs para garantizar que ayudan a cumplir las metas del SLA que soporta		
Investigar y mejorar si es necesario acuerdos contractuales antes de aprobar SLA nuevos o modificados		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.6 Producir reportes de servicio	R2		
	R2.1	R2.2	R2.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Producir reportes operacionales			
Producir reportes de excepción cuando se incumple con lo pactado en el SLA			
Definir y acordar intervalos, formatos de reporte y mecanismos de reporte con el cliente			
Entregar los reportes a clientes y demás interesados antes de la reunión de revisión de nivel de servicio			
Realizar la estimación de esfuerzo para hacer los reportes			
Recolectar y Analizar la información de las áreas y procesos relacionados con el servicio (disponibilidad, incidentes, etc.)			
Identificar las necesidades para hacer reportes y automatizar el proceso de producción de los mismos			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

4.2.5.6 Producir reportes de servicio	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	D (Débilmente relacionado)			
Producir reportes operacionales				
Producir reportes de excepción cuando se incumple con lo pactado en el SLA				
Definir y acordar intervalos, formatos de reporte y mecanismos de reporte con el cliente				
Entregar los reportes a clientes y demás interesados antes de la reunión de revisión de nivel de servicio				
Realizar la estimación de esfuerzo para hacer los reportes				
Recolectar y Analizar la información de las áreas y procesos relacionados con el servicio (disponibilidad, incidentes, etc.)				
Identificar las necesidades para hacer reportes y automatizar el proceso de producción de los mismos				

D (1 sub-requisito de 4 → 25%)

4.2.5.6 Producir reportes de servicio	R6	
	R6.1	R6.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Producir reportes operacionales		
Producir reportes de excepción cuando se incumple con lo pactado en el SLA		
Definir y acordar intervalos, formatos de reporte y mecanismos de reporte con el cliente		
Entregar los reportes a clientes y demás interesados antes de la reunión de revisión de nivel de servicio		
Realizar la estimación de esfuerzo para hacer los reportes		
Recolectar y Analizar la información de las áreas y procesos relacionados con el servicio (disponibilidad, incidentes, etc.)		
Identificar las necesidades para hacer reportes y automatizar el proceso de producción de los mismos		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.6 Producir reportes de servicio	R7	
	R7.1	R7.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Producir reportes operacionales		
Producir reportes de excepción cuando se incumple con lo pactado en el SLA		
Definir y acordar intervalos, formatos de reporte y mecanismos de reporte con el cliente		
Entregar los reportes a clientes y demás interesados antes de la reunión de revisión de nivel de servicio		
Realizar la estimación de esfuerzo para hacer los reportes		
Recolectar y Analizar la información de las áreas y procesos relacionados con el servicio (disponibilidad, incidentes, etc.)		
Identificar las necesidades para hacer reportes y automatizar el proceso de producción de los mismos		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.6 Producir reportes de servicio	R8	
	R8.1	R8.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Producir reportes operacionales		
Producir reportes de excepción cuando se incumple con lo pactado en el SLA		
Definir y acordar intervalos, formatos de reporte y mecanismos de reporte con el cliente		
Entregar los reportes a clientes y demás interesados antes de la reunión de revisión de nivel de servicio		
Realizar la estimación de esfuerzo para hacer los reportes		
Recolectar y Analizar la información de las áreas y procesos relacionados con el servicio (disponibilidad, incidentes, etc.)		
Identificar las necesidades para hacer reportes y automatizar el proceso de producción de los mismos		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.7 Llevar a cabo revisiones del servicio e instigar mejoras dentro de un plan de mejora del servicio global	R4	
	R4.1	
	F (Fuertemente relacionado)	
Realizar reuniones de revisión del servicio		
Analizar incumplimientos del nivel de servicio (cuando aplique)		
Registrar acciones de mejora		
Revisar el cumplimiento de las mejoras registradas		
Revisar y renegociar metas de servicio (cuando el nivel de servicio se considere inalcanzable)		
Revisar OLA (cuando se detecte que se ha fallado en proveedores de tercera parte o grupos internos)		
Analizar el costo e impacto de fallas en el servicio		

F (1 sub-requisito de 1 → 100%)

4.2.5.7 Llevar a cabo revisiones del servicio e instigar mejoras dentro de un plan de mejora del servicio global	R5	
	R5.1	R5.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Realizar reuniones de revisión del servicio		
Analizar incumplimientos del nivel de servicio (cuando aplique)		
Registrar acciones de mejora		
Revisar el cumplimiento de las mejoras registradas		
Revisar y renegociar metas de servicio (cuando el nivel de servicio se considere inalcanzable)		
Revisar OLA (cuando se detecte que se ha fallado en proveedores de tercera parte o grupos internos)		
Analizar el costo e impacto de fallas en el servicio		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.7 Llevar a cabo revisiones del servicio e instigar mejoras dentro de un plan de mejora del servicio global	R6	
	R6.1	R6.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Realizar reuniones de revisión del servicio		
Analizar incumplimientos del nivel de servicio (cuando aplique)		

Registrar acciones de mejora		
Revisar el cumplimiento de las mejoras registradas		
Revisar y renegociar metas de servicio (cuando el nivel de servicio se considere inalcanzable)		
Revisar OLA (cuando se detecte que se ha fallado en proveedores de tercera parte o grupos internos)		
Analizar el costo e impacto de fallas en el servicio		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.7 Llevar a cabo revisiones del servicio e instigar mejoras dentro de un plan de mejora del servicio global	R7	
	R7.1	R7.2
	P (Parcialmente relacionado)	
Realizar reuniones de revisión del servicio		
Analizar incumplimientos del nivel de servicio (cuando aplique)		
Registrar acciones de mejora		
Revisar el cumplimiento de las mejoras registradas		
Revisar y renegociar metas de servicio (cuando el nivel de servicio se considere inalcanzable)		
Revisar OLA (cuando se detecte que se ha fallado en proveedores de tercera parte o grupos internos)		
Analizar el costo e impacto de fallas en el servicio		

P (1 sub-requisito de 2 → 50%)

4.2.5.7 Llevar a cabo revisiones del servicio e instigar mejoras dentro de un plan de mejora del servicio global	R8	
	R8.1	R8.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Realizar reuniones de revisión del servicio		
Analizar incumplimientos del nivel de servicio (cuando aplique)		
Registrar acciones de mejora		
Revisar el cumplimiento de las mejoras registradas		
Revisar y renegociar metas de servicio (cuando el nivel de servicio se considere inalcanzable)		
Revisar OLA (cuando se detecte que se ha fallado en proveedores de tercera parte o grupos internos)		
Analizar el costo e impacto de fallas en el servicio		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.8 Examinar y revisar SLAs, alcance del servicio y acuerdos de soporte	R4	
	R4.1	
	F (Fuertemente relacionado)	
Mantener los acuerdos bajo control de configuración y cambios		
Revisar los acuerdos para asegurar que son comprensivos, actuales y alineados con las necesidades del negocio y que las metas documentadas aún son relevantes		

F (1 sub-requisito de 1 → 100%)

4.2.5.8 Examinar y revisar SLAs, alcance del servicio y acuerdos de soporte	R5	
	R5.1	R5.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Mantener los acuerdos bajo control de configuración y cambios		

Revisar los acuerdos para asegurar que son comprensivos, actuales y alineados con las necesidades del negocio y que las metas documentadas aún son relevantes		
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.9 Desarrollar contactos y relaciones	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Confirmar los interesados, clientes y gerentes de negocios clave y los usuarios del servicio			
Ayudar con el mantenimiento de la información precisa dentro del portafolio de servicios y catálogo de servicios			
Ser flexible y sensible a las necesidades de las empresas, clientes y usuarios			
Desarrollar una comprensión completa de las estrategias de negocio, clientes y usuarios, planes, necesidades y objetivos de negocio			
Regularmente tomar el trayecto del cliente y probar la experiencia del cliente, proporcionando retroalimentación sobre los asuntos del cliente a TI			
Asegúrese de que los procesos de relación adecuados estén en su lugar para lograr los objetivos y que son objeto de mejoras continuas			
Realizar encuestas a los clientes, asistir con el análisis de las encuestas realizadas y garantizar que acciones sean tomadas sobre los resultados			
Actuar como representante de TI en la organización y asistir a grupos de usuarios			
Proactivamente comercializar y explotar el portafolio de servicios y catálogo de servicios y el uso de los servicios dentro de todas las áreas del negocio			
Trabajar con las empresas, clientes y usuarios para garantizar que TI proporciona los niveles más adecuados de servicio para satisfacer las necesidades del negocio			
Promover el conocimiento y la comprensión de servicio			
Concientizar los beneficios de negocio que pueden obtenerse de la explotación de las nuevas tecnologías			
Facilitar el desarrollo y negociación de SLR y SLA adecuados, viables y realistas entre el negocio y TI			
Asegúrese de que el negocio, los clientes y usuarios entiendan sus responsabilidades/compromisos de TI			
Ayudar con el mantenimiento de un registro de todas las mejoras más relevantes			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

4.2.5.9 Desarrollar contactos y relaciones	R2		
	R2.1	R2.2	R2.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Confirmar los interesados, clientes y gerentes de negocios clave y los usuarios del servicio			
Ayudar con el mantenimiento de la información precisa dentro del portafolio de servicios y catálogo de servicios			
Ser flexible y sensible a las necesidades de las empresas, clientes y usuarios			

Desarrollar una comprensión completa de las estrategias de negocio, clientes y usuarios, planes, necesidades y objetivos de negocio			
Regularmente tomar el trayecto del cliente y probar la experiencia del cliente, proporcionando retroalimentación sobre los asuntos del cliente a TI			
Asegúrese de que los procesos de relación adecuados estén en su lugar para lograr los objetivos y que son objeto de mejoras continuas			
Realizar encuestas a los clientes, asistir con el análisis de las encuestas realizadas y garantizar que acciones sean tomadas sobre los resultados			
Actuar como representante de TI en la organización y asistir a grupos de usuarios			
Proactivamente comercializar y explotar el portafolio de servicios y catálogo de servicios y el uso de los servicios dentro de todas las áreas del negocio			
Trabajar con las empresas, clientes y usuarios para garantizar que TI proporciona los niveles más adecuados de servicio para satisfacer las necesidades del negocio			
Promover el conocimiento y la comprensión de servicio			
Concientizar los beneficios de negocio que pueden obtenerse de la explotación de las nuevas tecnologías			
Facilitar el desarrollo y negociación de SLR y SLA adecuados, viables y realistas entre el negocio y TI			
Asegúrese de que el negocio, los clientes y usuarios entiendan sus responsabilidades/compromisos de TI			
Ayudar con el mantenimiento de un registro de todas las mejoras más relevantes			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

4.2.5.9 Desarrollar contactos y relaciones	R7	
	R7.1	R7.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Confirmar los interesados, clientes y gerentes de negocios clave y los usuarios del servicio		
Ayudar con el mantenimiento de la información precisa dentro del portafolio de servicios y catálogo de servicios		
Ser flexible y sensible a las necesidades de las empresas, clientes y usuarios		
Desarrollar una comprensión completa de las estrategias de negocio, clientes y usuarios, planes, necesidades y objetivos de negocio		
Regularmente tomar el trayecto del cliente y probar la experiencia del cliente, proporcionando retroalimentación sobre los asuntos del cliente a TI		
Asegúrese de que los procesos de relación adecuados estén en su lugar para lograr los objetivos y que son objeto de mejoras continuas		
Realizar encuestas a los clientes, asistir con el análisis de las encuestas realizadas y garantizar que acciones sean tomadas sobre los resultados		
Actuar como representante de TI en la organización y asistir a grupos de usuarios		
Proactivamente comercializar y explotar el portafolio de servicios y catálogo de servicios y el uso de los servicios dentro de todas las áreas del negocio		

Trabajar con las empresas, clientes y usuarios para garantizar que TI proporciona los niveles más adecuados de servicio para satisfacer las necesidades del negocio		
Promover el conocimiento y la comprensión de servicio		
Concientizar los beneficios de negocio que pueden obtenerse de la explotación de las nuevas tecnologías		
Facilitar el desarrollo y negociación de SLR y SLA adecuados, viables y realistas entre el negocio y TI		
Asegúrese de que el negocio, los clientes y usuarios entiendan sus responsabilidades/compromisos de TI		
Ayudar con el mantenimiento de un registro de todas las mejoras más relevantes		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.9 Desarrollar contactos y relaciones	R8	
	R8.1	R8.2
	P (Parcialmente relacionado)	
Confirmar los interesados, clientes y gerentes de negocios clave y los usuarios del servicio		
Ayudar con el mantenimiento de la información precisa dentro del portafolio de servicios y catálogo de servicios		
Ser flexible y sensible a las necesidades de las empresas, clientes y usuarios		
Desarrollar una comprensión completa de las estrategias de negocio, clientes y usuarios, planes, necesidades y objetivos de negocio		
Regularmente tomar el trayecto del cliente y probar la experiencia del cliente, proporcionando retroalimentación sobre los asuntos del cliente a TI		
Asegúrese de que los procesos de relación adecuados estén en su lugar para lograr los objetivos y que son objeto de mejoras continuas		
Realizar encuestas a los clientes, asistir con el análisis de las encuestas realizadas y garantizar que acciones sean tomadas sobre los resultados		
Actuar como representante de TI en la organización y asistir a grupos de usuarios		
Proactivamente comercializar y explotar el portafolio de servicios y catálogo de servicios y el uso de los servicios dentro de todas las áreas del negocio		
Trabajar con las empresas, clientes y usuarios para garantizar que TI proporciona los niveles más adecuados de servicio para satisfacer las necesidades del negocio		
Promover el conocimiento y la comprensión de servicio		
Concientizar los beneficios de negocio que pueden obtenerse de la explotación de las nuevas tecnologías		
Facilitar el desarrollo y negociación de SLR y SLA adecuados, viables y realistas entre el negocio y TI		
Asegúrese de que el negocio, los clientes y usuarios entiendan sus responsabilidades/compromisos de TI		
Ayudar con el mantenimiento de un registro de todas las mejoras más relevantes		

P (1 sub-requisito de 2 → 50%)

4.2.5.10 Quejas y felicitaciones	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	D (Débilmente relacionado)			
Registrar y gestionar quejas y felicitaciones				
Acordar con el cliente la definición de queja y felicitación, junto con los puntos de contacto y procedimientos para su gestión y análisis				
Comunicar quejas y felicitaciones a las partes relevantes				
Resolver todas las quejas a satisfacción del remitente				
Producir reportes de quejas y felicitaciones sobre las tendencias y acciones correctivas				

D (1 sub-requisito de 4 → 25%)

4.2.5.10 Quejas y felicitaciones	R7	
	R7.1	R7.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Registrar y gestionar quejas y felicitaciones		
Acordar con el cliente la definición de queja y felicitación, junto con los puntos de contacto y procedimientos para su gestión y análisis		
Comunicar quejas y felicitaciones a las partes relevantes		
Resolver todas las quejas a satisfacción del remitente		
Producir reportes de quejas y felicitaciones sobre las tendencias y acciones correctivas		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

4.2.5.10 Quejas y felicitaciones	R8	
	R8.1	R8.2
	P (Parcialmente relacionado)	
Registrar y gestionar quejas y felicitaciones		
Acordar con el cliente la definición de queja y felicitación, junto con los puntos de contacto y procedimientos para su gestión y análisis		
Comunicar quejas y felicitaciones a las partes relevantes		
Resolver todas las quejas a satisfacción del remitente		
Producir reportes de quejas y felicitaciones sobre las tendencias y acciones correctivas		

P (1 sub-requisito de 2 → 50%)

### A.3 Comparación detallada entre ISO 20000-1 y COBIT

Los objetivos de control de COBIT guardan similitud con los requisitos de la norma ISO 20000-1, puesto que en ambos referentes, tanto objetivos de control como requisitos se definen concisa y resumidamente, evitando ambigüedades o descripciones demasiado extensas.

DS1.1 Marco de trabajo de la administración de los niveles de servicio	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Definir marco de trabajo de administración de niveles de servicio			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

DS1.1 Marco de trabajo de la administración de los niveles de servicio	R2		
	R2.1	R2.2	R2.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Definir marco de trabajo de administración de niveles de servicio			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

DS1.1 Marco de trabajo de la administración de los niveles de servicio	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	F (Fuertemente relacionado)			
Definir marco de trabajo de administración de niveles de servicio				

F (4 sub-requisitos de 4 → 100%)

DS1.2 Definición de servicios	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Definir los servicios en un catálogo de servicios			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

DS1.3 Acuerdos de niveles de servicio	R2		
	R2.1	R2.2	R2.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Definir y acordar el SLA con base en los requerimientos del cliente, incluyendo métricas para la medición del servicio, roles, responsabilidades y considerando la disponibilidad, seguridad, confiabilidad			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

DS1.3 Acuerdos de niveles de servicio	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	D (Débilmente relacionado)			
Definir y acordar el SLA con base en los requerimientos del cliente, incluyendo métricas para la medición del servicio, roles, responsabilidad y considerando la disponibilidad, seguridad, confiabilidad				

D (1 sub-requisito de 4 → 25%)

DS1.4 Acuerdos de niveles de operación	R3			
	R3.1	R3.2	R3.3	R3.4
	D (Débilmente relacionado)			
Definir OLAs				

D (1 sub-requisito de 4 → 25%)

DS1.5 Monitoreo y reporte del cumplimiento de los niveles de servicio	R6	
	R6.1	R6.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Monitorear los criterios de desempeño para el nivel de servicio		
Reportar sobre el cumplimiento de niveles de servicio		
Analizar estadísticas en búsqueda de tendencias		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

DS1.5 Monitoreo y reporte del cumplimiento de los niveles de servicio	R7	
	R7.1	R7.2
	P (Parcialmente relacionado)	
Monitorear los criterios de desempeño para el nivel de servicio		
Reportar sobre el cumplimiento de niveles de servicio		
Analizar estadísticas en búsqueda de tendencias		

P (1 sub-requisito de 2 → 50%)

DS1.6 Revisión de los acuerdos de niveles de servicio y los contratos	R4
	R4.1
	F (Fuertemente relacionado)
Revisar que los SLA y los contratos sean efectivos, que estén actualizados y que se hayan realizado los cambios solicitados en los requerimientos	

F (1 sub-requisito de 1 → 100%)

DS1.6 Revisión de los acuerdos de niveles de servicio y los contratos	R5	
	R5.1	R5.2
	F (Fuertemente relacionado)	
Revisar que los SLA y los contratos sean efectivos, que estén actualizados y que se hayan realizado los cambios solicitados en los requerimientos		

F (2 sub-requisitos de 2 → 100%)

## A.4 Comparación detallada entre ISO 20000-1 y CMMI-SVC

El modelo CMMI-SVC apenas se relaciona con ISO 20000-1 en cuanto a la gestión de nivel de servicio mediante el área de proceso STSM. Las únicas prácticas que se encontraron relacionadas con los requisitos de ISO 20000-1 apuntan hacia lo que es el establecimiento de un catálogo de servicios, que sirve como insumo para la negociación del nivel de servicio.

SP 1.2 Establecer planes para servicios estándar	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	D (Débilmente relacionado)		
Confirmar objetivos de negocio estratégicos			
Recomendar requerimientos para servicios estándar basados en los objetivos estratégicos de negocio, las capacidades de la organización y necesidades estratégicas			
Identificar acciones necesarias para los servicios estándar			
Revisar y Acordar con los stakeholders relevantes los servicios estándar que serán establecidos y mantenidos			

D (1 sub-requisito de 3 → 33%)

SP 2.1 Establecer propiedades de los servicios estándar y niveles de servicio	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	F (Fuertemente relacionado)		
Seleccionar servicios estándar			
Especificar los atributos críticos de cada servicio			
Determinar partes comunes y variables de los servicios estándar			
Organizar servicios en líneas de servicio según sea necesario			
Definir niveles de servicio			
Establecer criterios de adaptación cuando sea apropiado			
Identificar las necesidades y expectativas de los sistemas de servicios que ofrecen servicios estándar, según corresponda			

F (3 sub-requisitos de 3 → 100%)

SP 2.2 Establecer descripciones de servicios estándar	R1		
	R1.1	R1.2	R1.3
	P (Parcialmente relacionado)		
Desarrollar las descripciones de los servicios estándar para todos los usuarios relevantes			
Conducir reuniones en pares sobre las descripciones con los stakeholders relevantes			
Revisar las descripciones cuando sea necesario			
Almacenar las descripciones en una locación y medio donde todos los usuarios destinados tengan acceso			

P (2 sub-requisitos de 3 → 67%)

## Anexo B. Plantillas para los productos de trabajo

B.1	Catálogo de servicios .....	23
B.2	Lista de servicios a prestar.....	25
B.3	Lista de requisitos .....	26
B.4	SLR .....	27
B.5	Nivel de servicio .....	29
B.6	SLA piloto.....	30
B.7	SLA .....	33
B.8	Lista de proveedores internos.....	36
B.9	Lista de proveedores internos seleccionados .....	37
B.10	OLA.....	38
B.11	Lista de proveedores externos .....	40
B.12	Lista de proveedores externos seleccionados .....	41
B.13	Contrato externo .....	43
B.14	Reporte de desempeño de SLA .....	45
B.15	Reporte de metas de SLA .....	47
B.16	Reporte de metas de OLA.....	49
B.17	Reporte de metas de contratos externos .....	51
B.18	Informe operativo .....	53
B.19	Informe de excepciones .....	56
B.20	Definición de queja y felicitación .....	58
B.21	Reporte de satisfacción.....	59
B.22	Reporte de revisión de OLA.....	61
B.23	Reporte de revisión de contratos externos.....	62
B.24	Reporte de revisión de SLA .....	63
B.25	No conformidades .....	64
B.26	Plan de acción.....	65
B.27	Listado de no conformidades .....	66
B.28	Modificaciones a OLA .....	68

B.29	Modificaciones a contratos externos .....	69
B.30	Modificaciones a SLA.....	70
B.31	Acciones de mejora.....	71
B.32	Registro de cambios.....	72
B.33	Evaluación de solicitudes de cambio.....	73
B.34	Plan de implementación de cambios.....	74
B.35	Información sobre los cambios en el servicio.....	75
B.36	Análisis de mejoras .....	76
B.37	Entradas para el plan de mejora .....	78
B.38	Lecciones aprendidas .....	79
B.39	Lista de servicios de la organización.....	80
B.40	Descripción de atributos del servicio .....	81

## B.1 CATÁLOGO DE SERVICIOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Estructurar la información registrada de cada servicio y organizarla dentro de un catálogo de servicios.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar la información del catálogo de servicios a los clientes y proveedores.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Servicios ofrecidos por la organización

<b>Nombre del servicio</b>	<i>[Nombre del primer servicio]</i>
<b>Descripción</b>	<i>[Descripción completa del primer servicio]</i>
<b>Metas</b>	<i>[Objetivos que se pretenden cumplir con la prestación del primer servicio]</i>
<b>Puntos de contacto</b>	<i>[Detalles de contacto en caso emergencias o problemas presentados con el primer servicio]</i>
<b>Horas de servicio y excepciones</b>	<i>[Horas en las que el primer servicio estará disponible y casos de excepciones]</i>
<b>Servicios relacionados</b>	<i>[Servicios que tienen alguna relación con el servicio actual]</i>
<b>Niveles de servicio</b>	

<b>Nivel de servicio</b>	<b>Componentes</b>	<b>Criterios de aceptabilidad</b>	<b>Precio</b>
<i>[Primer nivel]</i>	<i>[Componentes del primer nivel]</i>	<i>[Criterios para el primer nivel]</i>	<i>[Precio para este nivel]</i>
<i>* Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir los niveles de servicio</i>			
<i>[Cualquier consideración general, aclaración o complemento a la información relacionada con los niveles de servicio describirla en este espacio]</i>			

*\* Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir los servicios*

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

## B.2 LISTA DE SERVICIOS A PRESTAR

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Seleccionar y acordar qué servicios serán prestados a los clientes mediante una revisión del catálogo de servicios.
<b>2. Objetivo</b>	Elaborar una lista con los servicios que serán contratados por el cliente.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Lista de servicios contratados por el cliente

<b>Nombre del servicio</b>	<b>Descripción del servicio</b>
<i>[Nombre del primer servicio]</i>	<i>[Descripción completa del primer servicio]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir los servicios*

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

---

*[Representante del Cliente]*

### B.3 LISTA DE REQUISITOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Recolectar los requisitos que tiene el cliente y llegar a un consenso sobre ellos con el fin de ofrecer el nivel de servicio adecuado.
<b>2. Objetivo</b>	Elaborar una lista con los requisitos al momento de contratar el servicio.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

#### 4. Lista de requisitos

<b>Id</b>	<b>Descripción breve</b>
<i>[Id del primer requisito]</i>	<i>[Descripción breve del primer requisito]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir los requisitos*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor del servicio]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Cliente]*

## B.4 SLR

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Revisar y refinar la lista de requisitos para elaborar un documento formal en donde se vean reflejados los requisitos del cliente al momento de contratar el servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Describir con más detalle los requisitos para plantear la solución requerida por el cliente.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Descripción de requisitos

Esta descripción hace referencia a los requisitos listados en el documento *[id de la lista de requisitos]*

<b>ID</b>	<i>[Identificador del primer requisito]</i>
<b>Requisito</b>	<i>[Enunciado corto del primer requisito]</i>
<b>Descripción</b>	<i>[Descripción del primer requisito]</i>
<b>Diagnóstico</b>	<i>[Según el análisis del requisito, describir cómo puede manejarse, cómo puede ser cumplido o cuál sería su solución]</i>
<b>Criticidad</b>	<i>[Especifique qué tan crítico es para el cliente el cumplimiento de este requisito]</i>
<b>Impacto</b>	<i>[Mencione qué impacto se genera en la organización al llevar a cabo las acciones para el cumplimiento del requisito ]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir los requisitos.*

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

---

*[Representante del Cliente]*

## B.5 NIVEL DE SERVICIO

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Identificar en base a los requisitos del cliente, el nivel de servicio que debería pactarse con el proveedor para el servicio que se va a contratar.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar el nivel de servicio adecuado para satisfacer los requisitos que el cliente desea cumplir al contratar el servicio.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Selección del Nivel de servicio

*[Especifique de acuerdo a las soluciones propuestas en el SLR, el o los niveles de servicio que pueden cumplir con dichos requisitos. Para esta labor emplear el catálogo de servicios con el fin de conocer en detalle las características de cada nivel de servicio y así seleccionar y acordar con el cliente el nivel de servicio que más se adecua a sus necesidades]*

*[Representante del Proveedor del servicio]*

*[Representante del Cliente]*

## B.6 SLA PILOTO

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Proporcionar un SLA provisional cuyo contenido será ajustado hasta que las partes puedan llegar a un acuerdo.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar una versión preliminar del SLA.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Contenido del documento

Acuerdo para el nivel de servicio pactado en el documento *[Id del Nivel de servicio]*

<b>Descripción breve del servicio y alcance del mismo</b>
<i>[Realice una descripción del servicio mencionando sus características, lo que cubre y lo que excluye]</i>
<b>Período de validez y/o mecanismo de control de cambios del SLA</b>
<i>[Especifique el tiempo en el que el servicio empezaría a operar para el cliente, y el tiempo o las condiciones bajo las cuales el servicio se dará por terminado. Mencione también como se procederá cuando se necesiten cambios al contenido de este documento]</i>
<b>Detalles sobre la autorización</b>
<i>[Especifique información relevante de las partes que firman el documento tal como nombre, NIT, correo, dirección de la organización, teléfono de contacto, página web]</i>

<b>Descripción breve de las comunicaciones, incluida la generación de informes</b>
<i>[Mencione los mecanismos bajo los cuales el cliente mantiene una relación directa con el proveedor del servicio, y describa la manera en la que el cliente será informado acerca del rendimiento del servicio]</i>
<b>Datos de contacto de las personas autorizadas a actuar ante emergencias, participar en la resolución de incidencias y problemas, así como en la recuperación del servicio o en la aplicación de soluciones temporales</b>
<i>[Mencione los datos de contacto que faciliten la ubicación de personal de soporte (teléfonos, fax, correos electrónicos)]</i>
<b>Horario de servicio</b>
<i>[Por ejemplo de 09:00 h a 17:00 h, excepciones al mismo (por ejemplo fines de semana o periodos vacacionales), períodos críticos para el negocio y cobertura fuera del horario]</i>
<b>Interrupciones planificadas y acordadas, incluido el aviso que se debe dar y número por periodo</b>
<i>[Mencione las fechas en las que el servicio deba ser suspendido temporal y planificadamente, así como también la duración de estas interrupciones]</i>
<b>Responsabilidades del cliente</b>
<i>[Especifique las responsabilidades del cliente en la prestación del servicio, por ejemplo seguridad]</i>
<b>Responsabilidades y obligaciones del proveedor del servicio</b>
<i>[Especifique las responsabilidades del proveedor en la prestación del servicio, por ejemplo seguridad]</i>
<b>Proceso de escalado</b>
<i>[Especifique el proceso a través del cual los incidentes, las quejas y problemas en la prestación del servicio serán manejados por la organización y quienes actuarán en ello. Incluya si es necesario a los proveedores externos]</i>
<b>Procedimientos de reclamación</b>
<i>[Especifique los mecanismos con los que el cliente puede presentar reclamaciones sobre el servicio]</i>
<b>Metas del servicio</b>

<i>[Especifique claramente los objetivos que el servicio debe cumplir]</i>
<b>Límites de la carga de trabajo (superior e inferior)</b>
<i>[Defina claramente los límites de la carga de trabajo para el servicio en términos por ejemplo de la capacidad del servicio de soportar un número acordado de clientes, el volumen de trabajo o la capacidad de procesamiento del sistema]</i>
<b>Indicadores de desempeño del servicio</b>
<i>[Establezca y defina los indicadores con los cuales será medido el desempeño del servicio, por ejemplo, Tiempos de respuesta]</i>
<b>Acciones a llevar a cabo en caso de interrupción del servicio</b>
<i>[Especifique un plan de contingencia para afrontar las interrupciones en el servicio]</i>
<b>Glosario de términos</b>
<i>[Defina en esta sección conceptos relevantes cuyo significado debe quedar claro para evitar ambigüedades y/o malinterpretaciones]</i>
<b>Servicios de soporte y otros relacionados con el propio servicio</b>
<i>[Especifique los servicios que soportan o conforman el servicio que el cliente obtiene directamente. Mencione los proveedores internos y externos]</i>
<b>Excepciones a las cláusulas incluidas en el SLA</b>
<i>[Especifique cómo se debe actuar ante hechos que no se cubren en este documento]</i>

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor del servicio]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Cliente]*

## B.7 SLA

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Formalizar la prestación del servicio por medio de un acuerdo de responsabilidades entre el cliente y el proveedor.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los aspectos involucrados y obligaciones en la prestación del servicio.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Contenido del documento

Acuerdo para el nivel de servicio pactado en el documento *[Id del Nivel de servicio]*

<b>Descripción breve del servicio y alcance del mismo</b>
<i>[Realice una descripción del servicio mencionando sus características, lo que cubre y lo que excluye]</i>
<b>Período de validez y/o mecanismo de control de cambios del SLA</b>
<i>[Especifique el tiempo en el que el servicio empezaría a operar para el cliente, y el tiempo o las condiciones bajo las cuales el servicio se dará por terminado. Mencione también como se procederá cuando se necesiten cambios al contenido de este documento]</i>
<b>Detalles sobre la autorización</b>
<i>[Especifique información relevante de las partes que firman el documento tal como nombre, NIT, correo, dirección de la organización, teléfono de contacto, página web ]</i>

<b>Descripción breve de las comunicaciones, incluida la generación de informes</b>
<i>[Mencione los mecanismos bajo los cuales el cliente mantiene una relación directa con el proveedor del servicio, y describa la manera en la que el cliente será informado acerca del rendimiento del servicio]</i>
<b>Datos de contacto de las personas autorizadas a actuar ante emergencias, participar en la resolución de incidencias y problemas, así como en la recuperación del servicio o en la aplicación de soluciones temporales</b>
<i>[Mencione los datos de contacto que faciliten la ubicación de personal de soporte (teléfonos, fax, correos electrónicos)]</i>
<b>Horario de servicio</b>
<i>[Por ejemplo de 09:00 h a 17:00 h, excepciones al mismo (por ejemplo fines de semana o periodos vacacionales), períodos críticos para el negocio y cobertura fuera del horario]</i>
<b>Interrupciones planificadas y acordadas, incluido el aviso que se debe dar y número por periodo</b>
<i>[Mencione las fechas en las que el servicio deba ser suspendido temporal y planificadamente, así como también la duración de estas interrupciones]</i>
<b>Responsabilidades del cliente</b>
<i>[Especifique las responsabilidades del cliente en la prestación del servicio, por ejemplo seguridad]</i>
<b>Responsabilidades y obligaciones del proveedor del servicio</b>
<i>[Especifique las responsabilidades del proveedor en la prestación del servicio, por ejemplo seguridad]</i>
<b>Proceso de escalado</b>
<i>[Especifique el proceso a través del cual los incidentes, las quejas y problemas en la prestación del servicio serán manejados por la organización y quienes actuarán en ello. Incluya si es necesario a los proveedores externos]</i>
<b>Procedimientos de reclamación</b>
<i>[Especifique los mecanismos con los que el cliente puede presentar reclamaciones sobre el servicio.]</i>
<b>Metas del servicio</b>

<i>[Especifique claramente los objetivos que el servicio debe cumplir]</i>
<b>Límites de la carga de trabajo (superior e inferior)</b>
<i>[Defina claramente los límites de la carga de trabajo para el servicio en términos por ejemplo de la capacidad del servicio de soportar un número acordado de clientes, el volumen de trabajo o la capacidad de procesamiento del sistema]</i>
<b>Indicadores de desempeño del servicio</b>
<i>[Establezca y defina los indicadores con los cuales será medido el desempeño del servicio, por ejemplo, Tiempos de respuesta]</i>
<b>Acciones a llevar a cabo en caso de interrupción del servicio</b>
<i>[Especifique un plan de contingencia para afrontar las interrupciones en el servicio]</i>
<b>Glosario de términos</b>
<i>[Defina en esta sección conceptos relevantes cuyo significado debe quedar claro para evitar ambigüedades y/o malinterpretaciones]</i>
<b>Servicios de soporte y otros relacionados con el propio servicio</b>
<i>[Especifique los servicios que soportan o conforman el servicio que el cliente obtiene directamente. Mencione los proveedores internos y externos]</i>
<b>Excepciones a las cláusulas incluidas en el SLA</b>
<i>[Especifique cómo se debe actuar ante hechos que no se cubren en este documento]</i>

El proveedor de servicio y el cliente se comprometen con la firma de este acuerdo, a realizar todo lo pertinente para cumplir con las cláusulas establecidas.

\_\_\_\_\_

*[Representante del Proveedor del servicio]*

\_\_\_\_\_

*[Representante del Cliente]*

## B.8 LISTA DE PROVEEDORES INTERNOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Tener registro de los proveedores internos de la organización.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar un documento con los grupos de soporte o dependencias disponibles para subcontratar.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Lista de proveedores internos

<b>Dependencia</b>	<i>[Especifique el nombre de la dependencia o grupo interno de la organización]</i>
<b>Función dentro de la organización</b>	<i>[Mencione cuales son las responsabilidades y/o funciones de esta dependencia dentro de la organización]</i>
<b>Responsable</b>	<i>[Especifique el responsable de esta dependencia o grupo interno de la organización]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir a los grupos internos tenga la organización.*

*[Representante del Proveedor del servicio]*

## B.9 LISTA DE PROVEEDORES INTERNOS SELECCIONADOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Identificar los proveedores internos idóneos dentro de la organización para lograr una efectiva prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los aspectos importantes para garantizar el cumplimiento efectivo por parte de proveedores internos.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Selección de proveedores internos

En base a los requisitos pactados en el documento *[Id del SLR]*, los siguientes son los proveedores internos que la organización considera necesarios para una óptima ejecución del servicio.

<b>Dependencia</b>	<i>[Especifique el nombre de la dependencia o grupo interno de la organización que será contratada para soportar el servicio]</i>
<b>Función dentro de la organización</b>	<i>[Mencione cuales son las responsabilidades y/o funciones de esta dependencia dentro de la organización]</i>
<b>Responsable</b>	<i>[Especifique el responsable de esta dependencia o grupo interno de la organización]</i>

\* Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir los proveedores internos.

*[Representante del Proveedor del servicio]*

## B.10 OLA

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Formalizar las responsabilidades de los proveedores internos en la prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los aspectos importantes para garantizar el cumplimiento efectivo por parte de proveedores internos.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Contenido del documento

Acuerdo para el nivel operativo que soporta al *[Id del SLA]*

<b>Descripción y alcance del servicio</b>
<i>[Realice una descripción del servicio mencionando sus características, lo que cubre y lo que excluye]</i>
<b>Período de validez y/o mecanismo de control de cambios</b>
<i>[Especifique el tiempo en el que el servicio empezaría a operar, y el tiempo o las condiciones bajo las cuales el servicio se dará por terminado. Mencione también como se procederá cuando se necesiten cambios al contenido de este documento]</i>
<b>Intervalos de revisión</b>
<i>[Especifique la frecuencia con la que el documento será sometido a revisión, y las partes involucradas en dicha labor]</i>

<b>Metas del servicio</b>
<i>[Especifique claramente las metas que el servicio debe cumplir]</i>
<b>Horario de servicio</b>
<i>[Por ejemplo de 09:00 h a 17:00 h, excepciones al mismo (por ejemplo fines de semana o periodos vacacionales), períodos críticos para el negocio y cobertura fuera del horario]</i>
<b>Puntos de contacto</b>
<i>[Mencione los puntos con los que el proveedor del servicio puede contactarse con el proveedor interno que aprueba este documento]</i>
<b>Procedimientos para reclamaciones y gestión de incidentes</b>
<i>[Mencione cómo deben gestionarse las reclamaciones e incidentes presentados en la prestación del servicio por parte del proveedor interno]</i>

El proveedor de servicio y el *[nombre del proveedor interno]* se comprometen con la firma de este acuerdo, a realizar todo lo pertinente para cumplir con las cláusulas establecidas.

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor del servicio]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor interno]*

## B.11 LISTA DE PROVEEDORES EXTERNOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Tener registro de los proveedores externos a la organización que ofrezcan servicios de soporte.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar un documento con organizaciones externas disponibles para subcontratar.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Lista de proveedores externos

<b>Organización</b>	<i>[Nombre de la organización]</i>
<b>Representante</b>	<i>[Nombre del representante de la organización]</i>
<b>Servicios que ofrece</b>	<i>[Describa el o los servicios que el proveedor externo proporciona]</i>
<b>Contacto</b>	<i>[Describa información de contacto del proveedor externo, teléfonos, correos electrónicos]</i>

\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir los proveedores externos que puedan ser potencialmente subcontratados.

*[Representante del Proveedor del servicio]*

## B.12 LISTA DE PROVEEDORES EXTERNOS SELECCIONADOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Identificar los proveedores externos idóneos ajenos a la organización para lograr una efectiva prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los aspectos importantes para garantizar el cumplimiento efectivo por parte de proveedores externos.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Selección de proveedores externos

En base a los requisitos para este servicio, los siguientes son los proveedores externos que la organización considera necesarios para una óptima ejecución del servicio.

<b>Organización</b>	<i>[Nombre de la organización que actuará como proveedor externo del servicio]</i>
<b>Representante</b>	<i>[Nombre del representante de la organización]</i>
<b>Servicios subcontratados</b>	<i>[Describa el o los servicios que el proveedor externo proporcionará]</i>
<b>Contratos previos</b>	<i>[Mencione si han habido contratos previos con esta misma organización y cuáles han sido]</i>
<b>Contacto</b>	<i>[Describa información de contacto del proveedor externo, teléfonos, correos electrónicos.]</i>

<b>Motivo</b>	<i>[Especifique el motivo que llevó a seleccionar este proveedor, por ejemplo reputación o buen nombre, si se adecua a las necesidades del proyecto, costos, etc.]</i>
---------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*\* Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir los proveedores externos.*

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

## B.13 CONTRATO EXTERNO

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Formalizar las responsabilidades de los proveedores externos en la prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los aspectos importantes para garantizar el cumplimiento efectivo por parte de proveedores externos.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Contenido del documento

Contrato externo para el *[Id del SLA]*

<b>Descripción y alcance del servicio</b>
<i>[Realice una descripción del servicio mencionando sus características, lo que cubre y lo que excluye]</i>
<b>Período de validez y/o mecanismo de control de cambios</b>
<i>[Especifique el tiempo en el que el servicio empezaría a operar, y el tiempo o las condiciones bajo las cuales el servicio se dará por terminado. Mencione también como se procederá cuando se necesiten cambios al contenido de este documento]</i>
<b>Intervalos de revisión</b>
<i>[Especifique la frecuencia con la que el documento será sometido a revisión, y las partes involucradas en dicha labor]</i>

<b>Metas del servicio</b>
<i>[Especifique claramente las metas que el servicio debe cumplir]</i>
<b>Horario de servicio</b>
<i>[Por ejemplo de 09:00 h a 17:00 h, excepciones al mismo (por ejemplo fines de semana o periodos vacacionales), períodos críticos para el negocio y cobertura fuera del horario]</i>
<b>Procedimientos para reclamaciones y gestión de incidentes</b>
<i>[Mencione cómo deben gestionarse las reclamaciones e incidentes presentados en la prestación del servicio por parte del proveedor externo]</i>
<b>Puntos de contacto</b>
<i>[Mencione los puntos con los que el proveedor del servicio puede contactarse con el proveedor externo]</i>
<b>Procedimiento en caso de excepciones</b>
<i>[Especifique los procedimientos que deben ejecutarse cuando se presenten acciones que no se contemplan en este acuerdo]</i>

El proveedor de servicio y el proveedor externo *[nombre del proveedor externo]* se comprometen con la firma de este acuerdo, a realizar todo lo pertinente para cumplir con las cláusulas establecidas.

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor del servicio]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor externo]*

## B.14 REPORTE DE DESEMPEÑO DE SLA

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Informar sobre el desempeño del servicio respecto a lo acordado en el SLA.
<b>2. Objetivo</b>	Reportar sobre la operación que realiza la organización para cumplir con el servicio prestado.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Características de desempeño

Reporte de desempeño para el *[Id del SLA]*

*[Especifique las características de desempeño que debe cumplir la organización para que el SLA sea efectivo]*

<i>[Característica, por ejemplo disponibilidad]</i>	
<b>Gestión del Proveedor del servicio</b>	<i>[Descripción de la característica y cómo opera la organización para satisfacerla]</i>
<b>Indicadores de desempeño</b>	<i>[Los indicadores de desempeño para medir el cumplimiento del servicio y que han sido acordados en el SLA]</i>
<b>Resultados de la medición</b>	<i>[Mediciones de la característica empleando las métricas correspondientes]</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>[Información acerca de su cumplimiento en forma de Se</i>

	<i>cumple/No se cumple o en forma de porcentaje de cumplimiento]</i>
<b>Problemas encontrados</b>	<i>[Problemas encontrados que impliquen incumplimientos o falencias en la prestación del servicio]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las características de desempeño.*

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.15 REPORTE DE METAS DE SLA

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Evaluar el grado de cumplimiento de las metas acordadas con el cliente.
<b>2. Objetivo</b>	Informar sobre el cumplimiento de las metas por parte de la organización.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Medición de metas

Reporte de metas para el *[Id del SLA]*

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta]</i>
<b>Gestión del Proveedor del servicio</b>	<i>[Descripción breve de cómo opera el proveedor del servicio para alcanzar la meta]</i>
<b>Medido a través de</b>	<i>[Métricas que permiten evaluar su nivel de cumplimiento]</i>
<b>Resultados de la medición</b>	<i>[Mediciones de cada meta empleando las métricas correspondientes]</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>[Información acerca de su cumplimiento en forma de Se cumple/No se cumple o en forma de porcentaje de cumplimiento]</i>
<b>Problemas</b>	<i>[Problemas encontrados que impliquen incumplimientos o falencias]</i>

<b>encontrados</b>	<i>en la prestación del servicio]</i>
--------------------	---------------------------------------

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas que hayan sido acordadas con el cliente en el SLA.*

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.16 REPORTE DE METAS DE OLA

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Ofrecer una perspectiva acerca del cumplimiento por parte de los proveedores internos de las metas pactadas en el OLA.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar información actualizada sobre la operación de los proveedores internos.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Medición del cumplimiento de las metas

Reporte de metas para el *[Id del OLA]*

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta]</i>
<b>Gestión del Proveedor interno</b>	<i>[Descripción breve de cómo opera el proveedor interno para alcanzar la meta]</i>
<b>Medido a través de</b>	<i>[Métricas que permiten evaluar su nivel de cumplimiento]</i>
<b>Resultados de la medición</b>	<i>[Mediciones de cada meta empleando las métricas correspondientes]</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>[Información acerca de su cumplimiento en forma de Se cumple/No se cumple o en forma de porcentaje de cumplimiento]</i>
<b>Problemas</b>	<i>[Problemas encontrados que impliquen incumplimientos o falencias]</i>

<b>encontrados</b>	<i>en la prestación del servicio]</i>
--------------------	---------------------------------------

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas que hayan sido acordadas.*

---

*[Representante del Proveedor interno]*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.17 REPORTE DE METAS DE CONTRATOS EXTERNOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Ofrecer una perspectiva acerca del cumplimiento por parte de los proveedores externos de las metas pactadas en los contratos acordados con el proveedor del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar información actualizada sobre la operación de los proveedores externos.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Medición de metas

Reporte de metas para el *[Id del contrato externo]*

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta]</i>
<b>Gestión del Proveedor externo</b>	<i>[Descripción breve de cómo opera el proveedor externo para alcanzar la meta]</i>
<b>Medido a través de</b>	<i>[Métricas que permiten evaluar su nivel de cumplimiento]</i>
<b>Resultados de la medición</b>	<i>[Mediciones de cada meta empleando las métricas correspondientes]</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>[Información acerca de su cumplimiento en forma de Se cumple/No se cumple o en forma de porcentaje de cumplimiento]</i>

<b>Problemas encontrados</b>	<i>[Problemas encontrados que impliquen incumplimientos o falencias en la prestación del servicio]</i>
------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas que hayan sido acordadas.*

---

*[Representante del Proveedor externo]*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.18 INFORME OPERATIVO

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Presentar un reporte a los interesados pertinentes sobre cómo la organización está operando para ofrecer los niveles de servicio pactados.
<b>2. Objetivo</b>	Informar sobre la labor desempeñada por la organización.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

Informe operativo que reúne los reportes: *[Id del Reporte de desempeño de SLA], [Id del Reporte de metas de SLA], [Id de Reporte de metas de OLA] y [Id de Reporte de metas de contratos externos]*

### 4. Detalle de las características de desempeño del servicio

<i>[Característica, por ejemplo disponibilidad]</i>		
<b>Gestión del Proveedor del servicio</b>	<i>[Descripción de la característica y cómo opera la organización para satisfacerla]</i>	
<b>Indicadores de desempeño</b>	<b>de</b>	<i>[Los indicadores de desempeño para medir el cumplimiento del servicio y que han sido acordados en el SLA]</i>
<b>Resultados de medición</b>	<b>de la</b>	<i>[Mediciones de la característica empleando las métricas correspondientes]</i>

<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>[Información acerca de su cumplimiento en forma de Se cumple/No se cumple o en forma de porcentaje de cumplimiento]</i>
------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las características de desempeño.*

### 5. Detalle de las metas alcanzadas

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta]</i>
<b>Gestión del Proveedor del servicio</b>	<i>[Descripción breve de cómo opera el proveedor del servicio para alcanzar la meta]</i>
<b>Medido a través de</b>	<i>[Métricas que permiten evaluar su nivel de cumplimiento]</i>
<b>Resultados de la medición</b>	<i>[Mediciones de cada meta empleando las métricas correspondientes]</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>[Información acerca de su cumplimiento en forma de Se cumple/No se cumple o en forma de porcentaje de cumplimiento]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas que hayan sido acordadas con el cliente en el SLA.*

### 6. Detalle de las metas alcanzadas por proveedores internos

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta]</i>
<b>Gestión del Proveedor interno</b>	<i>[Descripción breve de cómo opera el proveedor interno para alcanzar la meta]</i>
<b>Medido a través de</b>	<i>[Métricas que permiten evaluar su nivel de cumplimiento]</i>
<b>Resultados de la medición</b>	<i>[Mediciones de cada meta empleando las métricas correspondientes]</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>[Información acerca de su cumplimiento en forma de Se cumple/No se cumple o en forma de porcentaje de cumplimiento]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas que hayan sido acordadas.*

## 7. Detalle de las metas alcanzadas por proveedores externos

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta]</i>
<b>Gestión del Proveedor externo</b>	<i>[Descripción breve de cómo opera el proveedor externo para alcanzar la meta]</i>
<b>Medido a través de</b>	<i>[Métricas que permiten evaluar su nivel de cumplimiento]</i>
<b>Resultados de la medición</b>	<i>[Mediciones de cada meta empleando las métricas correspondientes]</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>[Información acerca de su cumplimiento en forma de Se cumple/No se cumple o en forma de porcentaje de cumplimiento]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas que hayan sido acordadas.*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.19 INFORME DE EXCEPCIONES

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Reportar las infracciones a lo pactado en la prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los incumplimientos para su pronta solución.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

Informe de excepciones que reúne los reportes: *[Id del Reporte de desempeño de SLA], [Id del Reporte de metas de SLA], [Id de Reporte de metas de OLA] y [Id de Reporte de metas de contratos externos]*

### 4. Detalle del incumplimiento en el logro de características de desempeño

<i>[Característica, por ejemplo disponibilidad]</i>	
<b>Indicadores de desempeño</b>	<i>[Los indicadores de desempeño para la medir el cumplimiento del servicio y que han sido acordados en el SLA]</i>
<b>Resultados de la medición</b>	<i>[Mediciones de la característica empleando los indicadores correspondientes]</i>
<b>Nivel de cumplimiento</b>	<i>[Información acerca de su cumplimiento en forma de Se cumple/No se cumple o en forma de porcentaje de cumplimiento]</i>
<b>Problemas</b>	<i>[Problemas encontrados que impliquen incumplimientos o falencias]</i>

<b>encontrados</b>	<i>en la prestación del servicio]</i>
--------------------	---------------------------------------

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las características de desempeño.*

#### **5. Detalle del incumplimiento por parte del proveedor del servicio**

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta]</i>
<b>Problemas encontrados</b>	<i>[Problemas encontrados que indiquen incumplimientos o falencias en la prestación del servicio]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas acordadas en el SLA que hayan sido incumplidas.*

#### **6. Detalle del incumplimiento por parte de proveedores internos**

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta]</i>
<b>Problemas encontrados</b>	<i>[Problemas encontrados que indiquen incumplimientos o falencias en la prestación del servicio]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas por parte de los proveedores internos que hayan sido incumplidas.*

#### **7. Detalle del incumplimiento por parte de proveedores externos**

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta]</i>
<b>Problemas encontrados</b>	<i>[Problemas encontrados que indiquen incumplimientos o falencias en la prestación del servicio]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas en los contratos externos que hayan sido incumplidas.*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.20 DEFINICIÓN DE QUEJA Y FELICITACIÓN

---

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Definir claramente los casos que puedan catalogarse como situaciones en las que el cliente puede reportar una queja o una felicitación.
<b>2. Objetivo</b>	Pactar y registrar la definición de queja y felicitación con el cliente.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Definición de queja

*[Entre las partes, escribir la definición exactamente de qué es los que se considera una queja]*

### 5. Definición de felicitación

*[Entre las partes, escribir la definición exactamente de qué es los que se considera una felicitación]*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

---

*[Representante del Cliente]*

## B.21 REPORTE DE SATISFACCIÓN

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Informar sobre la percepción subjetiva por parte del cliente sobre el servicio contratado.
<b>2. Objetivo</b>	Identificar aspectos positivos y aspectos negativos del servicio percibidos desde la óptica del cliente.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Descripción del mecanismo ejecutado

*[Realizar en este espacio una breve descripción del mecanismo utilizado para conocer la satisfacción del cliente. Esto se puede realizar por medio de entrevistas, encuestas, reuniones, entre otros]*

### 5. Reporte de satisfacción

Reporte de satisfacción para el servicio pactado en *[Id del SLA]*

<b>Aspecto del servicio</b>	<b>Percepción del cliente</b>
<i>[Mencione cual es el aspecto del servicio cuya opinión desea conocerse, por ejemplo, Disponibilidad, Atención al cliente, Tiempos de respuesta, etc.]</i>	<i>[En este campo indique lo que el cliente manifiesta sentir respecto a este aspecto del servicio]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir los aspectos del servicio que se deseen medir subjetivamente.*

## 6. Quejas y felicitaciones

A partir del listado anterior, clasifique las opiniones del cliente en quejas o felicitaciones

<b>Quejas o aspectos negativos del servicio</b>	<b>Felicitaciones o aspectos positivos del servicio</b>
<i>[Listar los aspectos positivos encontrados, con base en la definición de una felicitación]</i>	<i>[Listar los aspectos negativos encontrados, con base en la definición de una queja]</i>

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

---

*[Representante del Cliente]*

## B.22 REPORTE DE REVISIÓN DE OLA

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Garantizar que lo pactado en el OLA concuerda con lo que la organización proporciona.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar un documento que permita verificar el grado de cumplimiento del OLA.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Estado de las metas de nivel de servicio

Reporte de revisión del *[Id del OLA]*

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta de nivel de servicio]</i>
<b>Se cumple a través de</b>	<i>[Criterio o Medida de cumplimiento acordada]</i>
<b>Estado de la meta</b>	<i>[Medida de cumplimiento obtenida]</i>

\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas que hayan sido acordadas con proveedores internos.

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor interno]*

\_\_\_\_\_  
*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.23 REPORTE DE REVISIÓN DE CONTRATOS EXTERNOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Garantizar que lo pactado en el contrato externo concuerda con lo que la organización proporciona.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar un documento que permita verificar el grado de cumplimiento del contrato externo.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Estado de las metas de nivel de servicio

Reporte de revisión del *[Id del contrato externo]*

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta de nivel de servicio]</i>
<b>Se cumple a través de</b>	<i>[Criterio o Medida de cumplimiento acordada]</i>
<b>Estado de la meta</b>	<i>[Medida de cumplimiento obtenida]</i>

\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas que hayan sido acordadas con proveedores externos.

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor externo]*

\_\_\_\_\_  
*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.24 REPORTE DE REVISIÓN DE SLA

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Garantizar que lo pactado en el SLA concuerda con lo que la organización proporciona.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar un documento que permita verificar el grado de cumplimiento del SLA.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Estado de las metas de nivel de servicio

Reporte de revisión del *[Id del SLA]*

<b>Meta</b>	<i>[Descripción de la meta de nivel de servicio]</i>
<b>Se cumple a través de</b>	<i>[Criterio o Medida de cumplimiento acordada]</i>
<b>Estado de la meta</b>	<i>[Medida de cumplimiento obtenida]</i>

\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir las metas que hayan sido acordadas en el SLA.

*[Añadir información adicional respecto a la percepción subjetiva del cliente acerca del servicio y documentar las no conformidades del cliente]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor del servicio]*

\_\_\_\_\_  
*[Gestor de nivel de servicio]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Cliente]*

## B.25 NO CONFORMIDADES

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Realizar la descripción de las no conformidades surgidas en la prestación del servicio, para su posterior tratamiento.
<b>2. Objetivo</b>	Reportar las no conformidades para que sean analizadas y corregidas.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Listado de no conformidades

*[En esta sección describa las no conformidades presentadas a partir de la revisión de SLA, OLA y contratos de soporte]*

Id de la no conformidad	Descripción
<i>[Id]</i>	<i>[Describa ampliamente la situación en la que se presenta la no conformidad. Tenga en cuenta que las no conformidades se pueden presentar a partir de incumplimientos al cliente por parte del proveedor del servicio, o a partir de incumplimientos por parte de proveedores internos y/o externos en los contratos firmados con el proveedor del servicio]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir las no conformidades encontradas con el servicio.*

*[Parte responsable de tratar la no conformidad][Parte que reporta la no conformidad]*

## B.26 PLAN DE ACCIÓN

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Contrarrestar las consecuencias negativas que surgen de las no conformidades.
<b>2. Objetivo</b>	Informar al cliente acerca de las acciones que debe ejecutar mientras se resuelven las no conformidades.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Acciones a tener en cuenta

Plan de acción para las no conformidades *[Id de No conformidades]*

Ante el problema	Debe realizar	Mientras la organización
<i>[Especifique el problema que causa la no conformidad]</i>	<i>[Mencione lo que debe de hacer el cliente para que sus operaciones se vean mínimamente afectadas y el impacto del problema se reduzca]</i>	<i>[Mencione lo que está haciendo o tiene planeado hacer la organización para resolver lo más prontamente posible la no conformidad con el servicio]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir los problemas que causan las no conformidades*

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.27 LISTADO DE NO CONFORMIDADES

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Documentar el procedimiento efectuado para la evaluación de no conformidades.
<b>2. Objetivo</b>	Realizar una clasificación de las no conformidades de acuerdo a su impacto y prioridad para una óptima prestación del servicio.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Análisis del impacto

Este análisis es realizado sobre las no conformidades descritas en *[Id de No conformidades]*

<b>Id de la no conformidad</b>	<b>Impacto en la prestación del servicio</b>
<i>[Id]</i>	<i>[Describir el impacto que la no conformidad ]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir las no conformidades*

### 5. Priorización de las no conformidades

<b>Id de la no conformidad</b>	<b>Priorización de las no conformidades</b>	<b>Causas</b>	<b>Tendencia</b>
<i>[Id]</i>	<i>[Determinar un valor de prioridad para la no conformidad. Este debe]</i>	<i>[Describir las causas de la no conformidad]</i>	<i>[Describir con qué frecuencia anteriormente se han]</i>

	<i>estar entre Alto   Medio   Bajo]</i>		<i>presentado este tipo de no conformidad, en caso de que se hayan presentado]</i>
--	---------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir las no conformidades*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.28 MODIFICACIONES A OLA

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Conocer cómo van a ser solucionadas las no conformidades presentadas en la relación proveedor-proveedor interno.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar las soluciones y cambios pertinentes en los OLA para solventar las no conformidades presentadas en la relación proveedor-proveedor interno.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Cambios a realizar

Modificaciones al *[Id del OLA]*

Id de la no conformidad	Responsable	Solución
<i>[Id]</i>	<i>[Responsable de la no conformidad]</i>	<i>[Describir la solución que debe ejecutarse y los cambios pertinentes en el documento]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir las soluciones a las no conformidades*

\_\_\_\_\_ *[Representante del Proveedor interno]*

\_\_\_\_\_ *[Gestor de nivel de servicio]*

## B.29 MODIFICACIONES A CONTRATOS EXTERNOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Conocer cómo van a ser solucionadas las no conformidades presentadas en la relación proveedor-proveedor externo.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar las soluciones y cambios pertinentes en los contratos externos para solventar las no conformidades presentadas en la relación proveedor-proveedor externo.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Cambios a realizar

Modificaciones al *[Id del contrato externo]*

<b>Id de la no conformidad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Solución</b>
<i>[Id]</i>	<i>[Responsable de la no conformidad]</i>	<i>[Describir la solución que debe ejecutarse y los cambios pertinentes en el documento]</i>

\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir las soluciones a las no conformidades

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor externo]*

\_\_\_\_\_  
*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.30 MODIFICACIONES A SLA

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Conocer cómo van a ser solucionadas las no conformidades presentadas en la relación proveedor-cliente.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar las soluciones y cambios pertinentes en el SLA para solventar las no conformidades presentadas en la relación proveedor-cliente.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Cambios a realizar

Modificaciones al *[Id del SLA]*

Id de la no conformidad	Responsable	Solución
<i>[Id]</i>	<i>[Responsable de la no conformidad]</i>	<i>[Describir la solución que debe ejecutarse y los cambios pertinentes en el documento]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir las soluciones a las no conformidades*

*[Representante del Proveedor del servicio]*

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.31 ACCIONES DE MEJORA

---

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Identificar oportunidades de mejorar la prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Registrar los aspectos que pueden ser mejorados.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Acciones de mejora

Acciones de mejora identificadas en el análisis de *[Id de Listado de no conformidades]*

*[Con base en el documento Listado de no conformidades, enumere las posibles acciones de mejora agregando una descripción acerca de los aspectos del servicio que son susceptibles a mejorar junto con la razón de por qué se necesita dicha mejora]*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.32 REGISTRO DE CAMBIOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Tener evidencia de los cambios que se han requerido en los acuerdos durante la prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Mantener un registro de los cambios que han sido necesarios en los acuerdos para mantener una prestación óptima del servicio.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Registro de cambios

En esta tabla se consignan las solicitudes de modificación a los documentos *[Id de Modificaciones a SLA | Id de Modificaciones a OLA | Id de Modificaciones a contratos externos]*

Id	Documento	Cambio realizado
<i>[Id del cambio]</i>	<i>[SLA   OLA   Contrato externo]</i>	<i>[Si   No]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir todos los cambios*

*[Gestor de cambios]*

## B.33 EVALUACIÓN DE SOLICITUDES DE CAMBIO

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Priorizar la realización de cambios en los acuerdos, de acuerdo a las implicaciones de cada cambio.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar cómo se ha priorizado la ejecución de los cambios.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Evaluación de las solicitudes de cambio

Evaluación de los cambios encontrados en el registro *[Id del Registro de cambios]*

<b>Id</b>	<i>[Id del cambio]</i>
<b>Impacto</b>	<i>[Impacto que el cambio puede traer a la prestación del servicio]</i>
<b>Riesgos</b>	<i>[Riesgos de realizar el cambio en la prestación del servicio]</i>
<b>Beneficios</b>	<i>[Beneficios de realizar el cambio en la prestación del servicio]</i>
<b>Partes involucradas</b>	<i>[Partes involucradas al momento de realizar el cambio]</i>
<b>Prioridad</b>	<i>[Alto   Medio   Bajo]</i>

*\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir todos los cambios*

---

*[Gestor de cambios]*

## B.34 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE CAMBIOS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Determinar los aspectos a tener en cuenta para implementar cambios en la prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Conocer en detalle cómo se realizarán los cambios en el servicio.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Plan de implementación

Plan de implementación para los cambios evaluados en *[Id de Evaluación de solicitudes de cambio]*

<b>Id</b>	<b>Factibilidad</b>	<b>Implementación</b>	<b>Cambio aprobado</b>
<i>[Id del cambio]</i>	<i>[Describir qué tan factible es realizar el cambio en el documento]</i>	<i>[Describir la implementación a los documentos]</i>	<i>[Si   No]</i>

\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir todos los cambios

\_\_\_\_\_  
*[Gestor de cambios]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Cliente]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor del servicio]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor interno]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor externo]*

## B.35 INFORMACIÓN SOBRE LOS CAMBIOS EN EL SERVICIO

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Concientizar al cliente acerca del impacto que puede traer los cambios en el servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Informar al cliente acerca de las acciones que debe ejecutar mientras se resuelven las no conformidades.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Cambios en el servicio

En búsqueda de atender las no conformidades expresadas, los siguientes cambios han sido realizados en el servicio.

<b>Cambio</b>	<i>[Describa los cambios que se harán en el servicio]</i>
<b>Beneficios</b>	<i>[Mencione los beneficios para el cliente]</i>
<b>Para solventar</b>	<i>[Mencione cual es el problema o no conformidad que se busca solucionar con el cambio]</i>
<b>Información adicional</b>	<i>[Mencione que consecuencias se generan con el cambio, por ejemplo aumento de costos, demoras para cumplir las metas, etc.]</i>

\*Añadir tantas tablas como sean necesarias para incluir los cambios

\_\_\_\_\_  
*[Gestor de cambios]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Cliente]*

## B.36 ANÁLISIS DE MEJORAS

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Lograr identificar las claves para la mejora en la prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Detallar las acciones de mejora del servicio.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Análisis

En esta sección se amplía la información de cada acción de mejora encontrada en *[Id Acciones de mejora]*

<b>Resumen de la mejora</b>	<i>[Resume en forma de acción la mejora para el servicio, por ejemplo: Aumentar la capacidad del nivel de servicio]</i>
<b>Pasos para su realización</b>	<i>[Mencione como podría materializarse o concretarse la mejora]</i>
<b>Responsables</b>	<i>[Especifique los roles que deberían trabajar para lograr la mejora]</i>
<b>Beneficios</b>	<i>[Mencione los beneficios a corto y largo plazo para la organización si se implementa dicha mejora]</i>
<b>Costos</b>	<i>[Especifique una estimación de costos en cuanto a tiempo, recursos y capital necesario para implementar la mejora. Mencione también si es necesaria la adquisición de nuevos elementos, p ej. equipos o la contratación de personal adicional]</i>

\*Añada tantas tablas como sean necesarias para incluir las acciones de mejora.

## **5. Entradas aprobadas para el plan de mejora**

*[De acuerdo al análisis presentado anteriormente mencione las mejoras que serán implementadas en el Plan General de Mejora, en base a los criterios de la organización. Use para ello el resumen de la mejora, por ejemplo: Ofrecer un centro de atención al cliente vía web]*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.37 ENTRADAS PARA EL PLAN DE MEJORA

---

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>Referencias</b>	<i>[Identificador(es) de documento(s) referenciado(s)]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Proveer entradas desde la gestión de nivel de servicio para el plan general de mejora de la organización.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los aspectos que han sido considerados como susceptibles a mejorar.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Mejoras aprobadas para el plan de mejora

Mejoras resultantes del análisis hecho en *[Id Análisis de mejoras]*

*[En esta sección enumere las mejoras que han sido aprobadas referenciando el documento Análisis de Mejoras]*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

## B.38 LECCIONES APRENDIDAS

---

ID	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
ÚLTIMOS CAMBIOS	RESPONSABLE	FECHA DE MODIFICACIÓN
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Evaluar en retrospectiva las experiencias surgidas durante la prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los conocimientos y experiencias adquiridas por la organización para identificar oportunidades de mejorar aspectos del servicio.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Servicios relacionados

*[Especifique el servicio cuya prestación motiva la redacción de este documento. Incluya detalles como el cliente, los proveedores externos y las metas de nivel de servicio contratadas]*

### 5. Lecciones aprendidas

*[De acuerdo a todas las experiencias que surgieron a partir de la firma del contrato de prestación del servicio, mencione las situaciones enriquecedoras y comprometedoras para la organización presentadas mientras el servicio estaba siendo operado para cumplir con los requisitos pactados con el cliente. Incluya al final un análisis de dichas situaciones y sintetícelo en forma de lecciones aprendidas]*

---

*[Gestor de nivel de servicio]*

Los siguientes dos productos de trabajo pertenecían a la primera versión del procedimiento, pero en la versión definitiva ya no se tendrán en cuenta.

### B.39 LISTA DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Seleccionar y acordar qué servicios serán puestos a disposición para ser entregados a los clientes teniendo en cuenta las capacidades de la organización.
<b>2. Objetivo</b>	Elaborar una lista con los servicios que se incluirán en el catálogo.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

#### 4. Lista de servicios del catálogo

<b>Nombre del servicio</b>	<b>Descripción breve del servicio</b>
<i>[Nombre del primer servicio]</i>	<i>[Descripción breve del primer servicio]</i>

\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir los servicios

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor del servicio]*

\_\_\_\_\_  
*[Representante del Proveedor interno]*

## B.40 DESCRIPCIÓN DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO

<b>ID</b>	<i>[Identificador de plantilla]</i>	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
<i>[Descripción de cambios en el documento]</i>	<i>[Rol que realiza la modificación al documento]</i>	<i>[Fecha de creación y/o modificación del documento]</i>

<b>1. Propósito</b>	Establecer y especificar la descripción, las metas, los puntos de contacto y las horas de servicio para el <i>[nombre del servicio]</i> .
<b>2. Objetivo</b>	Realizar la descripción de los atributos clave para el <i>[nombre del servicio]</i> que se incluirá en el catálogo de servicios.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Atributos del *[Nombre del servicio]*

<b>Descripción</b>	<i>[Descripción completa del servicio]</i>
<b>Metas</b>	<i>[Objetivos que se pretenden cumplir con la prestación del servicio]</i>
<b>Puntos de contacto</b>	<i>[Detalles de contacto en caso emergencias o problemas presentados con el servicio]</i>
<b>Horas de servicio y excepciones</b>	<i>[Horas en las que el servicio estará disponible y casos de excepciones]</i>
<b>Servicios relacionados</b>	<i>[Servicios que tienen alguna relación con el servicio actual]</i>

### 5. Niveles de servicio

<b>Nivel de servicio</b>	<b>Componentes</b>	<b>Criterios de aceptabilidad</b>
<i>[Primer nivel]</i>	<i>[Componentes del primer nivel]</i>	<i>[Criterios para el primer nivel]</i>

*\*Añadir tantas filas como sean necesarias para incluir los niveles de servicio*

*[Cualquier consideración general, aclaración o complemento a la información relacionada con los niveles de servicio describirla en este espacio]*

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

## **Anexo C. Productos de trabajo resultantes de la aplicación del procedimiento a la metodología Agile MANTEMA**

C.1	Catálogo de servicios .....	84
C.2	Lista de servicios a prestar.....	89
C.3	Lista de requisitos .....	91
C.4	SLR .....	92
C.5	Nivel de servicio .....	96
C.6	SLA .....	99
C.7	Lista de proveedores internos seleccionados .....	103
C.8	OLA .....	104
C.9	Lista de servicios de la organización.....	107
C.10	Descripción de atributos del servicio .....	108

## C.1 CATÁLOGO DE SERVICIOS

ID	CS	
ÚLTIMOS CAMBIOS	RESPONSABLE	FECHA DE MODIFICACIÓN
Creación del documento	Proveedor del servicio	02-Mar-2014
Revisión y mantenimiento del catálogo	Proveedor del servicio Cliente	03-Mar-2014

<b>1. Propósito</b>	Estructurar la información registrada de cada servicio y organizarla dentro de un catálogo de servicios.
<b>2. Objetivo</b>	Presentar la información del catálogo de servicios a los clientes y proveedores.
<b>3. Definiciones</b>	

### 4. Servicios ofrecidos por la organización

<b>Nombre del servicio</b>	Servicio de mantenimiento de software
<b>Descripción</b>	<p>El servicio de mantenimiento de software ofrecido está basado en la metodología Agile MANTEMA, orientándose a pequeñas empresas desarrolladoras de software que deseen o necesiten ejecutar el mantenimiento de sus productos software por medio de terceros, ya sea por cuestiones de falta de tiempo, falta de mecanismos efectivos para llevar a cabo el mantenimiento, o para evitar el esfuerzo que conlleva el mantenimiento de software, de manera tal que dicho esfuerzo sea dedicado a labores más productivas en la organización como desarrollar nuevos productos, en lugar de permanecer corrigiendo fallas de los productos liberados.</p> <p>Dentro de esta metodología se cuenta con los siguientes elementos:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un proceso: guía detallada para la gestionar y llevar a cabo el mantenimiento de software paso a paso. Este proceso describe las actividades que apoyan los diferentes tipos de mantenimiento (urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, preventivo y adaptativo).</li> <li>• Niveles de servicio: por medio de los cuales se establece los tipos de mantenimiento que se ofrecen en cada nivel de servicio, junto con los procesos básicos auxiliares que apoyan este tipo de mantenimiento.</li> <li>• Niveles de realización del proceso: a través de estos, los procesos auxiliares básicos de apoyo y gestión son agrupados.</li> <li>• Niveles de capacidad del proceso: por medio de estos se refuerza la capacidad de los procesos implicados en el mantenimiento del software.</li> </ul>		
<b>Metas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar la oportunidad a la organización adquiriente que se desprenda de las labores de mantenimiento para centrarse en asuntos más productivos para ella.</li> <li>• Ofrecer al cliente el o los tipos de mantenimiento que más se ajusten a sus necesidades.</li> <li>• Proveer el mantenimiento de una manera ágil a las pequeñas organizaciones.</li> </ul>		
<b>Puntos de contacto</b>	<p><i>[Los detalles de contacto dada cualquier situación extraordinaria presentada con el servicio de mantenimiento deben ser definidos a criterio de la empresa prestadora del servicio. Se sugiere que haya por lo menos un contacto con disponibilidad 24/7 para dar solución a las situaciones presentadas]</i></p>		
<b>Horas de servicio y excepciones</b>	<p><i>[Las horas en las que el servicio estará disponible son definidas por la organización prestadora del servicio, igual que los casos de excepciones a estos horarios]</i></p>		
<b>Niveles de servicio</b>			
<b>Nivel de servicio</b>	<b>Componentes</b>	<b>Criterios de aceptabilidad</b>	<b>Precio</b>
Básico PL1 CL1	Mantenimiento urgente correctivo. Procesos auxiliares	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para el tipo de	<i>[Precio para este</i>

	OPE.2 y SUP.9 Nivel de capacidad 1.	mantenimiento urgente correctivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2 y SUP.9 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.	<i>nivel]</i>
Intermedio PL1 CL1	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfecto. Procesos auxiliares OPE.2 y SUP.9 Nivel de capacidad 1.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfecto y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2 y SUP.9 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.	<i>[Precio para este nivel]</i>
Intermedio PL2 CL1	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfecto. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 Nivel de capacidad 1.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfecto y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.	<i>[Precio para este nivel]</i>
Intermedio PL2 CL2	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfecto. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 con nivel de capacidad 2.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfecto y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 2.	<i>[Precio para este nivel]</i>
Avanzado PL1 CL1	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfecto, adaptativo y preventivo. Procesos auxiliares OPE.2 y SUP.9 Nivel de capacidad 1.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfecto, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2 y SUP.9 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de	<i>[Precio para este nivel]</i>

		capacidad 1.	
Avanzado PL2 CL1	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 Nivel de capacidad 1.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.	<i>[Precio para este nivel]</i>
Avanzado PL3 CL1	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8, SUP.1, SUP.10 y MAN.3 Nivel de capacidad 1.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8, SUP.1, SUP.10 y MAN.3 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.	<i>[Precio para este nivel]</i>
Avanzado PL2 CL2	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 con nivel de capacidad 2.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 2.	<i>[Precio para este nivel]</i>
Avanzado PL3 CL2	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8, SUP.1, SUP.10 y MAN.3 con	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8, SUP.1, SUP.10 y MAN.3 de la norma ISO	<i>[Precio para este nivel]</i>

	nivel de capacidad 2.	15504-5:2006 con un nivel de capacidad 2.	
<p>Los niveles de servicio no sólo ofrecen tipos determinados de mantenimiento, sino que también establecen procesos básicos auxiliares que apoyan cada uno de estos tipos de mantenimiento. Dichos procesos auxiliares son agrupados en niveles de realización (PL), los cuales establecen qué procesos auxiliares deben definirse y ponerse en práctica para fortalecer el proceso de mantenimiento por medio de prácticas de apoyo y gestión. Hay tres niveles de realización definidos en Agile MANTEMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PL1:</b> Implementa los procesos auxiliares OPE.2 (Soporte al cliente) y SUP.9 (Gestión de resolución de problemas).</li> <li>• <b>PL2:</b> Implementa los procesos auxiliares de PL1 más SUP.8 (Gestión de la configuración) y SUP.1 (Aseguramiento de la calidad).</li> <li>• <b>PL3:</b> Implementa los procesos auxiliares de PL2 más SUP.10 (Gestión de peticiones de cambio) y MAN.3 (Gestión de proyectos).</li> </ul> <p>Los procesos auxiliares se pueden fortalecer y potenciar mediante los siguientes niveles de capacidad (CL):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>CL1:</b> Nivel realizado. Se alcanza mediante el logro del atributo de proceso PA 1.1 Realización del proceso.</li> <li>• <b>CL2:</b> Nivel gestionado. Se alcanza mediante el logro de los atributos de proceso PA 2.1 Gestión de la realización y PA 2.2 Gestión del producto de trabajo.</li> </ul>			

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

## C.2 LISTA DE SERVICIOS A PRESTAR

<b>ID</b>	LSP-001	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
Creación del documento	Proveedor del servicio	03-Mar-2014

<b>1. Propósito</b>	Seleccionar y acordar qué servicios serán prestados a los clientes mediante una revisión del catálogo de servicios.
<b>2. Objetivo</b>	Elaborar una lista con los servicios que serán contratados por el cliente.
<b>3. Definiciones</b>	

### 4. Lista de servicios contratados por el cliente

Nombre del servicio	Descripción del servicio
Servicio de mantenimiento de software	<p>El servicio de mantenimiento de software ofrecido está basado en la metodología Agile MANTEMA, orientándose a pequeñas empresas desarrolladoras de software que deseen o necesiten ejecutar el mantenimiento de sus productos software por medio de terceros, ya sea por cuestiones de falta de tiempo, falta de mecanismos efectivos para llevar a cabo el mantenimiento, o para evitar el esfuerzo que conlleva el mantenimiento de software, de manera tal que dicho esfuerzo sea dedicado a labores más productivas en la organización como desarrollar nuevos productos, en lugar de permanecer corrigiendo fallas de los productos liberados.</p> <p>Dentro de esta metodología se cuenta con los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Un proceso: guía detallada para la gestionar y llevar a cabo el mantenimiento de software paso a paso. Este proceso describe las actividades que apoyan los</li> </ul>

	<p>diferentes tipos de mantenimiento (urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, preventivo y adaptativo).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Niveles de servicio: por medio de los cuales se establece los tipos de mantenimiento que se ofrecen en cada nivel de servicio, junto con los procesos básicos auxiliares que apoyan este tipo de mantenimiento.</li><li>● Niveles de realización del proceso: a través de estos, los procesos auxiliares básicos de apoyo y gestión son agrupados.</li><li>● Niveles de capacidad del proceso: por medio de estos se refuerza la capacidad de los procesos implicados en el mantenimiento del software.</li></ul>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

---

*[Representante del Cliente]*

### C.3 LISTA DE REQUISITOS

<b>ID</b>	LR-001	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
Creación del documento	Proveedor del servicio	03-Mar-2014

<b>1. Propósito</b>	Recolectar los requisitos que tiene el cliente y llegar a un consenso sobre ellos con el fin de ofrecer el nivel de servicio adecuado.
<b>2. Objetivo</b>	Elaborar una lista con los requisitos al momento de contratar el servicio.
<b>3. Definiciones</b>	

#### 4. Lista de requisitos

<b>Id</b>	<b>Descripción breve</b>
req-001	El software del cliente presentó un error que impide el funcionamiento normal del sistema y el tiempo de solución es crítico.
req-002	El software del cliente presentó un error que no bloquea el funcionamiento normal del sistema y el tiempo de solución no es crítico.
req-003	El cliente necesita añadir nuevas funcionalidades a su software.
req-004	El cliente necesita modificar su software para mejorar su mantenibilidad y propiedades de calidad.
req-005	El cliente necesita migrar su software de entorno de ejecución.

\_\_\_\_\_  
[Representante del Proveedor del servicio]

\_\_\_\_\_  
[Representante del Cliente]

## C.4 SLR

<b>ID</b>	SLR-001	
<b>Referencias</b>	LR-001	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
Creación del documento	Proveedor del servicio	03-Mar-2014

<b>1. Propósito</b>	Revisar y refinar la lista de requisitos para elaborar un documento formal en donde se vean reflejados los requisitos del cliente al momento de contratar el servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Describir con más detalle los requisitos para plantear la solución requerida por el cliente.
<b>3. Definiciones</b>	

### 4. Descripción de requisitos

Esta descripción hace referencia a los requisitos listados en el documento *LR-001*

<b>ID</b>	req-001
<b>Requisito</b>	El software del cliente presentó un error que impide el funcionamiento normal del sistema y el tiempo de solución es crítico.
<b>Descripción</b>	Debido a que se presentó un error crítico, el sistema no está funcionando normalmente y es necesaria su inmediata atención con el fin de repararlo lo más pronto posible ya que muchas personas dependen de su correcto funcionamiento.
<b>Diagnóstico</b>	Según la naturaleza de este requisito, la organización puede proporcionar para su realización un mantenimiento de tipo urgente correctivo.
<b>Criticidad</b>	<i>[Dependiendo del tipo de mantenimiento que se necesite para satisfacer este requisito, mencione la criticidad de la siguiente manera:</i>

	<p><i>Urgente correctivo: Alto</i>  <i>No urgente: Medio</i>  <i>Perfectivo: Medio</i>  <i>Preventivo: Bajo</i>  <i>Adaptativo: Bajo]</i>  Alto.</p>
<b>Impacto</b>	<p><i>[Mencione el impacto que trae para la organización mantenedora la ejecución de mecanismos para cumplir con este requisito, por ejemplo: Reducción de personal disponible para atender nuevas solicitudes o Subcontratación del servicio]</i></p>

<b>ID</b>	req-002
<b>Requisito</b>	El software del cliente presentó un error que no bloquea el funcionamiento normal del sistema y el tiempo de solución no es crítico.
<b>Descripción</b>	El error presentado en el sistema no es considerado crítico debido a que no bloquea ni interrumpe su normal funcionamiento. Además no es necesaria una atención inmediata ya que las partes afectadas del sistema no son las principales y puede seguir ejecutando la mayoría de sus funciones.
<b>Diagnóstico</b>	Según la naturaleza de este requisito, la organización puede proporcionar para su realización un mantenimiento de tipo No urgente correctivo.
<b>Criticidad</b>	Medio.
<b>Impacto</b>	<p><i>[Mencione el impacto que trae para la organización mantenedora la ejecución de mecanismos para cumplir con este requisito, por ejemplo: Reducción de personal disponible para atender nuevas solicitudes o Subcontratación del servicio]</i></p>

<b>ID</b>	req-003
<b>Requisito</b>	El cliente necesita añadir nuevas funcionalidades a su software.
<b>Descripción</b>	Debido a cambios en los requerimientos, el cliente necesita añadir nuevos módulos a su sistema para satisfacer a sus clientes. Estas nuevas funcionalidades pueden llegar a afectar de algún modo la operación normal del software y el cliente quiere estar seguro de

	que esto no suceda.
<b>Diagnóstico</b>	Según la naturaleza de este requisito, la organización puede proporcionar para su realización un mantenimiento de tipo Perfectivo.
<b>Criticidad</b>	Medio.
<b>Impacto</b>	<i>[Mencione el impacto que trae para la organización mantenedora la ejecución de mecanismos para cumplir con este requisito, por ejemplo: Reducción de personal disponible para atender nuevas solicitudes o Subcontratación del servicio]</i>

<b>ID</b>	req-004
<b>Requisito</b>	El cliente necesita modificar su software para mejorar su mantenibilidad y propiedades de calidad.
<b>Descripción</b>	Debido a que en el ciclo de desarrollo ejecutado por el cliente para su producto software, no se tuvieron en cuenta aspectos de mantenibilidad, es necesario agregar estas características de calidad con el fin de evitar grandes esfuerzos al efectuar mantenimientos futuros del producto.
<b>Diagnóstico</b>	Según la naturaleza de este requisito, la organización puede proporcionar para su realización un mantenimiento de tipo Preventivo.
<b>Criticidad</b>	Bajo.
<b>Impacto</b>	<i>[Mencione el impacto que trae para la organización mantenedora la ejecución de mecanismos para cumplir con este requisito, por ejemplo: Reducción de personal disponible para atender nuevas solicitudes o Subcontratación del servicio]</i>

<b>ID</b>	req-005
<b>Requisito</b>	El cliente necesita migrar su software de entorno de ejecución.
<b>Descripción</b>	Debido a nuevas disposiciones, el cliente necesita cambiar su software a otro sistema operativo. El cliente necesita tener plena confianza de que su software se adaptará perfectamente en el entorno de ejecución del nuevo sistema operativo y no presentará fallos inesperados.

<b>Diagnóstico</b>	Según la naturaleza de este requisito, la organización puede proporcionar para su realización un mantenimiento de tipo Adaptativo.
<b>Criticidad</b>	Bajo.
<b>Impacto</b>	<i>[Mencione el impacto que trae para la organización mantenedora la ejecución de mecanismos para cumplir con este requisito, por ejemplo: Reducción de personal disponible para atender nuevas solicitudes o Subcontratación del servicio]</i>

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

---

*[Representante del Cliente]*

## C.5 NIVEL DE SERVICIO

---

<b>ID</b>	NS-001	
<b>Referencias</b>	SLR-001	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
Creación del documento	Proveedor del servicio	04-Mar-2014

<b>1. Propósito</b>	Identificar en base a los requisitos del cliente, el nivel de servicio que debería pactarse con el proveedor, para el servicio que se va a contratar.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar el nivel de servicio adecuado para satisfacer los requisitos que el cliente desea cumplir al contratar el servicio.
<b>3. Definiciones</b>	

### 4. Selección del Nivel de servicio

De acuerdo al análisis de los requisitos plasmados en *SLR-001* y a los niveles de servicio existentes, se tiene que existen las siguientes alternativas para efectuar el mantenimiento requerido.

req-001: Se puede cumplir con:

- nivel de servicio básico con el nivel de realización PL1 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio intermedio con nivel de realización PL1 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio intermedio con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio intermedio con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL2
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL1 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL1

- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL2
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL2

req-002: Se puede cumplir con:

- nivel de servicio intermedio con nivel de realización PL1 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio intermedio con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio intermedio con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL2
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL1 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL2
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL2

req-003: Se puede cumplir con:

- nivel de servicio intermedio con nivel de realización PL1 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio intermedio con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio intermedio con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL2
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL1 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL2

CL2

- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL2

req-004: Se puede cumplir con:

- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL1 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL2
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL2

req-005: Se puede cumplir con:

- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL1 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL1
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL2 y nivel de capacidad CL2
- nivel de servicio avanzado con nivel de realización PL3 y nivel de capacidad CL2

Teniendo en cuenta las características de cada nivel de servicio, el cliente conviene con el proveedor que el servicio que el nivel de servicio adecuado para sus necesidades es el nivel *[básico PL1 CL1 | intermedio PL1 CL1 | intermedio PL2 CL1| intermedio PL2 CL2 | avanzado PL1 CL1| avanzado PL2 CL1 | avanzado PL3 CL1 | avanzado PL2 CL2 | avanzado PL3 CL2]*

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

---

*[Representante del Cliente]*

## C.6 SLA

<b>ID</b>	SLA-001	
<b>Referencias</b>	NS-001	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
Creación del SLA piloto	Proveedor del servicio	04-Mar-2014
Ajuste y monitoreo del SLA piloto	Proveedor del servicio Cliente	05-Mar-2014
Formalización y acuerdo del SLA	Proveedor del servicio Cliente	06-Mar2014

<b>1. Propósito</b>	Formalizar la prestación del servicio por medio de un acuerdo de responsabilidades entre el cliente y el proveedor.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los aspectos involucrados y obligaciones en la prestación del servicio.
<b>3. Definiciones</b>	

### 4. Contenido del documento

Acuerdo para el nivel de servicio pactado en el documento *NS-001*

<b>Descripción breve del servicio y alcance del mismo</b>
<p>El servicio de mantenimiento prestado por la organización se basa en la metodología de mantenimiento Agile MANTEMA, la cual ofrece un enfoque ágil para la realización del mantenimiento de productos software, ya sea de tipo urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, preventivo y adaptativo. Como tal, el servicio proporciona todos los elementos necesarios para que el cliente pueda efectuar el mantenimiento de sus productos software por medio de una planificación detallada en la que se gestionan todos los aspectos del tipo de mantenimiento requerido. El alcance del servicio cubre la realización de todas las actividades necesarias para la entrega del nivel de servicio acordado entre las partes.</p>
<b>Período de validez y/o mecanismo de control de cambios del SLA</b>

<p>El servicio de mantenimiento se empezará a entregar a partir de la fecha [<i>fecha de inicio del mantenimiento</i>] y se dará por finalizado una vez el cliente esté conforme con las modificaciones realizadas a su producto software. Las solicitudes de cambio para el SLA serán presentadas en la reunión entre el proveedor y el cliente y serán aprobados por estas partes.</p>
<p><b>Detalles sobre la autorización</b></p>
<p><i>[Especifique información relevante de las partes que firman el documento tal como nombre, NIT, correo, dirección de la organización, teléfono de contacto, página web ]</i></p>
<p><b>Descripción breve de las comunicaciones, incluida la generación de informes</b></p>
<p>El cliente y el proveedor del servicio realizarán reuniones de reunión del servicio cada [<i>frecuencia con la que se harán las reuniones</i>] a partir de la firma del presente contrato. En dicha reunión se discutirá el cumplimiento por parte de la organización, del SLA en base a los informes de monitoreo de nivel de servicio.</p>
<p><b>Datos de contacto de las personas autorizadas a actuar ante emergencias, participar en la resolución de incidencias y problemas, así como en la recuperación del servicio o en la aplicación de soluciones temporales</b></p>
<p><i>[Mencione los datos de contacto que faciliten la ubicación de personal de soporte (teléfonos, fax, correos electrónicos)]</i></p>
<p><b>Horario de servicio</b></p>
<p><i>[Por ejemplo de 09:00 h a 17:00 h, excepciones al mismo (por ejemplo fines de semana o periodos vacacionales), períodos críticos para el negocio y cobertura fuera del horario. Este horario depende exclusivamente del nivel de servicio a pactar]</i></p>
<p><b>Interrupciones planificadas y acordadas, incluido el aviso que se debe dar y número por periodo</b></p>
<p><i>[Mencione las fechas en las que el servicio deba ser suspendido temporal y planificadamente, así como también la duración de estas interrupciones]</i></p>
<p><b>Responsabilidades del cliente</b></p>
<p>Financiación del proyecto  Retorno de la inversión del proyecto  Lanzamiento del proyecto.  Proporcionar la información necesaria acerca del funcionamiento de su producto software.  Asistir a la reunión de revisión del contrato.</p>

<b>Responsabilidades y obligaciones del proveedor del servicio</b>
Preparar el proceso y establecer las normas y procedimientos necesarios para aplicar la metodología de mantenimiento. Mantener una comunicación efectiva con el cliente. Realizar los procesos de soporte para el nivel de servicio acordado Entregar la documentación necesaria al cliente.
<b>Procesos de escalado y notificación</b>
<i>[Especifique el proceso a través del cual los incidentes, las quejas y problemas en la prestación del servicio serán manejados por la organización y quienes actuarán en ello. Incluya si es necesario a los proveedores externos]</i>
<b>Procedimientos de reclamación</b>
El cliente notificará las reclamaciones que tenga que hacer sobre la prestación del servicio, en la reunión de revisión del SLA.
<b>Metas del servicio</b>
Informar del estado del software al cliente en un periodo de [x] días Actuar con la rapidez respectiva dependiendo del tipo de mantenimiento requerido (si es de tipo urgente correctivo la planificación omite algunas actividades con el fin de solucionar lo más pronto el problema, la metodología estipula ciclos de entre 1 y 7 días para mantenimiento urgente correctivo y para los otros entre 8 y 15 días). Validar el funcionamiento del software mantenido con el cliente. Documentar el manual de usuario que recopila las modificaciones realizadas al producto software.
<b>Límites de la carga de trabajo (superior e inferior)</b>
<i>[Especifique la carga de trabajo mínima y máxima que debe soportar el servicio de mantenimiento teniendo en cuenta el nivel de servicio acordado en términos de personal dedicado al mantenimiento e intensidad horaria]</i>
<b>Indicadores de desempeño del servicio</b>
<i>[Los siguientes son ejemplos de indicadores de desempeño para la medición del cumplimiento de las metas del servicio de mantenimiento</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Número de nuevas líneas de código agregadas</i></li> <li>• <i>Número de módulos del sistema sobre los que se está trabajando</i></li> <li>• <i>Número de fallos encontrados</i></li> <li>• <i>Número de fallos corregidos</i></li> <li>• <i>Número de nuevas funcionalidades agregadas]</i></li> </ul>

<b>Acciones a llevar a cabo en caso de interrupción del servicio</b>
<i>[Especifique un plan de contingencia para afrontar las interrupciones en el servicio]</i>
<b>Glosario de términos</b>
<i>[Defina en esta sección conceptos relevantes cuyo significado debe quedar claro para evitar ambigüedades y/o malinterpretaciones]</i>
<b>Servicios de soporte y otros relacionados con el propio servicio</b>
<i>[Especifique los servicios que soportan o conforman el servicio que el cliente obtiene directamente. Mencione los proveedores internos y externos]</i>
<b>Excepciones a las cláusulas incluidas en el SLA</b>
<i>[Especifique las acciones a llevarse a cabo cuando se presenten situaciones que no están descritas en el presente acuerdo]</i>

El proveedor de servicio y el cliente se comprometen con la firma de este acuerdo, a realizar todo lo pertinente para cumplir con las cláusulas establecidas.

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

---

*[Representante del Cliente]*

## C.7 LISTA DE PROVEEDORES INTERNOS SELECCIONADOS

<b>ID</b>	LPIS-001	
<b>Referencias</b>	SLR-001	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
Creación del documento	Proveedor del servicio	21-Mar-2014

<b>1. Propósito</b>	Identificar los proveedores internos idóneos dentro de la organización para lograr una efectiva prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los aspectos importantes para garantizar el cumplimiento efectivo por parte de proveedores internos.
<b>3. Definiciones</b>	<i>[Descripción de términos relevantes, que sean desconocidos o poco claros]</i>

### 4. Selección de proveedores internos

En base a los requisitos pactados en el documento *SLR-001*, los siguientes son los proveedores internos que la organización considera necesarios para una óptima ejecución del servicio.

<b>Dependencia</b>	Equipo de mantenimiento
<b>Función dentro de la organización</b>	Realizar todo el proceso de mantenimiento a un producto software, en base al nivel de servicio y tipo de mantenimiento requerido.
<b>Responsable</b>	<i>[Líder o responsable del equipo de mantenimiento]</i>

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

## C.8 OLA

<b>ID</b>	OLA-001	
<b>Referencias</b>	SLA-001	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
Creación del OLA	Proveedor del servicio	06-Mar-2014

<b>1. Propósito</b>	Formalizar las responsabilidades de los proveedores internos en la prestación del servicio.
<b>2. Objetivo</b>	Documentar los aspectos importantes para garantizar el cumplimiento efectivo por parte de proveedores internos.
<b>3. Definiciones</b>	

### 4. Contenido del documento

Acuerdo para el nivel operativo que soporta al *SLA-001*

<b>Descripción y alcance del servicio</b>
El servicio de mantenimiento de software contratado requiere la ejecución del proceso descrito en la metodología Agile MANTEMA. Esta ejecución debe estar alineada con el nivel de servicio, nivel de realización y nivel de capacidad que el proveedor del servicio se compromete a prestar al cliente. El mantenimiento se efectuará hasta que el cliente esté conforme con las modificaciones hechas al producto software.
<b>Período de validez y/o mecanismo de control de cambios</b>
El presente acuerdo tiene validez desde la fecha de inicio del documento SLA-001 hasta la fecha de finalización del mismo. Las solicitudes de cambio para el OLA serán propuestas en la reunión de revisión de acuerdos con el cliente.
<b>Intervalos de revisión</b>
La revisión del contenido del presente documento está sujeta a los intervalos de revisión pactados en el acuerdo SLA-001.

**Metas del servicio**

*[En base al nivel de servicio acordado asegurar el cumplimiento de los procesos auxiliares correspondientes*

- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Soporte al cliente con un nivel de Capacidad 1*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Soporte al cliente con un nivel de Capacidad 2*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Gestión de resolución de problemas con un nivel de Capacidad 1*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Gestión de resolución de problemas con un nivel de Capacidad 2*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Gestión de la Configuración con un nivel de Capacidad 1*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Gestión de la Configuración con un nivel de Capacidad 2*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Aseguramiento de la Calidad con un nivel de Capacidad 1*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Aseguramiento de la Calidad con un nivel de Capacidad 2*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Gestión de cambio de requisitos con un nivel de Capacidad 1*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Gestión de cambio de requisitos con un nivel de Capacidad 2*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Gestión de proyectos con un nivel de Capacidad 1*
- Evidenciar el cumplimiento del proceso de Gestión de proyectos con un nivel de Capacidad 2]*

Presentar toda la documentación de las actividades efectuadas en cada ciclo de mantenimiento y la verificación y validación correspondiente según la descripción del proceso propuesto en Agile MANTEMA.

**Horario de servicio**

*[Por ejemplo de 09:00 h a 17:00 h, excepciones al mismo (por ejemplo fines de semana o periodos vacacionales), períodos críticos para el negocio y cobertura fuera del horario]*

**Puntos de contacto**

*[Mencione los puntos con los que el proveedor del servicio puede contactarse con el proveedor interno que aprueba este documento]*

**Procedimientos para reclamaciones y gestión de incidentes**

El proveedor interno notificará las reclamaciones que tenga que hacer sobre la prestación del servicio, en la reunión de revisión del SLA y contratos de soporte.

El proveedor de servicio y el equipo de mantenimiento se comprometen con la firma de este acuerdo, a realizar todo lo pertinente para cumplir con las cláusulas establecidas.

---

*[Representante del Proveedor del servicio]*

---

*[Rep. del Equipo de mantenimiento]*

Los siguientes dos productos de trabajo diligenciados pertenecían a la primera versión del procedimiento, pero en la versión definitiva ya no se tendrán en cuenta.

## C.9 LISTA DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN

<b>ID</b>	LSO-001	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
Creación del documento	Proveedor del servicio	01-Mar-2014

<b>1. Propósito</b>	Seleccionar y acordar qué servicios serán puestos a disposición para ser entregados a los clientes teniendo en cuenta las capacidades de la organización.
<b>2. Objetivo</b>	Elaborar una lista con los servicios que se incluirán en el catálogo.
<b>3. Definiciones</b>	<b>Agile MANTEMA:</b> Propuesta metodológica para el mantenimiento del software, centrada en pequeñas empresas. Define una estrategia de mantenimiento ágil, exponiendo lo que se ha llevado a cabo, cuándo, cómo y por quién, es decir, se trata de dar una guía detallada para la aplicación del proceso de mantenimiento.

### 4. Lista de servicios del catálogo

<b>Nombre del servicio</b>	<b>Descripción breve del servicio</b>
Servicio de mantenimiento de software	El servicio será entregado siguiendo los lineamientos de la metodología de mantenimiento Agile MANTEMA.

\_\_\_\_\_  
[Representante del Proveedor del servicio]

\_\_\_\_\_  
[Representante del Proveedor interno]

## C.10 DESCRIPCIÓN DE ATRIBUTOS DEL SERVICIO

<b>ID</b>	DAS-001	
<b>ÚLTIMOS CAMBIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE MODIFICACIÓN</b>
Creación del documento	Proveedor del servicio	01-Mar-2014
Inclusión de los niveles de servicio	Proveedor del servicio	02-Mar-2014

<b>1. Propósito</b>	Establecer y especificar la descripción, las metas, los puntos de contacto y las horas de servicio para el servicio de mantenimiento de software.
<b>2. Objetivo</b>	Realizar la descripción de los atributos clave para el servicio de mantenimiento de software que se incluirá en el catálogo de servicios.
<b>3. Definiciones</b>	<p><b>PL:</b> Niveles de realización. Niveles que agrupan los procesos básicos auxiliares tomados de la norma ISO 15504-5:2006.</p> <p><b>CL:</b> Niveles de capacidad. Se refieren a los niveles de capacidad que pueden alcanzar los procesos auxiliares, para Agile MANTEMA solamente se han tomado los niveles de capacidad 1 y 2 de la norma ISO 15504-5:2006.</p>

### 4. Atributos del servicio de mantenimiento de software

<b>Descripción</b>	El servicio de mantenimiento de software ofrecido está basado en la metodología Agile MANTEMA, orientándose a pequeñas empresas desarrolladoras de software que deseen o necesiten ejecutar el mantenimiento de sus productos software por medio de terceros, ya sea por cuestiones de falta de tiempo, falta de mecanismos efectivos para llevar a cabo el mantenimiento, o para evitar el esfuerzo que conlleva el mantenimiento de software, de manera tal que dicho esfuerzo sea dedicado a labores más productivas en la organización como desarrollar nuevos productos, en lugar de permanecer corrigiendo fallas de
--------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>los productos liberados.</p> <p>Dentro de esta metodología se cuenta con los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un proceso: guía detallada para la gestionar y llevar a cabo el mantenimiento de software paso a paso. Este proceso describe las actividades que apoyan los diferentes tipos de mantenimiento (urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, preventivo y adaptativo).</li> <li>• Niveles de servicio: por medio de los cuales se establece los tipos de mantenimiento que se ofrecen en cada nivel de servicio, junto con los procesos básicos auxiliares que apoyan este tipo de mantenimiento.</li> <li>• Niveles de realización del proceso: a través de estos, los procesos auxiliares básicos de apoyo y gestión son agrupados.</li> <li>• Niveles de capacidad del proceso: por medio de estos se refuerza la capacidad de los procesos implicados en el mantenimiento del software.</li> </ul>
<b>Metas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar la oportunidad a la organización adquirente que se desprenda de las labores de mantenimiento para centrarse en asuntos más productivos para ella.</li> <li>• Ofrecer al cliente el o los tipos de mantenimiento que más se ajusten a sus necesidades.</li> <li>• Proveer el mantenimiento de una manera ágil a las pequeñas organizaciones.</li> </ul>
<b>Puntos de contacto</b>	<i>[Los detalles de contacto dada cualquier situación extraordinaria presentada con el servicio de mantenimiento deben ser definidos a criterio de la empresa prestadora del servicio. Se sugiere que haya por lo menos un contacto con disponibilidad 24/7 para dar solución a las situaciones presentadas]</i>
<b>Horas de servicio y excepciones</b>	<i>[Las horas en las que el servicio estará disponible son definidas por la organización prestadora del servicio de mantenimiento, igual que los casos de excepciones a estos horarios]</i>
<b>Servicios relacionados</b>	No aplica

## 5. Niveles de servicio

Nivel de servicio	Componentes	Criterios de aceptabilidad
Básico PL1 CL1	Mantenimiento urgente correctivo. Procesos auxiliares OPE.2 y SUP.9 Nivel de capacidad 1.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para el tipo de mantenimiento urgente correctivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2 y SUP.9 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.
Intermedio PL1 CL1	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfectivo. Procesos auxiliares OPE.2 y SUP.9 Nivel de capacidad 1.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfectivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2 y SUP.9 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.
Intermedio PL2 CL1	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfectivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 Nivel de capacidad 1.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfectivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.
Intermedio PL2 CL2	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfectivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 con nivel de capacidad 2.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo y perfectivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 2.
Avanzado PL1 CL1	Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo.	Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no

	<p>Procesos auxiliares OPE.2 y SUP.9 Nivel de capacidad 1.</p>	<p>urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2 y SUP.9 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.</p>
<p>Avanzado PL2 CL1</p>	<p>Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 Nivel de capacidad 1.</p>	<p>Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.</p>
<p>Avanzado PL3 CL1</p>	<p>Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8, SUP.1, SUP.10 y MAN.3 Nivel de capacidad 1.</p>	<p>Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8, SUP.1, SUP.10 y MAN.3 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 1.</p>
<p>Avanzado PL2 CL2</p>	<p>Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 con nivel de capacidad 2.</p>	<p>Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8 y SUP.1 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 2.</p>
<p>Avanzado PL3 CL2</p>	<p>Mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo. Procesos auxiliares OPE.2, SUP.9, SUP.8, SUP.1, SUP.10 y MAN.3 con nivel de capacidad 2.</p>	<p>Deben ser ejecutadas las actividades descritas en el proceso de Agile MANTEMA para los tipos de mantenimiento urgente correctivo, no urgente correctivo, perfectivo, adaptativo y preventivo y deben llevarse a cabo los procesos OPE.2, SUP.9, SUP.8, SUP.1, SUP.10 y MAN.3 de la norma ISO 15504-5:2006 con un nivel de capacidad 2.</p>

Los niveles de servicio no sólo ofrecen tipos determinados de mantenimiento, sino que también establecen procesos básicos auxiliares que apoyan cada uno de estos tipos de mantenimiento. Dichos procesos auxiliares son agrupados en niveles de realización (PL), los cuales establecen qué procesos auxiliares deben definirse y ponerse en práctica para fortalecer el proceso de mantenimiento por medio de prácticas de apoyo y gestión. Hay tres niveles de realización definidos en Agile MANTEMA:

- **PL1:** Implementa los procesos auxiliares OPE.2 (Soporte al cliente) y SUP.9 (Gestión de resolución de problemas).
- **PL2:** Implementa los procesos auxiliares de PL1 más SUP.8 (Gestión de la configuración) y SUP.1 (Aseguramiento de la calidad).
- **PL3:** Implementa los procesos auxiliares de PL2 más SUP.10 (Gestión de peticiones de cambio) y MAN.3 (Gestión de proyectos).

Los procesos auxiliares se pueden fortalecer y potenciar mediante los siguientes niveles de capacidad (CL):

- **CL1:** Nivel realizado. Se alcanza mediante el logro del atributo de proceso PA 1.1 Realización del proceso.
- **CL2:** Nivel gestionado. Se alcanza mediante el logro de los atributos de proceso PA 2.1 Gestión de la realización y PA 2.2 Gestión del producto de trabajo.

---

*[Representante del Proveedor del servicio*

## Anexo D. Modelado del procedimiento

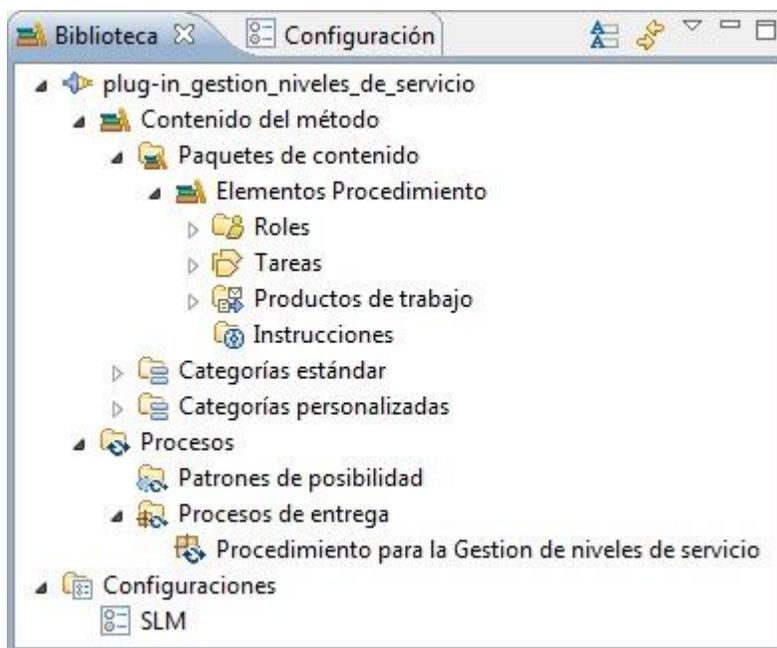
El plug-in que contiene el modelado del procedimiento se puede encontrar en el CD Anexo\Anexo D\epf-composer\biblioteca de métodos\plug-in\_gestion\_niveles\_de\_servicio.

Para ejecutar la herramienta en Windows es necesario tener instalado el Java Development Kit – JDK (CD Anexo\Anexo D\jdk-7u25-windows-i586.exe). Luego de instalarlo (en caso de no tenerlo instalado), dar doble clic sobre el archivo epf.exe que se ubicado en CD Anexo\Anexo D\epf-composer

Para abrir el plug-in en la herramienta se deben seguir los siguientes pasos:

- Clic en Archivo
- Clic en Abrir → Biblioteca de métodos
- Clic en Examinar...
- Ubicar la siguiente dirección: ..\Anexo D\epf-composer\biblioteca de métodos y clic en Aceptar
- Clic en Finalizar
- Clic en Omitir

En la siguiente figura, se puede observar cómo queda el plug-in en la herramienta si se ha abierto correctamente.



## **Anexo E. Publicación del procedimiento**

La publicación del procedimiento se puede encontrar en el CD Anexo\Anexo E.

Para ejecutarlo, entrar a la carpeta Página web y dar doble clic sobre el archivo index.htm.

También se puede encontrar la publicación del procedimiento en la dirección web <http://www.unicauca.edu.co/~jmsantacruz>

## **Anexo F. Productos de trabajo del focus group**

F.1	Documento sintetizado del procedimiento.....	116
F.2	Descripción detallada de las actividades del procedimiento para la gestión de niveles de servicio .....	123
F.3	Reporte de contexto .....	145
F.4	Reporte de estructura.....	147
F.5	Listado de preguntas generales sobre el procedimiento de gestión de nivel de servicio .....	149
F.6	Formato de evaluación del procedimiento.....	152
F.7	Reporte de métodos de captura y registro .....	154
F.8	Reporte de métodos de análisis .....	155
F.9	Reporte del perfil de participantes.....	156
F.10	Reporte de potenciales participantes .....	157
F.11	Reporte de participantes .....	158
F.12	Memorias del debate.....	160
F.13	Reporte de análisis de resultados .....	185

## **F.1 GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO DE UNA METODOLOGÍA DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE CON BASE EN LA NORMA ISO/IEC 20000:2005**

### **Resumen**

En este trabajo se presenta un procedimiento<sup>1</sup> general para la ejecución del proceso de gestión de niveles de servicio, elaborado con el propósito de cumplir los requerimientos establecidos en esta área por el estándar ISO/IEC 20000-1:2005. Con el fin de identificar y complementar las acciones esenciales en la gestión de nivel de servicio, se ha realizado un análisis comparativo entre el enfoque para la gestión de niveles de servicio de la norma ISO/IEC 20000-1:2005 y el propuesto por otras referentes, con lo cual se ha fortalecido el procedimiento a través de la incorporación de elementos que contribuyen a la consecución de los requerimientos de ISO/IEC 20000-1:2005. Se presenta el modelado del procedimiento en EPF-Composer y por último se describen las actividades y roles.

### **1. Introducción**

En el marco de la prestación de servicios de Tecnologías de la Información, deben ejecutarse una serie de procesos para garantizar la calidad en la entrega del servicio. Uno de estos procesos es la gestión de nivel de servicio, el cual según ISO/IEC 20000-1:2005 tiene como objetivo definir, acordar, registrar y gestionar los niveles de servicio. El concepto de nivel de servicio según CMMI for Services hace referencia a una magnitud, grado, o calidad definida del cumplimiento del servicio prestado. En otras palabras, el nivel de servicio permite establecer los límites bajo los cuales el servicio debe operar respecto a factores como la disponibilidad, el tiempo de respuesta, la seguridad, entre otros, y su gestión adecuada se convierte en una acción vital para la correcta entrega y/o despliegue de servicios, en pro de satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes.

### **2. Metodología utilizada**

Para la definición del procedimiento de gestión de niveles de servicio se ha seguido la estrategia investigación-acción, con la cual se han definido tres ciclos principales: ciclo conceptual, ciclo metodológico y ciclo técnico. En el ciclo conceptual se efectuó un análisis comparativo entre el proceso de gestión de nivel de servicio de ISO/IEC 20000-1:2005 y cada uno de los enfoques propuestos por ITIL v3 Service Design, COBIT v4.1, CMMI for Services v1.3, e ISO/IEC 20000-2:2005, siendo este último más que un referente con una perspectiva particular sobre la gestión de nivel de servicio, un complemento a la propia norma ISO/IEC 20000-1:2005. Posterior a ello

---

<sup>1</sup> Procedimiento: Según la norma ISO/IEC 9000:2005 es una forma especificada para llevar a cabo un proceso o una actividad.

se ha iniciado la ejecución del ciclo metodológico, empleando el análisis comparativo para determinar el conjunto de actividades propias de la gestión de nivel de servicio, y así luego estructurarlas adecuadamente un flujo de ejecución, resultando así el procedimiento presentado en este trabajo. Finalmente el ciclo técnico correspondió al modelado del procedimiento en la herramienta EPF-Composer.

### **3. Requisitos de la norma ISO/IEC 20000-1:2005**

Puesto que el objetivo del procedimiento es cumplir los requisitos para la gestión de nivel de servicio de la norma ISO/IEC 20000-1:2005, a continuación se lista cada uno de estos. Cabe aclarar que la norma no los clasifica tal como están aquí descritos, por lo que la obtención de los siguientes ocho requisitos surge a partir de un análisis del contenido de la norma en la sección 6.1 Gestión de Nivel de Servicio:

**Requisito 1:** Las partes deben pactar el rango completo de servicios que se van a prestar junto con las metas del nivel correspondiente del servicio y las características de la carga de trabajo y esta información debe estar registrada.

**Requisito 2:** Cada servicio debe estar definido, acordado y documentado en uno o más acuerdos de nivel de servicio (SLA).

**Requisito 3:** Los SLA junto con los acuerdos que soportan el servicio, los contratos con proveedores externos y los procedimientos correspondientes deben ser pactados por todas las partes correspondientes y se deben registrar.

**Requisito 4:** Los SLA deben estar bajo el control del proceso de gestión de cambios.

**Requisito 5:** Los SLA se deben mantener mediante revisiones regulares por todas las partes con el fin de garantizar que están actualizados y continúan siendo eficaces con el paso del tiempo.

**Requisito 6:** Los niveles de servicio se deben monitorear y reportar en comparación con las metas, presentando tanto la información actual como la de tendencia.

**Requisito 7:** Se deben reportar y revisar las razones de las no conformidades.

**Requisito 8:** Las acciones para la mejora que se identifiquen durante la revisión de las no conformidades se deben registrar y deben suministrar entrada para un plan de mejora del servicio.

### **4. Procedimiento para la gestión de niveles de servicio**

En base a los resultados del análisis comparativo, se ha definido el procedimiento de gestión de nivel de servicio, incluyendo elementos de cada referente según haya sido su relación con los ocho requisitos mencionados en la sección anterior.

## Propósito

El propósito del procedimiento es proponer un conjunto de actividades coordinadas para que las organizaciones ofrezcan un nivel de servicio alineado con los requisitos planteados en la norma ISO 20000-1 y que satisfaga las expectativas del cliente.

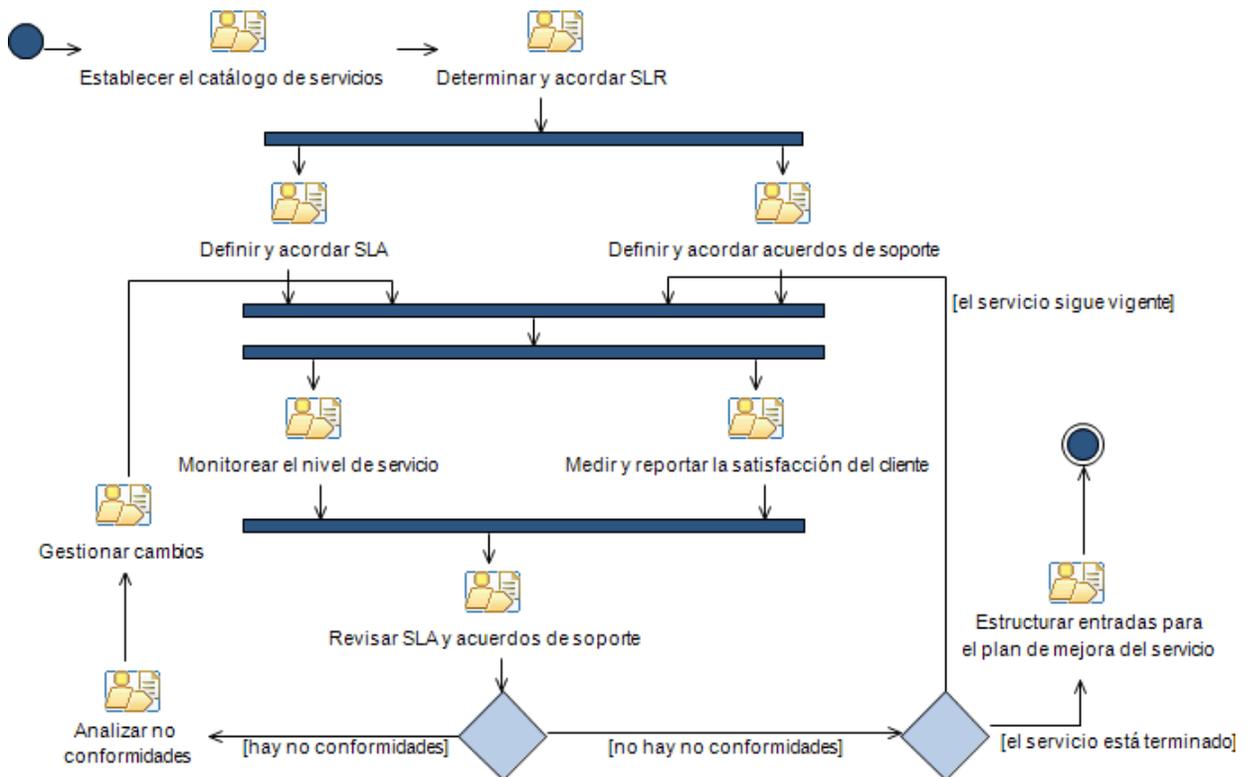
## Objetivos

**O1.** Gestionar los requisitos de servicio para lograr un Acuerdo de Nivel de Servicio que satisfaga ambas partes (proveedor y cliente).

**O2.** Realizar un seguimiento permanente en la prestación del servicio que permita encontrar fallos y efectuar las acciones correctivas pertinentes.

**O3.** Tener evidencia del cumplimiento del proceso de gestión de nivel de servicio.

## Diagrama de actividades



## Roles

- Proveedor del servicio (P): Organización prestadora del servicio o un representante de la misma. Se encarga de documentar los acuerdos. Se

comunica con los interesados y proveedores involucrados en la prestación del servicio. Involucrado en la planeación del servicio.

- Cliente (C): Organización o un representante de la misma que desea contratar el servicio.
- Proveedor interno (PI): Departamento interno dentro de la organización o representante del mismo que se encarga de proveer parte del servicio. Involucrado en la redacción, revisión y monitoreo de los acuerdos internos.
- Proveedor externo (PE): Organización externa o representante de la misma que se encarga de proveer parte del servicio. Involucrado en la redacción, revisión y monitoreo de los acuerdos externos.
- Gestor del nivel de servicio (G): Su participación inicia cuando el servicio está en ejecución. Encargado de realizar el monitoreo constante del nivel de servicio, así como la revisión de los acuerdos y el análisis y solución de problemas presentados.
- Gestor de cambios (GC): Encargado de realizar cambios pertinentes. Registra, aprueba e implementa cambios solicitados a todos los acuerdos y se encarga de verificar que efectivamente se realicen.

## **Descripción de actividades**

### **1. Establecer el catálogo de servicios**

El propósito de esta actividad es proporcionar una fuente única de información consistente sobre los servicios acordados, y asegurar que está ampliamente disponible para todas las partes implicadas. Los roles involucrados son P, C y PI, su entrada son los servicios de la organización, su salida es el catálogo de servicios y se ejecuta por medio de las siguientes tareas:

- Seleccionar servicios
- Especificar los atributos de cada servicio
- Definir niveles de servicio
- Registrar servicios en un catálogo de servicios
- Revisar y mantener el catálogo de servicios

### **2. Definir y acordar SLR (Service Level Requirements)**

El propósito de esta actividad es negociar y registrar los requerimientos del servicio que el cliente necesita contratar. Los roles involucrados son P y C, su entrada es el catálogo de servicios, su salida es el SLR y se ejecuta por medio de las siguientes tareas:

- Determinar los servicios que se van a prestar
- Conocer los requisitos y objetivos de negocio del cliente

- Documentar requerimientos en SLR

### **3. Definir y acordar SLA (Service Level Agreement)**

El propósito de esta actividad es pactar formalmente un nivel de servicio entre el proveedor y el cliente. Los roles involucrados son P y C, sus entradas son el catálogo de servicios y el SLR, su salida es el SLA y se ejecuta por medio de las tareas:

- Determinar el nivel de servicio
- Definir metas y contenido del SLA
- Ajustar y monitorear SLA piloto
- Formalizar y acordar SLA final

### **4. Definir y acordar acuerdos de soporte**

El propósito de esta actividad es formalizar acuerdos con proveedores internos y externos que darán soporte al servicio prestado. Los roles involucrados son P, PI y PE, su entrada es el SLR, sus salidas son el OLA (Operational Level Agreement) y los contratos externos y se ejecuta por medio de las siguientes tareas:

- Definir OLA
- Definir contratos externos

### **5. Monitorear el nivel de servicio**

El propósito de esta actividad es asegurar una prestación óptima del servicio por medio del seguimiento de los niveles de servicio. Los roles involucrados son G, P, PI y PE, sus entradas son el SLA, el OLA y los contratos externos, sus salidas son el informe operativo y el informe de excepciones y se ejecuta por medio de las siguientes tareas:

- Monitorear el cumplimiento de acuerdos de soporte
- Monitorear los criterios de desempeño para el nivel de servicio
- Revisar, medir y reportar las metas del nivel de servicio
- Producir informes de monitoreo

### **6. Medir y reportar la satisfacción del cliente**

El propósito de esta actividad es conocer y registrar la percepción que el cliente tiene sobre el servicio. Los roles involucrados son G y C, su salida es el reporte de satisfacción y se ejecuta por medio de las siguientes tareas:

- Acordar con el cliente la definición de queja y felicitación
- Conocer la satisfacción del cliente con el servicio

## **7. Revisar SLA y acuerdos de soporte**

El propósito de esta actividad es garantizar que los SLA y los acuerdos de soporte continúen siendo eficaces con el paso del tiempo. Los roles involucrados son G, P, C, PI y PE, sus entradas son el SLA, el OLA, los contratos externos, el informe operativo, el informe de excepciones y el reporte de satisfacción, su salida son las no conformidades y se ejecuta por medio de las siguientes tareas:

- Revisar OLA
- Revisar contratos externos
- Revisar SLA
- Reportar las no conformidades

## **8. Analizar no conformidades**

El propósito de esta actividad es identificar las causas de falla en la prestación del servicio o incumplimientos en el SLA por medio del análisis de no conformidades expresadas por el cliente al prestador del servicio. Los roles involucrados son G, P, PI y PE, su entrada son las no conformidades, sus salidas son las modificaciones a SLA, las modificaciones a OLA, las modificaciones a contratos externos y las acciones de mejora y se ejecuta por medio de las siguientes tareas:

- Categorizar no conformidades
- Evaluar no conformidades
- Concretar solución a la no conformidades
- Identificar acciones de mejora

## **9. Gestionar cambios**

El propósito de esta actividad es garantizar que los cambios solicitados a los acuerdos, generados a partir de la revisión de no conformidades, sigan un procedimiento regulado que permita implementarlos de manera adecuada. Los roles involucrados son GC, P, PI, PE y C, sus entradas son el SLA, el OLA, los contratos externos, las modificaciones a SLA, las modificaciones a OLA y las modificaciones a contratos externos y se ejecuta por medio de las siguientes tareas:

- Registrar solicitudes de cambio
- Evaluar solicitudes de cambio
- Aprobar solicitudes de cambio
- Implementar cambios

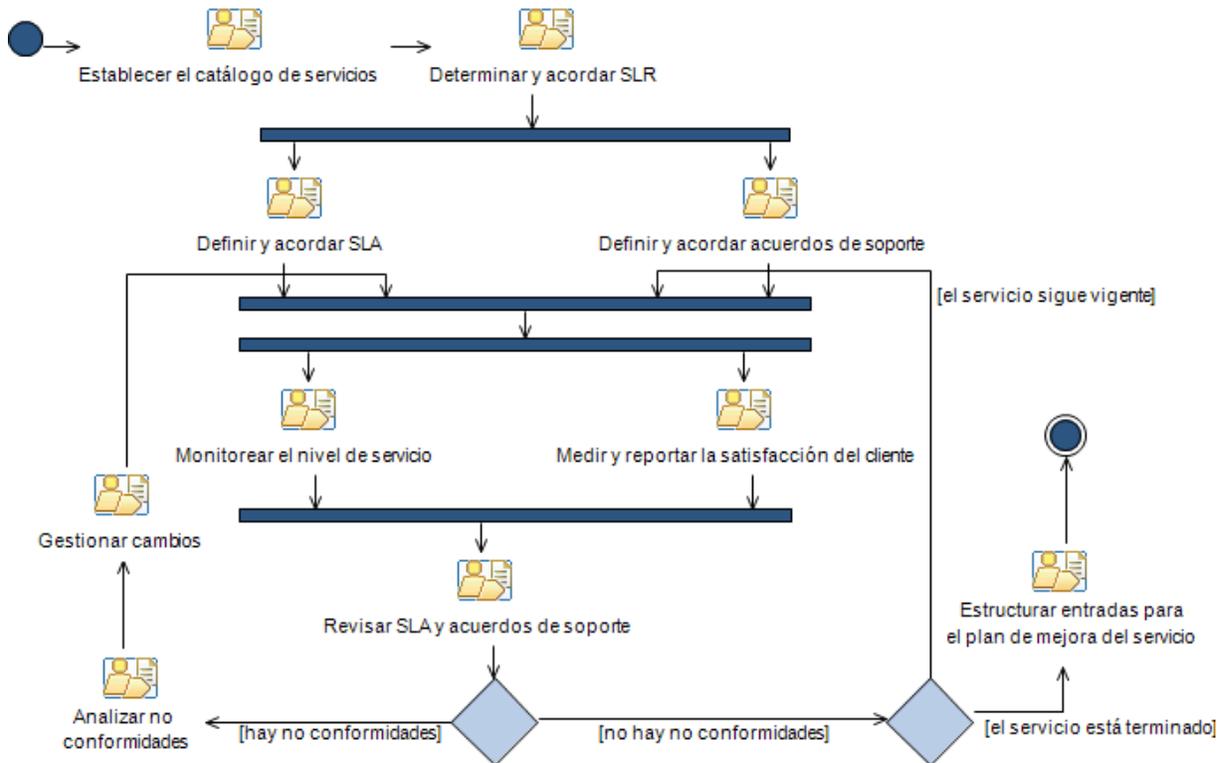
## **10. Estructurar entradas para el plan de mejora de servicio**

El propósito de esta actividad es registrar los aspectos que han causado inconvenientes en la prestación del servicio o que pueden ser mejorados buscando una mejor calidad en la entrega del mismo. El rol involucrado es G, su entrada son las acciones de mejora, su salida son las entradas para el plan de mejora y se ejecuta por medio de las siguientes tareas:

- Analizar acciones de mejora suministradas
- Proveer entradas para el plan de mejora

## F.2 Descripción detallada de las actividades del procedimiento para la gestión de niveles de servicio

### Diagrama general



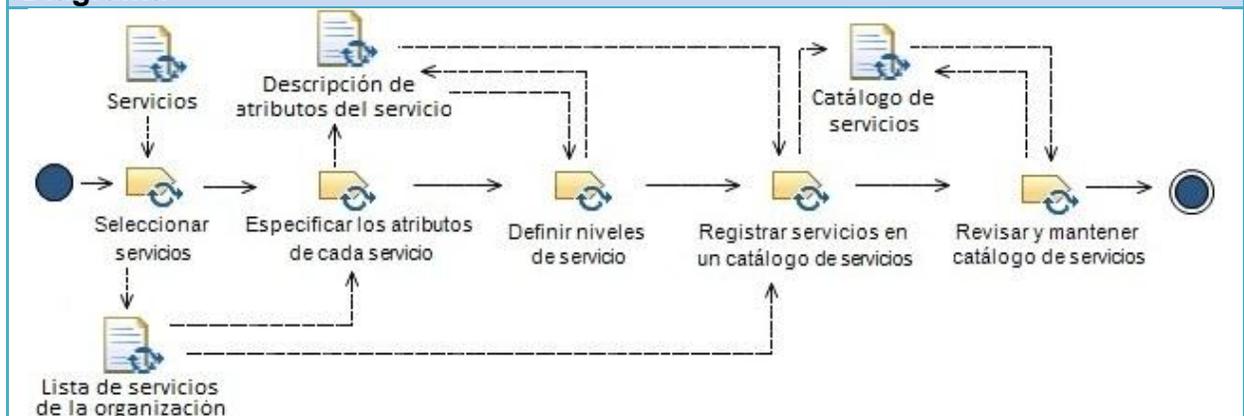
### Descripción de las actividades

Actividad	Establecer el catálogo de servicios
Propósito	El propósito de esta actividad es proporcionar una fuente única de información consistente sobre los servicios acordados, y asegurar que está ampliamente disponible para todas las partes involucradas.
Descripción	<p>Esta actividad consta de las siguientes tareas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionar servicios</li> <li>• Especificar los atributos de cada servicio</li> <li>• Definir niveles de servicio</li> <li>• Registrar servicios en un catálogo de servicios</li> <li>• Revisar y mantener el catálogo de servicios</li> </ul>

<b>Objetivos</b>	<p>O1. Determinar los servicios que se van a incluir en el catálogo de servicios.</p> <p>O2. Realizar una definición de los servicios que contenga sus atributos clave.</p> <p>O3. Producir un catálogo de servicios que esté disponible para todas las partes involucradas.</p> <p>O4. Asegurar que la información del catálogo refleja datos actuales y el estado de los servicios que están en ejecución.</p>	
<b>Responsable</b>	Proveedor del servicio	
<b>Entradas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fuente</b>	
Servicios	Organización prestadora del servicio	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
Catálogo de servicios	Determinar y acordar SLR Definir y acordar SLA	Anexo B. 1
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	
Lista de servicios de la organización	Anexo B. 39	
Descripción de atributos del servicio	Anexo B. 40	
<b>Tareas</b>		
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>	
<b>T1. Seleccionar servicios</b>		
<b>Entradas</b>	Servicios	
P	<b>P1.</b> Seleccionar los servicios que puedan ofrecerse teniendo en cuenta las capacidades de la organización.	
P PI	<b>P2.</b> Realizar una reunión con los involucrados en la prestación de servicios.	
P	<b>P3.</b> Evaluar los servicios que serán implementados, teniendo en cuenta para ello criterios de selección definidos en la reunión.	
P	<b>P4.</b> Acordar los servicios que serán entregados por la organización.	
<b>Salidas</b>	Lista de servicios de la organización	
<b>T2. Especificar los atributos de cada servicio</b>		
<b>Entradas</b>	Lista de servicios de la organización	
P	<b>P1.</b> Especificar descripción del servicio.	
P	<b>P2.</b> Especificar metas del servicio.	
P	<b>P3.</b> Especificar puntos de contacto.	
P	<b>P4.</b> Especificar horas de servicio y excepciones.	
P	<b>P5.</b> Especificar servicios relacionados.	
<b>Salidas</b>	Descripción de atributos del servicio	
<b>T3. Definir niveles de servicio</b>		
<b>Entradas</b>	Descripción de atributos del servicio	

P	<b>P1.</b> Establecer los niveles de servicio para cada servicio.
P	<b>P2.</b> Establecer componentes de cada nivel de servicio.
P	<b>P3.</b> Establecer criterios de aceptabilidad para cada nivel de servicio.
P	<b>P4.</b> Evaluar que los niveles de servicio pueden ser medibles.
P	<b>P5.</b> Actualizar la descripción de los atributos de servicios con la nueva información.
<b>Salidas</b>	Descripción de atributos del servicio
<b>T4. Registrar servicios en un catálogo de servicios</b>	
<b>Entradas</b>	Lista de servicios de la organización Descripción de atributos del servicio
P	<b>P1.</b> Estructurar la información registrada sobre cada servicio.
P	<b>P2.</b> Determinar la información que es relevante para el cliente sobre el servicio.
P	<b>P3.</b> Organizar el catálogo de servicios con la información seleccionada.
P	<b>P4.</b> Publicar el catálogo de servicios a clientes y proveedores.
<b>Salidas</b>	Catálogo de servicios
<b>T5. Revisar y mantener el catálogo de servicios</b>	
<b>Entradas</b>	Catálogo de servicios
P	<b>P1.</b> Revisar que el catálogo provee la información necesaria.
P C PI	<b>P2.</b> Consultar a los clientes y proveedores internos para determinar si el catálogo es presentado de forma clara, completa y sin ambigüedades.
P	<b>P3.</b> Revisar sugerencias y/o inconformidades con el catálogo.
P	<b>P4.</b> Actualizar el catálogo de servicios de acuerdo a los cambios surgidos.
P	<b>P5.</b> Asegurar que la información presentada es correcta y actualizada.
<b>Salidas</b>	Catálogo de servicios

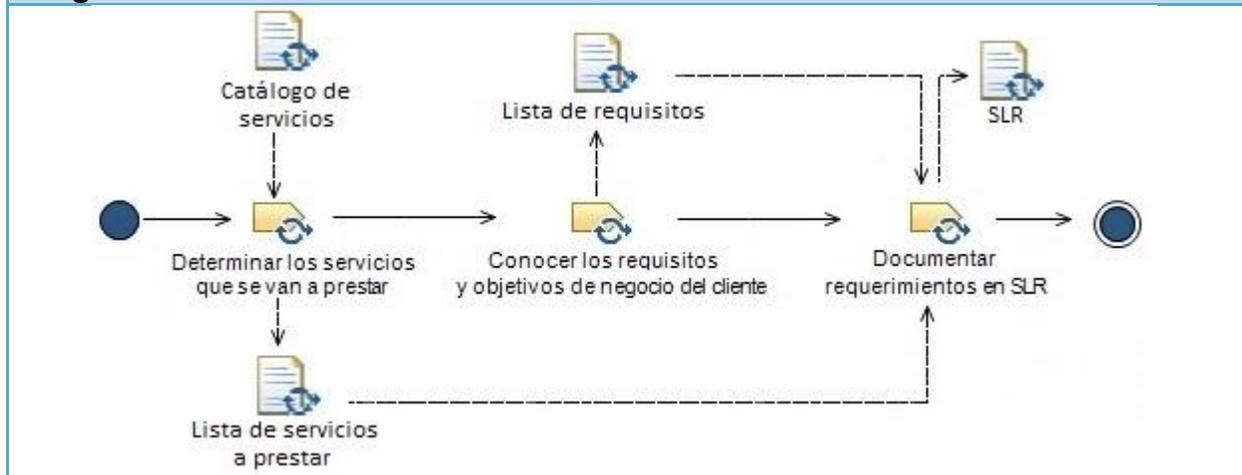
### Diagrama



<b>Actividad</b>	<b>Determinar y acordar SLR</b>	
<b>Propósito</b>	El propósito de esta actividad es negociar y registrar los requerimientos del servicio que el cliente necesita contratar.	
<b>Descripción</b>	Esta actividad consta de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar los servicios que se van a prestar</li> <li>• Conocer los requisitos y objetivos de negocio del cliente</li> <li>• Documentar requerimientos en SLR</li> </ul>	
<b>Objetivos</b>	O1. Ofrecer el nivel de servicio más adecuado a las necesidades del cliente. O2. Usar el SLR como base para la definición del SLA. O3. Formalizar las expectativas del cliente en términos de características del servicio.	
<b>Responsable</b>	Proveedor del servicio	
<b>Entradas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fuente</b>	
Catálogo de servicios	Establecer el catálogo de servicios	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
SLR	Definir y acordar SLA	Anexo B. 4
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	
Lista de servicios a prestar	Anexo B. 2	
Lista de requisitos	Anexo B. 3	
<b>Tareas</b>		
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>	
<b>T1. Determinar los servicios que se van a prestar</b>		
<b>Entradas</b>	Catálogo de servicios	
P C	<b>P1.</b> Revisar el catálogo de servicios.	
P C	<b>P2.</b> Analizar cada servicio para determinar los que satisfacen en mayor medida las expectativas del cliente.	
P C	<b>P3.</b> Determinar los servicios que van a ser prestados.	
<b>Salidas</b>	Lista de servicios a prestar	
<b>T2. Conocer los requisitos y objetivos de negocio del cliente</b>		
<b>Entradas</b>		
P C	<b>P1.</b> Realizar reuniones con el cliente.	
P	<b>P2.</b> Definir un método de recolección de requisitos.	
P C	<b>P3.</b> Aplicar el método definido para recolectar requisitos.	
P	<b>P4.</b> Analizar la información recolectada para determinar que los	

	requisitos sean concisos, consistentes y no ambiguos.
P C	<b>P5.</b> Llegar a un consenso sobre los requisitos.
P	<b>P6.</b> Producir una lista de requisitos.
<b>Salidas</b>	Lista de requisitos
<b>T3. Documentar requerimientos en SLR</b>	
<b>Entradas</b>	Lista de servicios a prestar Lista de requisitos
P C	<b>P1.</b> Revisar y refinar los requerimientos.
P	<b>P2.</b> Realizar un diagnóstico acerca de los requisitos para determinar su posible solución.
P	<b>P3.</b> Documentar los requerimientos en un SLR.
P C	<b>P4.</b> Pactar entre las partes el SLR.
<b>Salidas</b>	SLR

#### Diagrama

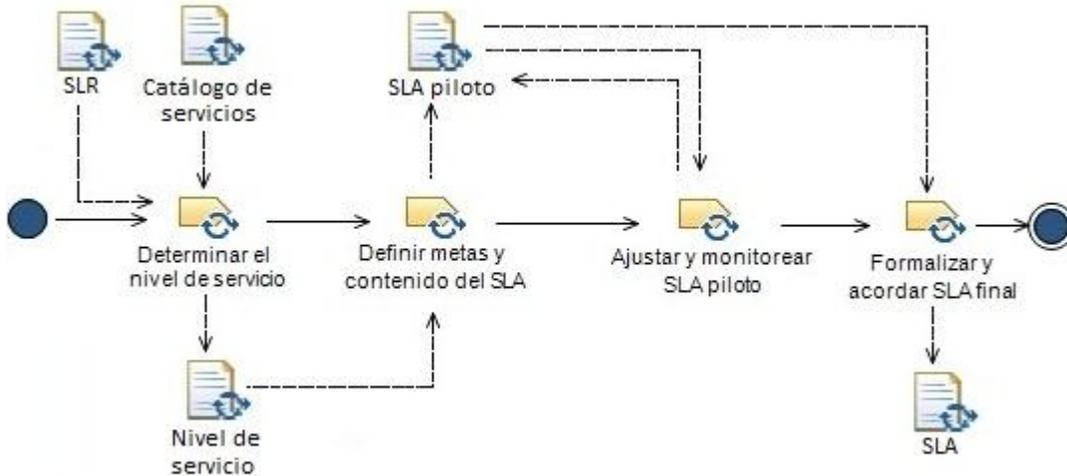


Actividad	Definir y acordar SLA
<b>Propósito</b>	El propósito de esta actividad es pactar formalmente un nivel de servicio entre el proveedor y el cliente.
<b>Descripción</b>	Esta actividad consta de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de servicio</li> <li>• Definir metas y contenido del SLA</li> <li>• Ajustar y monitorear SLA piloto</li> <li>• Formalizar y acordar SLA final</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	O1. Tener registro de las responsabilidades de la organización con el cliente. O2. Prestar al cliente el servicio que necesita.

	O3. Pactar las características del servicio que el cliente necesita. O4. Asegurar que el cliente y el proveedor cumplen con lo pactado.	
<b>Responsable</b>	Proveedor del servicio	
<b>Entradas</b>		
SLR	Determinar y acordar SLR	
Catálogo de servicios	Establecer el catálogo de servicios	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
SLA	Monitorear el nivel de servicio Revisar SLA y acuerdos de soporte Gestionar cambios	Anexo B. 7
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	
Nivel de servicio	Anexo B. 5	
SLA piloto	Anexo B. 6	
<b>Tareas</b>		
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>	
<b>T1. Determinar el nivel de servicio</b>		
<b>Entradas</b>	Catálogo de servicios SLR	
P C	<b>P1.</b> Analizar los requisitos plasmados en el SLR.	
P C	<b>P2.</b> Comparar requisitos del SLR con las descripciones de los niveles de servicio.	
P C	<b>P3.</b> Determinar el nivel de servicio a prestar.	
<b>Salidas</b>	Nivel de servicio	
<b>T2. Definir metas y contenido del SLA</b>		
<b>Entradas</b>	Nivel de servicio	
P C	<b>P1.</b> Especificar descripción breve del servicio y alcance del mismo.	
P C	<b>P2.</b> Especificar período de validez y/o mecanismo de control de cambios del SLA.	
P C	<b>P3.</b> Especificar detalles sobre la autorización.	
P C	<b>P4.</b> Especificar descripción breve de las comunicaciones, incluida la generación de informes.	
P C	<b>P5.</b> Especificar datos de contacto de las personas autorizadas.	
P C	<b>P6.</b> Especificar horario de servicio.	

P C	<b>P7.</b> Especificar interrupciones planificadas y acordadas.
P C	<b>P8.</b> Especificar responsabilidades del cliente.
P C	<b>P9.</b> Especificar responsabilidades del proveedor del servicio.
P C	<b>P10.</b> Especificar procedimientos de reclamación.
P C	<b>P11.</b> Especificar metas del servicio.
P C	<b>P12.</b> Especificar límites de la carga de trabajo.
P C	<b>P13.</b> Especificar acciones a llevar a cabo en caso de interrupción del servicio.
P C	<b>P14.</b> Especificar glosario de términos.
P C	<b>P15.</b> Especificar servicios de soporte con el propio servicio.
P C	<b>P16.</b> Especificar excepciones a las cláusulas incluidas en el SLA.
<b>Salidas</b>	SLA piloto
<b>T3. Ajustar y monitorear SLA piloto</b>	
<b>Entradas</b>	SLA piloto
P C	<b>P1.</b> Evaluar el cumplimiento del contenido del SLA piloto para garantizar que el nivel de servicio sea alcanzable.
P C	<b>P2.</b> Actualizar el contenido del SLA piloto si es necesario.
P C	<b>P3.</b> Realizar una revisión final del SLA piloto (preferiblemente por una persona no involucrada en la redacción del mismo) para garantizar que es claro y evitar ambigüedades.
<b>Salidas</b>	SLA piloto
<b>T4. Formalizar y acordar SLA final</b>	
<b>Entradas</b>	SLA piloto
P C	<b>P1.</b> Firmar el SLA por los representantes del cliente y proveedor.
P	<b>P2.</b> Documentar el SLA.
<b>Salidas</b>	SLA

## Diagrama



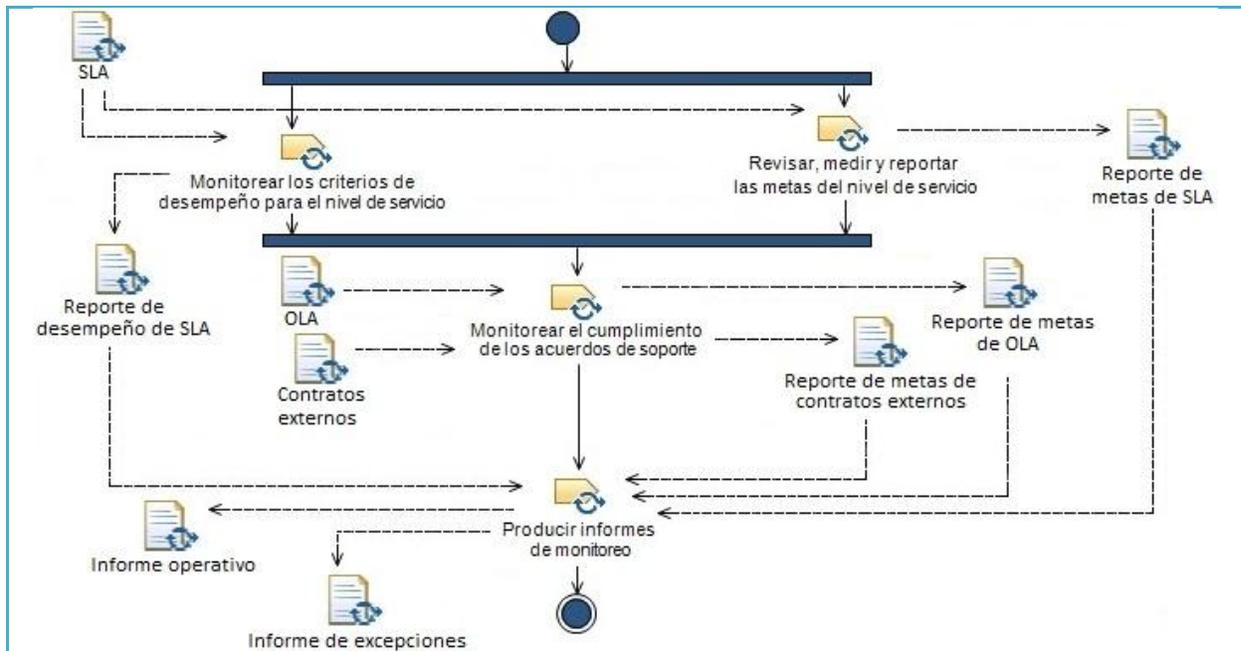
<b>Actividad</b>	<b>Definir y acordar acuerdos de soporte</b>	
<b>Propósito</b>	El propósito de esta actividad es formalizar acuerdos con proveedores internos y externos que darán soporte al servicio prestado.	
<b>Descripción</b>	Esta actividad consta de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir OLA</li> <li>• Definir contratos externos</li> </ul>	
<b>Objetivos</b>	O1. Contar con un documento que describa las responsabilidades de los proveedores internos y externos con la prestación del servicio. O2. Asegurar que los proveedores internos y externos cumplan con lo pactado.	
<b>Responsable</b>	Proveedor del servicio	
<b>Entradas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fuente</b>	
SLR	Determinar y acordar SLR	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
OLA	Monitorear el nivel de servicio Revisar SLA y acuerdos de soporte Gestionar cambios	Anexo B. 10
Contratos externos	Monitorear el nivel de servicio Revisar SLA y acuerdos de soporte Gestionar cambios	Anexo B. 13
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	

Tareas	
Rol	Descripción
<b>T1. Definir OLA</b>	
<b>Entradas</b>	SLR
P PI	<b>P1.</b> Realizar reunión con los proveedores internos.
P PI	<b>P2.</b> Discutir el grado de compromiso de los proveedores internos con los requerimientos pactados en el SLR.
P PI	<b>P3.</b> Definir responsabilidades de los proveedores internos.
P PI	<b>P4.</b> Documentar los Acuerdos de Nivel Operacional.
<b>Salidas</b>	OLA
<b>T2. Definir contratos externos</b>	
<b>Entradas</b>	SLR
P PE	<b>P1.</b> Realizar reunión con los proveedores externos.
P PE	<b>P2.</b> Discutir el grado de compromiso de los proveedores externos con los requerimientos pactados en el SLR.
P PE	<b>P3.</b> Definir responsabilidades de los proveedores externos.
P PE	<b>P4.</b> Documentar los contratos externos.
<b>Salidas</b>	Contratos externos
<b>Diagrama</b>	

<b>Actividad</b>	<b>Monitorear el nivel de servicio</b>
<b>Propósito</b>	El propósito de esta actividad es asegurar una prestación óptima del servicio por medio del seguimiento de componentes esenciales que contribuyen a dicha labor, tales como son los niveles de servicio.

<b>Descripción</b>	Esta actividad consta de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitorear el cumplimiento de acuerdos de soporte</li> <li>• Monitorear los criterios de desempeño para el nivel de servicio</li> <li>• Revisar, medir y reportar las metas del nivel de servicio</li> <li>• Producir informes de monitoreo</li> </ul>	
<b>Objetivos</b>	O1. Obtener información actualizada acerca de la efectividad de los niveles de servicio. O2. Asegurar que tanto la organización como el cliente trabajan con los niveles de servicio adecuados. O3. Identificar fallos actuales o futuros que pueden afectar la prestación del servicio.	
<b>Responsable</b>	Gestor del nivel de servicio	
<b>Entradas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fuente</b>	
SLA	Definir y acordar SLA	
OLA	Definir y acordar acuerdos de soporte	
Contratos externos	Definir y acordar acuerdos de soporte	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
Informe operativo	Revisar SLA y acuerdos de soporte	Anexo B. 18
Informe de excepciones	Revisar SLA y acuerdos de soporte	Anexo B. 19
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	
Reporte de metas de OLA	Anexo B. 16	
Reporte de metas de contratos externos	Anexo B. 17	
Reporte de desempeño de SLA	Anexo B. 14	
Reporte de metas de SLA	Anexo B. 15	
<b>Tareas</b>		
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>	
<b>T1. Monitorear los criterios de desempeño para el nivel de servicio</b>		
<b>Entradas</b>	SLA	
G P	<b>P1.</b> Consultar a los responsables de los criterios de desempeño acordados en el SLA.	
G P	<b>P2.</b> Medir el grado de realización o cumplimiento con el que operan los responsables de los criterios de desempeño.	
G	<b>P3.</b> Documentar la información obtenida.	
<b>Salidas</b>	Reporte de desempeño de SLA	
<b>T2. Revisar, medir y reportar las metas del nivel de servicio</b>		
<b>Entradas</b>	SLA	
G	<b>P1.</b> Verificar que el monitoreo se realiza sobre las metas que están acordadas.	

G P	<b>P2.</b> Consultar a los responsables del cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el SLA.
G P	<b>P3.</b> Medir el grado de realización o cumplimiento con el que operan los responsables del nivel de servicio.
G	<b>P4.</b> Documentar la información obtenida.
<b>Salidas</b>	Reporte de metas de SLA
<b>T3. Monitorear el cumplimiento de acuerdos de soporte</b>	
<b>Entradas</b>	OLA Contratos externos
G	<b>P1.</b> Verificar que el monitoreo se realiza sobre las metas que están acordadas.
G PI PE	<b>P2.</b> Consultar a los responsables de las metas plasmadas en los acuerdos de soporte para determinar el grado de cumplimiento de las mismas.
G PI PE	<b>P3.</b> Medir el grado de cumplimiento en las metas acordadas por parte de proveedores internos y externos.
G	<b>P4.</b> Documentar la información recolectada del monitoreo.
G	<b>P5.</b> Documentar los casos en los que se presente incumplimiento de alguna(s) cláusulas de los OLA y los contratos externos.
<b>Salidas</b>	Reporte de metas de OLA Reporte de metas de contratos externos
<b>T4. Producir informes de monitoreo</b>	
<b>Entradas</b>	Reporte de metas de SLA Reporte de metas de OLA Reporte de metas de contratos externos Reporte de desempeño de SLA
G	<b>P1.</b> Estructurar en un informe operativo el nivel de cumplimiento del SLA, OLA y contratos externos por parte de la organización, con base en las capacidades actuales propias como también de sus proveedores externos e internos.
G	<b>P2.</b> Redactar informes de excepción cuando se detecten incumplimientos con lo pactado en el SLA, OLA y contratos externos.
<b>Salidas</b>	Informe operativo Informe de excepciones
<b>Diagrama</b>	



<b>Actividad</b>	<b>Medir y reportar la satisfacción del cliente</b>	
<b>Propósito</b>	El propósito de esta actividad es conocer y registrar la percepción que el cliente tiene sobre el servicio.	
<b>Descripción</b>	Esta actividad consta de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordar con el cliente la definición de queja y felicitación</li> <li>• Conocer la satisfacción del cliente con el servicio</li> </ul>	
<b>Objetivos</b>	O1. Conocer la opinión y el grado de satisfacción del cliente con el servicio. O2. Analizar variaciones en la satisfacción del servicio en busca de fallas en el mismo. O3. Brindar al cliente la percepción de que su opinión es importante para el mejoramiento del servicio.	
<b>Responsable</b>	Gestor del nivel de servicio	
<b>Entradas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fuente</b>	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
Reporte de satisfacción	Revisar SLA y acuerdos de soporte	Anexo B. 21
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	
Definición de queja y felicitación	Anexo B. 20	
<b>Tareas</b>		
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>	
<b>T1. Acordar con el cliente la definición de queja y felicitación</b>		

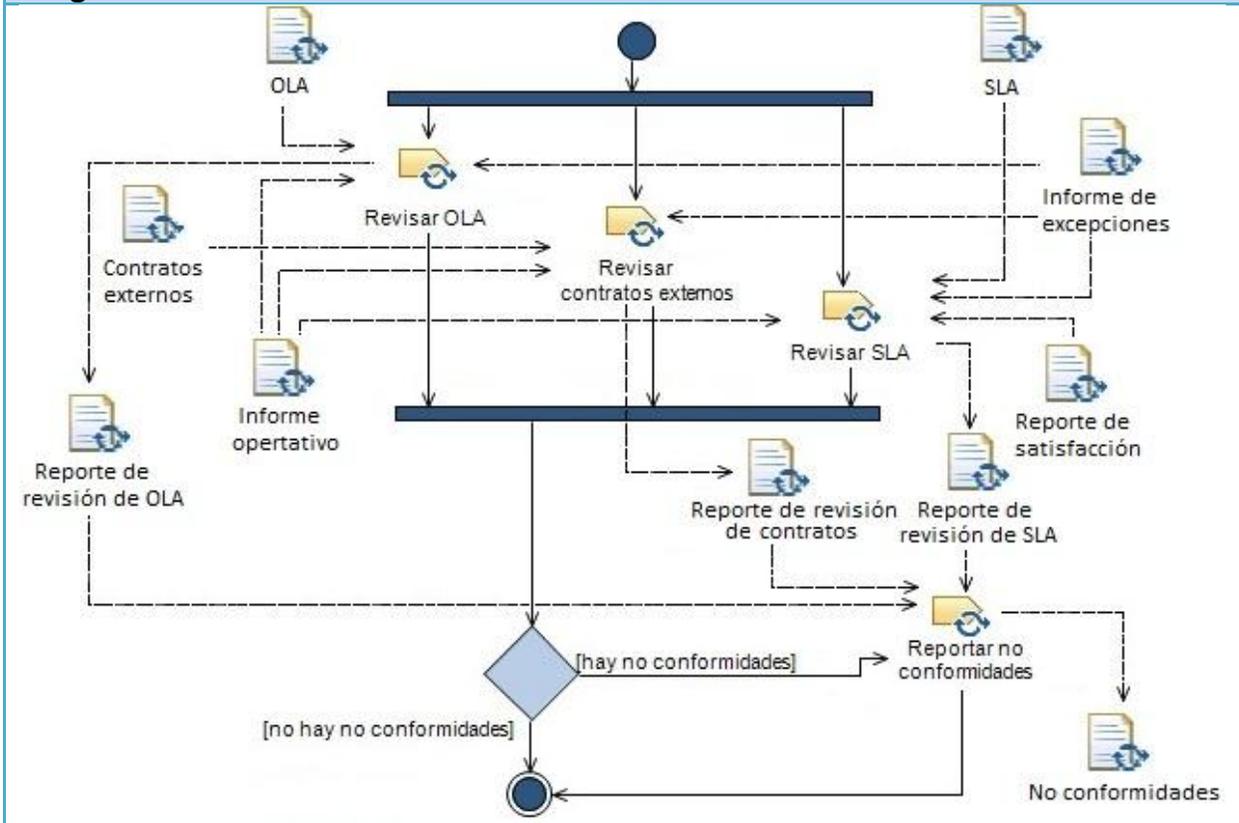
<b>Entradas</b>	
G C	<b>P1.</b> Pactar junto con el cliente la definición de una queja.
G C	<b>P2.</b> Pactar junto con el cliente la definición de una felicitación.
G	<b>P3.</b> Registrar la información anterior.
<b>Salidas</b>	Definición de queja y felicitación.
<b>T2. Conocer la satisfacción del cliente con el servicio</b>	
<b>Entradas</b>	Definición de queja y felicitación
G C	<b>P1.</b> Ejecutar mecanismo para conocer la satisfacción del cliente (reuniones, encuestas, entrevistas).
G	<b>P2.</b> Categorizar la información en quejas y felicitaciones.
G	<b>P3.</b> Producir reportes de satisfacción con la información obtenida.
<b>Salidas</b>	Reportes de satisfacción
<b>Diagrama</b>	
<pre> graph LR     Start(( )) --&gt; A[Acordar con el cliente la definición de queja y felicitación]     A --&gt; B[Conocer la satisfacción del cliente con el servicio]     A --&gt; D[Definición de queja y felicitación]     D -.-&gt; B     B --&gt; C[Reporte de satisfacción]     B --&gt; End((( )))   </pre>	

<b>Actividad</b>	<b>Revisar SLA y acuerdos de soporte</b>
<b>Propósito</b>	El propósito de esta actividad es garantizar que los SLA y los acuerdos de soporte continúen siendo eficaces con el paso del tiempo.
<b>Descripción</b>	Esta actividad consta de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar OLA</li> <li>• Revisar contratos externos</li> <li>• Revisar SLA</li> <li>• Reportar las no conformidades</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	O1. Revisar las responsabilidades, roles y cláusulas del SLA se cumplen según lo pactado.

	O2. Revisar que las mejoras o cambios en el servicio han sido reflejados en la redacción del SLA.	
	O3. Identificar aspectos susceptibles a ser agregados, modificados o eliminados del SLA.	
<b>Responsable</b>	Gestor del nivel de servicio	
<b>Entradas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fuente</b>	
SLA	Definir y acordar SLA	
OLA	Definir y acordar acuerdos de soporte	
Contratos externos	Definir y acordar acuerdos de soporte	
Informe operativo	Monitorear el nivel de servicio	
Informe de excepciones	Monitorear el nivel de servicio	
Reporte de satisfacción	Medir y reportar la satisfacción del cliente	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
No conformidades	Analizar no conformidades	Anexo B. 25
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	
Reporte de revisión de SLA	Anexo B. 24	
Reporte de revisión de OLA	Anexo B. 22	
Reporte de revisión de contratos externos	Anexo B. 23	
<b>Tareas</b>		
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>	
<b>T1. Revisar OLA</b>		
<b>Entradas</b>	OLA Informe operativo Informe de excepciones	
G PI	<b>P1.</b> Realizar reunión con los responsables descritos en el OLA.	
G PI	<b>P2.</b> Comprobar que los resultados de los informes operativos satisfacen lo pactado en el OLA.	
G	<b>P3.</b> Registrar la información obtenida.	
<b>Salidas</b>	Reporte de revisión de OLA	
<b>T2. Revisar contratos externos</b>		
<b>Entradas</b>	Contratos externos Informe operativo Informe de excepciones	
G PE	<b>P1.</b> Realizar reunión con los responsables descritos en los contratos externos.	
G PE	<b>P2.</b> Comprobar que los resultados de los informes operativos satisfacen lo pactado en los contratos externos.	
G	<b>P3.</b> Registrar la información obtenida.	

<b>Salidas</b>	Reporte de revisión de contratos externos
<b>T3. Revisar SLA</b>	
<b>Entradas</b>	SLA Informe operativo Informe de excepciones Reporte de satisfacción
G P C	<b>P1.</b> Realizar reunión con los responsables descritos en el SLA.
G P C	<b>P2.</b> Comprobar que los resultados de los informes operativos satisfacen lo pactado en los SLA.
G P C	<b>P3.</b> Analizar si las quejas expresadas por el cliente son válidas desde el punto de vista de lo acordado en el SLA.
G P	<b>P4.</b> Comprobar si las quejas presentadas en los reportes de satisfacción válidas, tienen como responsables a los involucrados en el SLA.
G	<b>P5.</b> Registrar la información obtenida.
<b>Salidas</b>	Reporte de revisión de SLA
<b>T4. Reportar no conformidades</b>	
<b>Entradas</b>	Reporte de revisión de SLA Reporte de revisión de OLA Reporte de revisión de contratos externos
G	<b>P1.</b> Registrar las no conformidades identificadas en la revisión de los acuerdos.
<b>Salidas</b>	No conformidades

## Diagrama

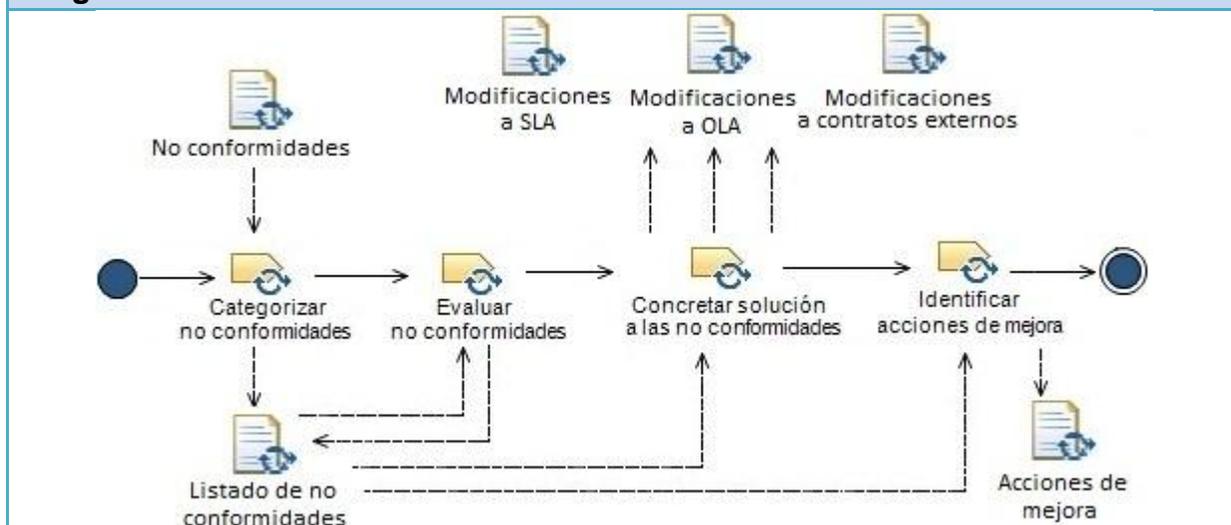


<b>Actividad</b>	<b>Analizar no conformidades</b>
<b>Propósito</b>	El propósito de esta actividad es identificar las causas de falla en la prestación del servicio o incumplimientos en el SLA por medio del análisis de no conformidades expresadas por el cliente al prestador del servicio.
<b>Descripción</b>	Esta actividad consta de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Categorizar no conformidades</li> <li>• Evaluar no conformidades</li> <li>• Concretar solución a las no conformidades</li> <li>• Identificar acciones de mejora</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	O1. Presentar acciones correctivas a las no conformidades expresadas por el cliente. O2. Identificar aspectos susceptibles a mejorar en la prestación del servicio percibidos desde el punto de vista del cliente. O3. Determinar mejoras que contribuirán a un Plan de Mejora del Servicio.
<b>Responsable</b>	Gestor del nivel de servicio

<b>Entradas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fuente</b>	
No conformidades	Revisar SLA y acuerdos de soporte	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
Modificaciones a SLA	Gestionar cambios	Anexo B. 30
Modificaciones a OLA	Gestionar cambios	Anexo B. 28
Modificaciones a contratos externos	Gestionar cambios	Anexo B. 29
Acciones de mejora	Estructurar entradas para el plan de mejora del servicio	Anexo B. 31
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	
Listado de no conformidades	Anexo B. 27	
<b>Tareas</b>		
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>	
<b>T1. Categorizar no conformidades</b>		
<b>Entradas</b>	No conformidades	
G	<b>P1.</b> Analizar el impacto de cada no conformidad en la prestación del servicio.	
G	<b>P2.</b> Priorizar las no conformidades para su solución.	
<b>Salidas</b>	Listado de no conformidades	
<b>T2. Evaluar no conformidades</b>		
<b>Entradas</b>	Listado de no conformidades	
G	<b>P1.</b> Identificar las causas de cada no conformidad.	
G	<b>P2.</b> Evaluar la tendencia de la no conformidad (si se ha convertido en algo frecuente).	
G	<b>P3.</b> Agregar la información al listado de no conformidades.	
<b>Salidas</b>	Listado de no conformidades	
<b>T3. Concretar solución a las no conformidades</b>		
<b>Entradas</b>	Listado de no conformidades	
G	<b>P1.</b> Identificar los responsables de la no conformidad.	
G P PI PE	<b>P2.</b> Reunir a los involucrados para concretar una solución.	
G P PI PE	<b>P3.</b> Concretar solución a la no conformidad.	
G	<b>P4.</b> Documentar la solución en un documento de modificaciones a los acuerdos.	

G	<b>P5.</b> Entregar el documento de modificaciones a los responsables de gestión de cambios.
<b>Salidas</b>	Modificaciones a SLA Modificaciones a OLA Modificaciones a contratos externos
<b>T4. Identificar acciones de mejora</b>	
<b>Entradas</b>	Listado de no conformidades
G	<b>P1.</b> Determinar la forma de contrarrestar las no conformidades para que no se vuelvan a presentar.
G	<b>P2.</b> Documentar las acciones de mejora.
<b>Salidas</b>	Acciones de mejora

#### Diagrama



<b>Actividad</b>	<b>Gestionar cambios</b>
<b>Propósito</b>	El propósito de esta actividad es garantizar que los cambios solicitados a los acuerdos, generados a partir de la revisión de no conformidades, sigan un procedimiento regulado que permita implementarlos de manera adecuada.
<b>Descripción</b>	Esta actividad consta de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrar solicitudes de cambio</li> <li>• Evaluar solicitudes de cambio</li> <li>• Aprobar solicitudes de cambio</li> <li>• Implementar cambios</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	O1. Mantener los acuerdos actualizados respecto a cambios generados en aspectos de la contratación del servicio. O2. Brindar un mecanismo de manejo y registro de cambios.
<b>Responsable</b>	Gestor de cambios

<b>Entradas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fuente</b>	
SLA	Definir y acordar SLA	
OLA	Definir y acordar acuerdos de soporte	
Contratos externos	Definir y acordar acuerdos de soporte	
Modificaciones a SLA	Revisar SLA y acuerdos de soporte	
Modificaciones a OLA	Revisar SLA y acuerdos de soporte	
Modificaciones a contratos externos	Revisar SLA y acuerdos de soporte	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	
Registro de cambios	Anexo B. 32	
Evaluación de solicitudes de cambio	Anexo B. 33	
Plan de implementación de cambios	Anexo B. 34	
<b>Tareas</b>		
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>	
<b>T1. Registrar solicitudes de cambio</b>		
<b>Entradas</b>	Modificaciones a SLA Modificaciones a OLA Modificaciones a contratos externos	
GC	<b>P1.</b> Reunir las solicitudes de cambio procedentes de la revisión de acuerdos.	
GC	<b>P2.</b> Registrar las solicitudes de cambio.	
<b>Salidas</b>	Registro de cambios	
<b>T2. Evaluar solicitudes de cambio</b>		
<b>Entradas</b>	Registro de cambios	
GC	<b>P1.</b> Categorizar los cambios solicitados.	
GC	<b>P2.</b> Evaluar impacto de los cambios solicitados.	
GC	<b>P3.</b> Evaluar riesgos de los cambios solicitados.	
GC	<b>P4.</b> Evaluar beneficios de los cambios solicitados.	
GC	<b>P5.</b> Identificar las partes involucradas en cada solicitud de cambio.	
GC	<b>P6.</b> Priorizar los cambios solicitados.	
<b>Salidas</b>	Evaluación de solicitudes de cambio	
<b>T3. Aprobar solicitudes de cambio</b>		
<b>Entradas</b>	Evaluación de solicitudes de cambio	
GC P PI PE C	<b>P1.</b> Reunir a los involucrados en la solicitud de cambios.	
GC	<b>P2.</b> Determinar la factibilidad del cambio.	

P PI PE C	
GC P PI PE C	<b>P3.</b> Determinar la implementación del cambio.
GC P PI PE C	<b>P4.</b> Concretar la aprobación del cambio.
<b>Salidas</b>	Plan de implementación de cambios
<b>T4. Implementar cambios</b>	
<b>Entradas</b>	Plan de implementación de cambios Registro de cambios SLA OLA Contratos externos
GC	<b>P1.</b> Seguir el plan de implementación de cambios.
GC	<b>P2.</b> Actualizar contenido de los acuerdos.
GC	<b>P3.</b> Evaluar la efectividad de los cambios.
GC	<b>P4.</b> Actualizar cambios en el registro.
<b>Salidas</b>	
<b>Diagramas</b>	

<b>Actividad</b>	<b>Estructurar entradas para el plan de mejora del servicio</b>	
<b>Propósito</b>	El propósito de esta actividad es registrar los aspectos que han causado inconvenientes en la prestación del servicio o que pueden ser mejorados buscando una mejor calidad en la entrega del mismo.	
<b>Descripción</b>	Esta actividad consta de las siguientes tareas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar acciones de mejora suministradas</li> <li>• Proveer entradas para el plan de mejora</li> </ul>	
<b>Objetivos</b>	O1. Proporcionar entradas desde la perspectiva de la gestión de nivel de servicio para un plan general de mejora de servicio. O2. Obtener una retroalimentación acerca de cómo ha sido prestado el servicio a lo largo del periodo de contratación del mismo.	
<b>Responsable</b>	Gestor del nivel de servicio	
<b>Entradas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Fuente</b>	
Acciones de mejora	Analizar no conformidades	
<b>Salidas</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Destino</b>	<b>Plantilla Soporte</b>
Entradas para el plan de mejora	Serán utilizadas en la realización del plan general de mejora construido a partir de las acciones de mejora suministradas por todos los demás procesos de gestión de servicio.	Anexo B. 37
<b>Productos internos</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Plantilla Soporte</b>	
Análisis de mejoras	Anexo B. 36	
<b>Tareas</b>		
<b>Rol</b>	<b>Descripción</b>	
<b>T1. Analizar acciones de mejora suministradas</b>		
<b>Entradas</b>	Acciones de mejora	
G	<b>P1.</b> Identificar las tendencias negativas en la prestación del servicio.	
G	<b>P2.</b> Analizar la manera de mitigar las tendencias negativas.	
G	<b>P3.</b> Identificar los componentes del servicio a ser mejorados desde la perspectiva de la gestión de nivel de servicio.	
<b>Salidas</b>	Análisis de mejoras	
<b>T2. Proveer entradas para el plan de mejora</b>		
<b>Entradas</b>	Análisis de mejoras	
G	<b>P1.</b> Presentar la información obtenida en forma de entradas para el Plan General de Mejora.	
<b>Salidas</b>	Entradas para el plan de mejora	

## Diagrama



## **F.3 Reporte de contexto**

### **Descripción de la actividad**

La realización del focus group busca obtener una apreciación por parte de un grupo de participantes dedicados a la academia e industria, acerca de qué tan útil y efectivo resulta ser el procedimiento de gestión de niveles de servicio que ha sido desarrollado por los investigadores. El procedimiento ha sido elaborado con el fin de cumplir los requisitos que la norma ISO/IEC 20000:2005-1 establece para la realización de la gestión de nivel de servicio y es presentado a través de un modelo en lenguaje SPEM 2.0 y construido en la herramienta EPF-Composer.

### **Definiciones**

#### **ISO/IEC 20000:2005**

- La norma ISO/IEC 20000-1:2005 especifica una serie de requisitos mínimos que deben cumplir todos los proveedores de servicios y recomienda un enfoque integrado y orientado a los procesos para ofrecer de forma efectiva servicios gestionados que cumplan las exigencias de los clientes.

#### **Servicio**

- Un producto que es intangible y no almacenable.
- Una manera de entregar valor a los clientes, como soporte de los resultados que ellos mismos pueden obtener sin incurrir en costos y riesgos específicos.

#### **Nivel de servicio**

- Una magnitud, grado, o calidad definida del cumplimiento del servicio prestado.
- Logro medido y reportado contra uno o más objetivos de nivel de servicio.

#### **Gestión de nivel de servicio:**

- Proceso cuyo objetivo es negociar Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) con los clientes y diseñar servicios de acuerdo con los objetivos propuestos. La Gestión del Nivel de Servicio (Service Level Management, SLM) también es responsable de asegurar que todos los Acuerdos de Nivel Operacional (OLA) sean apropiados, de monitorear e informar acerca de los niveles de servicio y de detectar y solucionar problemas presentados.

## **SPEM 2.0**

- Estándar de metamodelado que sirve para representar procesos de ingeniería de software.

## **EPF-Composer**

- EPF-Composer es una herramienta que permite generar marcos de procesos de software para una organización. Se basa en la primicia de modelos reutilizables que permiten tomar las mejores prácticas del mercado e integrarlas en el framework de procesos organizacionales.

## F.4 Reporte de estructura

### Datos generales del debate

- **Fecha:** 19 de marzo de 2014
- **Hora de inicio:** 18:00
- **Hora de finalización:** 19:30
- **Lugar:** Salón 332 FIET-UNICAUCA
- **Actividad:** Sesión de debate del focus group
- **Tema a tratar:** Evaluación del procedimiento para la gestión de niveles de servicio
- **Grupo investigador:** Francisco Pino Correa, Sergio Ricardo Dorado Romero y Javier Mauricio Santacruz Ortiz
- **Moderador:** Javier Mauricio Santacruz Ortiz
- **Relator:** Sergio Ricardo Dorado Romero
- **Supervisor:** Francisco Pino Correa
- **Participantes:** Ingeniera Gaby Guerrero, Especialista Sandra Buitrón, Ingeniero Pablo Miranda, Ingeniero Germán Garzón y Magister Ricardo Zambrano.
- **Objetivo general:** Evaluar el procedimiento para la gestión de niveles de servicio.
- **Objetivos específicos:**
  - Presentar las características del procedimiento propuesto
  - Obtener retroalimentación de los participantes del debate
  - Determinar la aplicabilidad del procedimiento
  - Mejorar el procedimiento de acuerdo a las sugerencias obtenidas

### Material

- Reporte de estructura
- Documento sintetizado del procedimiento
- Descripción detallada del procedimiento
- Preguntas generales sobre el procedimiento
- Formato de evaluación del procedimiento

### Tiempo estimado para las actividades

Duración	Actividad	Material suministrado
1 min	Presentación de los integrantes	
3 min	Presentación del trabajo de investigación	

3 min	Contextualización del método focus group	Reporte de estructura
3 min	Descripción general del procedimiento	Documento sintetizado del procedimiento
10 min	Descripción de las actividades 1 a 10	Descripción detallada del procedimiento
15 min	Discusión general sobre el procedimiento	Documento sintetizado del procedimiento Descripción detallada del procedimiento
10 min	Diligenciamiento de las Preguntas generales sobre el procedimiento	Preguntas generales sobre el procedimiento
15 min	Diligenciamiento del Formato de evaluación del procedimiento	Formato de evaluación del procedimiento
	Finalización	

## F.5 LISTADO DE PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO

Participante: \_\_\_\_\_

1. ¿Considera que el procedimiento satisface los requisitos de la norma ISO 20000-1 para la gestión de nivel de servicio?

Sí: \_\_\_\_

No: \_\_\_\_

No sabe/No responde: \_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Cree que el procedimiento es de utilidad para una organización prestadora de servicios?

Sí: \_\_\_\_

No: \_\_\_\_

No sabe/No responde: \_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Cree que el procedimiento propuesto es suficiente para gestionar los niveles de servicio de una organización?

Sí: \_\_\_\_

No: \_\_\_\_

No sabe/No responde: \_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Qué tan difícil cree que es implantar este procedimiento de gestión de nivel de servicio en una organización?

Bastante difícil: \_\_\_\_

Moderado grado de dificultad: \_\_\_\_

Poco grado de dificultad: \_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cree que el procedimiento está bien estructurado en cuanto a presentar una secuencia lógica en la ejecución de actividades y tareas?

Sí: \_\_\_\_

No: \_\_\_\_

No sabe/No responde: \_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Cree que hay ambigüedad o poca claridad en algún elemento del procedimiento (rol, producto de trabajo, tarea o actividad)?

Sí: \_\_\_\_

No: \_\_\_\_

No sabe/No responde: \_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Cree que hay redundancia en alguna tarea, actividad o producto de trabajo?

Sí: \_\_\_\_

No: \_\_\_\_

No sabe/No responde: \_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿Considera que es clara la elaboración de los productos de trabajo generados a partir de las tareas propuestas?

Sí: \_\_\_\_

No: \_\_\_\_

No sabe/No responde: \_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**9.** ¿Qué ventajas y limitaciones observa en el procedimiento?

---

---

---

---

---

---

---

---

**10.** Cualquier otro comentario u observación de carácter general acerca de la presentación del procedimiento y su socialización en el debate (las observaciones específicas para cada una las actividades se presentarán en el documento Formato de Evaluación.).

---

---

---

---

---

---

---

---

## F.6 FORMATO DE EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Participante: \_\_\_\_\_

En la siguiente tabla escriba sus observaciones cada actividad del procedimiento, mencionando por ejemplo los aspectos positivos, aspectos negativos y sugerencias.

Actividad	Observaciones/Comentarios
1. Establecer el catálogo de servicios	
2. Determinar y acordar SLR	
3. Definir y acordar SLA	
4. Definir y acordar acuerdos de soporte	
5. Monitorear el nivel de servicio	

6. Medir y reportar la satisfacción del cliente	
7. Revisar SLA y acuerdos de soporte	
8. Analizar no conformidades	
9. Gestionar cambios	
10. Estructurar entradas para el plan de mejora	

## **F.7 Reporte de métodos de captura y registro**

Para capturar la información que surja del debate se han empleado los siguientes elementos:

- Grabadora de audio con la que registrar toda la sesión.
- Preguntas generales para cada participante.
- Formato de evaluación para cada participante.
- Apuntes escritos.

## **F.8 Reporte de métodos de análisis**

Una vez concluida la sesión de focus group, se ha efectuado la síntesis de la información recopilada en los artefactos que constituyen las Memorias del debate de la siguiente manera:

- Para el archivo de audio se consignarán las observaciones y/o sugerencias de cada participante.
- Para las Preguntas generales sobre el procedimiento se realizarán gráficas que muestren las tendencias de las respuestas de los participantes.
- Para el Formato de evaluación del procedimiento se consignarán las observaciones y/o sugerencias agrupadas por actividad.

## **F.9 Reporte del perfil de participantes**

Los criterios que debe cumplir el perfil de los participantes son los siguientes:

- Conocimiento sobre la importancia de los estándares internacionales para la calidad de los procesos.
- Conocimientos sobre el modelado de procesos (conceptos y representaciones)
- Capacidad para debatir con argumentos claros y fundamentados.
- Vinculación actual a la industria software, a la academia o con experiencia en temas de calidad de procesos o servicios software.
- Capacidad para dar su opinión sin prejuicios.

## F.10 Reporte de potenciales participantes

<b>Nombre</b>	<b>Contacto</b>	<b>Organización</b>
Gaby Guerrero	gabilo88@hotmail.com	Universidad del Cauca
Sandra Buitrón	sandrabr@unicauca.edu.co	Universidad del Cauca
Pablo Miranda	pfmiranda@unicauca.edu.co	Seratic
Germán Garzón	ggarzon@unicauca.edu.co	HDS Colombia SAS
Ricardo Zambrano	rzambran@unicauca.edu.co	Universidad del Cauca
Jhon Fredy Martínez	jfmartinez@unicauca.edu.co	Universidad del Cauca

## F.11 Reporte de participantes

Nombre	Sandra Lorena Buitrón Ruiz
Formación académica	Especialista
Organización	Universidad del Cauca
Ocupación	Docente
Correo electrónico	sandrabr@unicauca.edu.co
Experiencia en calidad de procesos o servicios software	Alta - Jefe de Servicios

Nombre	Ricardo A Zambrano S
Formación académica	Ing. Sistemas y Computación - MBA
Organización	Unicauca
Ocupación	Docente
Correo electrónico	rzambran@unicauca.edu.co
Experiencia en calidad de procesos o servicios software	Gerente de proyectos Gerente de SMOs

Nombre	Gabry Lorena Guerrero Meica
Formación académica	Ingeniería de Sistemas
Organización	Universidad del Cauca.
Ocupación	Auditora Unicauca.
Correo electrónico	gabrylo88@hotmail.com
Experiencia en calidad de procesos o servicios software	-Desarrollo de Tesis en el área de servicios.

<b>Nombre</b>	German Geovanny Garzón Bravo.
<b>Formación académica</b>	Ingeniero de sistemas
<b>Organización</b>	HDS Colombia SAS
<b>Ocupación</b>	Profesional Tester.
<b>Correo electrónico</b>	german.garzon@saludhds.com.co
<b>Experiencia en calidad de procesos o servicios software</b>	Tesis De Pregrado

<b>Nombre</b>	Pablo Felipe Miranda Caicedo
<b>Formación académica</b>	Ingeniero de sistemas
<b>Organización</b>	Sevatic
<b>Ocupación</b>	Ingeniero Desarrollador
<b>Correo electrónico</b>	pablo.miranda@sevatic.com
<b>Experiencia en calidad de procesos o servicios software</b>	Tesis De pregrado

## F.12 Memorias del debate

### LISTADO DE PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO

Participante: Goby Lorena Guerrero M.

1. ¿Considera que el procedimiento satisface los requisitos de la norma ISO 20000-1 para la gestión de nivel de servicio?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Cree que el procedimiento es de utilidad para una organización prestadora de servicios?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: Beneficio: Permitir evaluar los servicios

identificar áreas de mejora oportunidad de mejoramiento

de servicios.

3. ¿Cree que el procedimiento propuesto es suficiente para gestionar los niveles de servicio de una organización?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Qué tan difícil cree que es implantar este procedimiento de gestión de nivel de servicio en una organización?

Bastante difícil:

Moderado grado de dificultad:

Poco grado de dificultad:

Observaciones: Es un buen procedimiento, sin embargo podría pasar por complejo debido a la documentación.

5. ¿Cree que el procedimiento está bien estructurado en cuanto a presentar una secuencia lógica en la ejecución de actividades y tareas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: El procedimiento está bien establecido y tiene un orden para la ejecución para cada actividad.

6. ¿Cree que hay ambigüedad o poca claridad en algún elemento del procedimiento (rol, producto de trabajo, tarea o actividad)?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: cada elemento del procedimiento es claro y conciso

7. ¿Cree que hay redundancia en alguna tarea, actividad o producto de trabajo?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

8. ¿Considera que es clara la elaboración de los productos de trabajo generados a partir de las tareas propuestas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: - Ventaja: Planillas que guan a los stakeholders

9. ¿Qué ventajas y limitaciones observa en el procedimiento?

Ventajas: Es una Buena guía para las personas que deseen un servicio. Permite tener certeza de cuando es necesario hacer un outsourcing. Buena documentación.

Limitación: como el procedimiento es para cualquier tipo de empresa, recomendamos usar terminos más comunes, existen algunos terminos muy técnicos.

10. Cualquier otro comentario u observación de carácter general acerca de la presentación del procedimiento y su socialización en el debate (las observaciones específicas para cada una las actividades se presentarán en el documento Formato de Evaluación.).

---

---

---

---

---

---

---

---

## FORMATO DE EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Participante: Gaby Lorena Guerrero Mora

En la siguiente tabla escriba sus observaciones cada actividad del procedimiento, mencionando por ejemplo los aspectos positivos, aspectos negativos y sugerencias.

Actividad	Observaciones/Comentarios
1. Establecer el catálogo de servicios	
2. Determinar y acordar SLR	En la T2 y T3 sería conveniente evaluar que tan probable es cumplir con los requisitos exigidos por el cliente.
3. Definir y acordar SLA	
4. Definir y acordar acuerdos de soporte	- ¿Cómo se seleccionan el proveedor interno? ¿Existen criterios para la selección? ¿cuáles?
5. Monitorear el nivel de servicio	

<p>6. Medir y reportar la satisfacción del cliente</p>	<p>- Indicadores de rendimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>↳ Tiempos de respuesta.</li> <li>↳ mejoras a la funcionalidad</li> <li>↳ Respaldo de datos</li> </ul>
<p>7. Revisar SLA y acuerdos de soporte</p>	
<p>8. Analizar no conformidades</p>	<p>- Definir plan de acción cuando se encuentre una no conformidad.        ¿Qué se va a hacer mientras se da una solución a la no conformidad?</p>
<p>9. Gestionar cambios</p>	<p>- Tener en cuenta la relación costo/Beneficio a la hora de realizar un cambio.        - Considerar los riesgos que pueden presentarse</p>
<p>10. Estructurar entradas para el plan de mejora</p>	<p>- Documento con lecciones aprendidas.</p>

**LISTADO DE PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO**

Participante: Sandra Lorena Buitan Ruiz

1. ¿Considera que el procedimiento satisface los requisitos de la norma ISO 20000-1 para la gestión de nivel de servicio?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Cree que el procedimiento es de utilidad para una organización prestadora de servicios?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. ¿Cree que el procedimiento propuesto es suficiente para gestionar los niveles de servicio de una organización?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. ¿Qué tan difícil cree que es implantar este procedimiento de gestión de nivel de servicio en una organización?

Bastante difícil:

Moderado grado de dificultad:

Poco grado de dificultad:

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5. ¿Cree que el procedimiento está bien estructurado en cuanto a presentar una secuencia lógica en la ejecución de actividades y tareas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. ¿Cree que hay ambigüedad o poca claridad en algún elemento del procedimiento (rol, producto de trabajo, tarea o actividad)?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. ¿Cree que hay redundancia en alguna tarea, actividad o producto de trabajo?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿Considera que es clara la elaboración de los productos de trabajo generados a partir de las tareas propuestas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. ¿Qué ventajas y limitaciones observa en el procedimiento?

Ventajas: El detalle permite lograr la realización del procedimiento de manera fluida.

Limitaciones: Extenso para implementarlo en la práctica  
Cultura organizacional para cada paso  
Madurez de las personas relacionado con los servicios  
Conceptos sobre indicadores del servicio diferentes entre TI y cliente  
Críticas - Impacto base de los AMS

10. Cualquier otro comentario u observación de carácter general acerca de la presentación del procedimiento y su socialización en el debate (las observaciones específicas para cada una de las actividades se presentarán en el documento Formato de Evaluación.).

Muy buen trabajo, considero que es un acercamiento valioso a lo que las empresas requieren en la implementación de los servicios de TI.

## FORMATO DE EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Participante: Sandra Lina Buitán Ruiz

En la siguiente tabla escriba sus observaciones cada actividad del procedimiento, mencionando por ejemplo los aspectos positivos, aspectos negativos y sugerencias.

Actividad	Observaciones/Comentarios
1. Establecer el catálogo de servicios	<p>El alcance de los servicios base dependen de la madurez de los procesos relacionados con el servicio.</p> <p>Requieren comunicación reiterativa y confirmativa de entendimiento del usuario</p>
2. Determinar y acordar SLR	<p>Conceptos iguales entre TI y Cliente pej: Disponibilidad (Es subjetiva y debe ser sustentable)</p> <p>Tener en cuenta criticidad / Impacto</p>
3. Definir y acordar SLA	<p>Matriz de escalonamiento incluyendo los externos apoyados en mecanismos de evaluación práctica (automatizados)</p>
4. Definir y acordar acuerdos de soporte	<p>Los contratos deben cumplir o permitir nuestra APTJ de manera real.</p> <p>Teniendo en cuenta los costos que implican (Expertise vs. Costos)</p>
5. Monitorear el nivel de servicio	<p>Definición de mecanismos prácticos para medir cumplimiento y mejora de los servicios = Indicadores del Servicio acorde con el plan estratégico de la organización.</p>

6. Medir y reportar la satisfacción del cliente	Cultura de los usuarios donde luego de que son atendidos no se toman el tiempo para apoyar en la medición.
7. Revisar SLA y acuerdos de soporte	Los clientes piden mayor atención a las excepciones a lo que incumplimos es importante tener sesiones de aclaración sobre cómo se mejorará la atención.
8. Analizar no conformidades	
9. Gestionar cambios	Los cambios requieren tiempo y es parte de la gestión hacer conciencia de los usuarios finales sobre lo que implican a partir de los recursos que se tienen.
10. Estructurar entradas para el plan de mejora	

LISTADO DE PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO

Participante: Ricardo A. Fambrosino S

1. ¿Considera que el procedimiento satisface los requisitos de la norma ISO 20000-1 para la gestión de nivel de servicio?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: No conozco el detalle de la norma como para dar una respuesta concluyente

2. ¿Cree que el procedimiento es de utilidad para una organización prestadora de servicios?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: Definitivamente sí. Lo necesitan

3. ¿Cree que el procedimiento propuesto es suficiente para gestionar los niveles de servicio de una organización?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: Con pocas modificaciones

4. ¿Qué tan difícil cree que es implantar este procedimiento de gestión de nivel de servicio en una organización?

Bastante difícil:

Moderado grado de dificultad:

Poco grado de dificultad:

Observaciones: Depende del nivel de madurez y  
organización de la empresa cliente

5. ¿Cree que el procedimiento está bien estructurado en cuanto a presentar una secuencia lógica en la ejecución de actividades y tareas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

6. ¿Cree que hay ambigüedad o poca claridad en algún elemento del procedimiento (rol, producto de trabajo, tarea o actividad)?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: Exceptuando el concepto de catálogo de  
la actividad ①

7. ¿Cree que hay redundancia en alguna tarea, actividad o producto de trabajo?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

8. ¿Considera que es clara la elaboración de los productos de trabajo generados a partir de las tareas propuestas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: Muy claro

9. ¿Qué ventajas y limitaciones observa en el procedimiento?

Ventajas • Contribuyen definitivamente en la mejora de procesos y prestación de servicios

- Formaliza y acerca a normas internacionales
- Es ordenado claro y en cierto sentido fácil de implementar

Desventajas • No incluye mecanismos para medir aspectos subjetivos

- Posible dificultad de aplicación con empresas poco maduras

10. Cualquier otro comentario u observación de carácter general acerca de la presentación del procedimiento y su socialización en el debate (las observaciones específicas para cada una las actividades se presentarán en el documento Formato de Evaluación.).

Excelente ejercicio, lograr el nivel de claridad alcanzado sin contar con experiencia real es muy loable.

## FORMATO DE EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Participante: Ricardo Zambrano S.

En la siguiente tabla escriba sus observaciones cada actividad del procedimiento, mencionando por ejemplo los aspectos positivos, aspectos negativos y sugerencias.

Actividad	Observaciones/Comentarios
1. Establecer el catálogo de servicios	Definir claramente el concepto de <u>catálogo</u> . El (proceso de actividad "establecer el catálogo de servicios" de la idea de definir los servicios de la empresa y no establecer o seleccionar los servicios a prestar.
2. Determinar y acordar SLR	ok
3. Definir y acordar SLA	ok
4. Definir y acordar acuerdos de soporte	ok
5. Monitorear el nivel de servicio	ok

6. Medir y reportar la satisfacción del cliente	Como medir lo subjetivo. o analizar subjetividades
7. Revisar SLA y acuerdos de soporte	OK
8. Analizar conformidades	no Hacer análisis en correlación con un análisis de stakeholders
9. Gestionar cambios	OK
10. Estructurar entradas para el plan de mejora	OK

LISTADO DE PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO

Participante: Pablo Felipe Miranda C.

1. ¿Considera que el procedimiento satisface los requisitos de la norma ISO 20000-1 para la gestión de nivel de servicio?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: el procedimiento incorpora actividades que contribuyen al logro de los requerimientos de la norma ISO 20000-1

2. ¿Cree que el procedimiento es de utilidad para una organización prestadora de servicios?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: permite obtener un conocimiento desde el inicio hasta el fin de la prestación del servicio, conocimiento que permite controlar y mejorar los servicios prestados.

3. ¿Cree que el procedimiento propuesto es suficiente para gestionar los niveles de servicio de una organización?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: cumple las responsabilidades esenciales de gestión

4. ¿Qué tan difícil cree que es implantar este procedimiento de gestión de nivel de servicio en una organización?

Bastante difícil:

Moderado grado de dificultad:

Poco grado de dificultad:

Observaciones: el grado de factibilidad lo permite que  
el procedimiento se implemente rápidamente, depende de la  
meduras de cada organización

5. ¿Cree que el procedimiento está bien estructurado en cuanto a presentar una secuencia lógica en la ejecución de actividades y tareas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: el procedimiento es muy lógico y fácil de  
entender.

6. ¿Cree que hay ambigüedad o poca claridad en algún elemento del procedimiento (rol, producto de trabajo, tarea o actividad)?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

7. ¿Cree que hay redundancia en alguna tarea, actividad o producto de trabajo?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

8. ¿Considera que es clara la elaboración de los productos de trabajo generados a partir de las tareas propuestas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

en la actividad Analizar la confiabilidad se ve interesante  
evaluar la entrada del documento de informe de excepciones

9. ¿Qué ventajas y limitaciones observa en el procedimiento?

Ventajas: Controlar los servicios prestados  
Gestionar los servicios prestados  
Monitorizar los servicios prestados  
Obtener cumplimiento de los servicios prestados.  
Limitaciones: los roles en paginas desactualizadas.

10. Cualquier otro comentario u observación de carácter general acerca de la presentación del procedimiento y su socialización en el debate (las observaciones específicas para cada una las actividades se presentarán en el documento Formato de Evaluación.).

---

---

---

---

---

---

---

---

## FORMATO DE EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Participante: Pablo Felipe Miranda C.

En la siguiente tabla escriba sus observaciones cada actividad del procedimiento, mencionando por ejemplo los aspectos positivos, aspectos negativos y sugerencias.

Actividad	Observaciones/Comentarios
1. Establecer el catálogo de servicios	<p>Una importante el acercamiento del cliente para la definición formal de los servicios</p> <p>la flexibilidad del catálogo puede ser un problema para el control y la prestación del servicio.</p>
2. Determinar y acordar SLR	<p>puede adecuar los requisitos y cumplir los objetivos de negocio del cliente es un aspecto positivo.</p>
3. Definir y acordar SLA	<p>positivo: formaliza los acuerdos el nivel de servicio pactado</p>
4. Definir y acordar acuerdos de soporte	<p>positivo: puede mantener el nivel de servicio pactado</p>
5. Monitorear el nivel de servicio	<p>sugerencia: <del>mantener</del> tener cuidado con el monitoreo del servicio de externos, y buscar herramientas y la forma de automatizar la labor.</p>

6. Medir y reportar la satisfacción del cliente	positivo: el cliente es el que finalmente expresa que el servicio le satisface con.
7. Revisar SLA y acuerdos de soporte	importante para la gestión de incidencias en soporte a usuario.
8. Analizar conformidades	no positivo: las conformidades cumplidas según como se presta el servicio
9. Gestionar cambios	
10. Estructurar entradas para el plan de mejora	

LISTADO DE PREGUNTAS GENERALES SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIO

Participante: German Geovanny Corraón B.

1. ¿Considera que el procedimiento satisface los requisitos de la norma ISO 20000-1 para la gestión de nivel de servicio?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: No tengo un conocimiento completo de la norma para poder hacer una comparación real.

2. ¿Cree que el procedimiento es de utilidad para una organización prestadora de servicios?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: El procedimiento es completo y flexible lo que lo hace de mucha utilidad para una organización prestadora de servicios.

3. ¿Cree que el procedimiento propuesto es suficiente para gestionar los niveles de servicio de una organización?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: Considero que el procedimiento esta bien fundamentado por las diferentes normativas analizadas.

4. ¿Qué tan difícil cree que es implantar este procedimiento de gestión de nivel de servicio en una organización?

Bastante difícil:

Moderado grado de dificultad:

Poco grado de dificultad:

Observaciones: A la hora de implantar este procedimiento se deben tener aspectos importantes como el tamaño de la empresa ~~de~~ y la madurez organizacional.

5. ¿Cree que el procedimiento está bien estructurado en cuanto a presentar una secuencia lógica en la ejecución de actividades y tareas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: Se ha realizado un trabajo muy metódico que genera como resultado un procedimiento lógico y fácil de entender.

6. ¿Cree que hay ambigüedad o poca claridad en algún elemento del procedimiento (rol, producto de trabajo, tarea o actividad)?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: Los roles son claros.

7. ¿Cree que hay redundancia en alguna tarea, actividad o producto de trabajo?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

8. ¿Considera que es clara la elaboración de los productos de trabajo generados a partir de las tareas propuestas?

Sí:

No:

No sabe/No responde:

Observaciones: \_\_\_\_\_

9. ¿Qué ventajas y limitaciones observa en el procedimiento?

Procedimiento liviano y fácil de entender.

De fácil replicación, sin embargo se debe tener en cuenta a la hora de implementar el procedimiento el tamaño y madurez de la empresa.

10. Cualquier otro comentario u observación de carácter general acerca de la presentación del procedimiento y su socialización en el debate (las observaciones específicas para cada una de las actividades se presentarán en el documento Formato de Evaluación.).

La presentación del procedimiento fue clara y concisa, el debate fue rico de resultados.

## FORMATO DE EVALUACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Participante: German Geovanny Carzón Brao

En la siguiente tabla escriba sus observaciones cada actividad del procedimiento, mencionando por ejemplo los aspectos positivos, aspectos negativos y sugerencias.

Actividad	Observaciones/Comentarios
1. Establecer el catálogo de servicios	El Rol del Cliente No debería participar en la construcción del Catálogo, puesto que su participación en la ejecución de servicios a contratar se da en la segunda actividad.
2. Determinar y acordar SLR	No es clara la metodología o estrategia a usar para definir y documentar los acuerdos para el SLR.
3. Definir y acordar SLA	
4. Definir y acordar acuerdos de soporte	
5. Monitorear el nivel de servicio	

6. Medir y reportar la satisfacción del cliente	Considero que esta actividad juega un papel importante para la mejora continua, teniendo en cuenta que no se puede controlar lo que no se mide.
7. Revisar SLA y acuerdos de soporte	
8. Analizar no conformidades	Se debe profundizar más en el tema del análisis de no conformidades, puesto que es un tema muy subjetivo.
9. Gestionar cambios	
10. Estructurar entradas para el plan de mejora	

Además de las plantillas diligenciadas de las Preguntas generales sobre el procedimiento y del Formato de evaluación del procedimiento, en las Memorias del debate también se incluye el archivo de audio de la sesión de debate del focus group. Este archivo se encuentra en el CD Anexo\Anexo FF.12 Memorias del debate\Grabación sesión de debate.wma

## **F.13 Reporte de análisis de resultados**

### **Análisis del archivo de audio**

El siguiente es un resumen de lo que cada participante discutió durante la sesión de focus group:

- **Participante 1 (Gaby Guerrero)**

Considera que el procedimiento es completo en cuanto a la documentación que genera, también que puede tener gran valor en una empresa puesto que la implantación de un procedimiento de este tipo hace que el conocimiento en cuanto a procesos pertenezca a la organización, y no a un individuo en particular. Resalta lo importante que es en un proceso las oportunidades de mejora.

- **Participante 2 (Sandra Buitrón)**

De acuerdo a su experiencia en implementación de servicios considera que la definición de los servicio depende fuertemente de la madurez de otros procesos en la organización. Respecto al monitoreo de niveles de servicio, menciona que existen características que no son fáciles de medir, y que la definición de niveles de servicio debe hacerse en base al impacto con los módulos funcionales y aspectos hardware que soportan el servicio, por ejemplo para el establecimiento de indicadores de desempeño como los tiempos de respuesta. Mantener los contratos externos alineados con los contratos de prestación del servicio puede resultar costoso para el proveedor del servicio, y por último que la satisfacción del cliente depende no solamente de aspectos técnicos sino de aspectos subjetivos.

- **Participante 3 (Ricardo Zambrano)**

Presenta la inquietud acerca de que sí el objetivo del procedimiento es conseguir la satisfacción de las necesidades del cliente, o si el propósito es únicamente cumplir con los requisitos de la norma ISO 20000-1, a lo que el moderador responde que el procedimiento persigue ambos objetivos, pues además de estar basado en el cumplimiento de los requisitos, está estructurado de tal forma que el conjunto de actividades se ejecute para garantizar la satisfacción del cliente durante la prestación del servicio. También cree que el procedimiento está bien estructurado, es lógico y coherente, pero ve la necesidad de evaluarlo por medio de una aplicación en una empresa, pues piensa que en un entorno real seguramente se requiera adaptar el procedimiento en cuanto a la cantidad de documentación generada, por ejemplo. Recalca las posibles dificultades que surgen al monitorear rendimientos de terceros, pues por el hecho de ser organizaciones ajenas a la que presta el servicio, tienen sus propios procedimientos, mecanismos y procesos para gestionar los servicios, de los cuales depende directamente el servicio subcontratado por el proveedor.

Sobre la medición de la satisfacción del cliente considera que es algo compleja, porque esta actividad está influenciada por aspectos emocionales del cliente. Nota un poco de confusión en el significado del catálogo de servicios, pues encuentra dos interpretaciones, una es que el catálogo contiene todos los servicios de la organización, calificándolo como un portafolio de servicios, y la otra es que el catálogo de servicios es la selección de servicios que serán prestados al cliente. En base a la primera interpretación cree que el catálogo debe estar definido con anterioridad a la ejecución del proceso de gestión de nivel de servicio, y que sería útil sobre ese catálogo que ya está definido, crear otra especie de catálogo que contendría los servicios que serán pactados con el cliente, seleccionados a partir del catálogo principal (el que asoció más al nombre de portafolio). Menciona el concepto de catálogo (o lista) de proveedores, el cual contendría la información de los proveedores y servicios de tercera parte.

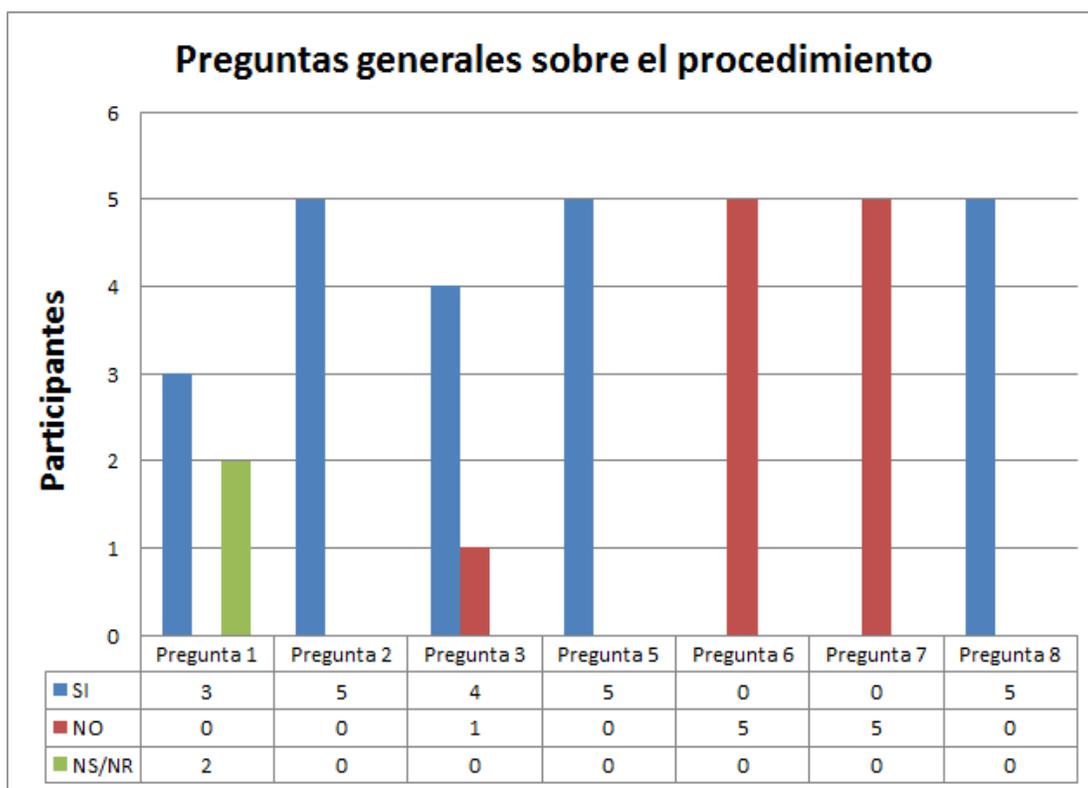
- **Participante 4 (Pablo Miranda)**

Este participante resalta la importancia del monitoreo y pregunta cómo se pueden monitorear los contratos externos, ya que al ser responsabilidad de organizaciones externas al proveedor del servicio, es posible que surjan dificultades como por ejemplo cuando dichas organizaciones están separadas geográficamente. Pregunta asimismo a qué tipo de empresas va dirigido este trabajo, pues piensa que la medición de la satisfacción del cliente tal como está especificada es una actividad que demandaría personal extra o esfuerzos mayores en pequeñas organizaciones, y siguiendo por este tipo de empresas, manifiesta que en estas no se podría definir tantos roles (como están planteados en el procedimiento) para realizar el proceso de gestión de niveles de servicio.

- **Participante 5 (Germán Garzón)**

Este participante solicita que le sea aclarado el porqué de la escogencia de la norma ISO 20000 para el trabajo y presenta inquietudes acerca de la definición de catálogo de servicios. Mencionó que el cliente no puede estar involucrado en la definición del catálogo porque él ya se involucra en la actividad 2 (Definir y acordar SLR), en donde definen requisitos para contratar un servicio del catálogo.

## Análisis de las Preguntas generales sobre el procedimiento



**Pregunta 1:** Pese a que los requisitos para la gestión de servicio de la norma ISO 20000-1 fueron incluidos en el Documento sintetizado del procedimiento, entregado previo a la sesión de debate a los participantes, algunos de ellos consideran que esta descripción no es suficiente para emitir un juicio sobre si la estructura del procedimiento está orientada a cumplir con dichos requisitos.

**Pregunta 2:** En este punto hay consenso en los participantes, pues ven en el procedimiento un buen mecanismo para que las organizaciones realicen la gestión de los niveles de servicio definidos para los servicios que ofrecen.

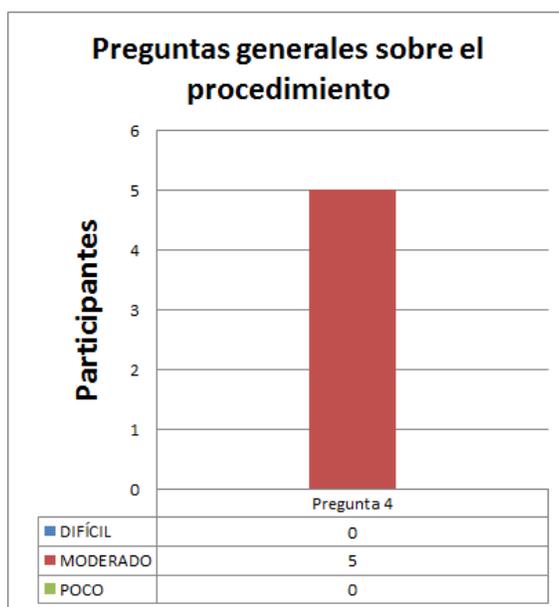
**Pregunta 3:** Una excepción a las respuestas afirmativas se presentó en esta pregunta, justificada por el hecho de que una correcta gestión de nivel de servicio depende en gran medida de la madurez de los demás procesos relacionados con la gestión de los servicios, por lo que solamente contar con el procedimiento no garantizaría buenos resultados, sobre todo si los demás procesos no han alcanzado la suficiente madurez.

**Pregunta 5:** Los participantes consideran que la definición en cuanto a la secuencia lógica para la ejecución de actividades y tareas es apropiada. Un participante responde afirmativamente a esta pregunta pero exceptuando la primera actividad referente al establecimiento de un catálogo de servicios.

**Pregunta 6:** Los elementos que conforman el procedimiento (rol, producto de trabajo, tarea, actividad), a juicio de los participantes, se presentan en forma clara y sin ambigüedades.

**Pregunta 7:** Igualmente, los participantes manifiestan que no se presentan redundancias en las definiciones de las tareas, actividades y productos de trabajo.

**Pregunta 8:** Según las respuestas obtenidas a esta pregunta, las tareas son lo suficientemente descriptivas para la elaboración de los productos de trabajo correspondientes.



**Pregunta 4:** Sobre la dificultad de implantar este procedimiento en una organización, los participantes le han asociado un grado de dificultad moderado, y esto es consecuente con algunas observaciones, como por ejemplo que pequeñas empresas pueden carecer de todos los recursos necesarios para seguir el procedimiento, o que la documentación de los productos de trabajo también puede resultar excesiva.

### **Análisis del Formato de evaluación del procedimiento**

A partir de la información recopilada el Formato de evaluación del procedimiento se han establecido las siguientes indicaciones que han guiado las modificaciones a la versión inicial del procedimiento.

- **Actividad Establecer el catálogo de servicios**

Se debe definir claramente el concepto de "catálogo". Tal y como está planteado da la idea de definir los servicios de la empresa y no cómo establecer o seleccionar los

servicios a prestar. El catálogo es un artefacto que debe estar definido previamente a la gestión de niveles de servicio y no cada vez que se ejecute el procedimiento. Además la flexibilidad del catálogo puede llegar a ser un problema para el control y prestación del servicio debido a que el cliente está involucrado en su definición.

- **Actividad Definir y acordar SLR**

Se debe evaluar la probabilidad o factibilidad de cumplir con los requisitos del cliente. Igualmente se deben unificar conceptos entre el cliente y la organización y tener en cuenta la criticidad e impacto de los requisitos.

- **Actividad Definir y acordar SLA**

Se deben definir procesos de escalamiento, incluyendo a los proveedores externos.

- **Actividad Definir y acordar acuerdos de soporte**

Se deben seleccionar tanto los proveedores internos como externos antes de definir los acuerdos de soporte.

- **Actividad Monitorear el nivel de servicio**

Se deben definir indicadores de servicio para medir el cumplimiento del mismo.

- **Actividad Medir y reportar la satisfacción del cliente**

Se deben definir indicadores de rendimiento o desempeño del servicio, tales como: tiempos de respuesta o mejoras a la funcionalidad. Además se deben analizar subjetividades.

- **Actividad Revisar SLA y acuerdos de soporte**

Se deben tener sesiones de aclaración sobre cómo se está mejorando o cómo se mejorará la atención.

- **Actividad Analizar no conformidades**

Se debe definir plan de acción cuando se encuentre una no conformidad, es decir lo que se va a hacer mientras se da una solución a la no conformidad. También se debe hacer un análisis de no conformidades en correlación con un análisis de stakeholders.

- **Actividad Gestionar cambios**

Se debe concientizar a los clientes del tiempo y recursos que implican llevar a cabo los cambios.

- **Actividad Estructurar entradas para el plan de mejora de servicio**

Se debe realizar un documento con lecciones aprendidas.