

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DEL ESTABLECIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-01
	Versión: 1.2	Página: 1 de 6

1. Objetivo

Establecer las necesidades de los clientes en servicios de sistemas y tecnologías de información, así como los recursos asociados en términos de acuerdos de nivel de servicio; para su desarrollo a través de las gestiones técnico administrativas con la vigencia requerida por el cliente; mediante el sistema de gestión de calidad de TI.

2. Alcance

Inicia con la recepción, registró y categorización del requerimiento mediante el Formato de Solicitud de Requerimientos de Servicios de TI (TI-RG-01), continúa con el análisis, interpretación, administración y UFD-TI-PR-10 (Procedimiento para la Gestión del Diseño de Estrategia de Cumplimiento de ANS) hasta el TI-DO-02 (Formato de Acuerdo de Nivel de Servicio).

3. Receptor del servicio

Clientes y usuarios.

4. Responsable

Dirección de Tecnologías Información, Gerencias de Tecnologías de Información.

5. Áreas involucradas

Clientes (Directivos, Gerentes y Coordinadores del Grupo Pachuca), Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

AREA	PUESTO	RESPONSABLE (Nombre y Firma)
Director de Nivel Básico		
Directora de Licenciatura y Posgrado		
Responsable de Enlace Operativo		
Director de Administración y Finanzas		
Director de Competitividad		
Gerente de Recursos Humanos		

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DEL ESTABLECIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-01
	Versión: 1.2	Página: 2 de 6

Director de Fundación		
Líder de Componente Deportivo		
Coordinador de Biblioteca		
Director de Operaciones		
Coordinadora de Servicios Escolares		
Gerente de Residencia		
Dirección de Tecnologías de Información		
Coordinador de Promoción		

6. Contenido

6.1 Clientes.

Declarar el servicio requerido a la Dirección de Tecnologías de Información mediante la solicitud de reunión a través del área de enlace operativo, elaborando hojas de especificación del servicio o requisitos del cliente, las cuales se realizan mediante el TI-RG-01 (Formato de Solicitud de Requerimientos para la Solicitud de Servicios de TI), debidamente requisitado y presentado al área de Tecnologías de Información.

6.2 Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

Analizar las necesidades del cliente, planificando los servicios de TI, a través de la revisión de las hojas de especificación del servicio o requisitos del cliente, las cuales se realizan mediante el Formato de Solicitud de Requerimientos de Servicios de TI (TI-RG-01).

6.3 Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

Ejecutar el UFD-TI-PR-10 (Procedimiento para la Gestión del Diseño de Estrategia de Cumplimiento de ANS) de acuerdo con las necesidades establecidas por con el cliente que se asentaron en el Formato de Solicitud de Requerimientos de Servicios de TI (TI-RG-01).

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DEL ESTABLECIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-01
	Versión: 1.2	Página: 3 de 6

6.4 Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI y Clientes.

Presentar el proyecto estratégico de la solución de solicitud de servicio al cliente. Estableciendo los lineamientos a seguir para la implementación del servicio por parte del proveedor y/o del área de tecnologías de información.

6.5 Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI y Clientes.

Acordar la negociación de los contratos que sean apropiados para el nivel de servicio acordado con los objetivos. También se informa sobre los costos y condiciones para la prestación del servicio. En caso de establecer todas las condiciones requeridas se procede al punto 5.6; de lo contrario se regresa al punto 5.2.

6.6 Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI y Administración y Finanzas.

Ejecutar UFD-TI-PR-09 (Procedimiento para la Gestión Financiera); en donde se revisa la asignación de los recursos para el(os) nuevo(s) servicio(s) a implementar solicitados por el cliente.

6.7 Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI.

Elaborar el nuevo acuerdo de nivel de servicio, estableciendo todas las condiciones sobre la prestación del mismo, así como la descripción del servicio, costos, alcance del servicio, reportes, responsabilidades y gestores que intervendrán en la prestación del servicio de tecnologías de información.

6.8 Clientes, Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI y Administración y Finanzas.

Firmar la negociación de acuerdos de nivel de servicio y la garantía de que estos se cumplan. Se asegura que los contratos son apropiados para el nivel de servicio acordado con los objetivos en el Formato de Solicitud de Requerimientos de Servicios de TI (TI-RG-01) y se firman Formato de Acuerdo de Nivel de Servicio (TI-DO-02).

Salida / Fin

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DEL ESTABLECIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE
INFORMACIÓN

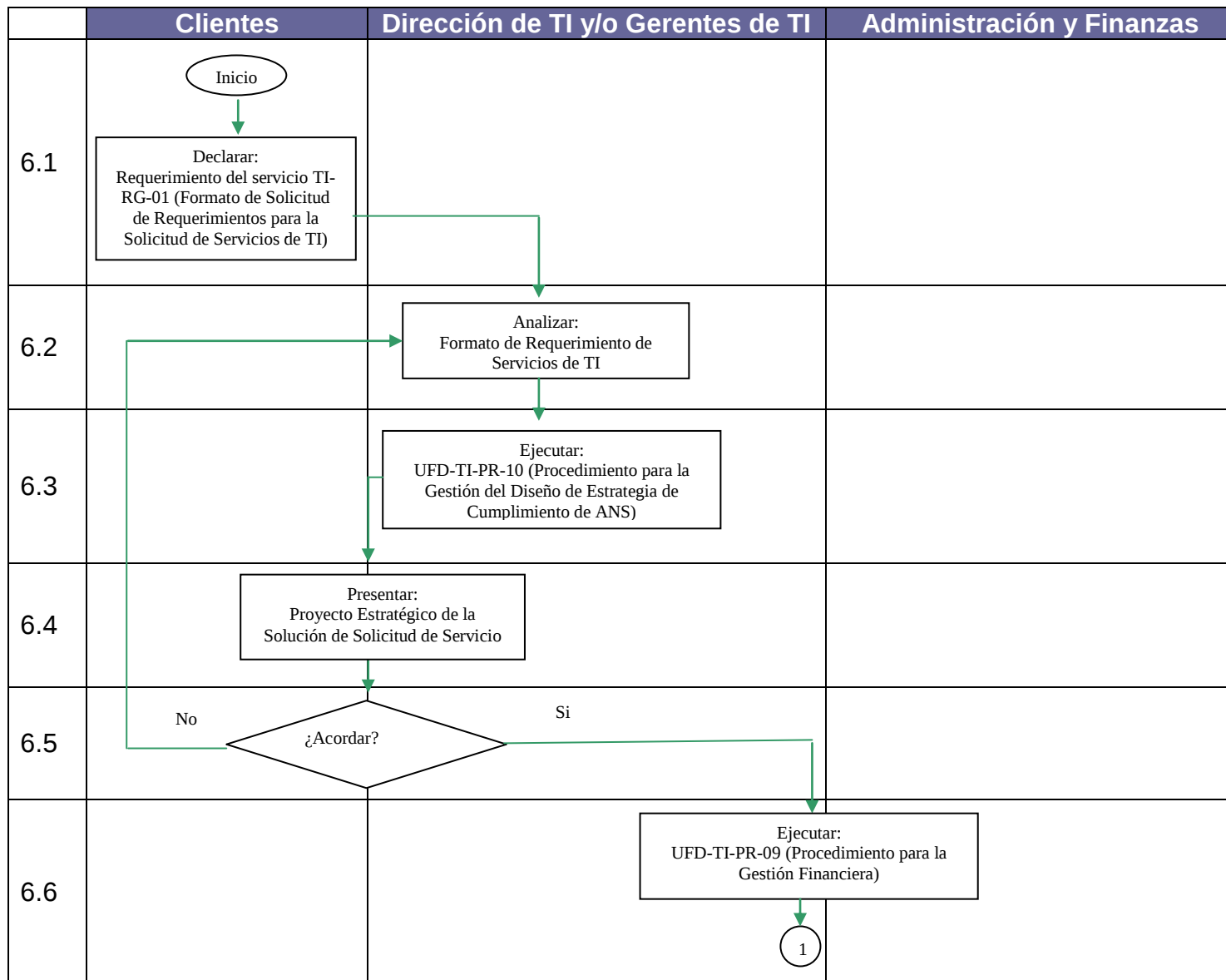
Vigente a partir de:
ABRIL 2018

Clave:
UFD-TI-PR-01

Versión: 1.2

Página: 4 de 6

7. Diagrama de Flujo



Elaboró

Autorizó

Revisó

Libero

LIC. ALI VELA MANZANO
GTE. OPERACIONES DE
TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO
DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

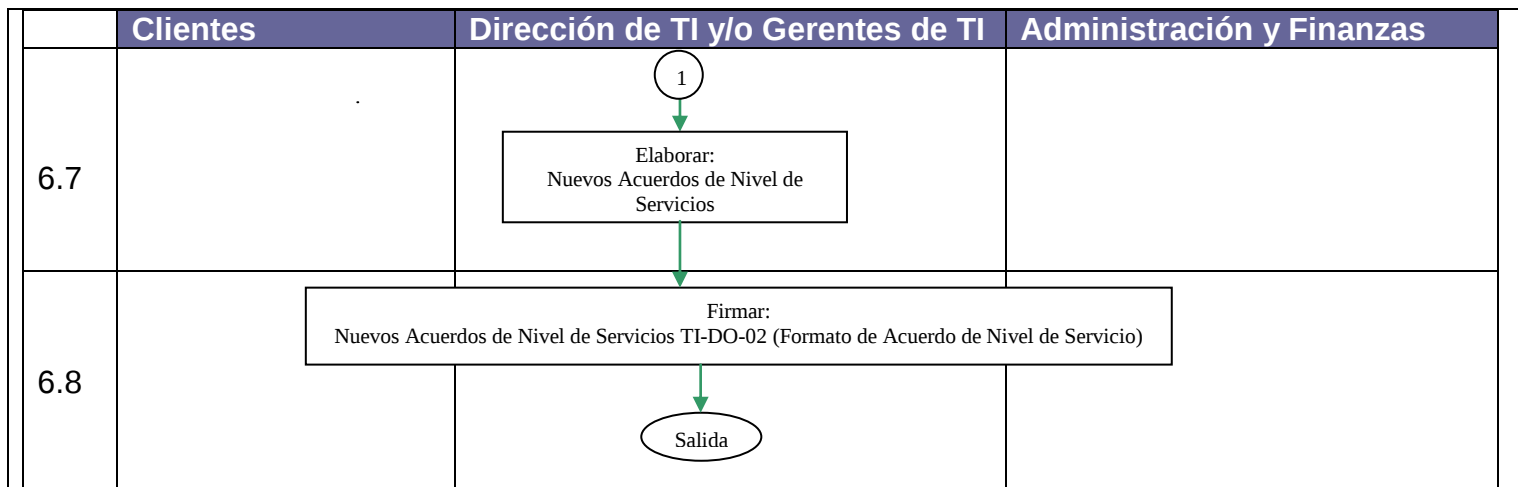
MCD. VICENTE MORENO
DIR. DE COMPETITIVIDAD

DRA. GABRIELA MURGUÍA CANOVAS
PRESIDENTA DEL CONSEJO DE
GOBIERNO UNIVERSITARIO

Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DEL ESTABLECIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-01
	Versión: 1.2	Página: 5 de 6



8. Resultado deseado / Entregables

Atención a necesidades.
Acuerdos Firmados.

9. Indicador (es)

Indicador	Descripción	Factor	Formula	Frecuencia	Meta
Gestión (Área)	Acuerdos Firmados	Eficacia	$\frac{(NTA - CANF)}{(NAT)} \times 100$	Mensual	90%

NTA: Número total de acuerdos elaborados de servicios TI
CANF: Cantidad de acuerdos no firmados

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DEL ESTABLECIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-01
	Versión: 1.2	Página: 6 de 6

10. Aportación / Alineación a la Filosofía Institucional / PDI

Contribuir en el Objetivo Estratégico 4, para su crecimiento, construcción y ejecución de las tecnologías de información y comunicación, por medio de la atención de las necesidades de los usuarios.

Referencia:

Objetivo Estratégico 4: Utilizar las tecnologías de información y comunicación para generar comunidades de aprendizaje altamente competitivas, a través de centros de atención y extensión universitaria en el país y el mundo con infraestructura, tecnológico-educativa y deportiva de vanguardia.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO
Este documento es propiedad de la Universidad del Fútbol y Ciencias del Deporte			