

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DISEÑO DE ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-10
	Versión: 1.2	Página: 1 de 5

1. Objetivo

Definir, negociar y supervisar la calidad de los servicios de TI solicitados por los clientes; realizando un compromiso realista entre las necesidades del cliente y los costos de los servicios asociados; cumpliendo con las políticas y requisitos legales para su desempeño.

DEL DISEÑO DE ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

2. Alcance

Inicia con la recepción del requerimiento mediante el Procedimiento para la Gestión del Establecimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (UFD-TI-PR-01), continúa con el cumplimiento de políticas, recursos financieros y requisitos legales de la institución y termina con la elaboración del Proyecto estratégico de la solución de la solicitud de servicios.

3. Receptor del servicio

Clientes y usuarios.

4. Responsable

Dirección de Tecnologías Información, Gerencias de Tecnologías de Información.

5. Áreas Involucradas

Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI y proveedores de servicios de Tecnologías de Información.

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

Elaboró	Autorizo	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 GESTIÓN DEL DISEÑO DE ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-10
	Versión: 1.2	Página: 2 de 5

Dirección de Fundación		
Líder de Componente Deportivo		
Coordinación de Biblioteca		
Dirección de Operaciones		
Coordinación de Servicios Escolares		
Gerencia de Residencia		
Dirección de Tecnologías de Información		
Coordinación de Promoción		

6. Contenido

Clientes.

6.1 Declarar el servicio requerido a la Dirección de Tecnologías de Información mediante reunión técnica a través del área de enlace operativo, elaborando y presentando hojas de especificación del servicio, proyecto o requisitos del cliente, las cuales se realizan mediante el registro (UFD-TI-RG-01).

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

6.2 Revisar las necesidades del cliente, analizando diferentes proveedores prestadores de servicios requeridos por los clientes.

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

6.3 Elaborar solicitudes con diferentes proveedores prestadores de servicios de TI, especificando necesidades como: tiempos de entrega, planes, contratos, especificaciones técnicas, propuestas de implantación y cotizaciones.

5.4 Proveedores prestadores de Servicios de TI.

Los proveedores prestadores de servicio elaboran lo solicitado por parte del área de tecnologías de información entregando lo requerido para un establecimiento de acuerdo; (tiempos de

Elaboró	Autorizo	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 GESTIÓN DEL DISEÑO DE ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-10
	Versión: 1.2	Página: 3 de 5

entrega, planes, contratos, especificaciones técnicas, propuestas de implantación y cotizaciones).

5.5

Dirección de Tecnologías de Información y/o Gerentes de TI y Proveedores prestadores de Servicios de TI.

Acuerdan los lineamientos sobre la prestación de servicios requeridos; de no ser así se revisarán para poder establecerlos de acuerdo a lo requerido.

5.6

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

Elabora proyecto estratégico de la solución de Solicitud del Servicio presentado por el cliente (STI-RG-01); de acuerdo a las mejores propuestas financieras y/o de resultados estratégicos cumpliendo con las necesidades y políticas de la institución.

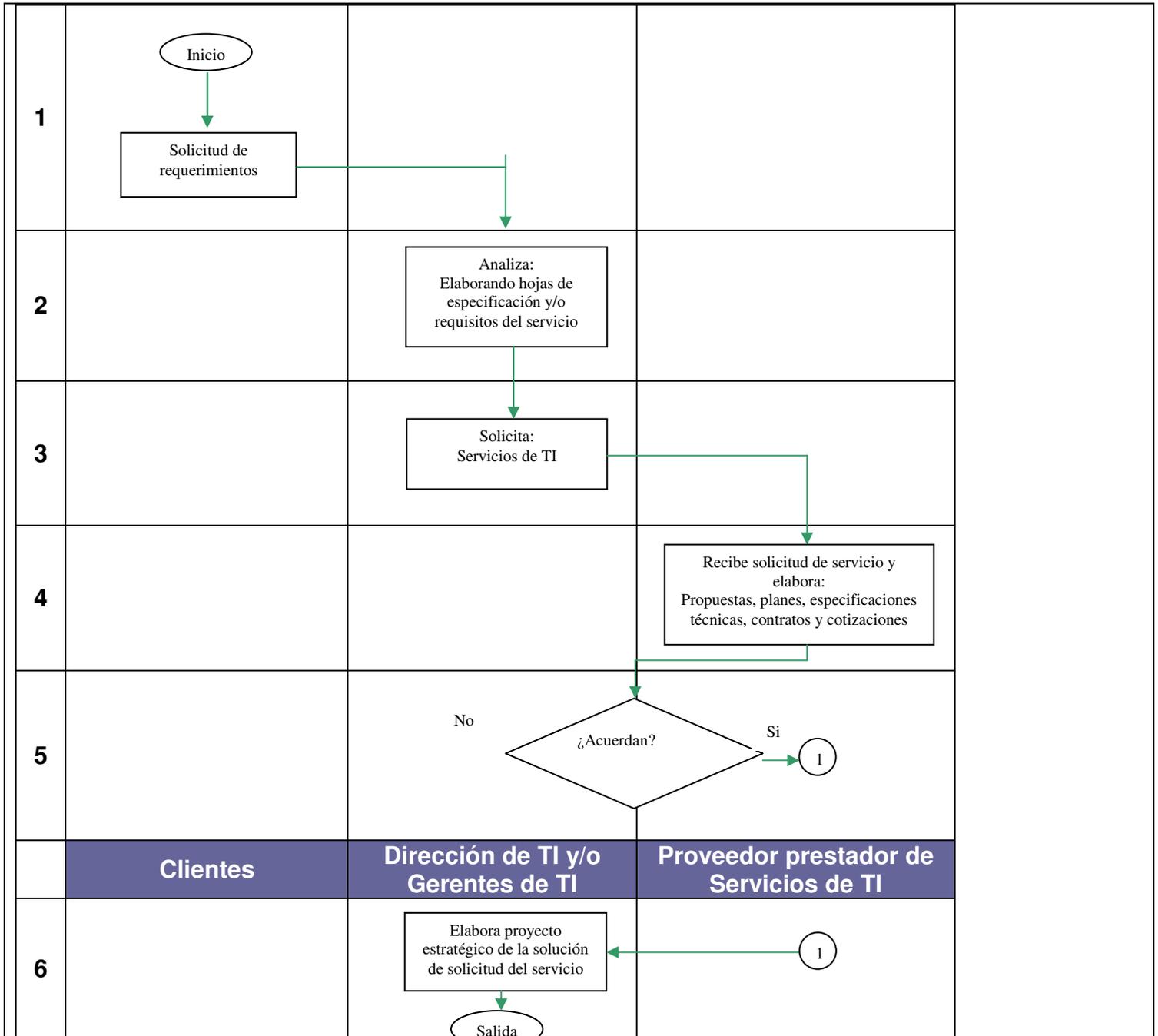
6. Diagrama de Flujo



Elaboró	Autorizo	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	MCD. VICENTE MORENO DIR. DE COMPETITIVIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS PRESIDENTA DEL CONSEJO DE GOBIERNO UNIVERSITARIO

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DEL DISEÑO DE ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-10
	Versión: 1.2	Página: 4 de 5



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
LIC. ALI VELA MANZANO GTE. OPERACIONES DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	MTRO. ALEJANDRO ACEVEDO HIDALGO DIR. TECNOLOGÍAS 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 GESTIÓN DEL DISEÑO DE ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	Vigente a partir de: ABRIL 2018	Clave: UFD-TI-PR-10
	Versión: 1.2	Página: 5 de 5

RESULTADOS ESPERADOS

Requerimientos	Indicadores	Frecuencia	Objetivos
Clientes: Formato de Solicitud de Requerimientos (STI-RG-01).	<p>AR=Atención de requerimientos</p> <p>NTR= Número total de requerimientos de servicios de TI</p> <p>CRNA= Cantidad de requerimientos no atendidos</p> <p>$\%AR = \frac{(NTR-CRNA)}{NTR} \times 100$</p>	Mensual	Cumplir con el 90% de la atención de Requerimientos de servicios de TI.

Elaboró	Autorizo	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			