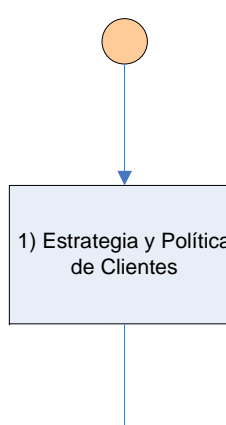

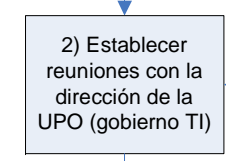
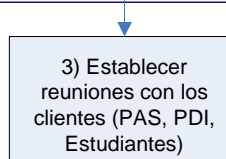
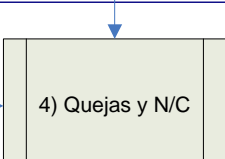
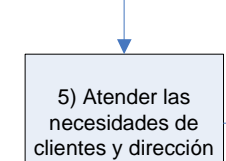
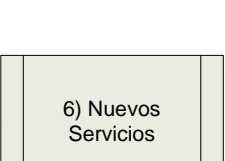
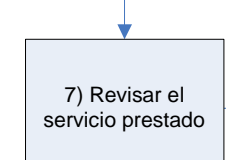
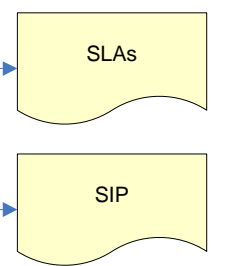
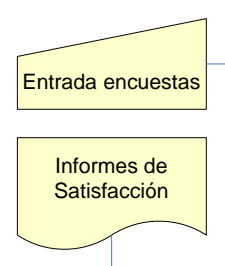
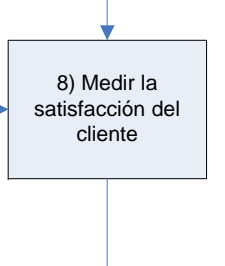
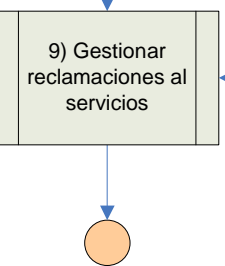


CODIGO	PROCESO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO	
CIC-11	GESTIÓN DE RELACIONES NEGOCIO	02.02	01/07/2015	CIC	
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Actualización norma ISO/IEC: 20000.			
Misión	Proceso que regula las relaciones entre el CIC y las áreas de la UPO. El objetivo es establecer y mantener una buena relación entre el proveedor de servicios TI (CIC) y los clientes, basándose en el entendimiento del cliente y de la institución.				
Alcance	Empieza: Con estudio de las estrategias de TI. Incluye: Convertir las necesidades en requisitos del servicio, reuniones con los clientes, revisiones del servicio, reclamaciones al servicio, encuestas y satisfacción de los clientes. Termina: Servicios nuevos o modificados, programa de mejora del servicio.				
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR		
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de los clientes. - Reuniones periódicas de seguimiento del cliente. - Relaciones de los clientes. - Estrategias de TI de la UPO. - Catálogo de servicios. - SLAs. - Plan de mejora de los servicios TI. - Informes del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de los clientes. (PAS, PDI, estudiantes, sociedad). - Seguimiento de los clientes. - Contrastar necesidades y catálogo de servicios. - Definir requisitos nuevos servicios. - Seguimiento de servicios. - Generación propuestas de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos de mejoras y evolución del servicio (SLR). - SLA firmado. - Informes de seguimiento de clientes. - Resultados encuestas de satisfacción. - Propuestas de mejoras. 	- Comisión SGS		
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS		
<ul style="list-style-type: none"> - Espacios habilitados en el CIC. - B.D. Catalogo Servicios TIC. - Web del CIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Director del CIC. - Jefes de Servicios. - Coordinadores de áreas TIC. - Responsables servicios TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos anuales UPO. - Manual de procedimientos. - Documento de Prestación de servicios. - Encuesta de satisfacción de calidad. - Ley de Contratación. 	<ul style="list-style-type: none"> - SLAs. - SLR. - SIP. - Actas de las reuniones. 		
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE		
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de Nivel de Servicio - Gestión de Servicio Nuevos o Modificados 	- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp)	<ul style="list-style-type: none"> - Criterios utilizados por la Comisión de SLAs. - Presupuestos anuales del CIC. - Número de empresas suministradoras. - Número de concursos al año. - Número de concursos ganados por cada empresa suministradora al año. 	Dirección CIC		
RELACIONES CON EL NEGOCIO					
Dirección CIC (Director y Jefes de Servicios)	Jefes de Gestión y Técnicos del CIC y del CSU	Comisión Calidad/CAB	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
			<ul style="list-style-type: none"> - Plan estratégico de TI de la UPO. - Plan estratégico de gestión de servicios TIC del CIC. - Plan operativo de gestión de servicios TIC del CIC. 	1) Se comienza con el estudio del Plan Estratégico de la UPO (objetivos y líneas de actuación en TIC). Se contemplan los objetivos, líneas y actividades de los Planes de Gestión de Servicios TIC del CIC. (encomiendan de cara a los clientes).	
				2) Establecer calendario de reuniones con la dirección d la UPO (vicerrectorado de TIC y gerencia). Participación en los órganos de la UPO (comisión de coordinación de actividades de la UPO, comisión de garantía interna de calidad de los servicios, comisión de formación de la UPO, comisión de seguridad de TIC de la UPO). Reuniones programadas con la Dirección de la UPO. Si procede se actualizará BD de No Conformidades, y quejas.	- Registro de N/C
			<ul style="list-style-type: none"> - BD quejas y N/C 	3) Establecer calendario de reuniones con los clientes (PAS, PDI, estudiantes). 4) Si procede se actualizará BD de No Conformidades, y quejas, y se pasará a la fase de gestión de las reclamaciones y n/c.	- Registro quejas
				5) Se procede a tender y evaluar las necesidades de los clientes y dirección. 6) Una vez aceptada las necesidades se le pasa a la gestión de nuevos servicios.	
			<ul style="list-style-type: none"> - SLAs. - Plan de Mejora de los Servicios (SIP) 	7) En esta fase se revisa el servicio prestados. (cumplimientos de SLAs y Actualización del Plan de Mejora de los servicios).	
			<ul style="list-style-type: none"> - BD de satisfacción de clientes - Informes de satisfacción del cliente. 	8) Medir la satisfacción de los clientes. (encuestas de satisfacción después de resolución de solicitud de servicios, encuestas general de los servicios prestados por el CIC, observatorio del CIC pregunta del mes).	
				9) gestión de las reclamaciones y N/C al servicio.	