

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-02	GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIOS	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IME. Revisión procesos		
Misión	Proceso que se encarga de mantener y mejorar la calidad de los servicios de IMEE mediante una gestión eficiente de los acuerdos de nivel de servicios firmados con los clientes-usuarios. El objetivo es definir, acordar, registrar y gestionar los niveles de servicio,			
Alcance	Empieza: Con la definición de los objetivos estratégicos del servicio y la asignación de los recursos necesarios. Incluye: Diseño, implementación y revisión de los SLAs. Termina: Cancelación de los acuerdos de nivel de servicio.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de monitorización de servicios. - Catálogo de servicios existente. - Acuerdos de Nivel de Servicios. - Acuerdos Nivel operativo y contratado. - Información del Nivel de servicio procedentes de otros servicios. - CMDB. - Políticas de IMEE 	<ul style="list-style-type: none"> -Gestión del Catálogo de Servicios. - Gestión de los SLAs. - Gestión de los OLA y UC. - Supervisión y monitorización de los servicios y de los SLAs. - Mejorar los Servicios y SIP. - Petición de cambios (RFC) del catálogo, de SLAs, UC y del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de Servicios. - Acuerdo Nivel de Servicios (SLAs). - Programa de Mejora del Servicios (SIP). - Acuerdo Operativos (OLA) y Contratos de Mantenimiento (UC). - RFC de cambios de servicios y proceso. - CMDB modificada. 	- Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> - Espacios habilitados en IMEE - B.D. Catalogo Servicios IMEE - Implementación pruebas, implantación. - Web de IMEE (www.upo.es/infraestructuras) 	<ul style="list-style-type: none"> - Director de IMEE. - Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsable de - Responsables servicios IMEE 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan calidad servicios IMEE. (SQP) - Documento de Prestación de servicios. - Encuesta de satisfacción de calidad. - SLAs. Normativa UPO. - Carta de servicios de IMEE. 	<ul style="list-style-type: none"> - SLAs. - Catalogo Servicios IMEE - Encuestas de satisfacción. - SLAs cancelados y de terceros. - CMDB. 	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio. - Satisfacción del usuario. 	jlpavfer@admon.upo.es cgarpra@admon.upo.es svherdia@admon.upo.es	

NIVEL DE SERVICIOS, CATÁLOGO SERVICIOS, SLAS, OLAs, Ucs.

