



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

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-PR-TI-GANS-12
	Versión: 3.0	Página 1 de 5

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, continúa con el análisis, interpretación, administración y el Procedimiento para la Gestión del Diseño de Estrategia de Cumplimiento de ANS hasta el Formato de Acuerdo de Nivel de Servicio.

3. Receptor del servicio

Áreas de la Organización.

4. Responsable

Dirección de Tecnologías Información
Personal operativo de Tecnologías de la información CEMA.

5. Áreas involucradas

Usuarios (Directivos, Gerentes y Coordinadores de CEMA), Dirección de Tecnologías de Información, Gerentes y personal operativo TI.

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Tecnologías de Información	Dirección Tecnologías de Información	
Tecnologías de Información	Administrador de multimedios TI	
Administración	Gerencia Administrativa	
Área medica	Servicio Medico	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.

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

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-PR-TI-GANS-12
	Versión: 3.0	Página 2 de 5

6. Contenido

6.1. Usuarios.

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 Formato de Solicitud de Requerimientos CEMA-RG-TI-RS-15 para la Solicitud de Servicios de tecnologías de la información, 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 tecnologías de información, 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.

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

Ejecutar el Procedimiento para la Gestión del Diseño de Estrategia de Cumplimiento de ANS CEMA-PR-TI-GDENS-11 de acuerdo con las necesidades establecidas por con el cliente que se asentaron en el Formato de Solicitud de Requerimientos de Servicios de TI.

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 el Procedimiento para la Gestión Financiera CEMA-PR-TI-GF-13; 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.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



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

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Marzo 2022 Versión: 3.0	Clave: CEMA-PR-TI-GANS-12 Página 3 de 5
---	---	--

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 y se firman Formato de Acuerdo de Nivel de Servicio.

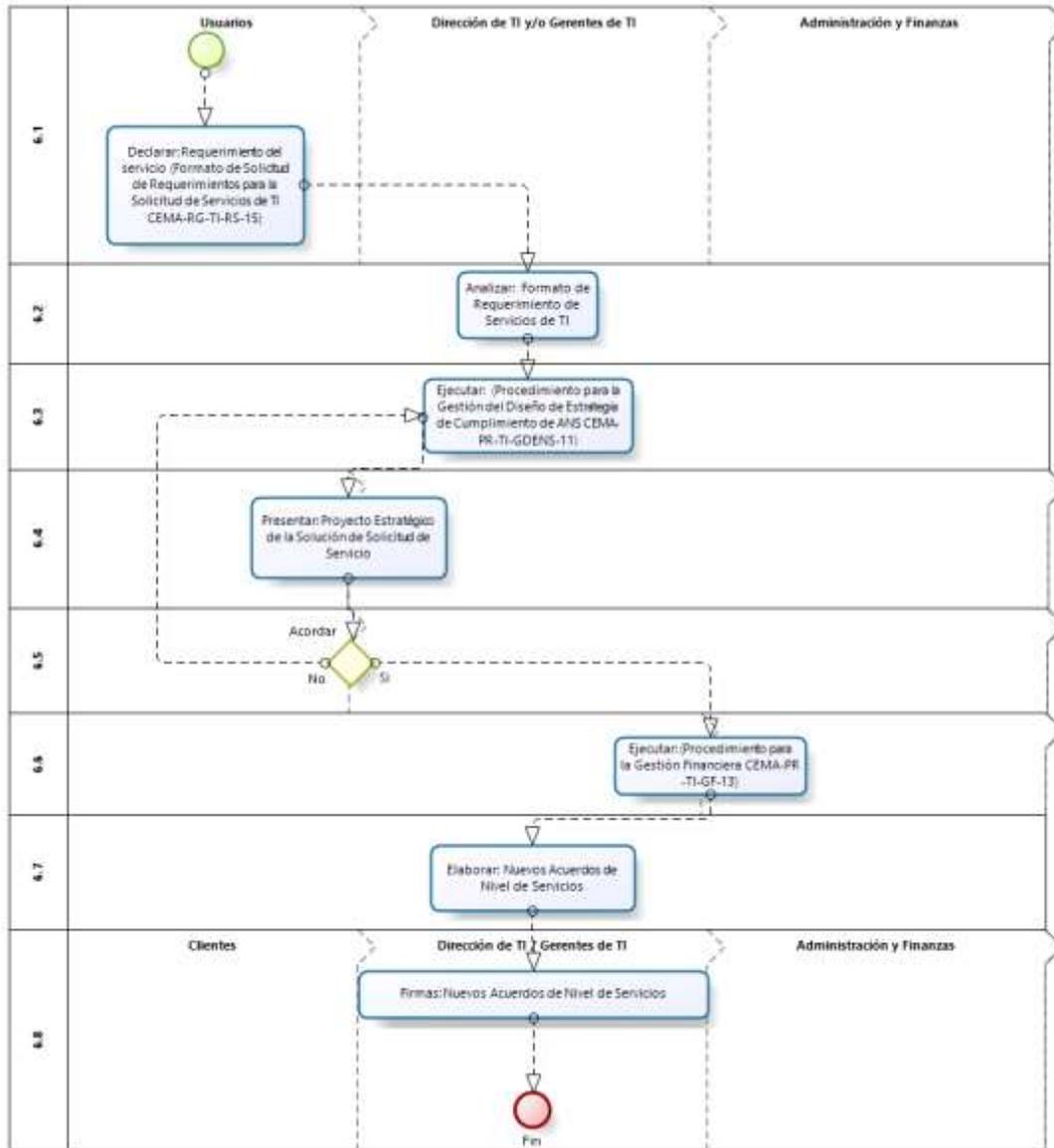
Salida / Fin

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
Este documento es propiedad de Clínica de Medicina Deportiva S.A. de C.V.			

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

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-PR-TI-GANS-12
	Versión: 3.0	Página 4 de 5

7. Diagrama de Flujo



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

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

Departamento / Área: Tecnologías de Información	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-PR-TI-GANS-12
	Versión: 3.0	Página 5 de 5

8. Resultado deseado / Entregables

Atención a necesidades.
Acuerdos Firmados.

9. Indicador (es)

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	RESULTADO	Acuerdos Firmados	$AF = \frac{(NTA - CANF)}{(NTA)} \times 100$	90%	Mensual

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

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
TSU ROBERTO CARLOS CLORIO ANGELES TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. CESAR TREJO VALENCIA DIRECTOR TECNOLOGIAS DE INFORMACION	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA