



**Proceso de Mejora del  
Servicio  
Mainbit, S.A. de C.V.**

Clave: PR-MC-02  
Fecha: 04-03-2016  
Página: 1 de 11  
Revisión: 15



## Proceso de Mejora del Servicio

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43476**



**Proceso de Mejora del  
Servicio  
Mainbit, S.A. de C.V.**

Clave: PR-MC-02  
Fecha: 04-03-2016  
Página: 2 de 11  
Revisión: 15

**Elaboró**

Dueño y Gestor del proceso de Gestión de Incidentes y Solicitudes  
de Servicio.

**Revisó**

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

**Este folio es consecutivo en orden alfabético por empresa: 43477**



**Proceso de Mejora del  
Servicio  
Mainbit, S.A. de C.V.**

Clave: PR-MC-02  
Fecha: 04-03-2016  
Página: 3 de 11  
Revisión: 15

Gestor del proceso de Gestión de la Documentación.

**Aprobó**

Representante de la Dirección.

**Control de Cambios.**

<b>Página</b>	<b>Revisión</b>	<b>Descripción del Cambio.</b>

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



**Proceso de Mejora del  
Servicio  
Mainbit, S.A. de C.V.**

Clave: PR-MC-02  
Fecha: 04-03-2016  
Página: 4 de 11  
Revisión: 15

**Datos de Control**

Fecha de Emisión: 01 Junio de 2011.  
Fecha de Próxima Revisión: Durante el 2do. Semestre de 2016.  
Estado de Revisión: Décimo quinta

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA  
DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.

	<p align="center"><b>Proceso de Mejora del Servicio</b>  <b>Mainbit, S.A. de C.V.</b></p>	<p>Clave: PR-MC-02  Fecha: 04-03-2016  Página: 5 de 11  Revisión: 15</p>
---	---	--

**CONTENIDO**

1. **OBJETIVO**..... **6**

2. **ALCANCE** ..... **6**

3. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE MEJORA DEL SERVICIO & QA** ..... **8**

4. **ROLES Y RESPONSABILIDADES**..... **9**  
*DUEÑO DEL PROCESO* ..... 9  
*GESTOR DE QUALITY ASSURANCE (QA)* ..... 9  
*MEJORA DEL SERVICIO*..... 9  
*GRUPOS DE SOPORTE (2DO NIVEL DE SOPORTE)* ..... 9

5. **MATRIZ RACI**..... **10**

6. **POLÍTICAS**..... **10**

7. **MEDICIÓN/ANÁLISIS** ..... **11**

8. **PRESENTACIÓN BUSINESS RELATIONSHIP MANAGMENT & QUALITY ASSURANCE**. .¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

---



---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



	<b>Proceso de Mejora del Servicio</b> <b>Mainbit, S.A. de C.V.</b>	Clave: PR-MC-02 Fecha: 04-03-2016 Página: 6 de 11 Revisión: 15
---	---	---

## 1. Objetivo.

Establecer la metodología para elaborar y/o actualizar los Planes de Mejora del Servicio, asegurando un criterio uniforme mediante el proceso de Business Relationship Management de ITIL y metodologías ágiles de administración de proyecto (SCRUM) para garantizar la Mejora del Servicio para el servicio APS-3.

## 2. Alcance.

Proporcionar una guía para la creación y mantenimiento del valor ofrecido a los clientes a través de un diseño, transición y operación del servicio optimizado, que incluye los procesos de Requerimientos, Incidentes, Problemas, Operaciones, Continuidad Operativa, Mesa de Servicio, Activos, Configuración, Cambios y Proveedores, generando planes de mejora con un monitoreo constante durante todo el ciclo de vida del servicio APS-3.

El alcance principal ofrecido para el servicio APS-3 son las siguientes:

- Alinear los procesos y servicios de acuerdo con los cambios que el CLIENTE necesita.
- Identificar e implementar las mejoras para el servicio APS-3.
- Revisar, analizar, y hacer recomendaciones sobre las oportunidades de mejora en cada fase del ciclo de vida.
- Revisar y analizar los logros del nivel de servicio.
- Mejorar los procesos, procedimientos o servicios identificados.
- Asegurar el entendimiento y/o la perspectiva del CLIENTE priorizando adecuadamente las necesidades del mismo.
- Crear foros presenciales y una estructura de comunicación con el CLIENTE para asegurar que los servicios entregados por MAINBIT SA de CV generen satisfacción a los usuarios finales.

---

---

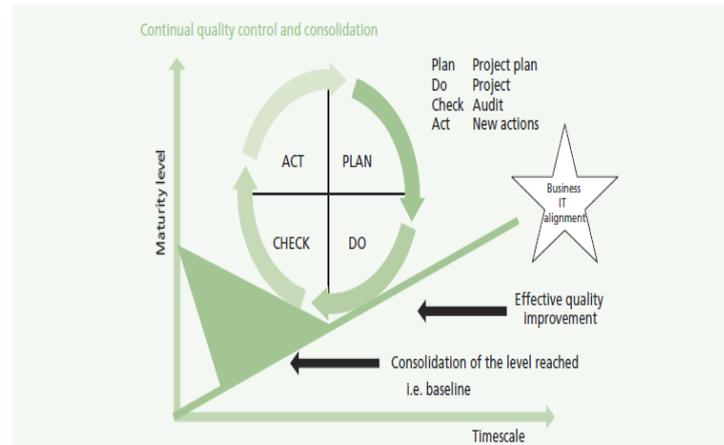
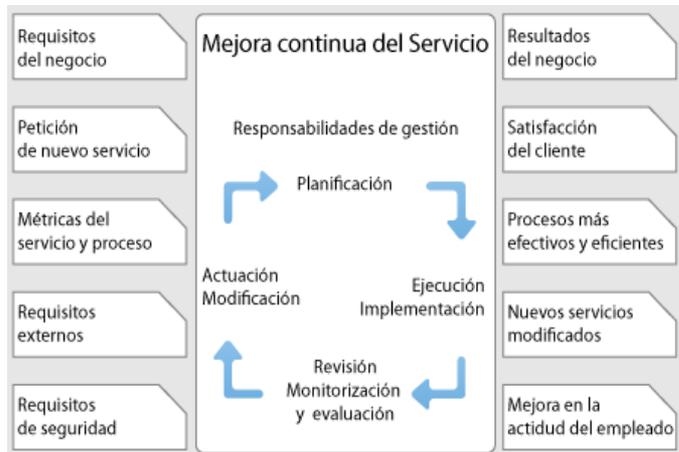
PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.





### 3. Proceso de Mejora del Servicio & QA



PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



### 3. Descripción del Procedimiento de Mejora del Servicio & QA.

No. de Actividad	Actividad	Rol	Frecuencia	Descripción	Entrada	Salida	Documentación
01	Recopilar	Líder de Proyecto & QA	Semestral	Recopilar información de estadísticas y resultados obtenidos	Datos recopilados	Reporte	KEDB Formato de levantamiento de requerimientos
02	Analizar	Líder de Proyecto & QA	Semestral	Analizar los procesos o servicios ofrecidos al CLIENTE para su identificación.	Datos recopilados	Reporte	KEDB
03	Identificar	Líder de Proyecto & QA	Semestral	Identificar las mejoras sustanciales del servicio APS-3 ofrecido al CLIENTE.	Datos recopilados	Reporte	Correo Electrónico
04	Implementar acción de mejora	Operación	Semestral	Se aplica proceso de mejora para los procesos o servicio identificados.	Se registra en la KEDB	Mejora servicio del	KEDB
05	Monitoreo del Plan de Mejora	Gestor de QA	Semestral	Monitorear y asegurar que el plan este implementado correctamente.	Datos recopilados	Reporte	Cédula de Observaciones
06	FIN						

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.



## 4. Roles y Responsabilidades.

### Dueño del proceso

- Gestionar y mantener el Proceso de Mejora del Servicio.
- Garantizar la efectividad y cumplimiento del procedimiento.
- Identificar y corregir las desviaciones del procedimiento.
- Generar las políticas que apoyen a la correcta operación del procedimiento.
- Difundir y comunicar el Proceso.

### Gestor de Quality Assurance (QA)

- Recopilar de manera presencial requerimientos y/o solicitudes con el CLIENTE.
- Identificar posibles riesgos dentro de cada una de las etapas del ciclo de vida del proyecto.
- Realizar y desarrollará Plan de Mejora del servicio APS-3.
- Asegurar que el plan de Mejora desarrollado se implemente de forma correcta en el menor tiempo posible.
- Realizar monitoreo constante de la implantación de la Mejora del servicio APS-3.

### Mejora del Servicio.

Las responsabilidades se describen a continuación:

- Dirigir el proceso de manera eficiente y efectiva.
- Asegurar que todos los recursos sean asignados
- Generar información de mejora del servicio APS-3.
- Monitorear la efectividad del proceso y hacer recomendaciones de mejora.
- Realizar el análisis constante para alimentar la base de conocimiento (KEDB).
- Identificar y remediar la falla.
- Proporcionar al CLIENTE un reporte detallado del proceso de mejora implementado.
- Asegurar que el proceso de Mejora del Servicio de forma adecuada y eficiente.

### Grupos de Soporte (2do Nivel de Soporte).

- Implementar y corregir las mejoras en la operación.



## 5. Matriz RACI.

En la matriz RACI se definen e identifican las responsabilidades relacionadas con la ejecución del proceso, Servicio para definir roles y responsabilidades (Matriz de Autoridad).

Clave	Descripción	
<b>R</b>	<b>Responsable</b>	(Encargado) Rol que realiza la actividad y es responsable por su ejecución.
<b>A</b>	<b>Accountable</b>	(Responsable) Rol que se encarga aprobar la actividad y asegurarse de que se realice correctamente. Normalmente también se identifica como el Dueño del proceso.
<b>C</b>	<b>Consulted</b>	(Consultado) Rol que posee información para iniciar o para terminar la actividad.
<b>I</b>	<b>Informed</b>	(Informado) Rol que será informado sobre el progreso y resultados la actividad.

Mejora del Servicio.

Actividades	ROL		
	Dueño del Proceso	Administrador del contrato	Gestor de QA
Reunir, almacenar y analizar el conocimiento generado durante la vida del contrato.	R	I	R
Compartir y entregar la información al administrador del contrato.	R	I	R
Realizar la mejora del Servicio basada en ITIL y SCRUM	R	C	R

## 6. Políticas.

- Todas las mejoras implementadas se registrarán en la Base de conocimiento (KMDB)
- Se mantendrá informado al CLIENTE sobre el progreso e implementación de las mejoras identificadas.
- Todas las mejoras serán basas en los resultados obtenidos de todos los reportes o métricas generados de los servicios otorgados al CLIENTE (Encuestas de satisfacción al CLIENTE, reportes semanales o mensuales, etc.).
- Las mejoras pueden ser también implementadas por solicitud del CLIENTE o por necesidades del mismo.
- La Mejora del Servicio estará basada en las mejores prácticas de ITIL, mediante procesos de Business Relationship Management (QA) y metodologías ágiles (SCRUM).



## 7. Medición/Análisis.

Documentos utilizados

Insumo
Reportes del proceso
Puntos de Control y Mejora
Reportes de Business Relationship Management

### Actividades de Mejora del Servicio.

Concepto	Frecuencia	Actividad a desarrollar
Revisión del proceso	Se definirán en las mesas de planeación con el CLIENTE	Identificar, discutir y proponer mejoras de todos los procesos Temas a tratar: - Revisión del Proceso. - Reportes e Indicadores. - Planes futuros y mejoras.
		<b>Participantes:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dueño del proceso</li><li>• Dueño del Servicio.</li><li>• Gestor de QA</li><li>• Cualquier participante que aporte mejoras al proceso</li></ul>

---

**Fin del Documento**

---

---

---

PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL DE ESTE DOCUMENTO SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE MAINBIT, S.A. de C.V.

Este documento impreso no es válido ya que el documento vigente es el que se encuentra en el sistema informático.