**Gestión de proveedores e Indicadores en la Gestión de Servicios (SLA´s, KPI´s, OLA´s, etc.)**

|  |
| --- |
| **Enlaces** |
| [Enlace a al BOE](https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2019-6347)  Enlace1  Enlace1 |
| **Videos** |
| Video1  Video1  Video1 |
| **Apuntes** |
| [Resumen chatGPT](#_Resumen_chatGPT)  [Resumen Indicadores chatGPT](#_Resumen_CAP1_chatGPT) |

## Resumen chatGPT

La gestión de proveedores y los indicadores en la gestión de servicios son aspectos cruciales para garantizar que las organizaciones obtengan el máximo valor de sus proveedores y mantengan altos estándares de calidad en la prestación de servicios. Aquí tienes una explicación de los fundamentos:

### Gestión de Proveedores:

1. **Selección de Proveedores**: Implica identificar y seleccionar proveedores que puedan cumplir con los requisitos específicos de la organización, tanto en términos de calidad como de costo.
2. **Contratación y Negociación**: Se establecen contratos y acuerdos con los proveedores, definiendo claramente los servicios que proporcionarán, los niveles de calidad esperados, los plazos de entrega y los costos asociados.
3. **Evaluación de Proveedores**: Es importante monitorear continuamente el desempeño de los proveedores para garantizar que cumplan con los estándares establecidos. Esto puede implicar evaluaciones periódicas, encuestas de satisfacción del cliente, auditorías, etc.
4. **Gestión de Relaciones**: Fomentar relaciones sólidas y colaborativas con los proveedores es esencial para resolver problemas de manera efectiva, impulsar la innovación y garantizar una colaboración a largo plazo mutuamente beneficiosa.

### Indicadores en la Gestión de Servicios:

1. **SLA (Service Level Agreement - Acuerdo de Nivel de Servicio)**: Es un acuerdo formal entre un proveedor de servicios y un cliente que especifica los niveles de servicio que se deben cumplir. Incluye métricas como tiempo de respuesta, tiempo de resolución, disponibilidad del servicio, etc.
2. **KPI (Key Performance Indicator - Indicador Clave de Desempeño)**: Son métricas específicas que se utilizan para medir el desempeño y el éxito de una organización en relación con sus objetivos estratégicos. En la gestión de servicios, los KPI pueden incluir la satisfacción del cliente, la eficiencia operativa, la calidad del servicio, entre otros.
3. **OLA (Operational Level Agreement - Acuerdo de Nivel Operativo)**: Similar a un SLA, pero se refiere a los acuerdos internos entre diferentes equipos o departamentos dentro de una organización para garantizar la entrega efectiva de servicios. Establece responsabilidades, roles y procesos entre los equipos.
4. **CSF (Critical Success Factor - Factor Crítico de Éxito)**: Son áreas clave de actividad en las que debe tener éxito una organización para que se logren sus objetivos. Identificar los CSF ayuda a determinar los KPI más relevantes para medir el desempeño.

### Importancia:

* **Control y Mejora Continua**: La gestión de proveedores y los indicadores permiten a las organizaciones controlar el desempeño de los servicios proporcionados, identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.
* **Cumplimiento de Objetivos y Expectativas**: Los SLA y KPI ayudan a garantizar que los servicios cumplen con los estándares y expectativas del cliente, lo que mejora la satisfacción y la retención del mismo.
* **Optimización de Costos**: Una gestión eficaz de proveedores y la definición adecuada de indicadores permiten optimizar los costos al asegurar que los recursos se utilicen de manera eficiente y se obtenga el mejor valor por el dinero invertido.

En resumen, la gestión de proveedores y los indicadores en la gestión de servicios son elementos clave para garantizar la entrega efectiva de servicios de alta calidad, controlando el rendimiento y mejorando continuamente la satisfacción del cliente.

## Indicadores en la gestión de servicios

Por supuesto, aquí tienes las definiciones traducidas:

1. **SLA (Service Level Agreement)**
   * Definición: Acuerdo entre un proveedor de servicios y un cliente que describe el nivel de servicio esperado.
2. **KPI (Key Performance Indicator)**
   * Definición: Métricas cuantificables utilizadas para evaluar el éxito de una organización en el logro de sus objetivos estratégicos.
3. **NPS (Net Promoter Score)**
   * Definición: Mide la probabilidad de que los clientes recomienden un servicio a otros.
4. **FRT (First Response Time)**
   * Definición: Tiempo que tarda un proveedor de servicios en responder a la solicitud de un cliente.
5. **RT (Resolution Time)**
   * Definición: Tiempo necesario para resolver completamente el problema o solicitud de un cliente.
6. **Disponibilidad/Tiempo de actividad (Uptime)**
   * Definición: Porcentaje de tiempo que un servicio está disponible para su uso.
7. **CSAT (Customer Satisfaction Score)**
   * Definición: Mide el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio recibido.
8. **Tasa de Incidentes**
   * Definición: Mide la frecuencia de incidentes reportados en un período de tiempo.
9. **Tasa de Éxito de Cambios**
   * Definición: Mide el porcentaje de cambios implementados con éxito sin causar incidentes o interrupciones.
10. **MTTR (Mean Time To Repair)**

* Definición: Mide el tiempo promedio que se tarda en reparar un servicio después de que ocurre un incidente.

1. **Costo por Transacción/Usuario**

* Definición: Calcula el costo promedio de manejar una transacción o servir a un usuario.

1. **Backlog**

* Definición: Número de incidentes o solicitudes no resueltas en un momento dado.

1. **Tasa de Resolución de Problemas**

* Definición: Mide el porcentaje de problemas resueltos dentro de un cierto período de tiempo.

1. **Tiempo de Implementación de Cambios**

* Definición: Tiempo que transcurre desde la presentación de una solicitud de cambio hasta su implementación.

1. **Tiempo Promedio entre Fallas (MTBF)**

* Definición: Mide el tiempo promedio transcurrido entre fallos del servicio.

Estas definiciones proporcionan una comprensión clara de cada indicador y su importancia en la gestión de servicios.

Aquí tienes un listado de los principales indicadores de servicio con sus siglas en inglés y sus definiciones:

1. **SLA (Service Level Agreement)**
   * Definition: An agreement between a service provider and a customer that outlines the expected level of service.
   * Definición: Un acuerdo entre un proveedor de servicios y un cliente que describe el nivel de servicio esperado.
2. **KPI (Key Performance Indicator)**
   * Definition: Quantifiable metrics used to evaluate the success of an organization in achieving its strategic objectives.
   * Definición: Métricas cuantificables utilizadas para evaluar el éxito de una organización en el logro de sus objetivos estratégicos.
3. **NPS (Net Promoter Score)**
   * Definition: Measures the likelihood of customers to recommend a service to others.
   * Definición: Mide la probabilidad de que los clientes recomienden un servicio a otros.
4. **FRT (First Response Time)**
   * Definition: The time it takes for a service provider to respond to a customer's request.
   * Definición: El tiempo que tarda un proveedor de servicios en responder a la solicitud de un cliente.
5. **RT (Resolution Time)**
   * Definition: The time taken to fully resolve a customer's issue or request.
   * Definición: El tiempo necesario para resolver completamente el problema o solicitud de un cliente.
6. **Availability/Uptime**
   * Definition: The percentage of time that a service is available for use.
   * Definición: El porcentaje de tiempo que un servicio está disponible para su uso.
7. **CSAT (Customer Satisfaction Score)**
   * Definition: Measures the satisfaction level of customers with the service received.
   * Definición: Mide el nivel de satisfacción de los clientes con el servicio recibido.
8. **Incident Rate**
   * Definition: Measures the frequency of incidents reported over a period of time.
   * Definición: Mide la frecuencia de incidentes reportados en un período de tiempo.
9. **Change Success Rate**
   * Definition: Measures the percentage of changes implemented successfully without causing incidents or disruptions.
   * Definición: Mide el porcentaje de cambios implementados con éxito sin causar incidentes o interrupciones.
10. **MTTR (Mean Time To Repair)**

* Definition: Measures the average time it takes to repair a service after an incident occurs.
* Definición: Mide el tiempo promedio que se tarda en reparar un servicio después de que ocurre un incidente.

1. **Cost per Transaction/User**

* Definition: Calculates the average cost of handling a transaction or serving a user.
* Definición: Calcula el costo promedio de manejar una transacción o servir a un usuario.

1. **Backlog**

* Definition: The number of unresolved incidents or requests at any given time.
* Definición: El número de incidentes o solicitudes no resueltas en un momento dado.

1. **Problem Resolution Rate**

* Definition: Measures the percentage of problems resolved within a certain timeframe.
* Definición: Mide el porcentaje de problemas resueltos dentro de un cierto período de tiempo.

1. **Change Lead Time**

* Definition: The time it takes from submitting a change request to its implementation.
* Definición: El tiempo que transcurre desde la presentación de una solicitud de cambio hasta su implementación.

1. **Average Time Between Failures (MTBF)**

* Definition: Measures the average time elapsed between service failures.
* Definición: Mide el tiempo promedio transcurrido entre fallos del servicio.

Estos indicadores proporcionan una visión integral del desempeño del servicio y son fundamentales para la gestión efectiva de los mismos.