



PROCESO PARA LA GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS.

1.0 Control del proceso.

1.1 Objetivos.

- Gestionar toda la información contenida dentro del catálogo de servicios, como única fuente consistente de todos los servicios acordados, asegurando que es preciso, actual y que esté disponible a quienes tengan acceso autorizado al mismo.

1.2 Propietario del proceso.

El Jefe del Departamento de Atención a Usuarios quien a su vez asumirá el rol de gestor del catálogo de servicios.

1.3 Retroalimentación.

La retroalimentación para la mejora continua del proceso se obtendrá del análisis de indicadores de la gestión del catálogo de servicios.

1.4 Políticas.

- 1.4.1 Únicamente el propietario del servicio puede realizar solicitudes de actualización al servicio.
- 1.4.2 Toda solicitud de actualización al catálogo de servicios debe dirigirse al gestor del catálogo de servicios por medio de correo electrónico.
- 1.4.3 La información mínima requerida de una solicitud de actualización al catálogo de servicios es: motivo y descripción del cambio (dice y debe decir).
- 1.4.4 Las actualizaciones de alta y baja de servicios al catálogo de servicios deberán estar justificadas y deberán ser aprobadas por el Coordinador General.
- 1.4.5 Las solicitudes de actualización se recibirán de lunes a viernes en horario de 8:00 a 15:00 hrs.
- 1.4.6 Los cambios al catálogo de servicios autorizado deberán notificarse y reflejarse en un máximo de 2 días hábiles.

1.5 Detonador/iniciadores del proceso.

- Solicitud de cambio de un usuario de un servicio específico previamente aprobado.
- Aprobación para el retiro de un servicio.
- Liberación/actualización de componentes de un servicio.

1.6 Documentación asociada (Referencias y Formatos).

- Catálogo de servicios autorizado
- Acuerdos y políticas de la mesa de servicios
- Proceso de atención a usuarios
- Acuerdos y políticas de los servicios de tecnologías de información

2.0 Proceso.

2.1 Definiciones y terminología.

Servicio de Tecnologías de Información	Es un medio para entregar valor a los usuarios al facilitarles los resultados que desean conseguir mediante el uso de las tecnologías de información, y que es administrado y/o proporcionado por la Coordinación de Tecnologías de Información.
Catálogo de Servicios Autorizado	Es la base de datos o un documento estructurado que contiene la información acerca de todos los servicios de Tecnologías de Información vigentes.
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)	Son parte integral de las políticas para la prestación de los servicios de tecnologías de información y describen los mismos y las metas de niveles del servicio. También especifica las responsabilidades de los usuarios del servicio y de la CGTI como prestador del servicio.
Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)	Es un acuerdo entre las diferentes unidades administrativas de la CGTI, o entre la CGTI y las unidades administrativas externas a la CGTI para ayudar a proveer y soportar los servicios de tecnologías de información conforme a las políticas y SLA definidos.
Rol	Es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades definidas en un proceso y asignadas a una persona o equipo de trabajo.
Propietario del Servicio	Es el rol asignado al responsable ante el usuario de la entrega de un servicio en específico.
RACI	Es una matriz de autoridad que es utilizada para indicar las responsabilidades dentro de los procesos y actividades de cada rol en particular.
Catálogo de Servicios Técnico.	Se denomina Catálogo de Servicios Técnico a aquellos aspectos del Catálogo de Servicios que abordan los propios servicios de TI: distinción entre servicios de apoyo, servicios compartidos, componentes, elementos de configuración, etc.
PLS	Protocolo de Liberación de Servicios.
Padrón de usuarios	Persona(s) acreditadas como usuario(s) de los servicios de Tecnologías de Información.
Tiempo de respuesta (continuidad)	Tiempo máximo para cerrar una solicitud (petición, incidente, problema).
Tiempo máximo de escalamiento	Es el tiempo máximo en que una solicitud (petición, incidente, problema) debe ser notificada al analista de servicios.
Disponibilidad	Que un servicio puede ser utilizado en cualquier momento.
Servicios de Negocio	Son aquellos servicios que representan un valor directo para los usuarios.
Componentes de Hardware	Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático.
Componentes de Software	Equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes lógicos necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas.

2.2 Roles.

ROL	PUESTO
Gestor del catálogo de servicios	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios.
Analista de la mesa de servicios	Personal del Departamento de Atención a Usuarios.
Propietario del servicio	Personal o equipo de trabajo de las unidades de la CGTI responsables del servicio.
Usuario	Personas acreditadas como tales de acuerdo a los acuerdos y políticas del servicio.

2.3 Actividades/responsables.

(R: Responsable de la ejecución, A: Responsable de la actividad en conjunto; C: Consultado; I: Informado)

ACTIVIDAD	Gestor de Catálogo de Servicios	Analista (ayuda de primer nivel)	Propietario del Servicio	Usuario	Coordinador General de TI
(1) Realiza solicitud de actualización al Catálogo de Servicios			R		
(2) Autoriza cambios en los servicios					R
(3) Recibe y clasifica solicitud (alta, cambio, baja)	R				
(4) Verifica datos requeridos	R		C		
(5) Modifica Catálogo y sus vistas	R				
(6) Actualiza e informa cambios en el Catálogo y sus vistas	R	I	I	I	I

2.4 Entradas y salidas del proceso.

2.4.1 Entradas principales.

- Protocolo de liberación de servicios
- Cambios de servicios
- Retiro de servicios

2.4.2 Salidas principales.

- Documento de catálogo de servicios autorizado

2.5 Indicadores/metás.

INDICADOR	META
Porcentaje de solicitudes de cambio al catálogo de servicios atendidas en tiempo.	90%

2.6 Mejoras/proceso de revisión.

- 2.6.1 El indicador deberá obtenerse al menos una vez al año y será la entrada para realizar un análisis por el gestor del catálogo de servicios.
- 2.6.2 Una vez realizado el análisis el gestor del catálogo de servicios presentará los resultados a los propietarios de servicios.
- 2.6.3 De requerir se generaran acciones preventivas y correctivas para mejorar el desempeño del catálogo de servicios.
- 2.6.4 El gestor del catálogo de servicios es el responsable de otorgar seguimiento a cada una de las acciones concertadas.
- 2.6.5 El gestor del catálogo de servicios es el responsable de presentar los resultados de la medición del desempeño del catálogo de servicios en las juntas de revisión de la Dirección.

3.0 Habilitadores del proceso.

3.1 Recursos.

- Un gestor del catálogo de servicios
- Servicio de acceso a Internet y correo electrónico
- Equipo de cómputo e impresora para la recepción y registro de solicitudes, así como para la impresión de reportes e indicadores.
- Cuenta de correo electrónico.
- Designación formal de personal como propietarios de los servicios de tecnologías de información.
- Acceso y/o herramientas para actualización del catálogo de servicios autorizado.
- Base de datos del catálogo de servicios.

3.2 Capacidades.

- Personal con el perfil y conocimientos necesarios para desempeñar las actividades del proceso de gestión del catálogo de servicios.
- Base de datos (actualizaciones de catálogo de servicios)
- Personal con el perfil y conocimientos necesarios designados como propietarios de servicios.