

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
CIC-02	GESTIÓN DE NIVEL DE SERVICIOS	03.00	24/11/2015	CIC
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Revisión del proceso y ajuste a las necesidades detectadas conforme a la versión 2011 de la norma ISO 20000-1.		
Misión	Proceso que se encarga de mantener y mejorar la calidad de los servicios TI mediante una gestión eficiente del 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, la asignación de los recursos necesarios, y la definición de los servicios que forman parte del Catálogo de Servicios. Incluye: Diseño, implementación y revisión de los SLAs y del Catálogo de Servicios. Termina: Cancelación de los acuerdos de nivel de servicio o de servicios que se convierten en obsoletos y salen del Catálogo.			
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR	
<ul style="list-style-type: none"> - Definición y detalle de servicios - Requisitos de los servicios. - Interrupciones de servicios planificadas. - Cambios en los servicios. - Catálogo de servicios. - Acuerdos de Nivel de Servicios y de Nivel Operativo - Información del Nivel de servicio. - CMDB. - Políticas de TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar y definir los servicios del Catálogo de Servicios del CIC. Elaborar/ actualizar el Catálogo de Servicios del CIC. - Diseñar y aprobar los Acuerdos de Nivel de Servicios para cada uno de los servicios con la Dirección de la UPO - Crear/actualizar del Catálogo de Servicios con la información relativa a los servicios - Monitorizar de los servicios. - Establecer e implementar las medidas correctoras oportunas, en su caso. - Elaborar los informes de seguimiento de resultados obtenidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Catálogo de Servicios. - Acuerdo Nivel de Servicios (SLAs). - Planes de mejora (SIP). - Acuerdo Operativos (OLA) y Contratos de Soporte (UC). - RFC de cambios de servicios y proceso. - CMDB modificada. 	- Comisión SGS	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> - Espacios habilitados en el CIC. - Catalogo Servicios TIC. - Implementación pruebas, implantación. - Web del CIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Director del CIC. - Jefes de Servicios del CIC.. - Coordinadores de áreas TIC. - Responsables servicios TIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan calidad servicios TIC. (SOP) - Documento de Prestación de servicios. - Encuesta de satisfacción de calidad. - SLAs. Normativa UPO. - Carta de servicios del CIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - SLAs. - Catalogo Servicios TIC. - Encuestas de satisfacción. - CMDB. 	
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de nuevos servicios - Gestión de suministradores - Gestión de relaciones con el negocio - Mejora continua - Gestión de informes - Gestión de servicios nuevos o modificados 	<ul style="list-style-type: none"> - CMI: IN_CIC-02.01. DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (en gestor documental BSCW) 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio. - Satisfacción del usuario. - Catálogo de servicios 	Dirección CIC Responsable SGS	

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

