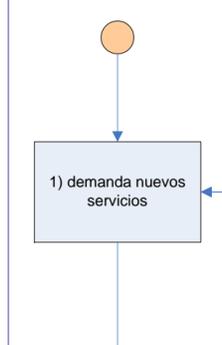
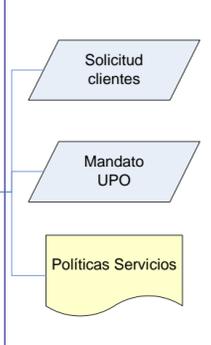
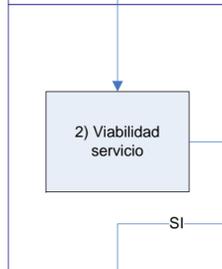
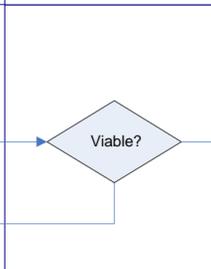
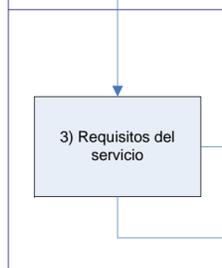
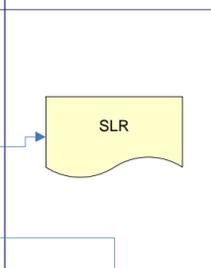
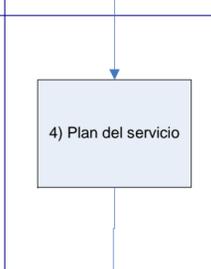
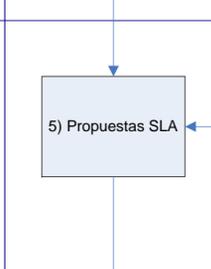
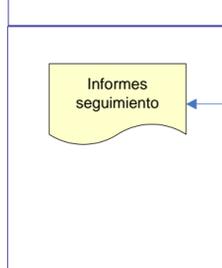
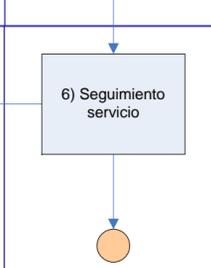


Pulsar para ver mapa de procesos

Pulsar para ver Relaciones

CODIGO	PROCESO	VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO	
CIC-20	GESTIÓN DE NUEVOS SERVICIOS Y MODIFICADOS	03.01	27/04/2015	CIC	
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Actualización norma ISO/IEC: 20000. Revisión proceso			
Misión	Proceso que se encarga de la creación de nuevos servicios utilizando el resto de procesos y funciones de la organización TI. El objetivo es asegurar, que tanto los servicios nuevos como los modificados a los existentes, se pueden gestionar y entregar con los costes y la calidad acordada.				
Alcance	Empieza: Solicitud o necesidad de nuevos servicios por parte de los clientes o necesidad de modificación de servicios existentes debido a alguna carencia existente. Incluye: los presupuestos, recursos de personal, los niveles de servicio existentes, SLAs y otros objetivos o compromisos del servicio, los procesos de gestión del servicio, procedimientos y documentación existentes y el enfoque de la gestión del servicio. Termina: Puesta en explotación de los nuevos servicios o de los servicios modificados así como la realización del análisis y seguimiento de los mismos.				
ENTRADAS	ACTIVIDADES/TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR		
<ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de cliente. - Portfolio de proyectos. - Mandato de la dirección de la UPO. - Catálogo de servicios. - Políticas TI. - SLAs, OLAs, y Ucs existentes. - CMDB. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión de la demanda, - Requisitos del servicios (SLR). - Análisis de viabilidad (TCO y ROI). - Especificaciones Técnicas del Servicio. - Propuestas de SLAs. - Plan de proyecto creación servicio. - Solicitud de cambio (RFC). - Seguimiento de la implementación. - Informe de servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio Operativo. - Documentación del Servicio. - Contrataciones necesarias. - CMDB modificada. - SLAs, OLAs, UC. - RFC actualizados. - Actividades mejora del servicio. - Informes de errores de las pruebas del servicio. 	- Comisión SGS		
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS		
<ul style="list-style-type: none"> - Espacios habilitados en el CIC. - B.D. Catalogo Servicios TIC. - Implementación pruebas, implantación. - Web del CIC. (proyectos, perfil de contratante). 	<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. (SQP) - 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. - OLAs, Ucs. - CMDB. 		
PROCESOS RELACIONADOS	INDICADORES	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE		
<ul style="list-style-type: none"> - Gestión Financiera - Gestión de suministradores - Gestión de Configuraciones - Gestión de Nivel de Servicio - Gestión de Cambios - Gestión de Versiones - Gestión de Informes 	- CMI: DOC_CIC-51_SGS_CMI.doc (http://www.upo.es/cic/SGS/index.jsp)	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio. - Satisfacción del usuario. - Plan Estratégico de la UPO. 	Responsable SGS Dirección CIC		
NUEVOS SERVICIOS					
Dirección CIC (Director y Jefes de Servicios)	Jefes de Gestión y Técnicos del CIC y del CSU	Comisión Calidad/CAB	DB/Doc. Referencia	Información Complementaria/Observaciones	Registros
			- Portfolio de servicios	1) Monitorización de la demanda de nuevos servicios que viene por solicitudes de clientes, políticas de servicios, planes estratégicos de la UPO, normativas y Leyes.	- Portfolio de servicios
			<ul style="list-style-type: none"> - Gestión financiera - Gestión suministradores - Gestión Configuración 	2) Viabilidad del servicio: En esta fase se estudia la viabilidad de la creación del servicio (costes de financiación, factor humano, outsourcing, suministradores, tecnologías). Relaciones con los procesos de gestión financiera, suministradores y configuración. En el caso de que sea viable se pasará a diseñar los requisitos del servicio.	
			- Solicitud inicial de proyecto (FO_PMO_solicitud_inicial_proyecto)	3) En esta fase se documenta los requisitos del servicio. Pasa al repositorio de servicios del CIC. En el procedimiento de gestión de servicios nuevos o modificados se recogen los elementos más importantes a tener en cuenta desde el diseño hasta la entrega del servicio nuevo o modificado. Documento de referencia: DOC_CIC-20_servicios-nuevos-modificados. Se aprueba el formulario inicial para hacerlo formal	- SLR - Solicitud inicial de proyecto (FO_PMO_solicitud_inicial_proyecto)
				4) En el procedimiento de gestión de servicios nuevos o modificados se recogen los elementos más importantes a tener en cuenta desde el diseño hasta la entrega del servicio nuevo o modificado. Documento de referencia: DOC_CIC-20_servicios-nuevos-modificados	
				5) En esta fase se propone un SLA para acordar con la dirección y se envía a la gestión del nivel del servicio.	- SLA
				6) Seguimiento del nuevo servicio	- Informe de servicio.