

CODIGO	PROCESO	EDICIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-01	GESTIÓN DE PROYECTOS Y SERVICIOS MODIFICADOS	01.00	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	Proceso que se encarga de la creación de nuevos servicios/proyectos utilizando el resto de procesos y funciones de la organización de IMEE. El objetivo es asegurar, que tanto los servicios/proyectos nuevos como los servicios modificados a los existentes, se pueden gestionar y entregar con los costes y la calidad acordada.			
Alcance	Empieza: Solicitud o necesidad de nuevos servicios/proyectos por parte de la organización, 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: Cierre de los proyectos y 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. - Portafolio de proyectos. - Mandato de la dirección de la UPO. - Catálogo de servicios. - Políticas de SGS. - 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 de Garantía Interna de Calidad de IMEE.	
INFRAESTRUCTURAS	RECURSOS HUMANOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS	
<ul style="list-style-type: none"> - Espacios habilitados en IMEE - B.D. Catalogo Servicios TIC. - Implementación pruebas, implantación. - Web del CIC. (proyectos, perfil de contratante). 	<ul style="list-style-type: none"> - Director de IMEE. - Responsable de Gestión de Proyectos y Servicios y Responsable de Responsables servicios IMEE 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan calidad servicios. - Documento de Prestación de servicios. - Encuesta de satisfacción de calidad. - SLAs. Normativa UPO. - Carta de servicios de IMEE. 	<ul style="list-style-type: none"> - SLAs. - Catalogo Servicios IMEE. - Encuestas de satisfacción. - OLAs, Ucs. - CMDB. 	
INDICADORES	FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE	
- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los Acuerdos de nivel de servicio. - Satisfacción del usuario. - Plan Estratégico de la UPO. 	jlpavfer@admon.upo.es cgarpra@admon.upo.es svherdia@admon.upo.es	

PROYECTOS, NUEVOS SERVICIOS, MODIFICACIÓN SERVICIOS, CANCELACIÓN,

