

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	1 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020



**Organismo Supervisor de las
Contrataciones del Estado**

**Catálogo de Servicios
Agosto 2020**

ELR

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	2 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

Historial de Versiones

Fecha	Versión	Descripción	Autor
27/08/2020	A	Documento "Catálogo de Servicio"	Alejandra Beatriz Lozada Málaga

Historial de Revisiones

Fecha	Versión revisada	Descripción	Revisor /Aprobador
27/08/2020	A	Documento "Catálogo de Servicio"	Erwin Mac Dowall

ER

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	3 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVO.....	4
3.	ALCANCE	4
4.	CATÁLOGO DE SERVICIOS PARA LA MESA DE SERVICIOS DEL OSCE	4
4.1.	ROLES PARA SU MANTENIMIENTO	5
4.2.	LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	6
5.	ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA MESA DE SERVICIOS DEL OSCE.	7
5.1.	RELACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS CON LA GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO	8
5.2.	BENEFICIOS	9
5.3.	SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES	9
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	10
7.	ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES.....	10
8.	ANEXOS.....	12

EMR

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	4 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

1. INTRODUCCIÓN

Ante la necesidad de establecer un modelo apegado a las mejores prácticas de ITIL, con prácticas, funciones y controles que permitan gestionar los servicios desde su definición hasta su entrega y soporte, el presente documento tiene la finalidad de darle Gestión de Catálogo de Servicios y Gestión de Niveles de Servicio enfocados al giro y categoría anteriormente descritos.

2. OBJETIVO

Disponer de los lineamientos para estructurar y diseñar el Catálogo único de Servicios que actualmente ofrece el OSCE a través de las Mesas de Ayuda RNP, SEACE, OTI y OCO.

3. ALCANCE

El Catálogo de Servicios abarcará la lista de los servicios sugeridos y su descomposición de las consultas e incidencias asociadas a la Mesa de Ayuda, la cual con su habilitación podrá convertirse en una Mesa de Servicios, teniendo como resultado:

- Establecer por escrito de forma detallada los servicios prestados y ser una fuente de información única para las áreas que participan en la Mesa de Servicios.
- Convertir el Catálogo de Servicios en una herramienta de diálogo con las diferentes prácticas.
- Construir un modelo que facilite el establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio que permita evaluar el servicio prestado de una forma objetiva para los involucrados.
- Favorecer el seguimiento del objetivo de los servicios prestados del OSCE.
- Cubrir las necesidades de información sobre los recursos asociados a la prestación de servicios, para que el servidor (agente 1er nivel) pueda comprender de manera precisa la importancia del mismo.
- Incrementar la confianza del usuario / proveedor, mejorando la calidad del servicio.

4. CATÁLOGO DE SERVICIOS PARA LA MESA DE SERVICIOS DEL OSCE

El Catálogo de Servicios es una base de datos o documento estructurado que contiene información sobre la descripción de los servicios vigentes e incluye aquellos que se pueden implementar por todas las áreas involucradas del OSCE, brindando información acerca de la etapa del ciclo de vida en la que se encuentra cada servicio de la entidad, para que así se puedan manejar los activos de forma más eficiente.

El Catálogo de Servicios de la OSCE cuenta con aspectos del negocio donde están contenidos con detalle los servicios que se le brindan al usuario / proveedor junto con los procesos de negocio que dependen del servicio; como del aspecto técnico donde se encuentran los detalles de los servicios de TI con las relaciones de servicio de apoyo (OTI).

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	5 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020



Ilustración 1. Estructura del Catálogo de Servicios.

4.1. ROLES PARA SU MANTENIMIENTO

Como parte del mantenimiento de la información de los servicios en el Catálogo de Servicios, es importante definir quiénes serán las personas responsables de mantener actualizado el catálogo.

Nombre del Rol	Descripción del Rol	Sugeridos para este Rol
Responsable del Catálogo del Servicio OSCE.	Rol responsable en cuanto al diseño, actualización o mejora del Catálogo de servicio OSCE. Este rol se encarga de coordinar con los responsables del servicio del contenido del Catálogo, asegurando que tenga las solicitudes o incidentes vigentes Este rol es llamado ante la creación de un nuevo servicio, y se encarga de trabajar en conjunto con el Administrador de la herramienta para asegurar su actualización.	Responsable de la Mesa de Servicios de la Unidad de Atención al Usuario
Responsable de cada Servicio OSCE.	Este rol es asignado a todo aquél responsable de las áreas que participan en la entrega de servicios de OSCE y que tiene conocimiento en la entrega del servicio. Ejemplo: Responsable de Servicio de Trámites y Consultas.	Responsables provenientes de, según corresponda de cada servicio de: • RNP. • SEACE. • OTI. • OCO.

EMR

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	6 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

Nombre del Rol	Descripción del Rol	Sugeridos para este Rol
Administrador de la Herramienta sobre el cual se publica y se mantiene el Catálogo de Servicio.	Este rol comprende el administrador de la herramienta donde se habilita el Catálogo de Servicios OSCE. Responsable de actualizar los servicios del catálogo según lo definido por el Responsable del Catálogo y los responsables de cada servicio a fin de: • Incorporar un servicio. • Dar de Baja el servicio. • Actualizar.	Responsable proveniente de OTI
Representante del Usuario / Proveedor.	Rol que responde por la voz del cliente, detectando mejoras en el catálogo en cuanto a sus expectativas de: • Alcance. • Priorización. • Horario, etc.	Responsable de la Mesa de Servicios de la Unidad de Atención al Usuario

Tabla 1. Roles responsables del mantenimiento del Catálogo de Servicios.

4.2. LINEAMIENTOS PARA EL DISEÑO DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

1. Para la definición y mantenimiento de los servicios a ser descritos en el Catálogo de Servicios, se debe realizar una sesión de "Gestión de Catálogo de Servicios" con todos los roles involucrados: Responsable del Catálogo de Servicios, Responsable del servicio, Responsable de la Herramienta Habilitadora, representante del usuario/proveedor.
2. Para la elaboración o mantenimiento del Catálogo de Servicios se debe contar como entrada, requerimiento o solicitudes de alta de un servicio, requerimiento de modificación del servicio o atributos del servicio.
3. Solicitudes de actualización de atributos del servicio.
4. Identificar y definir los procesos de negocio del OSCE a fin de establecer las solicitudes o requerimientos que sean requeridos, en caso que aplique, por parte de los usuarios/proveedores.
5. Identificar el servicio del OSCE a ser incorporado en el Catálogo de Servicios: toda aquella consulta, requerimiento o incidente adicional que no esté cubierto en el Catálogo de Servicios vigente, debe ser revisado y validado por todos los roles para conciliar que éste permite soportar las operaciones u objetivos de operación establecidos, y no sean repetitivos a aquellos servicios ya existentes.
6. Definición/descripción de los servicios habilitados que permita identificar el alcance de los mismos a los usuarios/proveedores.
7. Crear una lista de categorización de los servicios, donde se especifique la clasificación, así como su posible falla.
8. Definir la estructura que compone al Catálogo de Servicios.
9. Alineación con los acuerdos de Niveles de Servicio.
10. El Catálogo debe ser utilizado como guía para orientar y dirigir a los usuarios / proveedores e incluir en líneas generales, los Acuerdos de Niveles de Servicio.

ELR

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	7 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

11. El Catálogo de Servicios debe ser divulgado y publicado por los medios disponibles a todos los servidores involucrados en la Mesa de Servicios del OSCE.
12. Todo cambio del Catálogo de Servicios por la incorporación de un nuevo servicio, la baja de un servicio o la actualización del mismo, debe ser manejado por una práctica formal de cambios y su validación debe corresponder a la persona asignada por el rol de Responsable del Catálogo del Servicios.
13. La revisión del Catálogo de Servicios: Mejoras, Sugerencias o reclamos, debe ser revisado en un periodo mensual a fin de conciliar que la expectativa del usuario/proveedor en cuanto a su alcance, están en concordancia con lo que se describe en el mismo.
14. La automatización del Catálogo de Servicios debe estar a cargo de todos los roles responsables del mismo. Contar con políticas y condiciones de prestación de los servicios, así como las responsabilidades asociadas a cada uno de éstos.

5. ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA MESA DE SERVICIOS DEL OSCE.

Para el diseño del Catálogo de Servicios del OSCE, se define la estructura con los siguientes atributos, los cuales se encuentran alineados a la plantilla de Catálogo de Servicios descrito en el Anexo A.

Atributo	Descripción
Familia de Servicios	Se hace referencia a la primera línea de categorización (Pagina web, RNP, SEACE), de los servicios que ofrecen el OSCE y forman parte de la Mesa de Servicios.
Servicio	Se hace referencia a la estructura y clasificación de las solicitudes que integra cada familia de servicios ayudando a identificar la incidencia o consulta.
Subservicio	Es la clasificación de la información que se encuentra dentro del servicio.
Categoría	Indica el detalle del síntoma de la consulta o incidente con relación al subservicio.
Tipo de Servicio	Se indica si es un requerimiento o incidente.
Prioridad	Determina el orden que será aplicado para la resolución o atención de las solicitudes de la OSCE, tomando en cuenta el impacto y urgencia para la atención.
Impacto	Se determina por la cantidad de personas, departamentos o servicios, que son afectadas por la incidencia (Crítico, Alto, Medio, Bajo).
Urgencia	Se determina por el periodo en que el trabajo es afectado por la incidencia y que tan importante es para los servicios del OSCE (Crítica, Alta, Media, Baja).
Horario	Indicar el horario en que están disponibles los servicios del OSCE.

ELR

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	8 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

Atributo	Descripción
Autorización	Personas responsables de proporcionar el visto bueno para la entrega del servicio según criterios especiales.
Escalamiento	Se identifica el área especializada o resolutoria, que se estará asignando en caso de que el primer nivel no tenga solución a la incidencia.
Usuario / Proveedor	Identifica a la persona que realiza la consulta.
Canales de Atención del Servicio	Hace referencia a los medios de comunicación a través de los cuales se puede realizar una consulta o incidencia. Ej. correo, teléfono, chat, etc.
Disponibilidad	Se refiere al tiempo en que el servicio se encuentra activo sin ninguna interrupción. Ej. 99%, 98%.
Responsable del plan de Continuidad del Servicio	Persona encargada de mantener activo el servicio.

Tabla 2. Descripción de atributos del Catálogo de Servicios.

A continuación, se muestra un ejemplo para plantear la priorización, donde la Mesa de Servicios del OSCE definirá y establecerá la prioridad de atención a las solicitudes e incidencias de cada área.

Prioridad		Impacto			
		Crítico	Alto	Medio	Bajo
Urgencia	Crítica	Crítica	Alta	N/A	N/A
	Alta	Alta	Alta	Media	Media
	Media	N/A	Media	Media	Baja
	Baja	N/A	Media	Baja	Baja

Tabla 3. Priorización de Incidentes.

La información del catálogo de servicios se detalla en el archivo OSCE_Estructura Catalogo de Servicios_Baseline_vA.xlsx que se encuentra en el apartado de anexos de este documento.

De acuerdo al plan de Mejora realizado, una vez aprobado el Catálogo de Servicios, éste podrá alimentar a la herramienta de gestión de servicios (ITSM), para facilitar el flujo de información, lo que permitirá establecer la conexión entre un reporte y un servicio, así como analizar su impacto al negocio y hacia la infraestructura, la carga de trabajo, etc., esto alineado al marco de referencia de ITIL.

5.1. RELACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS CON LA GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

La práctica de Gestión de Niveles de Servicio permite negociar los acuerdos de servicios alcanzables a fin de asegurar su medición y que estos se cumplan. La gestión de nivel de servicio tiene como propósito establecer objetivos claros basados en el negocio para el desempeño del servicio, de modo que la entrega de un servicio puede evaluarse, monitorearse y administrarse adecuadamente.

EMR

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	9 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

Esta práctica ayudará a puntualizar los niveles de calidad para la medición periódica de los servicios incorporados en el Catálogo de Servicios del OSCE, para ello se requiere definir, documentar y gestionar activamente los Niveles de Servicio.

Para establecer los acuerdos de Niveles de Servicio (SLA's), es importante considerar:

- La relación con un servicio definido en el Catálogo de Servicios para proporcionar métricas que reflejen la perspectiva del servicio.
- Relación con los resultados definidos utilizando un conjunto equilibrado de métricas, tales como satisfacción del cliente.
- Replicar acuerdos de compromiso y negociación entre las áreas involucradas.
- Definir de forma sencilla y que sean de utilidad para todas las áreas involucradas.

5.2. BENEFICIOS

A través de un Catálogo de Servicios se obtiene la capacidad de visualizar la gestión centralizada de los servicios integrados en las áreas de la Mesa de Servicios, con la finalidad de establecer un proceso estandarizado y estructurado de los procedimientos que dan soporte a la cadena de valor del servicio operacional, contando con los siguientes beneficios:

- Suministra los cimientos para gestionar los servicios entre las áreas involucradas.
- Contar con información detallada de las características y plazos para la prestación de los servicios.
- Construir una comunicación interna y efectiva para la operación de las áreas involucradas.
- Establecer roles y responsabilidades alineados a la operación del servicio.
- Identificar las consultas/incidencias más frecuentes, así como los requerimientos de servicios adicionales.
- Brindar mayor eficiencia al proceso de atención de la Mesa de Servicios.
- Evitar la duplicidad de los servicios.
- Identificar riesgos de operación y de negocio, regulando la operación del servicio.
- Facilitar el establecimiento de acuerdos de Nivel de Servicio para evaluar de forma objetiva el servicio.

5.3. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Las auditorías periódicas sobre los servicios dentro del Catálogo de Servicio que han sido actualizados debe realizarse dentro del calendario de revisión definido por el OSCE a fin de garantizar que los acuerdos de servicios y el modelo de servicios (familia/servicios/sub servicios/categorías) cumplen con los niveles de operación definidos.

Es muy importante considerar el registro de los datos del servicio en los idiomas manejados, el cual puede requerirse cuando el catálogo es compartido con entidades de soporte de distintos idiomas.

Para dar de baja o retirar un servicio del Catálogo de Servicios, deberá realizarse a través de la práctica de cambio formal, ya que el cambio impacta no solo en el Catálogo, sino también en la Gestión de Niveles de Servicio.

ELR

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	10 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Nombre del documento	Tipo	Descripción Principal	Instrucción
Plantilla de Catálogo de Servicios	Documento	Detalle de la información del servicio que se ofrece en la organización.	OSCE_Estructura Catalogo de Servicios_Baseline_vA.xlsx
SLA's de los servicios	Documento	Detalle de la información los Niveles de Servicio que se ofrece en la organización.	Por definir
Regulaciones	Documento	Detalle de la información las regulaciones que maneja el OSCE.	DS_N__076-2016-EF ROF-OSCE

Tabla 4. Documentos de referencia.

7. ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

Término	Descripción
Activo	Cualquier recurso o capacidad. Los activos de un proveedor de servicio incluyen todo aquello que se pueda atribuir a la entrega del servicio. Los activos pueden ser de los siguientes tipos: administrativos, organizativos, de procesos, de conocimiento, personas, información, aplicaciones, infraestructura y de capital.
Atributo	Una parte de información de un elemento de configuración. Ejemplos: nombre, ubicación, versión, número, y coste. Los atributos de un CI se registran en una base de datos de la configuración (CMDB) y se mantienen como parte de un sistema de gestión de la configuración.
Catálogo de Servicio	Información estructurada sobre los servicios ofrecidos a los clientes, proveedores y usuarios en general, establece los niveles de servicio según priorización del servicio (matriz impacto/urgencia), procesos asociados para la atención e información adicional de primera mano para la optimización del servicio ("errores conocidos", "script de validación", etc.).
Categoría	Grupo nominal de cosas que tienen algo en común. Las categorías se usan para agrupar distintos contenidos. Las categorías de Incidencia son usadas para agrupar tipos similares de incidencias.
Ciclo de Vida	Conjunto completo de fases, transiciones y estados asociados en la vida de un servicio, producto, práctica u otra entidad.
Escalamiento	Acto de informar o transferir la propiedad de una problemática a un elemento de trabajo, a un grupo o área de especialización para su resolución/ atención o autorización.
Impacto	Una medida del efecto de una incidencia, problema o cambio en los procesos de negocio. El impacto está a menudo basado en cómo serán afectados los niveles de servicio. El impacto y la urgencia se emplean para asignar la prioridad.

EMR

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	11 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

Término	Descripción
Incidente	Interrupción de un servicio o reducción en la calidad de un servicio no planificados.
Modelo de Servicio	Es un modelo que muestra como los activos de servicios interactúan con los activos de los clientes para crear valor. Los modelos de servicios describen la estructura de un servicio (como los elementos de configuración se acoplan entre sí) y la dinámica del servicio (actividades, el flujo de los recursos y las interacciones). Un modelo de servicio se puede utilizar como una plantilla o como un modelo para múltiples servicios.
Nivel de Servicio	Una o más métricas que definen la calidad de servicio esperada o alcanzada.
Prioridad	Categoría empleada para identificar la importancia relativa de una incidencia, de un problema o de un cambio. La prioridad se basa en el impacto y la urgencia y es utilizada para identificar los plazos requeridos para la realización de las diferentes acciones. Por ejemplo, el SLA podría indicar que los incidentes de prioridad 2 deben ser resueltos en menos de 12 horas.
Requerimiento	Es la consulta o solicitud de información respecto a los servicios que ofrece el OSCE
Servicio	Un medio de entregar valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes necesitan sin la propiedad de costes y riesgos específicos.
Servicio de Negocio	Un servicio que se provee a clientes de negocio a través de unidades de negocio. Por ejemplo, la provisión de servicios financieros a clientes de un banco o la provisión de bienes a clientes en una tienda de venta al por menor. La provisión exitosa de servicios de negocio a menudo depende de uno o más servicios de TI. Un servicio de negocio puede consistir, casi en su totalidad, en un servicio de TI. Por ejemplo, el servicio de banca en línea para un sitio web externo, donde los clientes del negocio pueden realizar pedidos de productos.
Servicio de Soporte	Es un servicio de TI que no es utilizado directamente por el negocio, pero es necesario para que el proveedor de servicios de TI entregue sus servicios de cara al cliente. Los Servicios de Soporte de TI también pueden incluir servicios que solo utiliza el proveedor de servicios de TI.
SLA	Acuerdo de Nivel de Servicio por sus siglas en inglés (SLA), es un Acuerdo documentado entre un proveedor de servicios y un cliente, en el que se especifican tanto los servicios requeridos como el nivel de servicio esperado.
Urgencia	Una medida del tiempo en que una incidencia, un problema o un cambio tendrán un impacto significativo para el negocio. Por ejemplo, una incidencia de alto impacto puede tener una urgencia baja si el impacto no afectara al negocio hasta el final del año financiero. Impacto y urgencia se emplean para asignar la prioridad.

Tabla 5. Acrónimos y Definiciones.

EMR

	Catálogo de Servicio	Diseño	
		HOJA	12 de 12
		VERSIÓN FORMATO	1.0
		FECHA CREACIÓN	17/08/2020

8. ANEXOS

Nombre del documento	Archivo
Estructura Catálogo de Servicios	OSCE_Estructura Catalogo de Servicios_Baseline_vA.xlsx

