

[logo de la organización]

[nombre de la organización]

**Commented [20A1]:** Se deben completar todos los campos de este documento que estén marcados con corchetes [ ].

## PROCESO DE GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

Código:	
Versión:	
Fecha de la versión:	
Creado por:	
Aprobado por:	
Nivel de confidencialidad:	

**Commented [20A2]:** El sistema de codificación del documento debe coincidir con el sistema actual de codificación de documentos de la organización. En el caso que no exista ese sistema, se puede eliminar esta línea.

### 1. Objetivo, alcance y usuarios

El objetivo de este documento es definir el propósito, el alcance, los principios y las actividades del Proceso de Gestión del Catálogo de Servicios.

El ámbito de aplicación del proceso de gestión del catálogo de servicios abarca todos los servicios que se ejecutan actualmente en el entorno de producción.

Los usuarios de este documento son todos empleados de [nombre de la organización], así como todas las terceras partes que tengan un rol en el SGS.

**Commented [20A3]:** Por favor, incluye el nombre de tu organización.

### 2. Documentos de referencia

- ISO/IEC 20000-1:2018, apartados 7.5.4. e), 8.2.4.

### 3. Visión general del proceso

[Nombre de la organización] utiliza el proceso de gestión de catálogo de servicios para mantener la información pertinente relacionada con sus servicios disponibles (incluyendo resultados previstos y dependencias) y poner esta información a disposición de las partes interesadas según sea necesario.

Los objetivos del proceso de gestión del catálogo de servicios son los siguientes:

[Redacted text]

**Commented [20A4]:** [Redacted comment]

### 4. Actividades del proceso

#### 4.1. Gestión y planificación

El Gerente del Catálogo de Servicios definirá y revisará [anualmente] los siguientes elementos:

[Redacted list of elements]

**Commented [20A5]:** Puedes adaptarlo a las practices de tu organización.

**Commented [20A6]:** [Redacted comment]

#### 4.2. Identificación y registro

Todos los nuevos servicios de TI, o los servicios existentes que hayan sido modificados, se identificarán a través del proceso de gestión de cambios.

**Commented [20A7]:** Puedes encontrar una plantilla para este document en la carpeta "09\_Procesos\_Diseño\_Construccion\_y\_Transicion\_de\_Servicios / 09.1\_Gestion\_de\_cambios".

Siempre que un nuevo servicio de TI esté en las fases finales de su transición al entorno de producción (pero antes de su lanzamiento en el entorno real), el Propietario del Servicio designado para el servicio

El propietario del servicio asignará un nombre único para cada servicio de TI y escribirá una breve descripción para cada servicio de TI.

Durante el registro de nuevos servicios, el Propietario del Servicio debe evitar cualquier creación de duplicados dentro del catálogo de servicios.

### 4.3. Control de la información en el Catálogo del Servicio

Todos los cambios en los servicios de TI deben ser documentados en el Catálogo de Servicios por el Propietario del Servicio que necesita ser cambiado (cualquier atributo del servicio que se haya cambiado

Antes de realizar cualquier cambio en el Catálogo de Servicios, el Gerente del Catalogo de Servicios debe guardar una copia de seguridad del catálogo en [ubicación] para fines de trazabilidad e histórico.

Commented [20A8]: Incluye la ubicación donde se guardarán los backups.

### 4.4. Control de derechos de acceso al Catálogo del Servicio

Sólo el Gerente del Catálogo de Servicios y los Propietarios de Servicios, pueden tener permisos para agregar/editar o eliminar servicios en el catálogo.

### 4.5. Auditoría periódica

correspondientes realizarán las correcciones que correspondan al Catálogo de Servicios bajo la supervisión del Gerente del Catálogos de Servicios.

Commented [20A9]:

## 5. Roles y responsabilidades

### 5.1. Gerente del Catálogo del Servicio

[cargo] asigna el rol del Gerente del catálogo de servicios.

Responsabilidades del Gerente del Catálogo de Servicios:

Commented [20A10]: Por favor, añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

[Redacted text block]

- Garantiza la disponibilidad del catálogo de servicios a otros procesos en el ámbito del SGS
- Garantiza que se implementen controles de acceso adecuados para el catálogo de servicios
- Define la estructura del catálogo de servicios y las convenciones de nomenclatura para los servicios de TI

[Redacted text block]

### 5.2. Propietario del Servicio

[cargo] asigna el rol propietario del servicio.

Responsabilidades del Propietario del Servicio:

- Mantiene actualizado el Catálogo de Servicios con cualquier cambio en los servicios existentes
- Coordina con otros roles de Gestión del Servicio

### 6. Medición y reporte

El Gerente del Catálogo de Servicios es responsable de:

- Definir y revisar [anualmente] los Factores Críticos de Éxito (CSFs) que soportan los actuales objetivos definidos para el SGS en el Plan del SGS, y los correspondientes KPIs que pueden ser utilizados para monitorizar el progreso de cumplimiento de los CSFs.

1. [Redacted list item]
2. [Redacted list item]
3. [Redacted list item]
4. [Redacted list item]
5. [Redacted list item]

Cuando se actualicen los objetivos del SGS en el Plan del SGS, el Gerente del Catálogo de Servicios revisa y actualiza los CSFs y los KPIs en la Matriz de Mediciones del Proceso, para reflejar los nuevos objetivos.

### 7. Gestión de registros guardados en base a este documento

Nombre del registro	Localización de almacenamiento	Persona responsable del almacenamiento	Controles para proteger el registro	Tiempo de retención

Commented [20A11]: Puedes encontrar una plantilla para este document en la carpeta "04\_Plan\_de\_SGS".

Commented [20A12]: [Redacted comment]

Commented [20A13]: Por favor, añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

Commented [20A14]: Sólo son recomendaciones; puedes adaptarlo de acuerdo a las prácticas de tu organización.

Commented [20A15]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización

Commented [20A16]: Puedes encontrar una plantilla para este documento en la carpeta "13\_Revision\_por\_parte\_de\_la\_direccion"

Commented [20A17]: Puedes encontrar algunos ejemplos de [Redacted comment]

Commented [20A18]: Puedes modificar la frecuencia de acuerdo a las prácticas empleadas por tu organización.

Catálogo Servicio	[nombre herramienta]	[cargo]	El Gerente del Catálogo del Servicio y los Propietarios de Servicios tienen derecho a añadir/cambiar los contenidos del Catálogo de Servicios	Los registros se pueden conservar durante un periodo de [3 años].
Informes	[nombre de la herramienta]	[cargo]	Gerente del Catálogo de Servicio	Los informes se pueden conservar por un periodo de [3 años].

**Commented [20A19]:** Por favor, añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc

**Commented [20A20]:** Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

**Commented [20A21]:** Incluye el nombre de los informes que el Gerente del catálogos de servicios debe preparar de acuerdo con las prácticas de su empresa tal como se definen en la sección 6.

Si el Gerente del catálogos de servicios debe preparar más de un informe, escriba cada informe en una fila independiente.

**Commented [20A22]:** Puedes adaptar el periodo de retención de acuerdo a las prácticas de tu organización.

## 8. Validez y gestión de documentos

Este documento es válido a partir de [fecha].

El propietario de este documento es [cargo], que debe comprobar y, si es necesario, actualizar el documento al menos una vez al año.

**Commented [20A23]:** Por favor, añadir la descripción apropiada de acuerdo a las prácticas de tu organización. Ejemplo: Gerente TI, Gerente del Servicio, etc.

**Commented [20A24]:** Sólo es una recomendación, puedes adaptarlo según convenga.

## 9. Apéndices

- Apéndice 1 – Plantilla Catálogo Servicio

[cargo]

[nombre]

[firma]

**Commented [20A25]:** Sólo es necesario si el Procedimiento para control de documentos establece que los documentos en papel deben ser firmados.