

PROPUESTA DE DISEÑO DE CATÁLOGO DE SERVICIOS EN LA EMPRESA TOP  
GROUP BASADO EN LAS BUENAS PRACTICAS DE ITIL

JHONATAN STIVEN RIAÑO MARTINEZ  
LUIS FABIAN VIASUS ROJAS

UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS  
SECCIONAL BOGOTA D.C  
OCTUBRE, 2018



**PROPUESTA DE GESTION DE REQUERIMIENTOS E INCIDENTES BASADOS  
EN LA RECOMENDACIÓN DE BUENAS PRACTICAS EN ITIL EN LA EMPRESA  
TOP GROUP**

**JHONATAN STIVEN RIAÑO MARTINEZ  
LUIS FABIAN VIASUS ROJAS**

**SEMINARIO TALLER GESTIÓN DE PROYECTOS DE TECNOLOGÍA - PGTI  
Trabajo de para optar al título de Ingeniero de Sistemas**

**Director(a)  
Pablo Elías Velásquez Perilla  
Docente**

**UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS  
SECCIONAL BOGOTA D.C  
OCTUBRE, 2018**

NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

PRIMER JURADO

---

SEGUNDO JURADO

OBSERVACIONES

---

---

---

---

---

Bogotá, octubre, 2018

## **AGRADECIMIENTOS**

En este punto quiero dar gracias al apoyo de mi familia, motor importante con el cual he podido llegar a este punto en mi vida, la cual ha estado llena de oportunidades; dichas oportunidades en la parte material, conocimientos y en la parte espiritual son las que me han hecho ser la persona que soy hoy, y la cual espero seguir creciendo en los años venideros.

Jhonatan Stiven Riaño Martinez

Doy gracias a todas las personas que han aparecido en mi camino, con las cuales he tenido oportunidades de crecimiento en todos los ámbitos, en especial agradezco a mis seres queridos ya que son mi motivación para seguir levantándome todos los días con excelente actitud a seguir trabajando por mis proyectos futuros.

Luis Fabián Viasus Rojas

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	1
1. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	2
1.1 ANTECEDENTES.....	3
1.2 DEFINICION Y/O FORMULACION DEL PROBLEMA .....	3
1.3 SITUACION ACTUAL.....	3
1.4 OBJETIVOS .....	3
1.4.1 Objetivo General.....	3
1.4.2 Objetivos Específicos .....	3
1.5 JUSTIFICACIÓN.....	4
2. MARCO TEORICO .....	5
2.1 ITIL.....	5
2.1.1 Etapas de ITIL .....	6
2.1.1.1 Estrategia del servicio.....	6
2.1.1.2 Diseño del servicio .....	6
2.1.1.3 Transición del servicio .....	7
2.1.1.4 Operación del servicio .....	6
2.1.1.5 Mejora continua del servicio .....	9
2.2 Marco Institucional.....	12
2.2.1 Visión.....	12
2.2.2 Misión .....	12
2.2.3 Principios y valores corporativos .....	12
3. DISEÑO INGENIERIL.....	13
3.1 Catálogo de servicios.....	14

3.1.1 Implementaciones .....	14
3.1.2 Auditorias .....	15
3.1.3 Leasing, Alquiler o Compra de Hardware .....	16
3.1.4 Análisis de Requerimientos.....	17
3.1.5 Desarrollo.....	18
3.1.6 Permisos Internos .....	18
3.1.7 Gestión de Servidores .....	19
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	20
5. BIBLIOGRAFIA .....	21

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo de la vida del servicio.....	6
Figura 2. Sistema de Gestión de Servicios .....	8
Figura 3. Gestión del servicio .....	11
Figura 4. Ciclo del servicio.....	13

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Inversión económica para la alternativa de solución .....	15
--	----



## GLOSARIO

**CERTIFICACION:** Es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio está conforme a los requisitos especificados.

**EFICACIA:** Nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

**EFICIENCIA:** Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

**GESTION DE SERVICIOS TI:** Es una disciplina basada en procesos, enfocada en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios que puede percibir el cliente final.

**INCIDENTE (TI):** Cualquier evento que no forma parte del desarrollo habitual del servicio y que causa, o puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio

**INDICADORES:** Es el plural del término indicador. Un indicador es, como justamente lo dice el nombre, un elemento que se utiliza para indicar o señalar algo. Pueden ser considerados como puntos de referencia, por la información e indicación que contienen, pudiéndonos brindar información de tipo cuantitativa o cualitativa

**MARCO DE REFERENCIA:** Es una base que determina teorías, antecedentes, regulaciones o límites de un proyecto, investigación, programa o proceso.

**REQUERIMIENTOS (DESARROLLO DE SOFTWARE):** Es una necesidad documentada sobre el contenido, forma o funcionalidad de un producto o servicio

**TI:** Tecnologías de la Información.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años las áreas de TI en las diferentes organizaciones se han venido enfrentado a mayores presiones con fin de proveer en tiempo y forma los servicios que sus usuarios demandan mejorando el nivel de servicio de tal forma que la organización cuente con la infraestructura y los servicios que le permitan incrementar su productividad y alcanzar los objetivos del negocio.

Para este proyecto se eligió como la empresa de desarrollo de software TopGroup la cual maneja proyectos importantes con varias empresas a nivel internacional; debido al creciente número de proyectos en la empresa, TopGroup esta consiente de que se requiere un mejor control en la gestión de los actuales y futuros proyectos de la compañía.

La adopción de buenas prácticas en ITIL en la gestión de incidentes y requerimientos y su administración a través de herramientas tecnológicas en el área de TI permitirá gestionar el servicio adecuadamente en la empresa TopGroup, esta es la razón por la cual se desarrollará este trabajo con el fin de poder brindar una propuesta que permita una mejor gestión en los requerimientos e incidentes que se desarrollen a lo largo de los proyectos trabajados por la empresa.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1 ANTECEDENTES

TopGroup es una empresa de desarrollo de software y prestación de servicios de tecnología. La empresa fue fundada en 1989 en Argentina por Sergio Far y Hernán Topp Knudsen.

En la empresa TopGroup se aporta creatividad, experiencia e innovación tecnológica al negocio de nuestros clientes mediante un claro entendimiento del mercado, las tendencias y sus propios desafíos.

Se combina una fuerte especialización técnica en infraestructura de IT, desarrollo de software y diseño, con un profundo conocimiento de la industria. Siempre alineados a los objetivos de negocio de las organizaciones y comprometidos con el éxito de sus proyectos.

En la estrategia de negocios existe un desarrollo de relaciones de largo plazo con clientes: Esta visión les permite dar rápida respuesta a los desafíos derivados de cambios en el negocio o la tecnología.

Calidad y metodología de trabajo. A fin de asegurar la calidad de nuestras soluciones y servicios certificamos nuestros procesos bajo normas ISO 9001 y aplicamos metodologías específicas que surgen de los estándares más empleados en el mercado y que han sido adaptados por TopGroup en función de la envergadura de cada proyecto.<sup>1</sup>

Con la expansión de los servicios en diferentes países, se incrementaron los requerimientos de soporte y desarrollo las cuales no tienen un registro ni control para poder analizar la información que genere un plan de mejora continua.

La organización es consciente de la necesidad de poder evaluar la gestión de sus principales servicios y lograr mejorar sus procesos, en la actualidad algunos de los servicios de dicha área se prestan de forma empírica, sin orden alguno y sin un marco de referencia establecido con relación a la gestión de servicios de TI, adicionalmente no todos están debidamente documentados y en ocasiones se presentan incumplimientos en las metas en los indicadores establecidos.

1. S.A. (S.F) Compañía | TopGroup <https://www.topgroup.com.ar/es/compania/>

## **1.2 DEFINICION Y/O FORMULACION DEL PROBLEMA**

Actualmente no se cuenta con un catálogo de servicios interno establecido en la empresa TopGroup, la situación está generando dificultad al equipo de trabajo en la priorización, gestión y escalamiento en los proyectos que se llevan a cabo en la compañía, y a la no definición o asignación de funciones claras de los responsables de cada servicio y la inexistencia de documentación de las acciones ejecutadas al prestar un servicio en un área a otra.

Las solicitudes frecuentemente son enviadas a los diferentes departamentos esperando la respuesta de alguno de ellos, generando insatisfacción en los clientes internos por la falta de información del estado de avance de sus casos y tiempos de respuesta, se tiene una imagen negativa por la percepción de no contar con una administración adecuada y tiempos de respuesta definidos, adicional a ello también se ha generado insatisfacción en el personal por no tener un equilibrio claro en las cargas de trabajo.

## **1.3 SITUACION ACTUAL**

Dentro de las áreas de la empresa TopGroup se espera que se establezca adecuadamente un catálogo de servicios para lograr una buena gestión a los procesos internos. Por ahora el servicio se enfatiza en garantizar la oportuna atención de las solicitudes de los clientes externos.

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 Objetivo General**

Diseñar un catálogo de servicios respondiendo a las necesidades actuales de la empresa TopGroup basado en las buenas prácticas de Itil

### **1.4.2 Objetivos Específicos.**

- Diagnosticar estado actual de los servicios prestado por el departamento de IT en la empresa TopGroup
- Analizar los procesos y servicios internos de la empresa TopGroup para el establecimiento de los servicios que se prestarán.
- Proponer el catálogo de servicios de acuerdo con el resultado de los análisis a los procesos que maneja el área de IT

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

La adopción de buenas prácticas en ITIL en diseño de un catálogo de servicios, permitirá gestionar adecuadamente los incidentes, problemas y tiempos de respuesta, permitiendo la medición de los casos en tiempos de solución y calidad que permitan generar planes de mejora constante a todos estos incidentes, se reduce el impacto negativo sobre el negocio, se obtiene una mejor gestión de la infraestructura del negocio, se obtienen mejoras en el aprovechamiento de los recursos de soporte, incremento en la productividad del personal de soporte entre otros.

## 2. MARCO TEORICO

### 2.1 ITIL

Conjunto de buenas prácticas que están orientadas hacia la gestión de los servicios de TI. ITIL da recomendaciones para la provisión de los servicios de TI, este se basa de un ciclo de vida del servicio y este consiste en cinco diferentes etapas (estrategia del servicio, diseño del servicio, transición del servicio, operación del servicio y mejora continua del servicio).

Básicamente ITIL se encarga de alinear los servicios de TI con las necesidades que tiene el negocio, se encarga de mejorar los procesos para que estos estén alineados de manera inteligente con los procesos de gestión de servicios de TI

Los ocho libros de ITIL y sus temas son:

- Gestión de Servicios de TI
- Mejores prácticas para la Provisión de Servicio
- Mejores prácticas para el Soporte de Servicio Otras guías operativas
- Gestión de la infraestructura de TI
- Gestión de la seguridad
- Perspectiva de negocio
- Gestión de aplicaciones
- Gestión de activos de software

Para realizar la implantación de ITIL se adiciono un libro adicional, explicando la implementación

- Planeando implementar la Gestión de Servicios

## 2.1.1 Etapas de ITIL:

Figura 1. Ciclo de la vida del servicio



*GRAFICA 04 CICLO DE VIDA ITIL*

Fuente/ <https://itchtrabajos.wordpress.com/2015/04/26/reporte-til-v3-2011/>

### 2.1.1.1 Estrategia del servicio:

Alineamiento de los servicios de TI con los objetivos del negocio, que ayuda a lograr los objetivos del negocio

- Generación de la estrategia
- Gestión financiera
- Gestión Portafolio de servicios
- Gestión de la demanda

### 2.1.1.2 Diseño del servicio:

Diseño de los diferentes servicios teniendo en cuenta tanto los objetivos de utilidad y garantía (aseguramiento de logros de objetivos como uso de estos)

- Gestión de catálogo de servicios
- Gestión del nivel de servicio

- Gestión de la capacidad
- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la continuidad del servicio de TI

#### **2.1.1.3 Transición del servicio:**

Aseguramiento de los servicios de TI para que estos cumplan su objetivo y suplan la necesidad del negocio.

- Planificación y apoyo de transición
- Gestión del cambio
- Servicio activo y configuración
- Entrega y despliegue
- Validación del servicio y pruebas
- Evaluación
- La gestión del conocimiento

#### **2.1.1.4 Operación del servicio:**

Aseguramiento de los servicios para que estos logren su objetivo sobre las necesidades del negocio y que estos puedan ser operados de forma confiable y segura.

- Gestión de eventos
- Gestión de incidentes
- Solicitud de cumplimiento
- Gestión de problemas
- Gestión de acceso



### 2.1.1.5 Mejora continua del servicio:

Evaluar los servicios de TI para mejorar calidad, eficiencia y efectividad.

- Proceso de mejora
- Medición de servicio
- Servicio de Informes

**Figura 2. Sistema de Gestión de Servicios**



Fuente/ <http://www.normas-iso.com/iso-20000>

Implementación de ITIL.

- Identificación de los procesos actuales:

Documentación de los procesos actuales.

- Análisis de brecha:

Analizar la situación actual del negocio para identificar que es necesario para cumplir con los estándares de ITIL.

- Mapa de ruta:

Planificación de prioridades y medición del progreso sobre la implementación de ITIL.

- Implementación de un plan:

Realizar las acciones necesarias para cumplir los objetivos trazados en el mapa de ruta.

- Revisión de la implementación:

Dar seguimiento si se cumplieron los objetivos planificados.

### **2.1.2 Catálogo de servicios ITIL**

Es un documento o base de datos donde se encuentra todos los servicios disponibles que son ofrecidos en donde se incluye un detallado de cada servicio con sus diferentes características, esto es publicado para que los clientes puedan conocer precios, medios de contacto y que servicios están disponibles.

Es decir que el catálogo de servicios es el que dispone determinada empresa para dar como soporte de lo que puede ofrecer el departamento de IT, y cuáles son los diferentes medios que podrán usar los clientes.

El catálogo de servicios es definido de tal manera que cuente con una descripción detallada y sea de fácil entendimiento para el cliente

Con la evolución de la tecnología y de toda la infraestructura existente en TI, el catálogo de servicios ha tomado un gran valor debido a que se han logrado introducir una gran variedad de servicios. Cada servicio contenido en el catálogo de servicios son servicios activos el cual cada uno incluye una definición de los acuerdos de servicio para la operación del servicio.

El catálogo de servicios puede incluir tanto los servicios por el lado de negocio donde se encuentra un contenido con todo el detalle de los diferentes servicios que se le ofrecen al cliente o puede contener un catálogo más técnico en donde se encuentran más detallado el servicio de apoyo TI

El manejo de dependencias de todos los servicios encontrados en el catálogo de servicios hace que una organización tenga un mayor respaldo en la mejora de sus servicios de TI

Beneficios:

- Permite cotejar contra los diferentes proveedores
- Asociar el departamento de TI con los clientes y el alcance de TI
- Permite manejar una comunicación de manera más exacta visualizando las responsabilidades de cada persona
- Permite ver el catálogo de servicios de manera más abstracta para verificar e identificar nuevos servicios adicionales
- Abordar los diferentes Servicios de TI en los clientes potenciales con sus diferentes requerimientos.
- Evita que se dupliquen los servicios ofrecidos.
- Permite disminuir riesgos de operación

El catálogo de servicios es un modelo de servicios el cual la organización presta, este está de manera visible para crear relaciones de proveedor y cliente y para que el cliente pueda tomar una decisión de los servicios requeridos

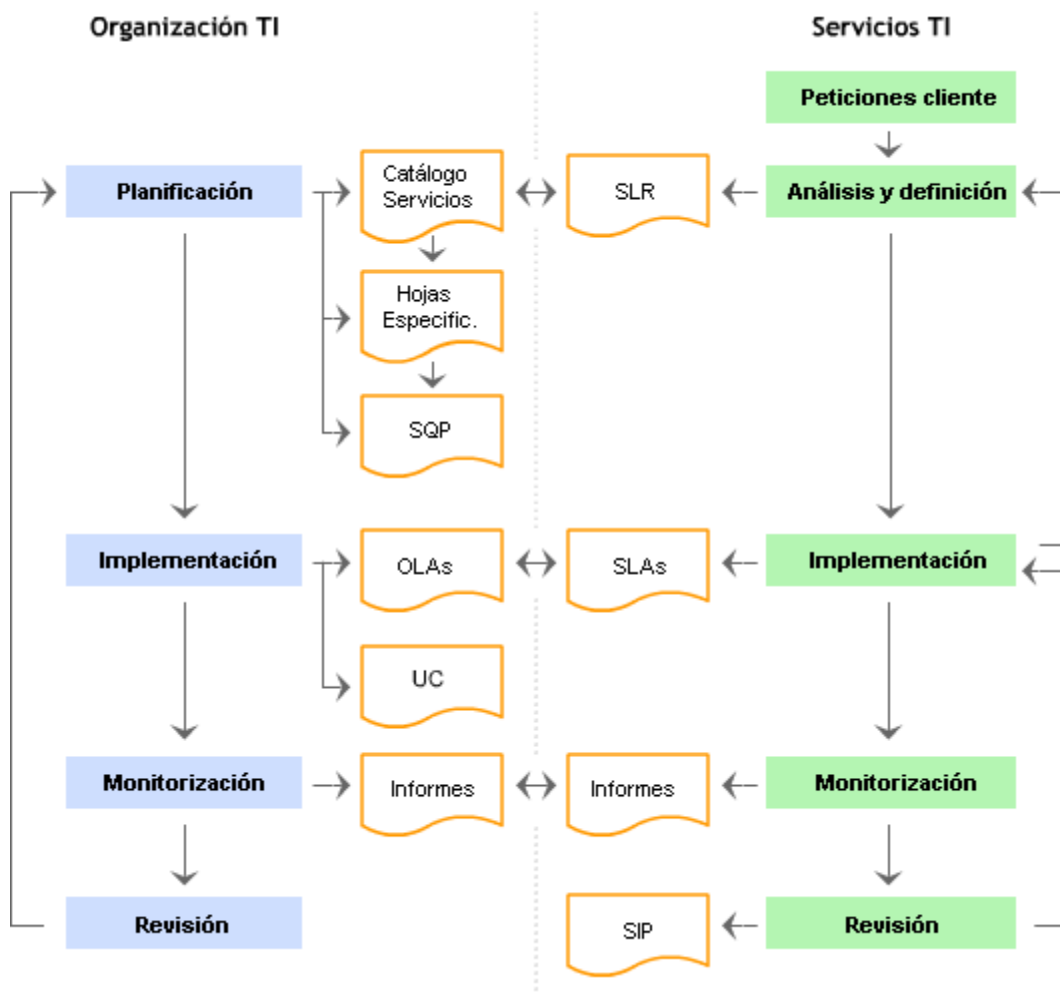
El Catálogo de Servicios debe:

- Detallar los servicios que se ofrecen evitando el lenguaje técnico, para que sea comprensible para los clientes
- Orientar a los clientes
- Adicionar los SLA.
- Mantener actualizados los clientes que tienen en los diferentes servicios
- Encontrarse a capacidad para mantenerse en contacto con el cliente

Detallar los SLA es de vital importancia debido a que el cliente ya tiene una idea de los por menores que pueden ocurrir en la prestación de los servicios y el tiempo estimado de resolución de ellos, que el cliente sepa estos tiempos y los diferentes SLA manejados por el proveedor produce una mejor confianza entre cliente y proveedor.

El catálogo de servicios es un medio de comunicación entre cliente y proveedor en donde entre más completo más confianza existirá, ya que el cliente conocerá mucho mejor los diferentes niveles de servicio por cada servicio TI

**Figura 3. Gestión del servicio**



Fuente:

[http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/disenio\\_servicios\\_TI/gestion\\_nivel\\_servicio/introduccion\\_objetivos.php](http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/disenio_servicios_TI/gestion_nivel_servicio/introduccion_objetivos.php)

## **2.2 Marco Institucional**

### **2.2.1 Visión**

"Ser líderes en el desarrollo de soluciones de software transformadoras."

### **2.2.2 Misión**

"Proveer al mercado soluciones tecnológicas con el objetivo de brindar a las compañías una respuesta a sus problemas de negocios."

### **2.2.3 Principios y valores corporativos**

"Con un ritmo de crecimiento sostenido, el éxito de TopGroup se ha basado en las siguientes premisas que nos aseguran estar cumpliendo con nuestra misión a la perfección.

- Capacidad de comprender el negocio de nuestros clientes.
- Visión de Socio Tecnológico.
- Ética en los negocios.
- Especialización técnica de nuestros profesionales.
- Compromiso con el éxito de nuestros clientes.
- El interés de nuestro equipo gerencial por el "Customer Satisfaction". Se ha basado en las siguientes premisas que nos aseguran estar cumpliendo con nuestra misión a la perfección"

Fuente: <https://www.topgroup.com.ar/es/compania/>

Fuente: <http://static.topgroup.com.ar/pdf/Brochure%20Topgroup%20%20Institucional.pdf>

### 3. DISEÑO INGENIERIL

De acuerdo con la revisión realizada en la empresa TopGroup se requiere la adopción de buenas prácticas que se materializara en un catálogo de servicios; para su elaboración se realizaron las siguientes actividades:

- Levantamiento de información: En la empresa TopGroup existen diversos departamentos los cuales son el motor de dicha compañía, para la finalidad de este trabajo se examinaron las áreas de sistemas las cuales se describen a continuación:
  - Área de desarrollo
  - Área de requerimientos
  - Área de tecnología
  - Área de QA
  
- Observación en sitio de la ejecución de los procesos: Con el poco tiempo concedido por la empresa TopGroup para la observación de los procedimientos de las diferentes áreas y con la experiencia de Jhonatan Riaño, ex-integrante de la compañía, se analizaron los procesos internos llevados en cada área. A pesar de que las aplicaciones desarrolladas son de excelente calidad para sus clientes, se evidencian problemas las cuales conllevan a pérdida de tiempo significativa en los procesos y el desgaste de los integrantes de las áreas evaluadas. Se relacionan a continuación las falencias encontradas:
  - En ocasiones los desarrolladores de las aplicaciones no entienden de manera clara los requerimientos entregados por el líder funcional del proyecto trabajado en su momento.
  - No existe una metodología de desarrollo ágil.
  - No hay controles de seguridad de información, ni perfiles establecidos en el controlador de dominio.
  - En algunos servidores no hay un balance óptimo entre sus características de hardware con los servicios alojados.
  - En el área de desarrollo no existe suficiente documentación sobre los procesos manejados en dicha área, maximizando el riesgo de tener malos resultados en auditorías.
  - Los despliegues de las aplicaciones se hacen de manera inmediata, sin llevar a cabo controles en este procedimiento.

El catálogo de servicios a proponer se plantea como una solución a la situación actual que se describe en la empresa TopGroup teniendo en cuenta que los servicios descritos los conocen la mayoría de los empleados de la organización;

básicamente es una lista organizada con el cual se hace una categorización para que en el momento de generarse un incidente o requerimiento se pueda direccionar de manera correcta a las áreas encargadas y sea solucionado en el menor tiempo posible.

Con esto se apoya la gestión de manera eficaz y efectiva a los integrantes de la empresa TopGroup con la adopción de las buenas prácticas en ITIL, se espera que el catálogo propuesto se adapte fácilmente a los procesos internos de la empresa.

**3.1 Catálogo de servicios:** A continuación, se describen los siguientes servicios a proponer en la empresa TopGroup:

### 3.1.1 Implementaciones

- **Objetivo:** Establecer un servicio con el cual se hagan pasos o puestas de los aplicativos generados por el área de desarrollo de la empresa TopGroup en ambiente de producción de una manera controlada.
- **Descripción:** Al proceso de asegurar que el sistema de información sea funcional y después permitir a los usuarios hacerse cargo de su operación para usarlo y evaluarlo se le conoce como implementación. Este proceso implica ceder el poder de cómputo y la responsabilidad a los usuarios de la empresa mediante la ayuda de la computación distribuida, la computación en nube y la arquitectura orientada a servicios; también involucra la capacitación de los usuarios y asegurar que cada uno de ellos comprenda sus nuevos roles dentro del nuevo sistema de información.<sup>2</sup>
- **Necesidades que satisface:**
  1. Desplegar las aplicaciones en el menor tiempo posible
  2. Probar las aplicaciones de manera eficaz y eficiente esperando una retroalimentación positiva por parte del cliente.
- **Responsable del Servicio:** Líder funcional.
- **Políticas:** Con el fin de ofrecer de manera eficiente el servicio propuesto se describen las siguientes políticas:
  1. El área de desarrollo debe garantizar que las aplicaciones se le hayan hecho todas las pruebas necesarias con el fin de determinar posibles errores que conlleven al mal funcionamiento de la aplicación.

2. Kendall, K., Kendall, J., & Vidal Romero Elizondo, A. (2011). Análisis y diseño de sistemas Pág. 515. México: Pretince Hall.

2. El área de desarrollo debe adjuntar toda la documentación necesaria la cual describa el funcionamiento de la aplicación, con el fin de revisar que la implementación haya quedado de acuerdo a lo esperado por el cliente.

- **Niveles de servicio:**

1. En donde se entrega: Área de servidores donde se vaya a instalar la aplicación, ya sea en TopGroup o en las instalaciones del cliente
2. Horario de recepción de solicitudes: lunes a viernes de 10:00 a 16:00.
3. Horario de prestación del servicio: Posterior a la recepción de la solicitud, se harán implementaciones de lunes a jueves de 8:00 a 14:00. De llegar al caso se prestará el servicio los fines de semana de acuerdo a la solicitud recibida.

### 3.1.2 Auditorias

- **Objetivo:** Proporcionar a la compañía un servicio para garantizar excelentes resultados en las auditorías internas y externas por parte de empresas especializadas en esta rama las cuales han sido contratadas por clientes de la empresa TopGroup.
- **Descripción:** Es un tipo de examen o evaluación que se lleva a cabo siguiendo una cierta metodología. La persona encargada de realizar dicha evaluación recibe el nombre de auditor. Su trabajo implica analizar detenidamente las acciones de la empresa y los documentos donde las mismas han sido registradas y determinar si las medidas que se han tomado en los diferentes casos son adecuadas y han beneficiado a la compañía.<sup>3</sup>
- **Necesidades que satisface:**
  1. Revisión de procesos llevados en la empresa TopGroup los cuales estén debidamente documentados.
  2. Llevar la acción de pro actividad al solucionar posibles No-Conformidades encontradas en los procesos de la compañía.
- **Responsable del Servicio:** Líder QA.
- **Políticas:** Se definirán las siguientes pautas para que el servicio sea prestado de manera óptima:



3. S.A. (S.F) Definición de | Definición de <https://definicion.de/auditoria/>

1. El área la cual va a hacer auditada, deberá manejar el valor de la transparencia al momento de la visita del prestador del servicio de auditoria de la empresa TopGroup.
2. El funcionario que prestara el servicio de la auditoria no debe trabajar en el área a auditar.
3. Se deberá facilitar toda la documentación existente al auditor donde se describan los procesos del área a auditar.
4. Los hallazgos encontrados (No-Conformidad) deberán ser solucionados para una segunda revisión.

- **Niveles de servicio:**

1. En donde se entrega: Áreas de la empresa TopGroup
2. Horario de recepción de solicitudes: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
3. Horario de prestación del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.

### 3.1.3 Leasing, Alquiler o Compra de Hardware

- **Objetivo:** Ofrecer a la empresa TopGroup, un servicio que gestione de manera efectiva y eficaz el hardware usado en la compañía.
- **Descripción:** Al ofrecer este servicio se pretende brindar asesoría en cuanto a hardware para asegurar que los aplicativos desarrollados por TopGroup estén operativos y mantengan disponibilidad 24 horas - 7 días a la semana.
- **Necesidades que satisface:**
  1. Escoger la mejor opción para la asignación de hardware (Leasing, Alquiler o Compra de Hardware) de acuerdo a la envergadura del proyecto a realizarse en la empresa TopGroup.
  2. Economizar costos al analizar el requerimiento de hardware necesario para los proyectos de la compañía.
- **Responsable del Servicio:** Líder Tecnológico.
- **Políticas:** Para ofrecer el servicio se definen las siguientes políticas:
  1. El líder del proyecto entregara las especificaciones técnicas en cuanto a Software al líder tecnológico.

2. El área comercial de la empresa TopGroup indicara el tiempo pactado con el cliente para la ejecución de la aplicación al líder tecnológico.
3. El área comercial de la compañía indicara al líder tecnológico el presupuesto destinado para la infraestructura del proyecto.

- **Niveles de servicio:**

1. En donde se entrega: Áreas de la empresa TopGroup
2. Horario de recepción de solicitudes: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
3. Horario de prestación del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
4. Horario de soporte del servicio: 24 horas - 7 días a la semana.

### 3.1.4 Análisis de Requerimientos

- **Objetivo:** Establecer un servicio en el cual se desarrolle un análisis funcional de todos los requerimientos internos de la empresa

- **Descripción:** Al establecer este servicio hace que en la elaboración del desarrollo sea más rápido ya que todas las dudas quedaran plasmadas en un archivo de requerimiento funcional de fácil lectura para el desarrollador

- **Necesidades que satisface:**

1. Tener un documento de requerimientos entendible para el desarrollador
2. Tener especialistas en levantamiento de requerimientos

- **Responsable del Servicio: Líder Funcional.**

- **Políticas:** Para ofrecer el servicio se definen las siguientes políticas:

1. Reuniones previstas dentro del horario de trabajo
2. Serán los analistas funcionales encargados de comunicación directa con el cliente

- **Niveles de servicio:**

1. En donde se entrega: Reuniones para el levantamiento de información
2. Horario de recepción de solicitudes: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
3. Horario de prestación del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
4. Horario de soporte del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.

### 3.1.5 Desarrollo

- Objetivo:** Establecer un servicio de desarrollo interno, para todos los desarrollos evolutivos y nuevos que salgan

**-Descripción:** Al establecer este servicio se podrá realizar de manera más rápida los desarrollos internos de la compañía en donde los desarrolladores tendrán que realizar macro estimaciones y estimaciones del desarrollo

**-Necesidades que satisface:**

1. Desarrollo ágil y área especializada para los desarrollos internos
2. Tener especialistas en desarrollo
3. Tener información de estimaciones y macro estimaciones de todos los diferentes desarrollos

**-Responsable del Servicio:** Gerente de desarrollo.

**-Políticas:** Para ofrecer el servicio se definen las siguientes políticas:

1. Se deben de entregar macro estimaciones y estimaciones antes de iniciar el desarrollo
2. Estas deben ser aprobadas por los líderes funcionales

**-Niveles de servicio:**

1. En donde se entrega: Se debe de realizar la entrega por la intranet
2. Horario de recepción de solicitudes: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
3. Horario de prestación del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
4. Horario de soporte del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.

### 3.1.6 Permisos Internos

- **Objetivo:** Establecer unos reglamentos internos de navegación hacia los diferentes documentos de la empresa TopGroup
- **Descripción:** Al establecer este servicio se podrá tener seguridad de la información con la información de la empresa TopGroup, en donde solo puedan modificar y leer los diferentes roles de la compañía a las que tengan permiso
- **Necesidades que satisface:**
  1. Seguridad de la información
  2. Reglas de navegación a sitios no autorizados
- **Responsable del Servicio:** líder de tecnología.
- **Políticas:** Para ofrecer el servicio se definen las siguientes políticas:

1. Se deben de aprobar los diferentes permisos que se le asignara a los diferentes roles
2. Para cambio de estos permisos se debe de enviar correo los diferentes líderes explicando él porque del permiso.

- **Niveles de servicio:**

1. En donde se entrega: Toda información de los diferentes permisos debe estar en la intranet.
2. Horario de recepción de solicitudes: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
3. Horario de prestación del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
4. Horario de soporte del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.

### 3.1.7 Gestión de Servidores

-**Objetivo:** Tener mayor control en el soporte y mantenimiento de los servidores propios de la empresa TopGroup

-**Descripción:** Al establecer este servicio se podrá mantener un mejor soporte y mantenimiento de los servidores, donde se deben de realizar limpiezas agendadas y soporte agendado a estos servidores

-**Necesidades que satisface**

1. Servidores mantenibles para darles mayor tiempo de vida
2. Más estabilidad en los servidores para no afectar el negocio

-**Responsable del Servicio:** líder de tecnología.

-**Políticas:** Para ofrecer el servicio se definen las siguientes políticas:

1. Se deben de realizar mantenimientos preventivos mínimo una vez al mes
2. Mantener actualizado los sistemas operativos como todas las diferentes actualizaciones

-**Niveles de servicio:**

1. En donde se entrega: Se debe guardar toda la información en la intranet de las diferentes revisiones y soporte de los servidores
2. Horario de recepción de solicitudes: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
3. Horario de prestación del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.
4. Horario de soporte del servicio: lunes a viernes de 08:00 a 16:00.

#### **4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Como conclusión se evidencia que las necesidades internas a nivel de estructuración de los servicios de T de la empresa TopGroup, logran ser organizadas en el catálogo de servicios, permitiendo dar un orden y una estructura a los diferentes servicios internos que se manejan.

También se logra evidenciar que con la información recolectada de los servicios internos fue posible dar un diagnóstico del estado actual de los diferentes servicios y estos fueron dispuestos de manera organizada y con información de gran interés para cada servicio, con el fin de que se obtenga una información más centralizada cumpliendo con las buenas prácticas de ITIL.

Se recomienda mantener actualizado el catálogo de servicios con todos los servicios activos.

También se recomienda mantener de manera pública el catálogo de servicios, para que los empleados tengan claridad de todos los procesos y procedimientos para una futura certificación

Se debe tener presente que, al momento de crear nuevos servicios, definir los alcances de dichos servicios

Y por último mantener los roles específicos en la compañía para la modificación de dicho catálogo, que maneje un versionamiento y revisión y aprobación de las modificaciones que así se realicen tanto al catálogo de servicios como a los procesos y procedimientos.

## 5. BIBLIOGRAFIA

TopGroup. (2018). Compañía | TopGroup. [Online] Available at: <https://www.topgroup.com.ar/es/compania/> [Accessed 26 Sep. 2018].

ISO, N., ISO, N. and ISO, N. (2018). ISO 20000 Calidad de los Servicios TI - Normas ISO. [Online] Normas ISO. Available at: <http://www.normas-iso.com/iso-20000> [Accessed 26 Sep. 2018].

Faquinones.com. (2018). Gestión de Niveles de Servicio > Introducción y objetivos [Curso ITIL® Foundation > Diseño de los Servicios TI]. [Online] Available at: [http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/disenoservicios\\_TI/gestion\\_nivel\\_servicio/introduccion\\_objetivos.php](http://faquinones.com/gestiondeserviciosit/itilv3/disenoservicios_TI/gestion_nivel_servicio/introduccion_objetivos.php) [Accessed 26 Sep. 2018].

TopGroup. (2018). Compañía | TopGroup. [Online] Available at: <http://static.topgroup.com.ar/pdf/Brochure%20Topgroup%20%20Institucional.pdf> [Accessed 26 Sep. 2018].

Aranda Software | Todo lo que necesita saber de ITIL - Aranda Software | Aranda Software | [https://arandasoft.com/todo-lo-que-necesita-saber-de-itil/?gclid=Cj0KCCQjwuafdB RDmARIsAPpBmVVCussy\\_8KLoLKI9IXIEe53uKgCGfQapdKN4f3b1bAi8QSuOFMOMFAaAqW5EALw\\_wcB](https://arandasoft.com/todo-lo-que-necesita-saber-de-itil/?gclid=Cj0KCCQjwuafdB RDmARIsAPpBmVVCussy_8KLoLKI9IXIEe53uKgCGfQapdKN4f3b1bAi8QSuOFMOMFAaAqW5EALw_wcB) [Accessed 26 Sep. 2018].

¿Qué es ITIL? | 20000Academy | <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-itil/>

Seminario PGTI, Cartilla Fundamentos ITIL V.3; I&T Solutions, Universidad Cooperativa de Colombia, Septiembre 2018.

Kendall, K., Kendall, J., & Vidal Romero Elizondo, A. (2011). Análisis y diseño de sistemas. México: Pretince Hall.