

# PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

## FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA



PONTIFICIA  
**UNIVERSIDAD  
CATÓLICA**  
DEL PERÚ

### DISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS SEGÚN ITIL V3 PARA UNA ENTIDAD FINANCIERA DE CRÉDITOS PARA EL PROCESO DE AFILIACIÓN DE CLIENTES.

#### ANEXOS

Tesis para optar por el Título de **Ingeniero Informático**, que presenta el bachiller:

**Juan Alvarez Baldeón**

**ASESOR: César Augusto Aguilera Serpa**

Lima, Octubre del 2015

## Índice de contenido

<b>ANEXO A. PROCESOS DE NEGOCIO Y SERVICIOS DE NEGOCIO .....</b>	<b>1</b>
1.1.    PROCESOS DE NEGOCIO IDENTIFICADOS.....	1
1.1.1. Afiliación por solicitud .....	2
1.1.2. Afiliación Telefónica.....	2
1.1.3. Afiliación en Establecimiento.....	3
1.1.4. Afiliación Clubes .....	3
1.1.5. Afiliación VIP.....	4
1.1.6. Afiliación Corporativa.....	4
1.1.7. Afiliación Especial.....	5
1.1.8. Afiliación Estudiante .....	5
1.1.9. Afiliación Tarjeta de Regalo .....	6
1.2.    SERVICIOS DE NEGOCIO IDENTIFICADOS .....	7
<b>ANEXO B. RELACIONES ENTRE PROCESOS DE NEGOCIO Y SERVICIOS DE NEGOCIO</b>	<b>8</b>
2.1.    RELACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO CON SUS RESPECTIVOS SERVICIOS DE NEGOCIO.....	8
2.2.    RELACIÓN DE SERVICIOS DE NEGOCIO BAJO SUS RESPECTIVOS PROCESOS DE NEGOCIO .....	8
2.3.    CATÁLOGO DE SERVICIOS DE NEGOCIO .....	8
<b>ANEXO C. RELACIONES ENTRE SERVICIOS DE NEGOCIO Y SERVICIOS DE TI..</b>	<b>8</b>
3.1.    RELACIÓN DE SERVICIOS DE NEGOCIO CON SUS RESPECTIVOS SERVICIOS DE TI.....	8
3.2.    RELACIÓN DE SERVICIOS DE TI BAJO SUS RESPECTIVOS SERVICIOS DE NEGOCIO.....	8
3.3.    CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI .....	8
<b>ANEXO D. RELACIÓN ENTRE PROCESOS DE NEGOCIO, SERVICIOS DE NEGOCIO Y SERVICIOS DE TI.....</b>	<b>9</b>
<b>ANEXO E. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) .....</b>	<b>13</b>
5.1.    OBJETIVO .....	13
5.2.    CONDICIONES DEL SERVICIO.....	13
5.3.    SOLICITUD.....	13
5.4.    RESPONSABLE .....	13
5.5.    FACTURACIÓN.....	13
5.6.    CONFIDENCIALIDAD .....	13
5.7.    RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE .....	13
5.8.    RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR .....	13
5.9.    SERVICIOS .....	13
5.9.1. Servicio Computadora.....	13
5.9.2. Servicio Impresora.....	13

5.9.3.	Servicio Escáner.....	13
5.9.4.	Servicio Teléfono IP .....	13
5.9.5.	Servicio Embozadora .....	13
5.9.6.	Servicio Sistema Operativo .....	13
5.9.7.	Servicio Software de Correo .....	13
5.9.8.	Servicio Software Ofimático .....	13
5.9.9.	Servicio Software de Aplicaciones .....	13
5.9.10.	Servicio Software Especializado .....	13
5.9.11.	Servicio Cuenta Corporativa.....	13
5.9.12.	Servicio Cuenta de Correo .....	13
5.9.13.	Servicio Cuenta de Aplicaciones.....	13
5.9.14.	Servicio Red Interna o LAN .....	13
5.9.15.	Servicio Internet .....	13
5.9.16.	Servicio Red Telefonía IP .....	13
5.9.17.	Servicio Canal Sede Principal .....	13
5.9.18.	Servicio Canal Sede Establecimientos.....	13
<b>ANEXO F. ACUERDO DE NIVEL OPERACIONAL (OLA) .....</b>		<b>13</b>
6.1.	VISIÓN GENERAL .....	13
6.2.	CONSIDERACIONES GENERALES .....	13
6.3.	RESPONSABLE .....	13
6.4.	HORARIO DE ATENCIÓN .....	13
6.5.	REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE .....	13
6.6.	REQUERIMIENTOS DEL PROVEEDOR .....	13
6.7.	SERVICIOS .....	13
6.7.1.	Servicio Computadora .....	13
6.7.2.	Servicio Impresora.....	13
6.7.3.	Servicio Escáner.....	13
6.7.4.	Servicio Teléfono IP .....	13
6.7.5.	Servicio Embozadora .....	13
6.7.6.	Servicio Sistema Operativo .....	13
6.7.7.	Servicio Software de Correo .....	13
6.7.8.	Servicio Software Ofimático .....	13
6.7.9.	Servicio Software de Aplicaciones .....	13
6.7.10.	Servicio Software Especializado .....	13
6.7.11.	Servicio Cuenta Corporativa.....	13
6.7.12.	Servicio Cuenta de Correo .....	13
6.7.13.	Servicio Cuenta de Aplicaciones.....	13
6.7.14.	Servicio Red Interna o LAN .....	13
6.7.15.	Servicio Internet.....	13

6.7.16.	Servicio Red Telefonía IP .....	13
6.7.17.	Servicio Canal Sede Principal .....	13
6.7.18.	Servicio Canal Sede Establecimientos.....	13



## Índice de tablas

Tabla 3.3.1. Leyenda de Relación a Doble Vista.....	12
Tabla 5.9.1. Tiempo de respuesta y solución del servicio Computadora. ....	13
Tabla 5.9.2. Tabla de respuesta y solución del servicio Impresora. ....	13
Tabla 5.9.3. Tiempo de respuesta y solución del servicio Escáner. ....	13
Tabla 5.9.4. Tiempo de respuesta y solución del servicio Telefonía IP.....	13
Tabla 5.9.5. Tiempo de respuesta y solución del servicio Embozadora. ....	13
Tabla 5.9.6. Tiempo de respuesta y solución del servicio Sistema Operativo. ....	13
Tabla 5.9.7. Tiempo de respuesta y solución del servicio Software de correo. ....	13
Tabla 5.9.8. Tiempo de respuesta y solución del servicio Software Ofimático. ....	13
Tabla 5.9.9. Tiempo de respuesta y solución del servicio Software de Aplicaciones. .....	13
Tabla 5.9.10. Tiempo de respuesta y solución del servicio Software Especializado. .....	13
Tabla 5.9.11. Tiempo de respuesta y solución del servicio Cuenta de Correo.....	13
Tabla 5.9.12. Tiempo de respuesta y solución del servicio Cuenta de Correo.....	13
Tabla 5.9.13. Tiempo de respuesta y solución del servicio Cuenta de Aplicaciones. .....	13
Tabla 5.9.14. Tiempo de respuesta y solución del servicio Red interna o LAN ...	13
Tabla 5.9.15. Tiempo de respuesta y solución del servicio Internet. ....	13
Tabla 5.9.16. Tiempo de respuesta y solución del servicio Red Telefonía IP.....	13
Tabla 5.9.17. Tiempo de respuesta y solución del servicio Canal Principal.....	13
Tabla 5.9.18. Tiempo de respuesta y solución del servicio Canal Establecimientos. .....	13
Tabla 6.7.1. Detalle operacional del servicio Computadora.....	13
Tabla 6.7.2. Detalle operacional del servicio Impresora.....	13
Tabla 6.7.3. Detalle operacional del servicio Escáner. ....	13
Tabla 6.7.4. Detalle operacional del servicio Teléfono IP.....	13
Tabla 6.7.5. Detalle operacional del servicio Embozadora.....	13
Tabla 6.7.6. Detalle operacional del servicio Sistema Operativo. ....	13
Tabla 6.7.7. Detalle operacional del servicio Software de Correo.....	13
Tabla 6.7.8. Detalle operacional del servicio Software Ofimático. ....	13
Tabla 6.7.9. Detalle operacional del servicio Software de Aplicaciones.....	13
Tabla 6.7.10. Detalle operacional del servicio Software Especializado.....	13
Tabla 6.7.11. Detalle operacional del servicio Cuenta Corporativa. ....	13
Tabla 6.7.12. Detalle operacional del servicio Cuenta de Correo.....	13
Tabla 6.7.13. Detalle operacional del servicio Cuenta de Aplicaciones. ....	13
Tabla 6.7.14. Detalle operacional del servicio Red interna o LAN.....	13
Tabla 6.7.15. Detalle operacional del servicio Internet. ....	13
Tabla 6.7.16. Detalle operacional del servicio Red Telefonía IP.....	13
Tabla 6.7.17. Detalle operacional del servicio Canal Sede Principal. ....	13
Tabla 6.7.18. Detalle operacional del servicio Canal Establecimientos. ....	13

## Índice de figuras

<b>Figura 1.1.1. Procesos de Negocio identificados.....</b>	<b>1</b>
<b>Figura 1.1.2. Afiliación por Solicitud y sus actividades involucradas.....</b>	<b>2</b>
<b>Figura 1.1.3. Afiliación Telefónica y sus actividades involucradas.....</b>	<b>2</b>
<b>Figura 1.1.4. Afiliación en Establecimiento y sus actividades involucradas.....</b>	<b>3</b>
<b>Figura 1.1.5. Afiliación Clubes y sus actividades involucradas.....</b>	<b>3</b>
<b>Figura 1.1.6. Afiliación VIP y sus actividades involucradas.....</b>	<b>4</b>
<b>Figura 1.1.7. Afiliación Corporativa y sus actividades involucradas.....</b>	<b>4</b>
<b>Figura 1.1.8. Afiliación Especial y sus actividades involucradas.....</b>	<b>5</b>
<b>Figura 1.1.9. Afiliación Estudiante y sus actividades involucradas.....</b>	<b>5</b>
<b>Figura 1.1.10. Afiliación Tarjeta de Regalo y sus actividades involucradas.....</b>	<b>6</b>
<b>Figura 1.2.1. Servicios de Negocio identificados.....</b>	<b>7</b>
<b>Figura 1.2.2. Servicios de Negocio de apoyo a las áreas relacionadas con la afiliación de nuevos clientes.....</b>	<b>7</b>
<b>Figura 2.1.1. Proceso de Afiliación por Solicitud y sus respectivos Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.1.2. Proceso Afiliación Telefónica y sus respectivos Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.1.3. Proceso Afiliación en Establecimiento y sus respectivos Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.1.4. Proceso de Afiliación Clubes y sus respectivos Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.1.5. Proceso de Afiliación VIP y sus respectivos Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.1.6. Proceso de Afiliación Corporativa y sus respectivos Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.1.7. Proceso de Afiliación Especial y sus respectivos Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.1.8. Proceso de Afiliación Estudiante y sus respectivos Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.1.9. Proceso de Afiliación Tarjeta de Regalo y sus respectivos Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.2.1. Servicio Contacto Telefónico y los procesos que soporta.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.2.2. Servicio Recepción de Documentos y los procesos que soporta.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.2.3. Servicio Evaluación Crediticia y los procesos que soporta.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.2.4. Servicio Evaluación Lavado de Activos y los procesos que soporta.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.2.5. Servicio Afiliación de Clientes y los procesos que soporta.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.2.6. Servicio Emisión de Tarjeta y los procesos que soporta.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.2.7. Servicio Distribución de Tarjeta y los procesos que soporta.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.2.8. Servicio Desbloqueo de Tarjeta y los procesos que soporta.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.2.9. Servicio Activación Comercial y los procesos que soporta.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 2.3.1. Catálogo de Servicios de Negocio.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.1.1. Servicio Contacto Telefónico y sus respectivos Servicios de TI.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.1.2. Servicio Recepción de Documentos y sus respectivos Servicios de TI.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.1.3. Servicio Evaluación Crediticia y sus respectivos Servicios de TI.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.1.4. Servicio Evaluación Lavado de Activos y sus respectivos Servicios de TI.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.1.5. Servicio Afiliación de Clientes y sus respectivos Servicios de TI.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.1.6. Servicio Emisión de Tarjeta y sus respectivos Servicios de TI.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.1.7. Servicio Distribución de Tarjeta y sus respectivos Servicios de TI.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.1.8. Servicio Desbloqueo de Tarjeta y sus respectivos Servicios de TI.....</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.1.9. Servicio Activación Comercial y sus respectivos Servicios de TI.....</b>	<b>8</b>



<b>Figura 3.2.1. Servicio Computadora y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.2. Servicio Impresora y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.3. Servicio Escáner y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.4. Servicio Teléfono IP y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.5. Servicio Embozadora y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.6. Servicio Sistemas Operativos y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.7. Servicio Software de Correo y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.8. Servicio Software Ofimático y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.9. Servicio Software Aplicaciones y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.10. Servicio Software Especializado y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.11. Servicio Cuenta Corporativa y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.12. Servicio Cuenta de Correo y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.13. Servicio Cuenta de Aplicaciones y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.14. Servicio Red LAN y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.15. Servicio Internet y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.16. Servicio Red Telefonía IP y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.17. Servicio Canal Principal y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.2.18. Servicio Canal Establecimientos y los servicios de negocio que soporta.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.3.1. Catálogo de Servicios de TI.</b>	<b>8</b>
<b>Figura 3.3.1. Relación a Doble Vista</b>	<b>10</b>
<b>Figura 3.3.2. Relación a Doble Vista (solo número o rótulos).</b>	<b>11</b>

## Anexo A. Procesos de Negocio y Servicios de Negocio

### 1.1. Procesos de Negocio identificados





### 1.1.1. Afiliación por solicitud

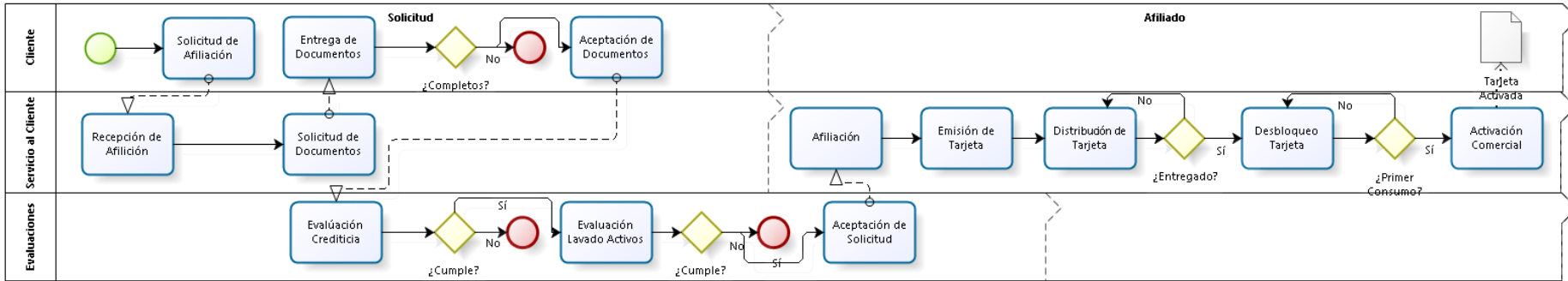


Figura 1.1.2. Afiliación por Solicitud y sus actividades involucradas.

### 1.1.2. Afiliación Telefónica

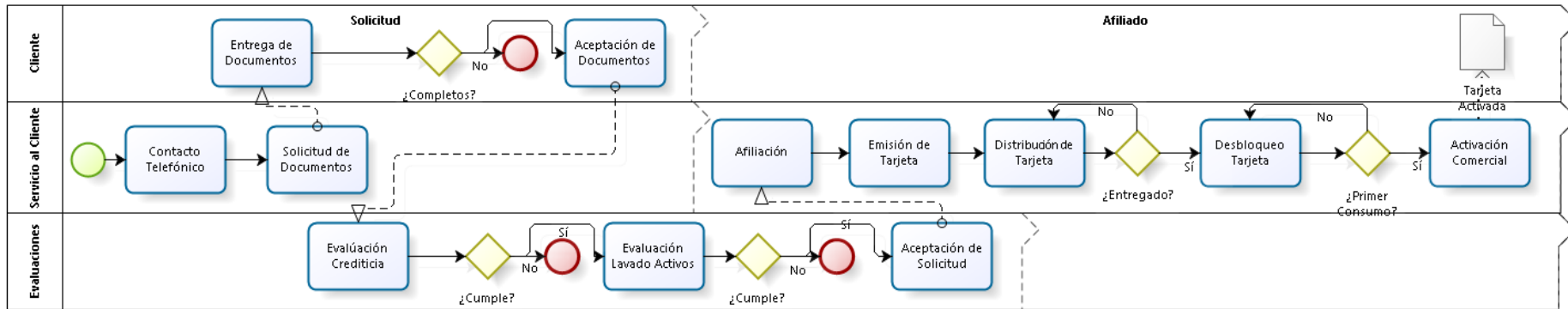


Figura 1.1.3. Afiliación Telefónica y sus actividades involucradas.

### 1.1.3. Afiliación en Establecimiento

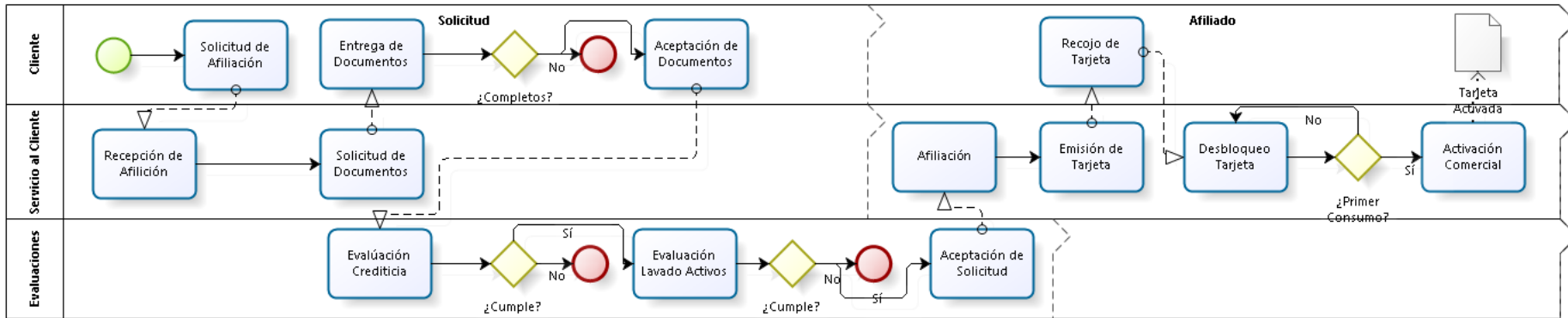


Figura 1.1.4. Afiliación en Establecimiento y sus actividades involucradas.

### 1.1.4. Afiliación Clubes

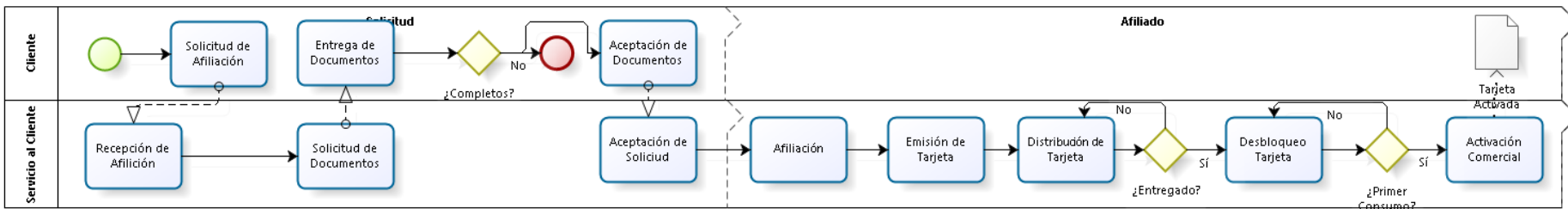


Figura 1.1.5. Afiliación Clubes y sus actividades involucradas.

### 1.1.5. Afiliación VIP

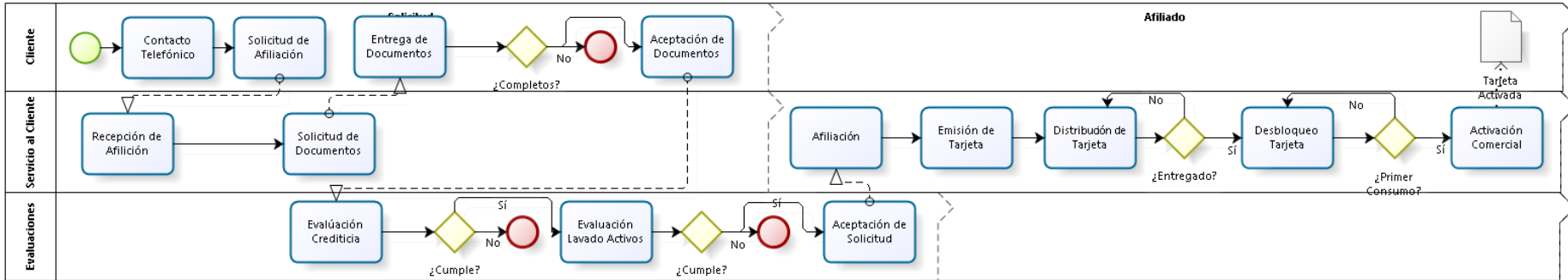


Figura 1.1.6. Afiliación VIP y sus actividades involucradas.

### 1.1.6. Afiliación Corporativa

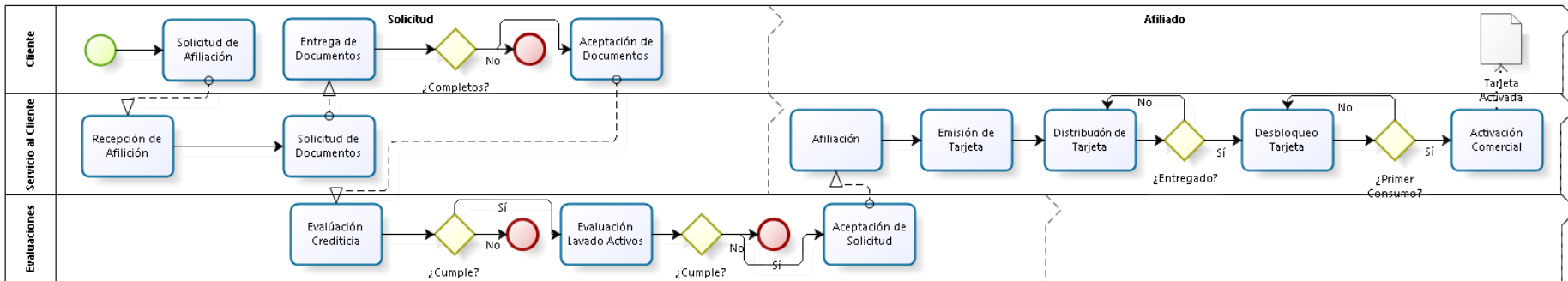


Figura 1.1.7. Afiliación Corporativa y sus actividades involucradas.

### 1.1.7. Afiliación Especial

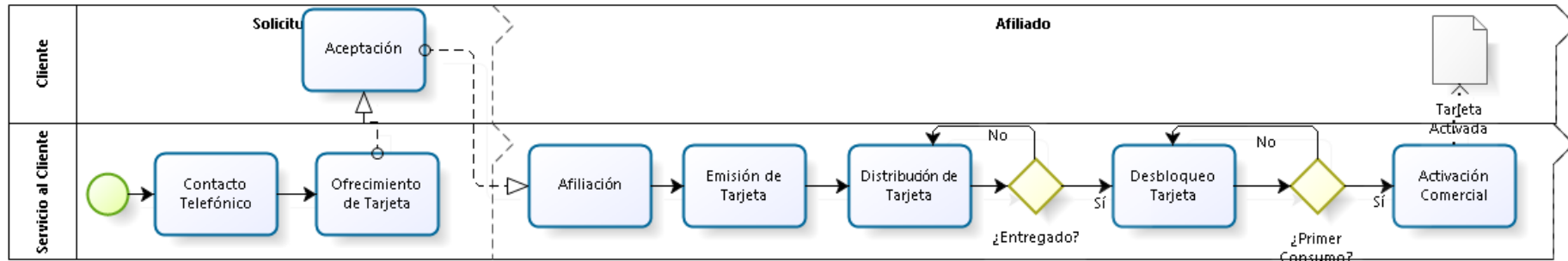


Figura 1.1.8. Afiliación Especial y sus actividades involucradas.

### 1.1.8. Afiliación Estudiante

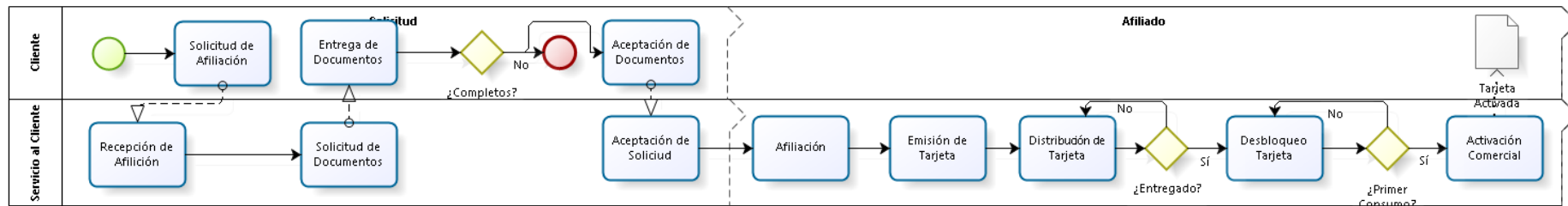
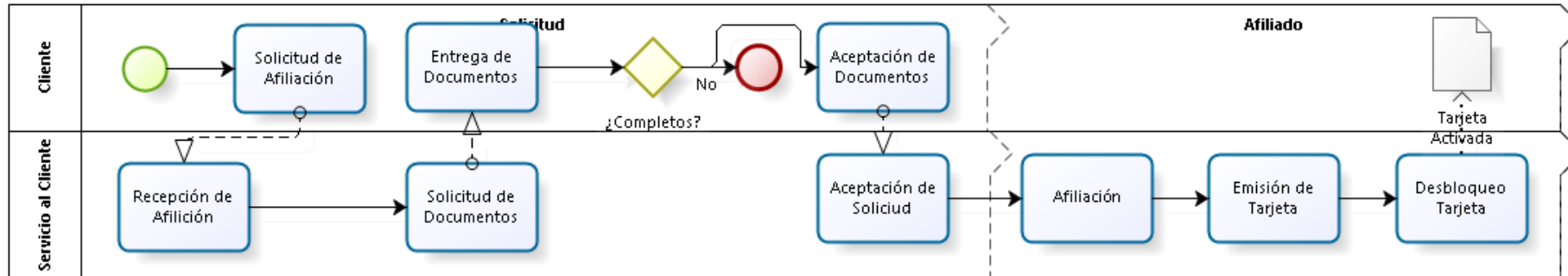


Figura 1.1.9. Afiliación Estudiante y sus actividades involucradas.

### 1.1.9. Afiliación Tarjeta de Regalo



**Figura 1.1.10. Afiliación Tarjeta de Regalo y sus actividades involucradas.**

Cabe indicar que todos los gráficos de los Procesos de Negocio fueron elaboración propia del autor del presente proyecto.

## 1.2. Servicios de Negocio identificados

Fuente: Elaboración propia.





## **Anexo B. Relaciones entre Procesos de Negocio y Servicios de Negocio**

- 2.1. Relación de Procesos de Negocio con sus respectivos Servicios de Negocio**
- 2.2. Relación de Servicios de Negocio bajo sus respectivos Procesos de Negocio**
- 2.3. Catálogo de Servicios de Negocio**

## **Anexo C. Relaciones entre Servicios de Negocio y Servicios de TI**

- 3.1. Relación de Servicios de Negocio con sus respectivos Servicios de TI**
- 3.2. Relación de Servicios de TI bajo sus respectivos Servicios de Negocio**
- 3.3. Catálogo de Servicios de TI**

**Figura 3.3.1. Catálogo de Servicios de TI.**

## Anexo D. Relación entre Procesos de Negocio, Servicios de Negocio y Servicios de TI

A continuación se presenta la relación entre los procesos de negocio, servicios de negocio y servicios de TI, también llamado Relación a Doble Vista, pues en ella se indica la relación entre el catálogo de servicios de negocio y el de servicios de TI. Los gráficos que se presentan son los mismos. El primero, la Figura 3.3.1, incluye los nombres completos de los procesos y servicios. Por motivos de visibilidad y entendimiento del primer gráfico, en el segundo, Figura 3.3.2, solo se incluyen números para que sea apreciable, esta numeración va de acuerdo al orden en que se han descrito en el documento de capítulos.



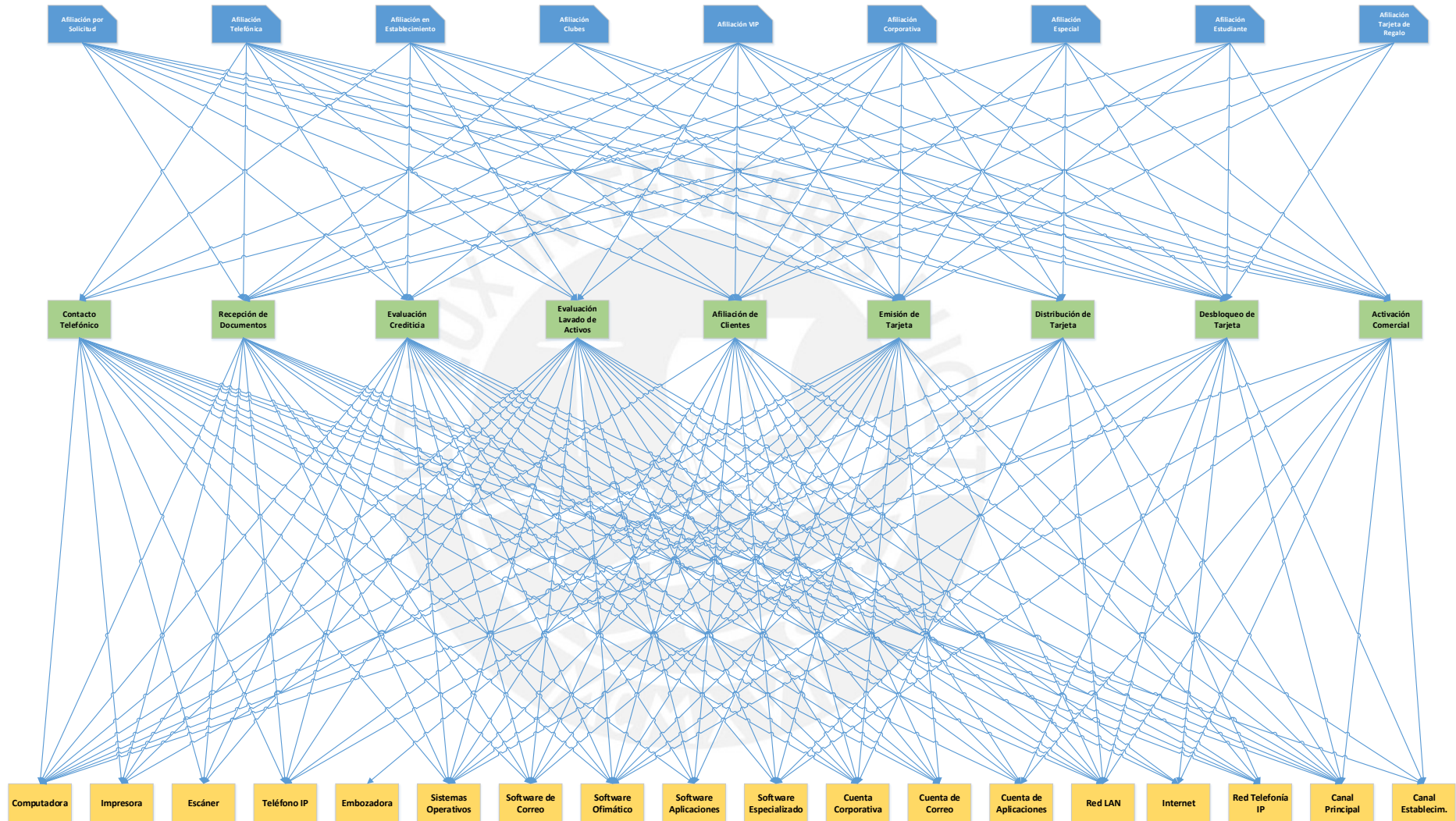


Figura 3.3.1. Relación a Doble Vista

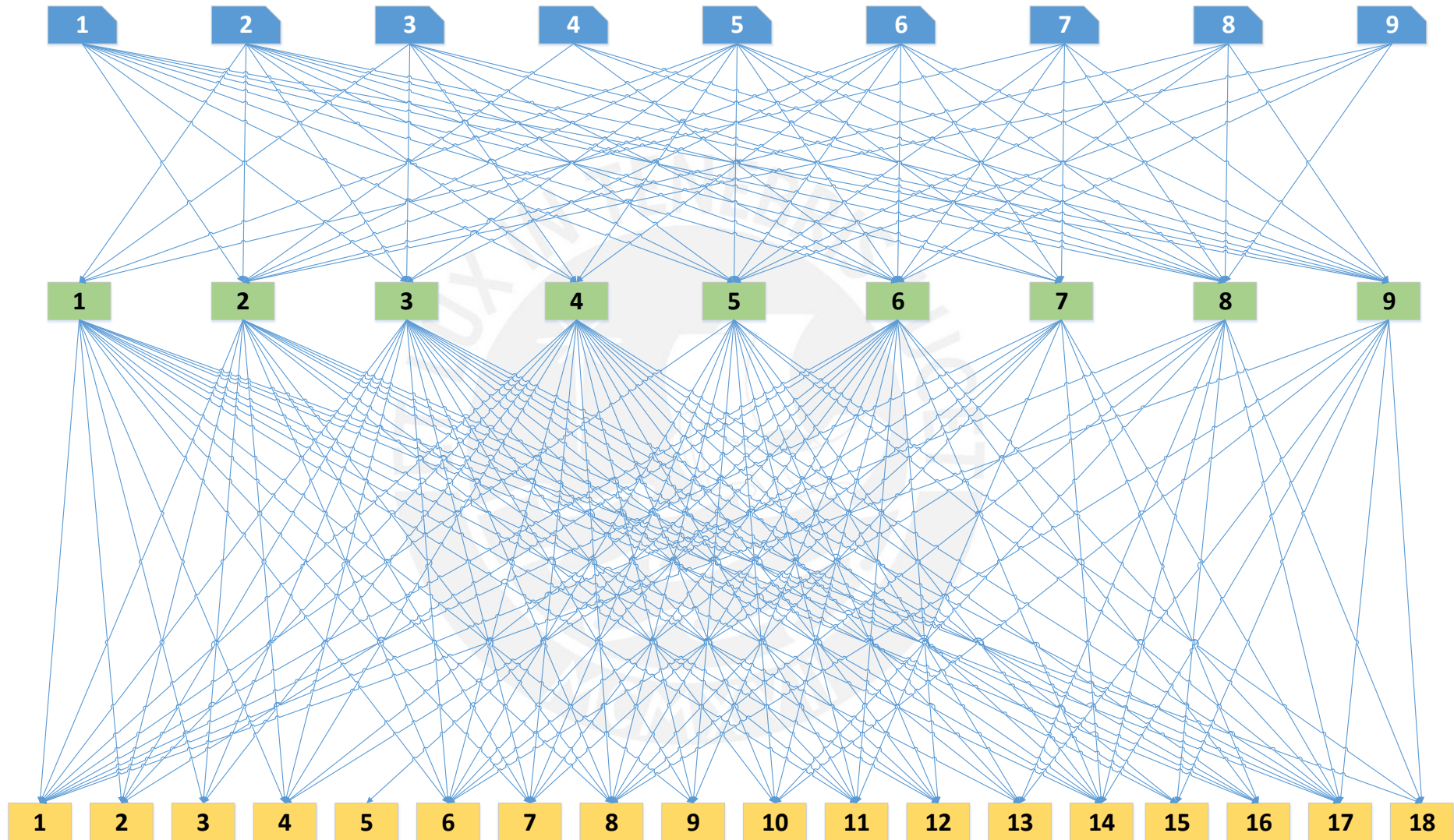


Figura 3.3.2. Relación a Doble Vista (solo número o rótulos).



En la Tabla 3.3.1 se muestra la leyenda de la relación a Doble Vista

**Tabla 3.3.1. Leyenda de Relación a Doble Vista.**

Procesos de Negocio		Servicios de Negocio		Servicios de TI			
N°	Nombre	N°	Nombre	N°	Nombre	N°	Nombre
1	Afiliación por Solicitud	1	Contacto Telefónico	1	Computadora	10	Software Especializado
2	Afiliación Telefónica	2	Recepción de Documentos	2	Impresora	11	Cuenta Corporativa
3	Afiliación en Establecimiento	3	Evaluación Crediticia	3	Escáner	12	Cuenta de Correo
4	Afiliación Clubes	4	Evaluación Lavado de Activos	4	Teléfono IP	13	Cuenta de Aplicaciones
5	Afiliación VIP	5	Afiliación de Clientes	5	Embozadora	14	Red LAN
6	Afiliación Corporativa	6	Emisión de Tarjeta	6	Sistema Operativo	15	Internet
7	Afiliación Especial	7	Distribución de Tarjeta	7	Software de Correo	16	Red Telefonía IP
8	Afiliación Estudiantes	8	Desbloqueo de Tarjeta	8	Software Ofimático	17	Canal Principal
9	Afiliación Tarjeta de Regalo	9	Activación Comercial	9	Software de Aplicaciones	18	Canal Establecimiento

## **Anexo E. Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)**

- 5.1. Objetivo**
- 5.2. Condiciones del servicio**
- 5.3. Solicitud**
- 5.4. Responsable**
- 5.5. Facturación**
- 5.6. Confidencialidad**
- 5.7. Responsabilidad del Cliente**
- 5.8. Responsabilidad del Proveedor**
- 5.9. Servicios**

## **Anexo F. Acuerdo de Nivel Operacional (OLA)**

- 6.1. Visión general**
- 6.2. Consideraciones generales**
- 6.3. Responsable**
- 6.4. Horario de atención**
- 6.5. Requerimientos del Cliente**
- 6.6. Requerimientos del Proveedor**
- 6.7. Servicios**