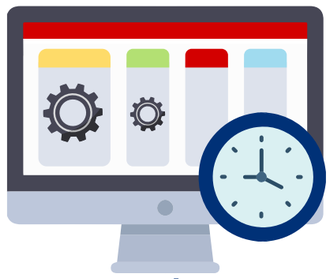
GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

mati GESTOR DE PROCESOS

FICHA DE PRODUCTO

GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

Este proceso permite crear solicitudes mandando una lista de servicios y aplicaciones de TI con el objetivo de dar de alta, actualizar o quitar estos servicios al perfil del colaborador, se evalúan los aspectos para su autorización o rechazo el cual se informan por medio de una notificación y se gestionan en el área de servicios de TI.



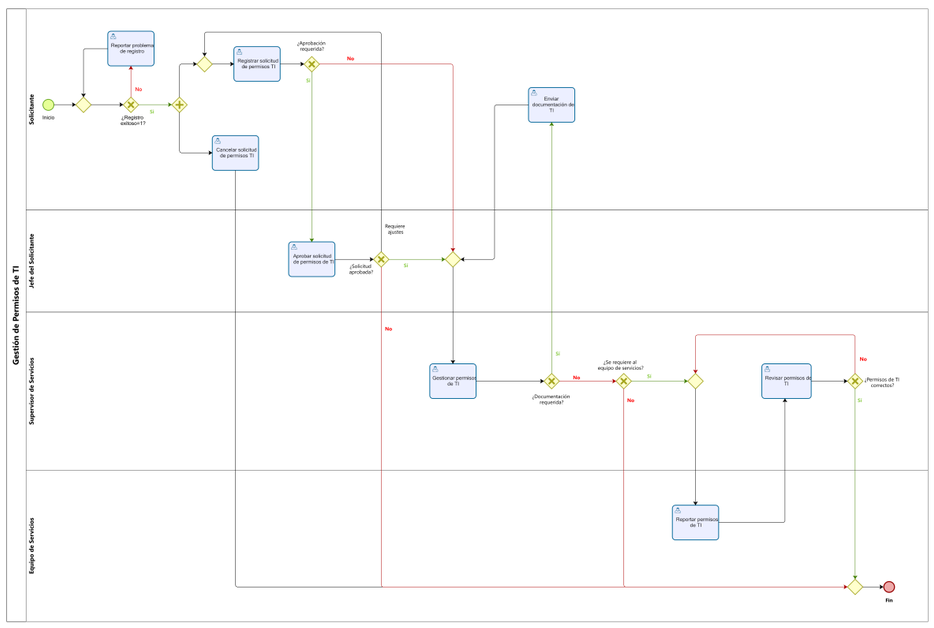
GESTIÓN DE
SERVICIOS DE TI

El colaborador tiene la responsabilidad de verificar que los servicios solicitados coincidan con los que figuran en su perfil. Al confirmar que la información es correcta, el proceso concluye y se le envía una notificación con los servicios activos en ese momento.

PROCESO

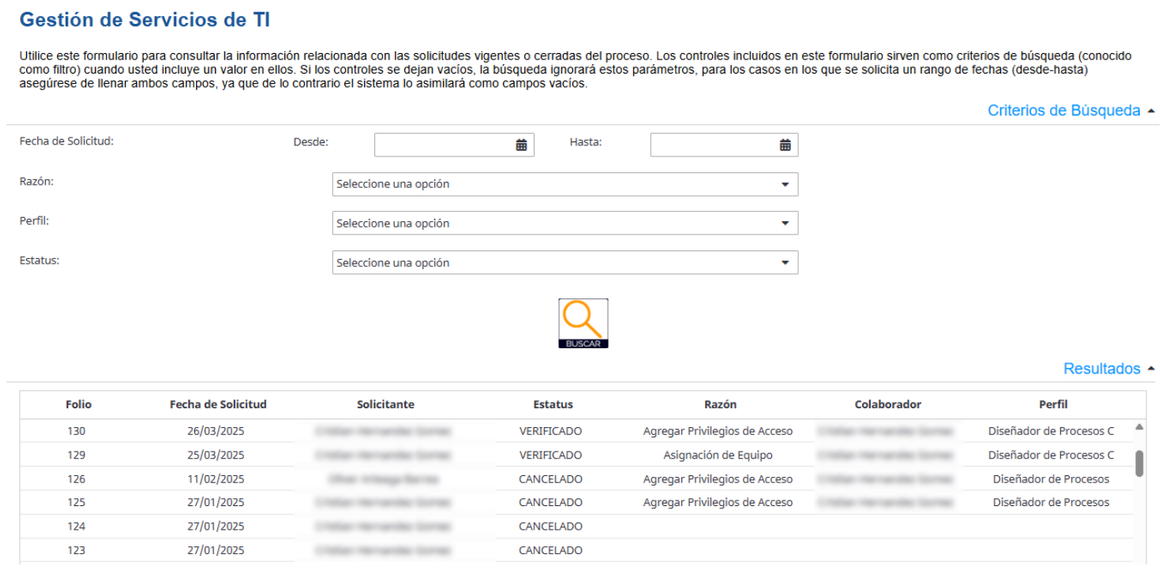
Cualquier trabajador puede generar una solicitud para actualizar el perfil de un colaborador dentro de la organización, detallando los servicios requeridos. Esta solicitud es revisada por el jefe inmediato del colaborador, quien decide si debe ser modificada, rechazada con una justificación, o aprobada. Una vez aprobada, se envía al área de gestión de servicios de TI, encargada de atenderla. Posteriormente, el colaborador valida que los servicios asignados sean correctos. En caso de detectar inconsistencias, los servicios incorrectos son devueltos al área de gestión para su ajuste, y el proceso de validación se repite. El ciclo concluye una vez que el colaborador confirma que los servicios asignados son correctos.

Diagrama Proceso GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI



CONSULTAS

El módulo de consulta de solicitudes permite acceder de manera rápida y estructurada a la información relacionada con los casos generados por los trabajadores. A través de esta herramienta, es posible revisar el historial de servicios solicitados para la actualización de perfiles, visualizar el estado de cada solicitud, y obtener detalles específicos sobre los cambios requeridos. Esto facilita el seguimiento, la trazabilidad y la gestión eficiente de los procesos internos.



Este módulo permite al colaborador y al supervisor de servicios acceder a una vista detallada del perfil asignado al colaborador, incluyendo la lista de servicios activos que lo conforman. La interfaz presenta información estructurada sobre cada servicio, indicando su estado actual, así como las fechas de autorización y gestión correspondientes. Esta funcionalidad facilita el monitoreo, la trazabilidad y la validación de los servicios asignados, contribuyendo a una administración más eficiente de los recursos tecnológicos dentro de la organización.



BENEFICIOS

- Permite controlar los accesos que posee un usuario.
- Provee una fácil comunicación entre las siguientes áreas:
  - Tecnologías de la Información.
  - Recursos Humanos.
  - Soporte Técnico
- Disponibilidad 24/7/365 del portal.
- Historial completo de servicios: Permite consultar qué servicios han sido solicitados, autorizados y asignados, con fechas y responsables.
- Seguimiento en tiempo real: Facilita el monitoreo del estado de cada solicitud, desde su creación hasta su validación final.
- Auditoría simplificada: Toda la información queda registrada, lo que facilita revisiones, auditorías y cumplimiento normativo.
- Notificaciones automáticas: Mantiene informados a los usuarios sobre el avance y resultado de sus solicitudes.
- Mejor planificación de capacidades: Permite al área de TI anticipar necesidades y ajustar recursos según demanda real.