

MODELOS Y MEJORES PRÁCTICAS ITIL APLICADO A LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN

María Fernanda Barrios Marin

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
Especialista en Gestión de Tecnologías de la información

Tutores
Víctor Montaña

RESUMEN:

Para toda compañía prestadora de servicios TI, su prioridad es la satisfacción de la experiencia del cliente resaltando la calidad del servicio, por lo cual esta investigación tiene como finalidad realizar un análisis de los principales aspectos en la gestión de los servicios, este análisis contendrá el estudio de las metodologías propias de la compañía, resaltando cuáles son sus puntos fuertes e identificando aspectos claves en la gestión de servicios para diseñar planes de mejora, incorporando un modelo de solución que se adapte a la estrategia de TI de la organización con el fin de adecuar buenas prácticas en la gestión de servicios basados en ITIL.

Palabras Clave: Calidad, ITIL, Gestión de servicios

ABSTRAC

For every IT service provider company, its priority is the satisfaction of the customer's experience, highlighting the quality of the service, for which it is intended to carry out an analysis of the main aspects in the management of the services, this analysis will contain the study of the company's own methodologies, highlighting its strengths and identifying key aspects in service management to design improvement plans, incorporating a solution model that adapts to the organization's IT strategy in order to adapt good practices in the management of services based on ITIL.

Keywords: Quality, ITIL, Service Management

Objetivos:

1.1 Objetivo General

Evaluar la calidad de los servicios de TI Ofrecidos por la compañía teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el marco de referencia ITIL 4.

1.2 Objetivos Específicos

- Analizar el estado actual de los Servicios de TI
- Identificar brechas sobre los procesos y cumplimiento de la metodología ITIL.
- Iniciar la incorporación de ITIL 4 en los procesos y servicios TI

Materiales y Métodos:

¿Por qué ITIL?

El objetivo de ITIL se centra en la gestión de servicio, medio por el cual se le entrega valor al cliente en forma de servicio, con los resultados deseados sin asumir o adquirir costos o riesgos asociados a dichos servicios.

ITIL es considerado como uno de los mejores marcos de referencia para la gestión de servicios de tecnología de la información, dado a su enfoque común en la gestión de servicios que con sus normas y estándares permite a una organización que todo el ámbito presto a proveer servicios sea visto como parte de un todo alineando los objetivos y estrategias de TI con las estrategias del negocio con el fin de generar mayor valor.

Beneficios de ITIL

ITIL tiene como finalidad un adecuado uso de los recursos de una organización, de tal manera que la organización se vuelva más competitiva, y en la disposición para realizar cambios de infraestructura de TI. Por otra parte, los procesos y tiempo de entrega de los servicios se ven mejorados por la metodología en cuanto a definición de procedimientos estándares, brindando así servicios que satisfagan las demandas del negocio, necesidades de los clientes y usuarios y generando valor al negocio. (Acevedo H.)

- Entrega a los clientes valor en forma de servicios y mejorar su satisfacción y la de los usuarios.
- Se integra la estrategia del negocio de la organización con las necesidades del clientes.
- Facilita la gestión de la calidad de los Servicios a través de procesos probados de Buenas Prácticas.

- Gestiona las inversiones de TI, presupuestos, riesgos, conocimiento.
- Mejorar eficaz y efectivamente la gestión de capacidades y habilidades.
- Cambia la cultura organizacional.
- Optimiza y reduce costos.
- Roles y responsabilidades claramente definidos.

GESTIÓN DE SERVICIOS

Es una serie de habilidades organizativas, que se especializan en entregar valor a los clientes en forma de servicio.

Los conceptos claves de la gestión de servicios se aplican en todas las organizaciones independientemente de su naturaleza y tecnología de soporte:

- Organizaciones, proveedores, consumidores de servicio y partes interesadas
- Productos y servicios
- Valor y co-creación de valor
- Relaciones de servicios

DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIO

ITIL 4 dice “las cuatro dimensiones son críticas para la facilitación efectiva y eficiente del valor para los clientes y otras partes interesadas en la forma de productos y servicios”

Las dimensiones de la gestión de servicios son 4 pilares fundamentales de toda organización que soporta el sistema de valor del servicio en cuanto falle uno de ellos inmediatamente existe el riesgos o incumplimiento en los tiempos de entrega pactados, ineficiencia, falta de calidad o la insatisfacción en cuanto a la funcionalidad del servicio. (ITIL et al. ,2019)

Estas cuatro dimensiones son relevantes para el sistema SVS, cadena de valor y prácticas de ITIL.



VALOR DEL SERVICIO TI

Sistema del valor de servicio

El sistema del valor del servicio es un modelo operativo flexible orientado al valor que permite a la organización crear una variedad de combinaciones de actividades de y componentes para adaptarse a una situación en particular.

Las entradas claves son las oportunidades que representan diferentes perspectivas para agregar valor a las partes interesadas y la otra entrada es las demandas que representan la necesidad o deseo de algún producto entre consumidores. (ITIL et al. ,2019)



MEJORA CONTINUA

Desde niveles estratégicos a operativos de una organización la mejora continua es necesaria para que una organización evoluciones y se mantenga vigente en el mercado, por lo cual es importante que la mejora continua sea parte de la cultura organizacional, hacer consientes y responsables que todos podemos contribuir a la mejora continua. (ITIL et al. ,2019).

El Modelo de Mejora Continua



Resultados:

PRACTICAS ITIL 4 Y ADAPTACIÓN A LOS SEVICIOS TI

Para medir la calidad y satisfacción de los servicios, se deben tener métricas que permitan por medio de indicadores claves de rendimiento y factores críticos de éxito, valorar los procesos de las diferentes unidades de negocio como base en la gestión de sus procesos. Estas métricas se definen en:

Factor Crítico De Éxito (CSF)

Para que un servicio de TI, proyecto, actividad premura hacia el éxito, se debe mantener el factor crítico de éxito como una particularidad en la existencia del servicio.

Indicador Clave De Rendimiento (KPI)

Es una métrica cuya finalidad es ayudar a gestionar un servicio de TI, un proyecto o actividad. Si se han logrado los factores críticos de éxito, se pueden usar los KPI para gestionar constantemente e informar sobre el proceso, servicio de TI o actividad, asegurando que se gestione de manera correcta la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad.

Gestión de Incidentes

CSF	KPI	Fórmula	Fuente de Datos	Meta	Frecuencia
Resolver los incidentes tan pronto como sea posible, minimizando el impacto del negocio.	Porcentaje de incidentes cerrados dentro de ANS	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Incidentes Cerrados que cumplen ANS}}{\text{Total Incidentes cerrados}} \times 100$	Herramienta de gestión	90%	Mensual
	Tiempo promedio transcurrido para lograr la resolución de incidentes	$\frac{\text{Tiempo total de solución de incidentes}}{\text{Total incidentes cerrados en el mes}} \times 100$	Herramienta de gestión	90%	Mensual
Mantener la calidad del servicio y satisfacción del usuario.	Porcentaje de solución de Incidentes sin reapertura	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de Incidentes cerrados sin reapertura}}{\text{Total Incidentes cerradas}} \times 100$	Herramienta de gestión	0%	Mensual

Monitorear el estado de los incidentes para tener un control y tomar acciones.	Porcentaje de incidentes por estado	$\frac{\text{N° de incidentes suspendidos}}{\text{Total incidentes generados en el mes}} \times 100$ $\frac{\text{N° de incidentes abiertos -activos}}{\text{Total incidentes generados en el mes}} \times 100$	Herramienta de gestión	N/A	Mensual
--	-------------------------------------	--	------------------------	-----	---------

Gestión de Solicitudes de servicios

CSF	KPI	Fórmula	Fuente de Datos	Meta	Frecuencia
Cumplir de forma eficiente y oportuna la solución de solicitudes dentro de los niveles de servicio acordados.	Porcentaje de solicitudes dentro del ANS	$\frac{\text{N° de requerimientos cumplidos dentro del ANS}}{\text{Total Requerimientos cerrados}} \times 100$	Herramienta de gestión	90%	Mensual
	Tiempo promedio transcurrido para lograr la resolución de requerimientos	$\frac{\text{Tiempo total de solución de requerimientos}}{\text{Total requerimientos cerrados en el mes}} \times 100$	Herramienta de gestión	N/A	Mensual
Monitorear el estado de los requerimientos para tener un control y tomar acciones.	Porcentaje de requerimientos por estado en el mes	$\frac{\text{N° de requerimientos suspendidos}}{\text{Total Requerimientos recibidos}} \times 100$ $\frac{\text{N° de requerimientos abiertos-activos}}{\text{Total Requerimientos recibidos}} \times 100$ $\frac{\text{N° de requerimientos cerrados-resueltos}}{\text{Total Requerimientos recibidos}} \times 100$	Herramienta de gestión	N/A	Mensual
Mantener la calidad del servicio y satisfacción del usuario.	Porcentaje de solución de requerimientos sin reapertura	$\frac{\text{N° de requerimientos cerrados sin reapertura}}{\text{Total Incidentes cerradas}} \times 100$	Herramienta de gestión	98%	Mensual

Gestión niveles de servicio

CSF	KPI	Fórmula	Fuente de Datos	Meta	Frecuencia
Las Solicitudes se deben cumplir de forma eficiente y oportuna dentro de los niveles de servicio acordados	Servicios cubiertos por los ANS	$\frac{\text{N}^\circ \text{ servicios que no tienen ANS}}{\text{Total Servicios recibidos en el mes}} * 100$	Herramienta de gestión	1%	Mensual
	Cumplimiento de niveles de servicio	$\frac{\text{N}^\circ \text{ De Servicios cerrados que cumplen el ANS}}{\text{Total Servicios cerrados en el mes}} * 100$	Herramienta de gestión	95%	Mensual
Mantener la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios	Cantidad de ANS Monitoreados	$\frac{\text{N}^\circ \text{ ANS monitoreados en el informe de Op.}}{\text{Total ANS contractuales}} * 100$	Herramienta de gestión	99%	Mensual
	Cantidad de planes de acción por ANS perdidos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Planes de acción generados}}{\text{Total ANS no cumplidos en el mes}} * 100$	Herramienta de gestión	95%	Mensual

Conclusiones:

Como resultado de esta investigación se enfatizó en procesos claves tales como: Gestión de incidentes, Gestión de solicitudes de servicio, Gestión de problemas, Gestión de Niveles de servicios que permitió a través del análisis de la metodología evaluar y determinar el paso a seguir en el mejoramiento de los procesos basados en ITIL, con el objetivo de obtener una mejora en la productividad y en la calidad en la gestión de servicios, optimizando costos y principalmente la satisfacción de los usuarios en donde toda el área de TI, se encuentre involucrado se alinee a la estrategia organizacional y genere el mismo valor estratégico.

También podemos resaltar la importancia de la información obtenida de una herramienta de registro, monitoreo para la gestión de servicios que se centralizan desde la de Mesa de ayuda, información gestionada de una manera adecuada, eficiente y oportuna que permite analizar a partir de la medición de los indicadores y la satisfacción de los usuarios la calidad del servicio, también nos permite establecer niveles de efectividad del personal que soporta la operatividad del servicio, permitiendo identificar oportunidades de capacitación, formación del personal así como oportunidades de mejora en los procesos definidos.

REFERENCIAS (colocar a cada artículo el DOI o la URL en caso de no tener DOI)

ARUS, en permanente transformación Colombiafintech.co

(<https://www.colombiafintech.co/novedades/arus-en-permanente-transformacion>)

Grupo Sura le da vida a Arus - Enlace Operativo y Compuredes ahora serán Arus

(<https://www.dinero.com/empresas/articulo/enlace-operativo-y-compuredes-ahora-seran-arus/238500>)

ITIL Foundation (ITIL 4 Edition) - Copyright AXELOS Limited 2019 ITIL 4
Foundation Courseware – Español Van Haren Learning Solutions

ITIL y MCSE Héctor Acevedo Juárez. CISSP - ITIL: ¿qué es y para qué
sirve? (parte 1) Magazciturum

(<https://www.magazciturum.com.mx/?p=50#.X7pq9mhKjIU>)

REICIS. Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería del Software.

Recuperado de Redalyc.org (

<https://www.redalyc.org/pdf/922/92217153011.pdf>)