**Aplicación de Estándares ITIL**

**Análisis FODA**

En este apartado, se detallará una matriz FODA en base a los aspectos cuantitativos y cualitativos de los servicios TI que posee actualmente la empresa estudiada e identificando cada uno de ellos.

Fortalezas

* Gran cobertura del servicio que proveen (red móvil), abarcando zonas extremas del país.
* Consta de una amplia infraestructura y actualizada en base a los servicios que ofrece.
* Contratación de personal altamente calificado y capacitado dentro del área a trabajar.
* Consolidada por sus logros en avances tecnológicos y utilización de normas y estándares.

Debilidades

* Mantención de servicios en vías de extinción e/o inutilizables.
* Productos y servicios limitados al sector local.
* Productos y servicios con altos costos debido a la infraestructura utilizada.

Oportunidades

* Manejo de las nuevas tecnologías emergentes del mercado.
* Utilización del “internet de las cosas” en aumento gradual.
* Incorporación de normas para mejorar la entrega de sus productos y servicios.

Amenazas

* Legislaciones y normas futuras afectarán la forma de ofrecer sus productos y servicios.
* Cambios en cómo se entregará el servicio final a sus clientes.
* Crecimiento y evolución constante de las nuevas tecnologías.

A partir de este análisis, se puede apreciar que la empresa Entel cuenta con una infraestructura capaz de soportar a millones de usuarios simultáneamente gracias a la utilización de normas y estándares internacionales, pero esto se limita solamente al sector nacional del país en conjunto con la mantención de servicios que están obsoletas y/o pocos utilizadas. Aunque cuentan con tecnología de última generación que les permite entregar servicios en todo el continente nacional, sus productos y servicios que ofrecen tienen un elevado costo en comparación con los de la competencia.

A pesar de esto, Entel ha sido galardonada con múltiples premios en base al trabajo realizado con apoyo de las tecnologías que le permiten alinear sus procesos con la visión que buscan y la que entregan actualmente.

**Prácticas ITIL**

En este apartado se evaluará las buenas prácticas que posee la empresa estudiada en cuanto al proceso de mejora de servicios TI que tiene.

Para poder determinar en primera instancia las buenas prácticas TI que posee la empresa, se debe conocer con más claridad los objetivos que posee la empresa, además de la visión que quiere alcanzar. De esta manera se podrá identificar cuáles son los procesos y servicios TI que posee, cuáles están alineados con los objetivos propuestos, para luego aplicar la mejora continua del servicio.

Todo este proceso se debe llevar a cabo a través del ciclo de Deming en donde se debe realizar cuatro fases que avanza de forma continua y cíclica: Planificación, Hacer, Verificar y Hacer. Gracias a esto, se puede conocer los procesos de mejor manera y medir aquellos que se conocen.

*Buenas Practicas*

* Entrega de servicios de forma continua y sin interrupciones.
* Revisión y mantención de los dispositivos TI que poseen constantemente.
* Planificación de mejora a la infraestructura.
* Disposición de una central de servicio al cliente, óptima para sus usuarios.
* Políticas de inducción de nuevos directores.
* Acceso a información remota.
* Procedimientos de capacitación y asesoría permanente.
* Capacitaciones y presentaciones al Directorio.
* Principales materias aprobadas por el Directorio en el ejercicio.
* Actualización del Código de Ética y Manual de Aplicación.
* Canal de Denuncias.
* Relación con Inversionistas.
* Gestión Integral de Riesgos Estratégicos.
* Gestión de los Riesgos Operativos.
* Diseño de procedimientos de gestión, estructurado y simple.
* Políticas de Sustentabilidad.

**Recomendaciones de Mejora**

En este apartado se identificará y describirá recomendaciones de mejora para cada aspecto de los servicios TI evaluados con anterioridad con porcentajes menores al 70%.

Dado las buenas prácticas que utiliza Entel actualmente, muchos de sus servicios TI están sobre del 70%, esto se debe a que realizan servicios muy eficientes y ocurrencia de error muy baja dado por diferentes factores tales como:

* El uso de las tecnologías modernas para proveer sus servicios.
* Las normas y estándares que implementar dentro de la empresa como para ofrecer sus servicios.
* La organización interna que tienen para efectuar tareas y actividades propuestas con anterioridad y con planificación previa.

Pero, no todas las empresas son perfectas y en este caso, Entel tiene servicios TI que están debajo de lo recomendado y deben ser mejorados para que alcancen un porcentaje óptimo de calidad y entregar sus servicios de forma más eficiente, los cuales destacan:

* Mejorar la forma de distribuir sus servicios a nivel nacional.
* Contratación de personal capacitado para la mesa de servicio.
* Creación de un kit de concientización ante emergencias no planificadas.

Links

https://www.welivesecurity.com/la-es/2013/06/05/itil-compendio-mejores-practicas/

**Recomendaciones de Mejora de Servicio**

En este apartado se definirá propuestas para los servicios TI mencionados en el punto anterior con base a estándares, factibilidades y documentación SLA, OLA Y UC de ser necesario.

Para los casos propuestos de mejora de servicio vistos en el punto anterior, Entel deberá mejorar la forma que aplica sus normas y estándares que maneja o integrar aquellas que no están bajo su disposición. Para estas propuestas, se ha considerado las siguientes normas:

* **ISO 9001:2015:** Norma para la gestión de calidad de los procesos internos de la empresa.
* **ISO 27001:** Norma para la gestión de la seguridad de la información.
* **ISO 20000:** Norma para la gestión de calidad de los servicios TI que posee.

Por lo tanto, a la hora de entregar los servicios a sus clientes, verificar en primera instancia que estos sean de calidad y estén operativo sin generar pérdidas de conexión. También, mejorar las rutas de sus servicios en base a la cantidad de usuarios con acceso a un determinado servicio contratado por la empresa. En cuanto al personal a contratar, estos deben de poseer capacidades que puedan brindar calidad y mejorar la forma de entregar los servicios según los valores que quieren alcanzar y en la visión a conseguir.

Además, hay que considerar las factibilidades técnicas y operacionales a la hora de proponer mejoras para sus servicios

* **Factibilidad Técnica:** Reconocer si poseen los sistemas adecuados para ofrecer sus servicios y si están disponibles para su implementación.
* **Factibilidad Operacional:** Reconocer si están las capacidades para mantener los sistemas disponibles y levantados.

En este caso, las factibilidades que posee Entel son las óptimas y adecuadas dado por su forma de trabajar y contratos hechos con otras instituciones de nivel nacional e internacional y en caso de necesitar algún hardware u otro sistema que permita alinear sus procesos con la visión, tienen los recursos necesarios para comprarlos e instalarlos de forma instantánea. Pero, en el caso de ocurrir algún incidente no planificado, deben de actuar de forma rápida para evitar pérdidas financieras principalmente en base a los kits de concientización y personal que poseen en el momento.

Link

https://www.atic.cl/factibilidad-de-sistemas/