**Evaluación De**

**Los Servicios De TI (ITIL)**

**Asignatura:** Gestión De Servicios Y Gobernabilidad De Ti.

**Sección:** 371

**Nombre del docente:** Jorge Morris Arredondo.

**Nombre de los integrantes del grupo:** Aron Fuentes Jaime, Gabriel Beltrán, Felipe Inda

**Fecha de entrega:** 05 de julio del 2019

Contenido

[1. Alcance de la Evaluación de Servicios. 3](#_Toc13260328)

[Objetivos cuantificables 3](#_Toc13260329)

[Factores críticos de éxito 4](#_Toc13260330)

[2. Aplicación De Estándares ITIL. 4](#_Toc13260331)

[Análisis FODA 4](#_Toc13260332)

[Prácticas de ITIL 6](#_Toc13260333)

[Recomendaciones de Mejora 7](#_Toc13260334)

[3. Recomendación De Mejoras Del Servicio. 7](#_Toc13260335)

[4. Mapa de ruta para las mejoras propuestas. 8](#_Toc13260336)

[Mapa de Ruta: Criterio de Actividades. 8](#_Toc13260337)

[Mapa de Ruta: Esquema. 9](#_Toc13260338)

[5. Conclusiones 9](#_Toc13260339)

[Mejora con estándares ITIL del servicio 9](#_Toc13260340)

[II. Bibliografía 11](#_Toc13260341)

## Alcance de la Evaluación de Servicios.

Este apartado vamos a ver los alcances de los objetivos que se tiende a evaluar el servicio de la empresa escogida por los alumnos. Teniendo en cuenta describir objetivos e identificar valores críticos de éxito.

## Objetivos cuantificables

Son aquellos objetivos que deben transformarse en resultados estadísticos que pueda otorgar a los administradores una visión más amplia acerca de su desempeño sobre su operación o inversión. Los objetivos son la traducción de esa voluntad genérica en medidas concretas para un periodo definido, y las metas cuantifican los objetivos.

En la empresa ENTEL contamos con múltiples objetivos cuantificables por los cuales podemos evaluar servicio, sea el caso de los servidores que almacenan la información de los usuarios, como los grandes movimientos de dinero que manejan al prestar un servicio de hosting.

Entre ellos se encuentran los siguientes objetivos cuantificables.

* **Reducción del 5% de huella de carbono.** este objetivo está enfocado a la deducción de compra de nuevos dispositivos y de utilización de algunos mediante el desecho electrónico, ya que es un factor muy grave en la actualidad.
* **Reutilizar la mayor cantidad de dispositivos móviles no utilizables.** Este es un objetivo complementario al anterior ya que buscan que el usuario y la empresa al cual ENTEL le presta servicios qué se utiliza algunos aparatos antiguos, ofreciendo descuentos, promociones u otro interés que tenga el usuario.
* **Contará con un 10% de energía sustentable.** Este objetivo está enfocado hacia la utilización de energías renovables que ofrece el planeta, ya que la actualidad existe unos tipos de energía no renovable y que contaminan el planeta tierra. ENTEL lo que busca es utilizar esta energía para alimentar sus servidores y ofrecer servicios más limpios que otras empresas.
* **Mejora continua sobre los servicios al cliente.** este último objetivo lo que busca es siempre buscar la mejora de los servicios para entregar al cliente, ya estoy actualizando la infraestructura que soporta, o dando algunas promociones y descuentos hacia el usuario. También cabe destacar que ENTEL tiene descuentos con ciertas empresas, eso hace que el cliente tenga satisfacción hacia la empresa.

## Factores críticos de éxito

Los factores críticos de éxito son puntos claves que cuando están bien ejecutados, definen y garantizan el desarrollo y crecimiento de una empresa, logrando los objetivos.

También, tienen como objetivo también principal hallarse a través de un estudio a fondo sobre los objetivos propios de una empresa que derivan de su misión visión y valores, tomando en cuenta referencias obligatorias y esenciales de la empresa para su sobrevivencia, competencia y éxito.

En la empresa escogida para nosotros, un claro factor crítico de éxito es su ***“antigüedad en el rubro o nicho de mercado”*** el cual trabaja actualmente, el cual es de ***“telecomunicaciones y servicios”***. De este mismo nicho de mercado se despliegan a distintas áreas que se han mejorado durante un plazo determinado. Si el claro ejemplo del ***“servicio de hosting”*** para grandes empresas.

## 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.

**Estrategias ofensivas (FO)**

* Generar acuerdos con grandes empresas de streaming (Ej: Netflix, Twitch, etc) para ofrecer mejores servicios a los clientes.
* Modificar los Planes Móviles para reflectar los cambios de consumo de los clientes.
* Invertir en las pymes con recursos y tecnología, lo que asegura un cliente.

**Correctivas (DO)**

* Innovación permanente con nuevas tecnologías y productos, principalmente en el área de IoT.
* Proyectar expansión a otros mercados, como IoT, y expandir a otros países donde la competencia y/o calidad de los servicios sea menor.
* Generar un uso para la tecnología 2G en IoT donde su simpleza sea útil.

**Defensivas (FA)**

* Ofrecer nuevos servicios en las zonas donde la competencia tiene poca o nula presencia.
* Generar planes de Marketing y Postventa para mantener los clientes antiguos.
* Implementar nueva tecnología para aumentar la calidad de los servicios ofrecidos y/o reducir los costes, para ofrecer mejores precios y calidad que la competencia.

**Preventivas (DA)**

* Mejorar el servicio al cliente y usar el feedback dados por estos para mejorar los servicios.
* Aconsejar a los gobiernos durante la creación y/o rectificación de nuevas leyes para hacer los cambios menos bruscos tanto para los clientes como para la operación de la empresa.
* Crear proyectos en convenio con los gobiernos, como llevar equipos y conectarlos en zonas de bajos recursos o alto aislamiento.

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 de 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. (Amaya, 2013)

## Recomendación De Mejoras Del 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. (Mario, 2013)

## Mapa de ruta para las mejoras propuestas.

En este apartado se describe el mapa de ruta con las posibles mejoras propuestas del servicio de la empresa ENTEL, a continuación, se define el concepto de mapa de ruta.

La hoja de ruta es un documento que permite organizar proyectos o tareas, aquí se colocan los planes, ideas y deseos a ir cumpliendo lentamente a lo largo plazo.

Establece la secuencia de pasos para alcanzar un objetivo, se especifican tiempo y recursos necesarios y puede entenderse como plan de acción a largo plazo, ayuda a transformar los objetivos estratégicos intangibles en objetivos más menos etéreos y alcanzables.

## Mapa de Ruta: Criterio de Actividades.

En este apartado vamos a hablar sobre los criterios que se componen el mapa de ruta para la mejora del servicio.

Fase temprana

* Planteamiento de la problemática y objetivos de desarrollo.
* Toma de requisitos del servicio.

Etapa de inicialización

* Desarrollo de mejora del servicio y mejoras continuas.
* Diseño del servicio y mejora continua.
* Programación del nuevo servicio

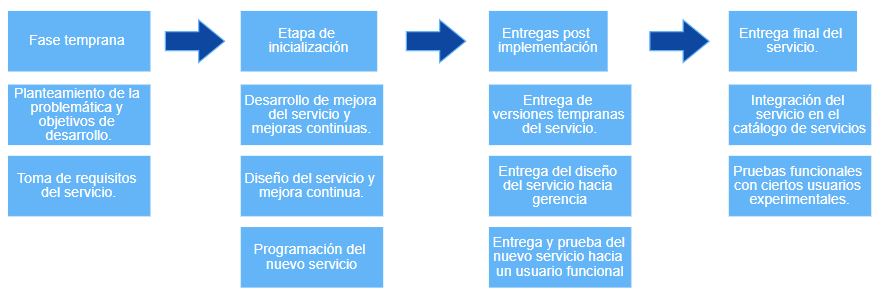
Entregas post implementación

* Entrega de versiones tempranas del servicio.
* Entrega del diseño del servicio hacia gerencia
* Entrega y prueba del nuevo servicio hacia un usuario funcional

Entrega final del servicio.

* Integración del servicio en el catálogo de servicios
* Pruebas funcionales con ciertos usuarios experimentales.

## Mapa de Ruta: Esquema.



## Conclusiones

En este apartado se aprecia la conclusión sobre esta mejora con estándares ITIL del servicio, teniendo cuenta un análisis crítico de la aplicación del proceso, el cual contiene 7 pasos para la mejora del nivel de servicios TI. Además, se proponen acciones y/o alternativas futuras para permitir una mejora continua del nivel de servicio TI.

## Mejora con estándares ITIL del servicio

**Paso 1: Identificación de la Estrategia de Mejora**

Gracias a la información propuesta podemos concluir qué posee recursos y tecnología para hacer una de las mejores empresas de comunicación a nivel nacional e internacional, pero a la vez, no tiene la totalidad de la atención de público, es decir, se necesita mas forma de que el cliente se sienta seguro de contratar esta empresa **(Fiabilidad)**. Entel tendrá que aumentar ciertos servicios, ya que, al tener mejores servicios, Tiene un cliente más fiable al paso del tiempo, tanto como a nivel nacional como internacional

Además, una forma estratégica para mejorar puede ser la publicidad, ya que es una forma de comunicar sobre nuevas mejoras y/o servicios que entrega la empresa.

**Paso 2: Definir lo que se va a medir**

Teniendo en cuenta que nosotros sabemos sobre los recursos que se encuentran actualmente la empresa, se puede hacer una división de ellos mismos mediante la comunicación al cliente y al superior. Teniendo como la propuesta final una organización de cursos que utilizan en la empresa y que el cliente tenga mayor satisfacción hacia la empresa. Aparte con ello podemos medir el área y la potencia que posee la comunicación de nuestros recursos.

**Paso 3: Recolectar los Datos**

Desde 2001 ENTEL está proponiendo grandes ideas de ilustración de la comunicación, a través del medio plataformas web. También se llega a un concilio donde la empresa ENTEL intenta recolectar la información mediante encuestas de satisfacción al cliente y encuesta de satisfacción a empresas a las cuales se les presta un servicio.

Con ello se hace un catastro sobre lo que piensa los clientes y las empresas sobre el servicio que entregan Entel y las posibles mejoras que se pueden ofrecer a lo largo del tiempo.

**Paso 4: Procesar los Datos**

Teniendo en cuenta el paso anterior la empresa ENTEL tiene como propósito procesar cada dato entregado por los clientes y empresas a las cuales se le hizo una encuesta de satisfacción, se hace un concilio y se mejora en ciertos aspectos para el usuario final.

Cabe destacar que la mejora es paulatina, ya que se van aplicando nuevos servicios a lo largo de un período propuesto por la empresa ENTEL.

**Paso 5: Analizar la información y los datos**

En este paso teniendo en cuenta los datos anteriores Y una propuesta de solución para ellos se puede decir que la mejora al servicio es aumentar ciertos parámetros a ciertos sectores de este. Teniendo en cuenta esta propuesta se deberá representar a los niveles superiores **(gerencia)** mostrando la información recolectada en los puntos anteriores.

**Paso 6: Presentación y uso de la información**

En este paso teniendo en cuenta todo lo anterior se recurre a una reunión con la gerencia de ENTEL, los cuales manejan el sector de marketing y proporcionan información al cliente. los jefes del área de servicios comentando sobre esta propuesta de solución y mejora del servicio según las encuestas hechas con anterioridad y llegar a una decisión para mejorar y aplicar estado solución.

**Paso 7: Implementar las Mejoras**

Teniendo en cuenta la aprobación de la gerencia por parte de la empresa ENTEL se llega al concilio de implementar estas nuevas mejoras de servicios hacia los clientes más antiguos (prioridad de tiempo) hacia los nuevos clientes que se están integrando olla estén integrados en la empresa. (Giraldo, 2015)

# Bibliografía

Amaya, C. G. (2013). *ITIL: un compendio de mejores prácticas*. Obtenido de ITIL: un compendio de mejores prácticas: https://www.welivesecurity.com/la-es/2013/06/05/itil-compendio-mejores-practicas/

Giraldo, J. (2015). *ITIL®: 7 pasos para alcanzar la Mejora Continua del Servicio*. Obtenido de ITIL®: 7 pasos para alcanzar la Mejora Continua del Servicio: https://eserv-latam.com/blog/306/mejora-continua-servicio-itil

Mario. (2013). *Factibilidad de sistemas: Técnica, Económica y Operativa.* Obtenido de Factibilidad de sistemas: Técnica, Económica y Operativa.: https://www.atic.cl/factibilidad-de-sistemas/