

Gestión de Servicios TI: Procesos del TILv3

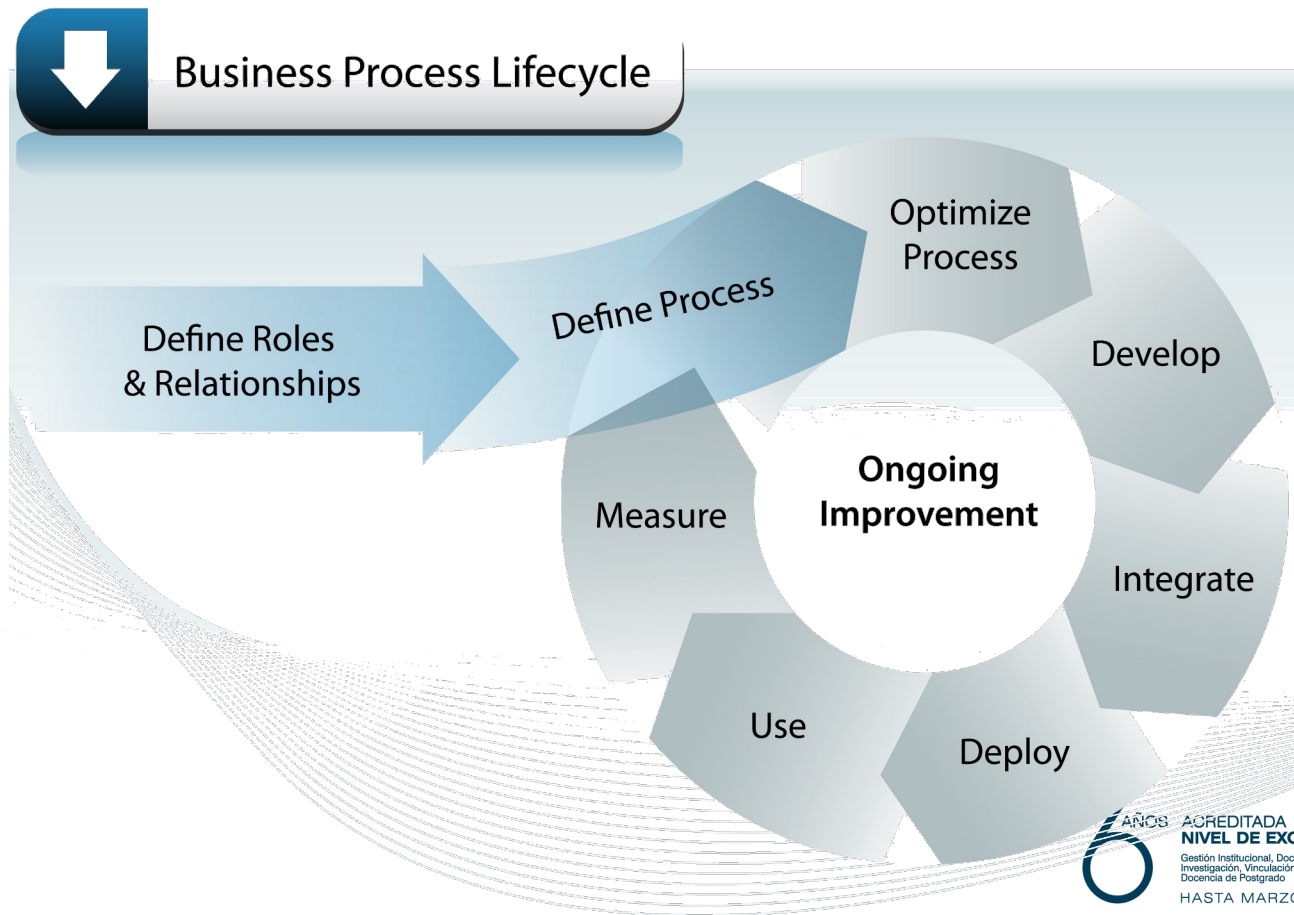
Marco Aravena Vivar
Académico Titular Escuela de Ingeniería Informática
Director General de Modernización y Transformación Digital.

Proceso

- **Conjunto de actividades** designadas para cumplir con un **objetivo específico**, tomando **inputs específicos** y convirtiéndolos en **outputs definidos**.
- Puede incluir **roles, responsabilidades, herramientas** y controles de **gestión** requeridas para entregar los outputs.
- Describe las **acciones, las dependencias** y la **secuencia de actividades**.



Ciclo de Vida del Proceso



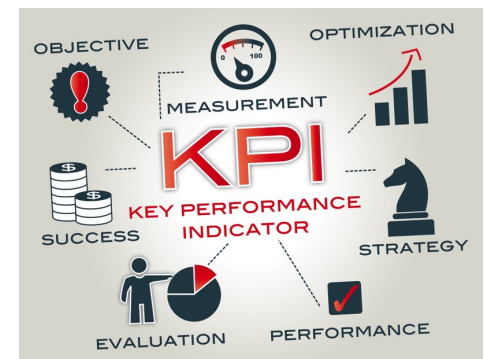
Características de un Proceso:

- Se deben evaluar los riesgos y recomendar



Características de un Proceso:

- **Medibles:** indicadores relevantes, costos, calidad y otros.
- **Resultados específicos:** Razón de existir de un proceso que debe ser individualmente identificable y contable.
- **Clientes:** Cada proceso entrega sus resultados a un cliente o a un stakeholder.
- **Responden a eventos específicos:** Aunque sea continuo o iterativo, debe responder a un disparador específico.



Proceso Básico

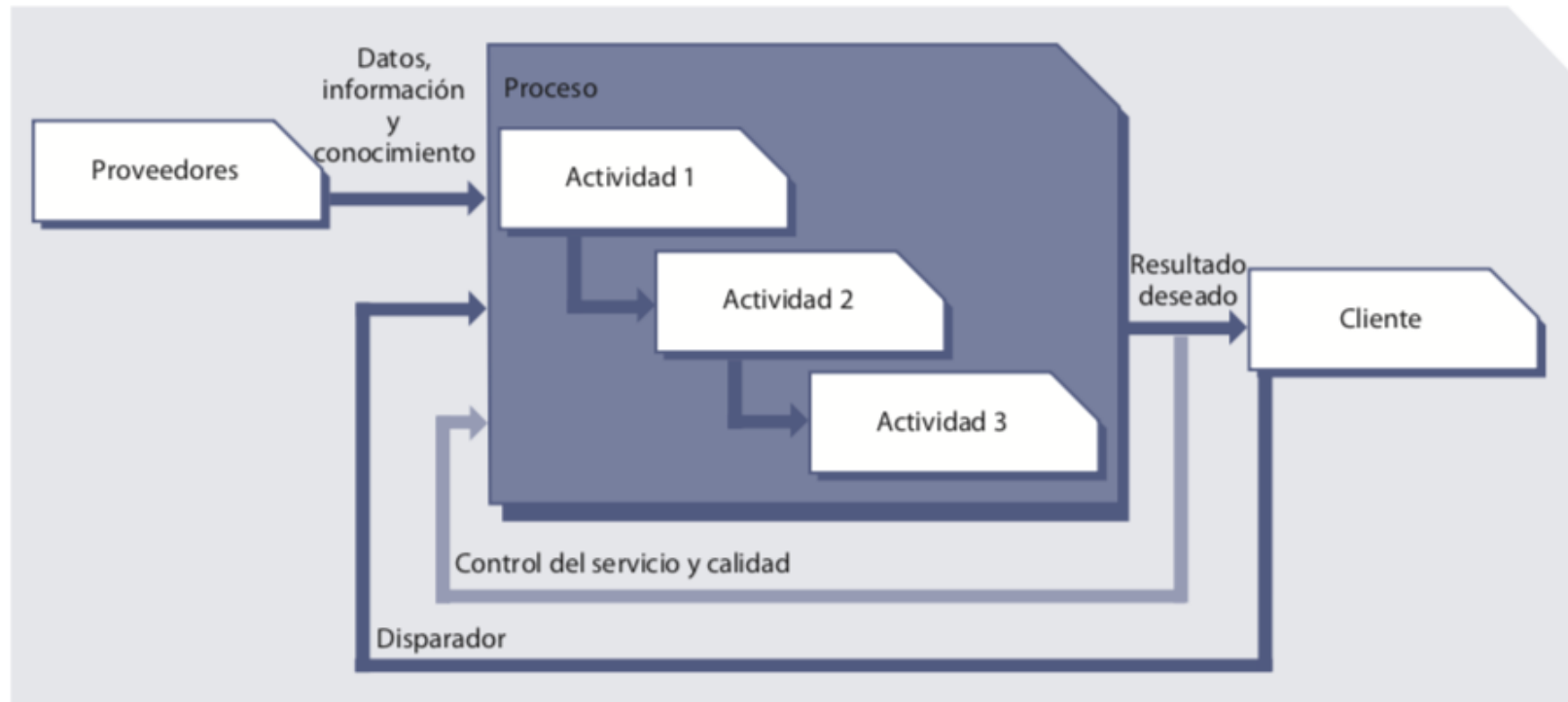
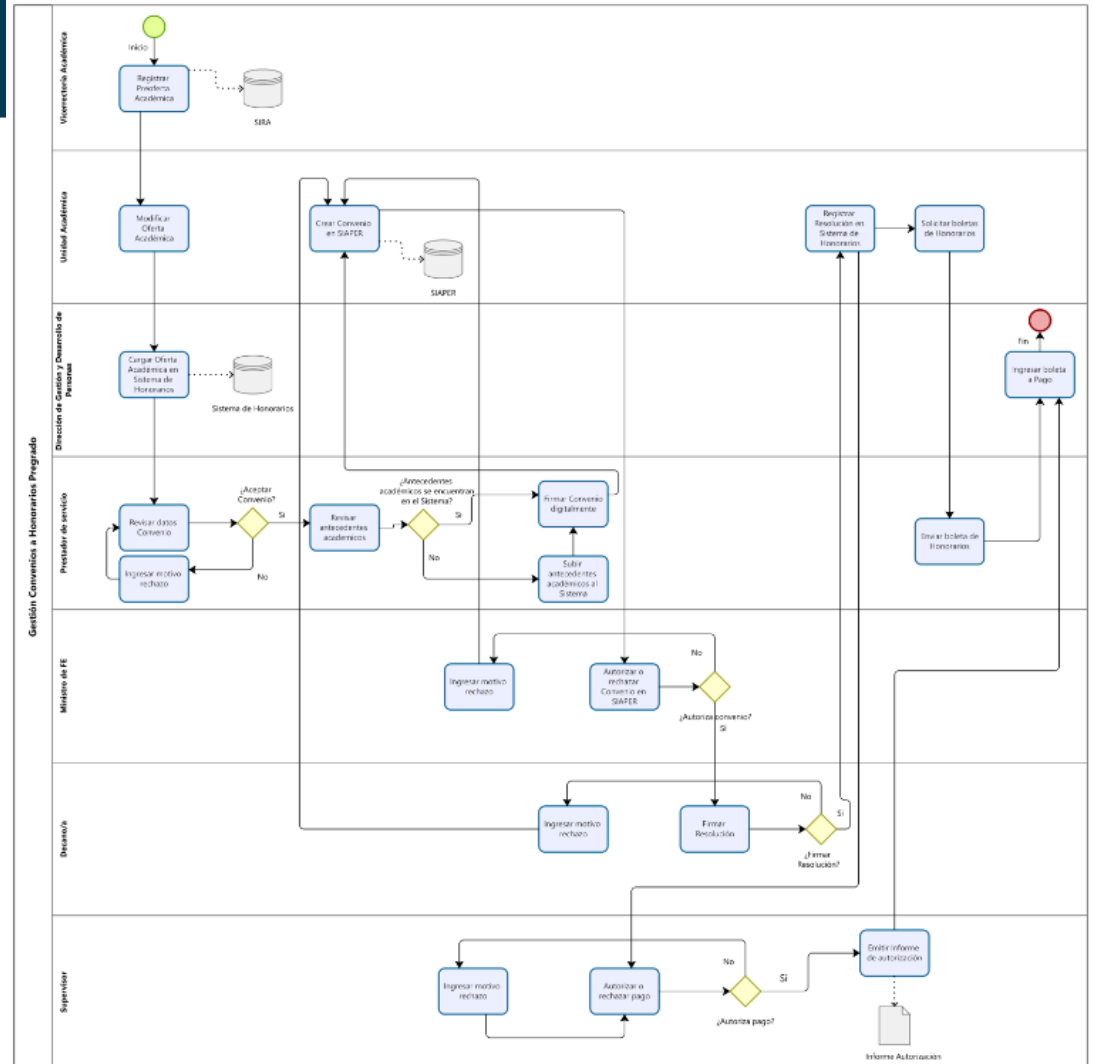


Diagrama BPMN



Roles y Proceso.

- **Definición de rol:** Conjunto de comportamientos conectados realizados por una persona, un equipo o un grupo en un contexto específico. Una unidad puede tener distintos roles en distintos momentos. Ejemplo: gestor de cambios.
- **Definición de función:** Un equipo de personas y las herramientas que ocupan para llevar a cabo uno o más procesos. Ejemplo: función de mesa de soporte.

Roles y Proceso.

- Roles en un proceso:
 - Dueño del proceso.
 - Gestor del Proceso.
 - Especialistas.



Roles y Proceso.

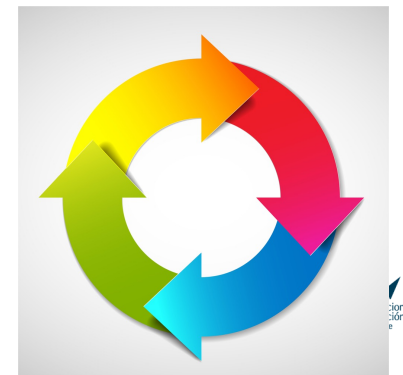
- **Dueño del Proceso:** apoya el proceso, lidera su diseño (documenta, publicar, definir los KPI para evaluar la efectividad, la eficiencia y acciones correctivas), entrena al personal y defiende proceso dentro de la organización. Ejemplo gerente, directivo superior (políticas y procedimientos).
- **Gestor del Proceso:** responsable de la gestión operacional de un proceso (puede ser el dueño también). Trabaja con el dueño del proceso para planificar y coordinar todas las actividades del proceso.

Roles y Proceso.

- Especialista del Proceso:
 - Es responsable de ejecutar una o más actividades del proceso. Debe entender cómo contribuye su rol a la calidad general de los servicios y la creación de valor para el negocio.
 - Asegura que las entradas, salidas e interfaces de sus actividades son correctas.
 - Actualiza o crear registros para mostrar que las actividades se realizaron correctamente -> Control -> KPI

Ciclo de Vida del Servicio.

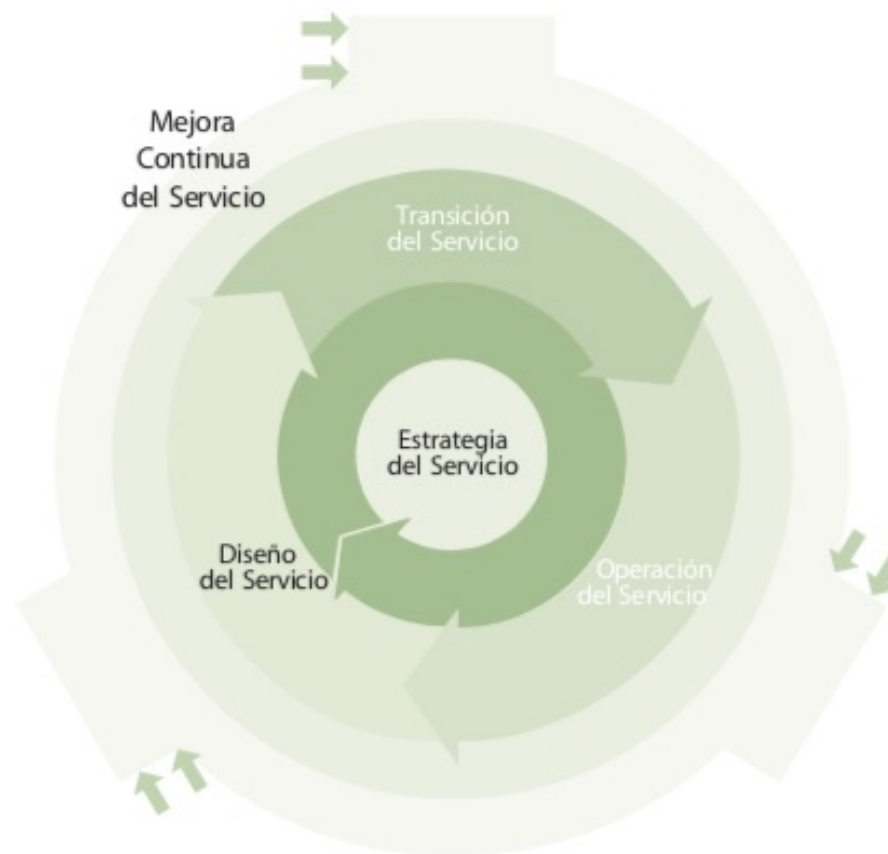
- El ciclo de vida es un modelo para la gestión del servicio:
 - Estructura
 - Interconexiones entre sus componentes
 - Cómo los cambios en cualquier área afectarán el sistema completo a través del tiempo.
- Los procesos describen cómo cambiar las cosas, las estructuras describen cómo éstas deben conectarse, determinando el comportamiento.
- Sin estructura es difícil aprender de la experiencia .



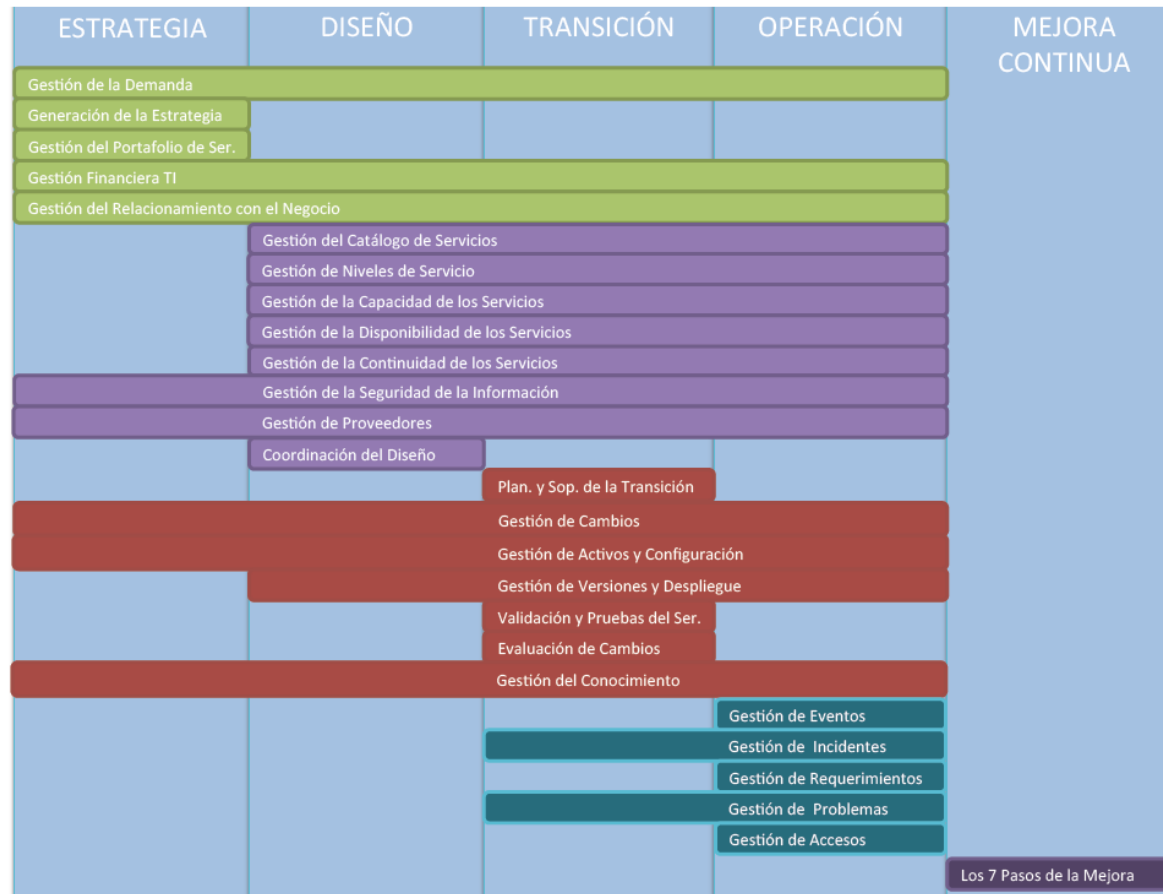
Ciclo del Vida del Servicio TI.

Marco Aravena Vivar
Académico Titular Escuela de Ingeniería Informática
Director General de Modernización y Transformación Digital.

Ciclo de Vida del Servicio TI.



Ciclo de Vida del Servicio TI.



Estrategia del Servicio.

- Transformar la gestión de los servicios en un activo estratégico.
Alineamiento TI desde la estrategia hacia las metas y expectativas del negocio.

Conceptos Claves

- Creación de Valor.
- Utilidad y Garantía.
- Recursos y capacidades.
- Proveedores de Servicios.
- Gestión de Riesgo.

- Procesos

- Gestión de Relacionamiento del Negocio.
- Generación de la Estrategia.
- Gestión de Portafolio de Servicios.
- Gestión Financiera.
- Gestión de Demanda.

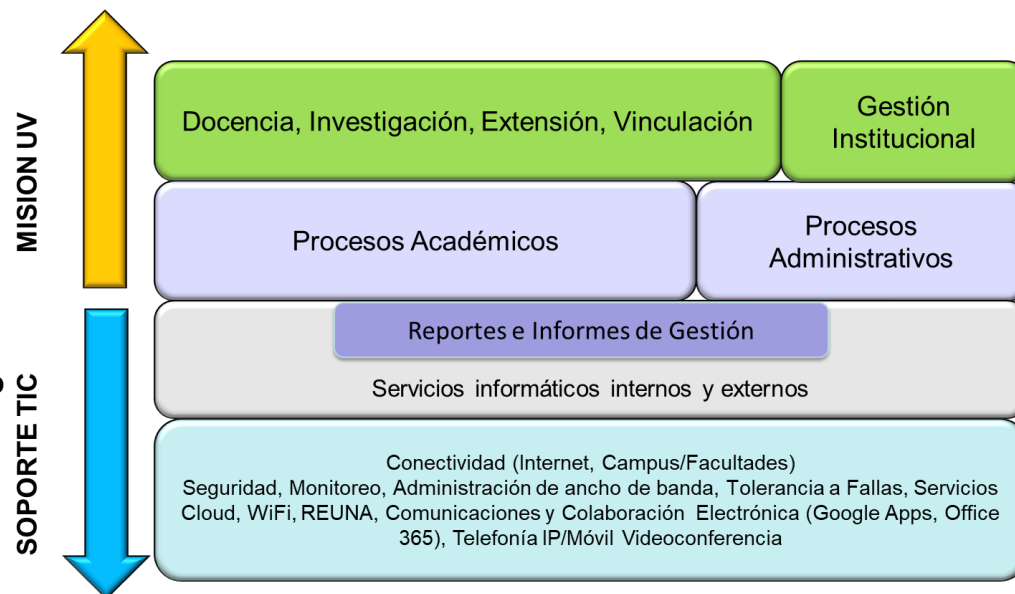
Estrategia del Servicio.

- Relación con otras fases del ciclo de vida:
 - La estrategia del servicio proporciona las entradas a cada fase del ciclo de vida del servicio.
 - Los planes traducen la intención de la estrategia en acciones, a través del diseño, transición, operación y mejora de los servicios.
 - La mejora continua de los servicios proporciona el feedback y los mecanismos de aprendizaje por medio de los cuales se controla la ejecución de la estrategia a lo largo del ciclo de vida.



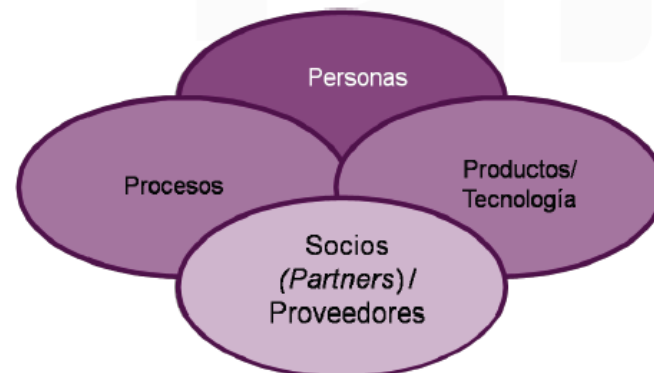
Estrategia del Servicio.

- ¿Cuál es nuestro negocio?
- ¿Quién es nuestro cliente?
- ¿Qué valora el cliente?
- ¿Quién depende de nuestros servicios?
- ¿Cómo se utilizan nuestros servicios?
- ¿Por qué nuestros servicios tienen valor?



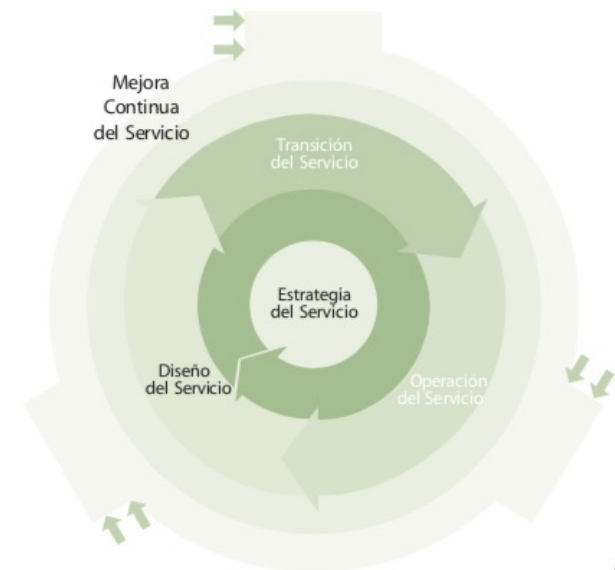
Diseño del Servicio.

- Provee guía para el diseño y el desarrollo de servicios y procesos de gestión de servicios.
- Contiene principios de diseño y métodos para convertir objetivos estratégicos en activos de servicios y en portafolios de servicios.
- Conceptos Claves
 - Paquete para el Diseño de Servicios (Service Design Package - SDP).
 - Aspectos del Diseño del Servicio.
 - Las 4 P del diseño.



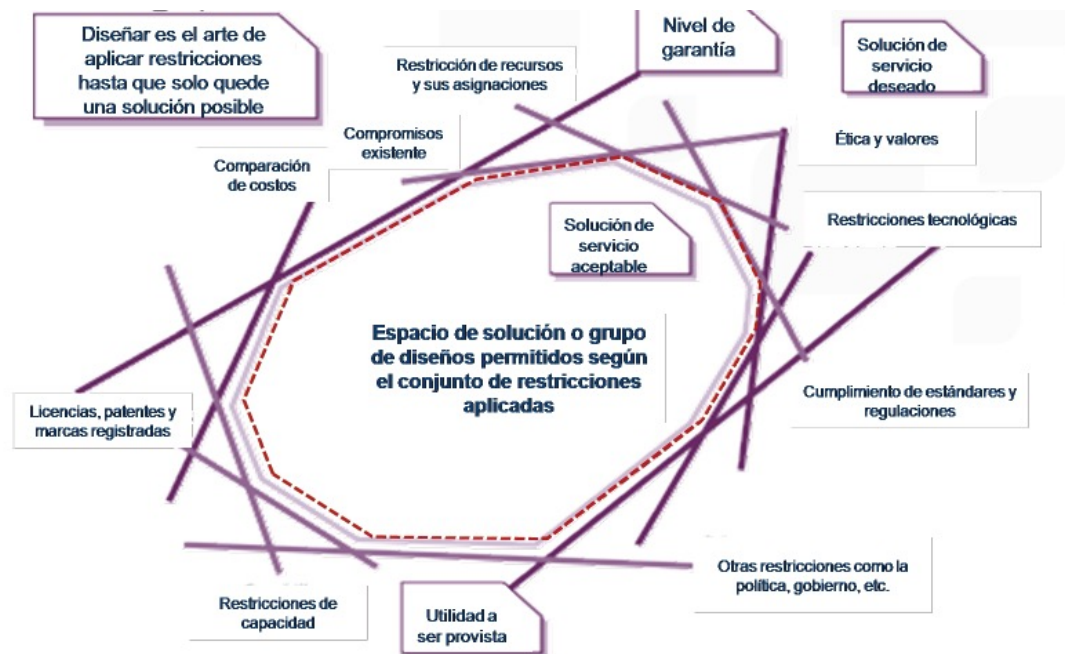
Diseño del Servicio.

- Procesos
 - Coordinación de Diseño.
 - Gestión del Catálogo de Servicios.
 - Gestión de Niveles de Servicios.
 - Gestión de Disponibilidad.
 - Gestión de Capacidad.
 - Gestión de Continuidad de Servicios TI.
 - Gestión de la Seguridad de la Información.
 - Gestión de Proveedores.



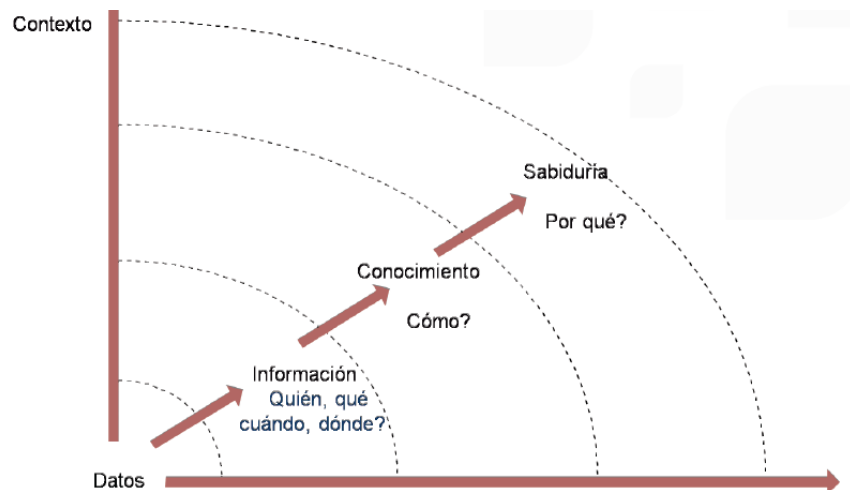
Diseño del Servicio.

- Diseñar servicios para:
 - Satisfacer los objetivos del negocio.
 - Desarrollos de eficiencias dentro de las escalas de tiempo y costos apropiados.
 - Identificar y manejar el riesgo para que pueda ser mitigado.

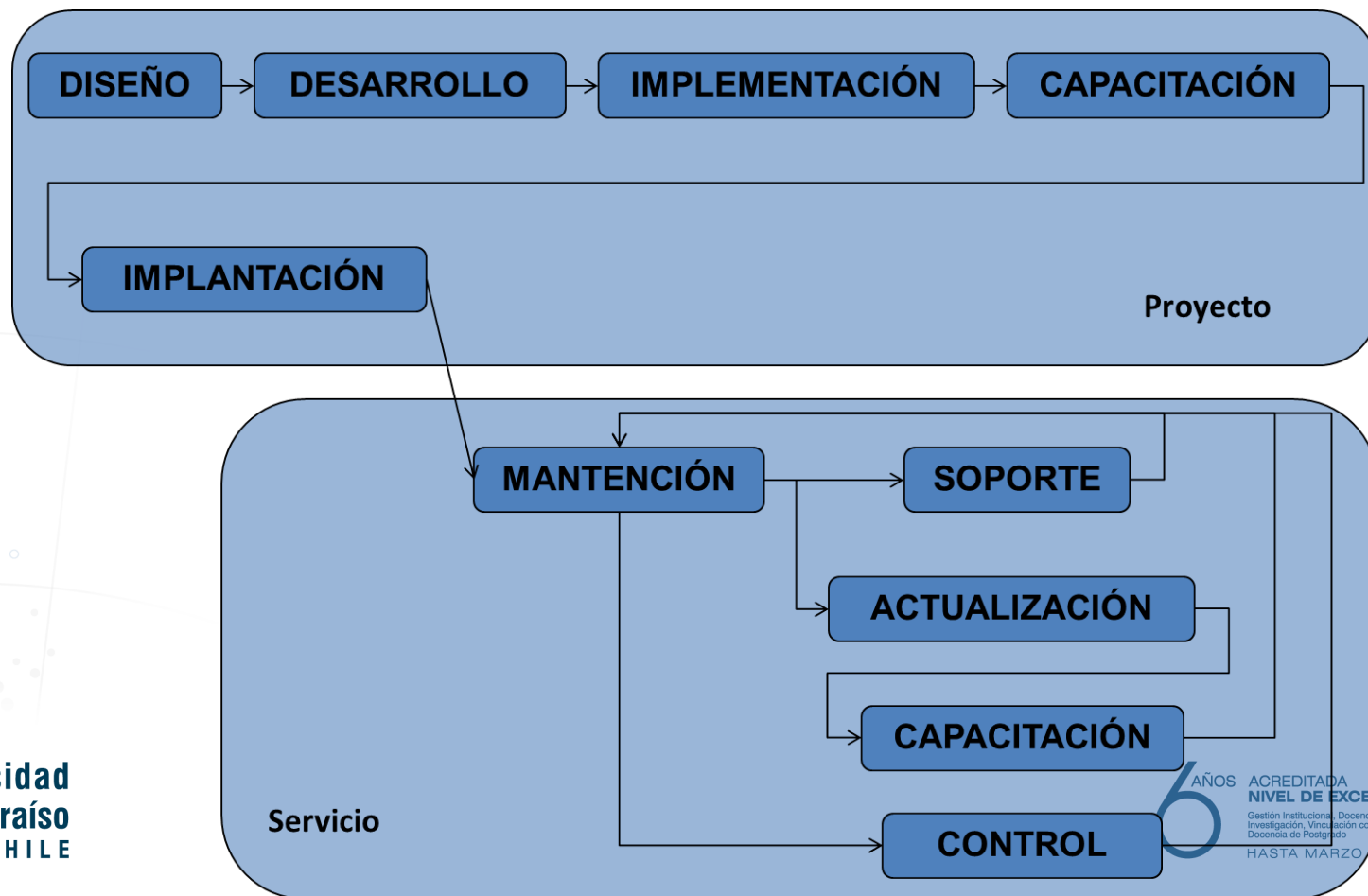


Transición del Servicio.

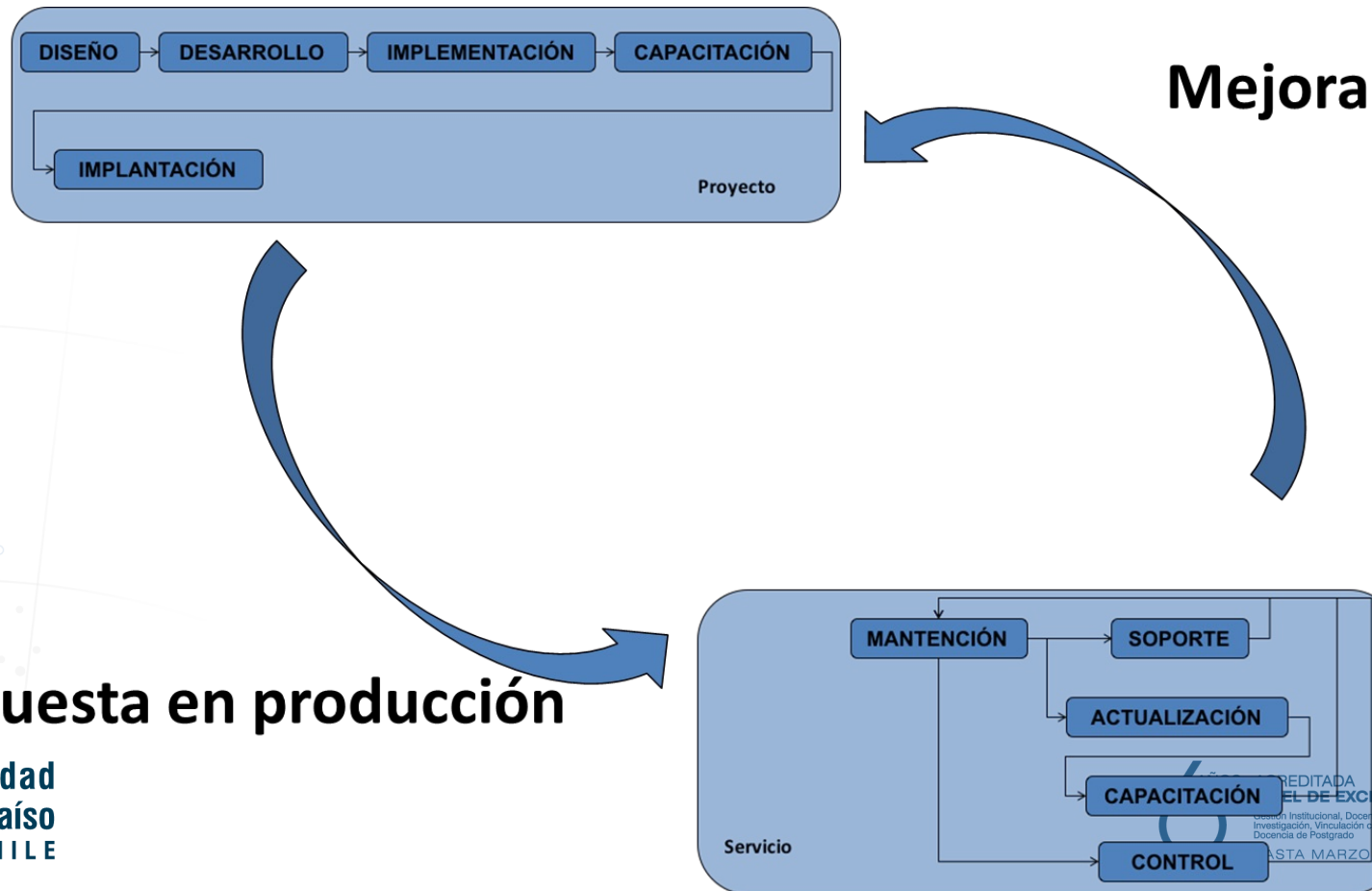
- Provee la guía para el desarrollo y la mejora de las capacidades para realizar la transición de servicios nuevos y/o modificados hacia la operación, controlando los riesgos de fallas e interrupciones.
- Procesos
 - Planificación y Soporte de la Transición.
 - Gestión de Activos y Configuración.
 - Gestión de Cambios.
 - Gestión de Versiones y Despliegue.
 - Validación y Pruebas del Servicio.
 - Evaluación de cambios.
 - Gestión de Conocimiento.



Transición del Servicio.

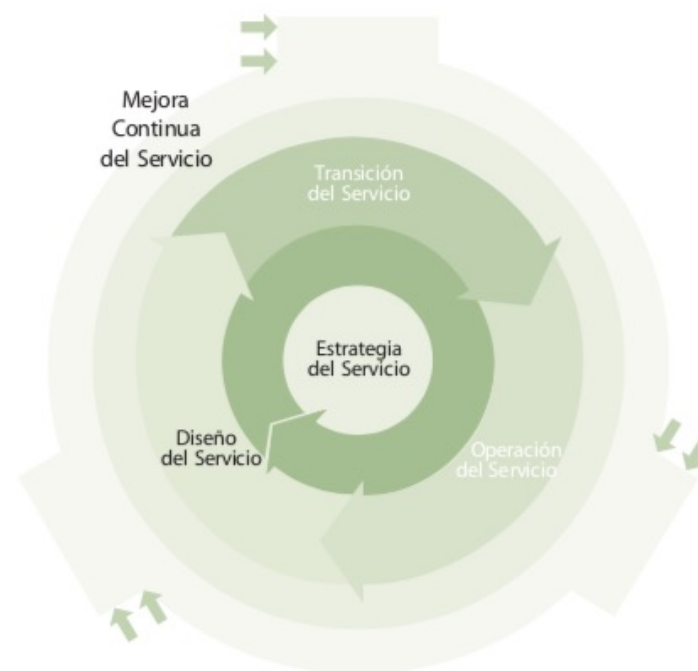


Transición del Servicio.



Operación del Servicio.

- Provee prácticas en la gestión de la operación de servicios. Incluye guías para lograr efectividad y eficiencia en la entrega y el soporte de servicios, asegurando mantener continuamente el valor para el cliente.
- Procesos
 - Gestión de Eventos.
 - Gestión de Incidentes.
 - Gestión de Peticiones.
 - Gestión de Problemas.
 - Gestión de Accesos.
- Funciones
 - Mesa de Servicio.
 - Gestión Técnica.
 - Gestión de Operaciones de TI.
 - Gestión de Aplicaciones.



**Universidad
de Valparaíso**
CHILE

Operación del Servicio.

- Objetivos
 - Coordinar y llevar a cabo las actividades, funciones y procesos diarios de las operaciones de TI para entregar y gestionar a los servicios, dentro de los niveles de servicio acordados.
 - Ejecutar los planes, diseños y optimizaciones de los servicios a través de las operaciones del día a día Monitorear el desempeño, evaluar métricas y recolectar datos del desempeño de los servicios.
 - Cumplir con los niveles de servicio acordados (SLA's), los acuerdos internos (OLA's) y las metas de los contratos.

Ejemplo Proceso Gestión de Incidentes:

- **1. Identificación del incidente:** se reporta el incidente mediante accesos al sistema de tickets, autoservicio, llamadas telefónicas, correos electrónicos y chats de soporte.
 - El soporte técnico de nivel 1 decidirá si el problema es un incidente o se trata de una solicitud de servicio (se clasifican y se gestionan de forma diferente).
- **2. Registro de incidentes:** una vez identificado un incidente, el help desk lo registra como un ticket de soporte técnico, que debe incluir la siguiente información: nombre del usuario, datos de contacto, descripción del incidente y fecha/hora del informe del incidente (para SLA).

Ejemplo Proceso Gestión de Incidentes:

- **3. Categorización de incidentes:** paso vital en el proceso de gestión de incidentes según el soporte de servicio ITIL, porque sirve ordenar y modelar incidentes en función de sus categorías y subcategorías (por ejemplo, prioridad automática).
- **4. Priorización de incidentes:** importante para cumplimiento del SLA. Según ITIL, la prioridad de un incidente está determinada por su impacto en los usuarios, en el negocio y su urgencia.

Ejemplo Proceso Gestión de Incidentes:

- **Priorización:**
 - **Urgencia:** rapidez con la que se requiere una resolución.
 - **Impacto:** medida del alcance del daño potencial que el incidente puede causar.
 - **Baja prioridad:** no interrumpen a los usuarios o al negocio y se pueden solucionar mientras se mantienen los servicios a los usuarios y clientes.
 - **Media prioridad:** afectan a algunos empleados e interrumpen el trabajo hasta cierto punto. Los clientes pueden verse ligeramente afectados.
 - **Alta prioridad:** afectan a un gran número de usuarios o clientes, interrumpen el negocio y afectan a la prestación de servicios. Estos incidentes casi siempre tienen un impacto financiero.

Ejemplo Proceso Gestión de Incidentes:

- **5. Respuesta de incidentes:** una vez identificado, categorizado, priorizado y registrado, el soporte técnico puede controlar y resolver el incidente. La resolución de incidentes implica cinco pasos:
 - **Diagnóstico inicial:** usuario describe su problema y responde a las preguntas de solución de problemas: ¿Cuál es el problema? ¿Cuándo ocurrió? ¿Dónde ocurrió? ¿Cuál es el alcance del problema? ¿Qué han hecho para tratar de resolverlo?
 - **Escalada de incidentes:** help desk aplica los filtros necesarios (Nivel 1 -> Nivel 2)

Ejemplo Proceso Gestión de Incidentes:

- **5. Respuesta de incidentes:** una vez identificado, categorizado, priorizado y registrado, el soporte técnico puede controlar y resolver el incidente. La resolución de incidentes implica cinco pasos:
 - **Investigación y diagnóstico:** troubleshooting (resolución de problemas) cuando la hipótesis del incidente inicial se confirma como correcta. Posterior al diagnóstico se pueden aplicar una solución (modificar la configuración del software, aplicar un parche de software o solicitar hardware nuevo, por ejemplo).

Ejemplo Proceso Gestión de Incidentes:

- **5. Respuesta de incidentes:** una vez identificado, categorizado, priorizado y registrado, el soporte técnico puede controlar y resolver el incidente. La resolución de incidentes implica cinco pasos:
 - **Resolución y recuperación:** servicio técnico confirma que el servicio del usuario ha sido restablecido y se ha cumplido con el nivel de SLA necesario.
 - **Cierre del incidente:** el incidente se considera cerrado y el proceso de incidente finaliza.

Ejemplo

Panel principal - OTRS 6

soportedtic.uv.cl/otrs/index.pl?

Panel principal

Cientes

Calendario

Tickets

FAQ

Encuesta

Reportes

Universidad de Valparaíso

CHILE

Tickets Abiertos

Mis tickets bloqueados (0) | Tickets en mis colas (33) | Todos los tickets (33)

		TICKET#	ANTIGÜEDAD	TÍTULO	COLA	PROPIETARIO
	★	2025031	7 h 2 m	Solicitud	ERPL2	Can
	★	2025031	10 h 28 m	problema	SoporteL1	Juan
	★	2025031	1 d 0 h	Problema	SoporteL1	Juan
	★	2025031	1 d 0 h	Office365	SoporteL1	Juan
	★	2025031	1 d 6 h	Problema	AulaVirtual	Italo
	★	2025031	1 d 8 h	App Académica	APP_Mobile	Sofia
	★	2025031	1 d 9 h	Video conferencia	APP_Mobile	Cristian
	★	2025031	1 d 9 h	consulta	SoporteL1	Victor
	★	2025031	1 d 10 h	Solicitud	SoporteL1	Sergio
	★	2025031	1 d 11 h	Aula Virtual	AulaVirtual	Italo

Tickets Nuevos

Mis tickets bloqueados (0) | Tickets en mis colas (64) | Todos los tickets (82)

		COLA	TICKET#	ANTIGÜEDAD	PROPIETARIO	TÍTULO
	★	SoporteL1	2025031	1 h 28 m	Admin OTRS	Problema
	★	SoporteL1	2025031	2 h 13 m	Admin OTRS	Minicursos
	★	SolicitudesTUI	2025031	3 h 18 m	Admin OTRS	envío de correo
	★	SoporteL1	2025031	3 h 38 m	Admin OTRS	Ingreso a sistema
	★	SoporteL1	2025031	3 h 57 m	Admin OTRS	No me funciona
	★	SoporteL1	2025031	4 h 7 m	Admin OTRS	Problema con el correo
	★	SolicitudesTUI	2025031	4 h 8 m	Admin OTRS	Obtener información
	★	SolicitudesTUI	2025031	4 h 58 m	Admin OTRS	Pérdida de credencial
	★	SoporteL1	2025031	5 h 3 m	Admin OTRS	Creación de usuario
	★	SolicitudesTUI	2025031	5 h 8 m	Admin OTRS	Código de acceso

Resumen de Tickets por Cola

Cola	Nuevos	Abiertos	Resumen de Reportes
COLA			

Ajustes

Estadísticas semanales

Últimos artículos FAQ modificados

Cambio de hora en equipos UV

Soporte - 26/06/2018 - 19:39

(America/Santiago)

Configuración VPN (windows 10)

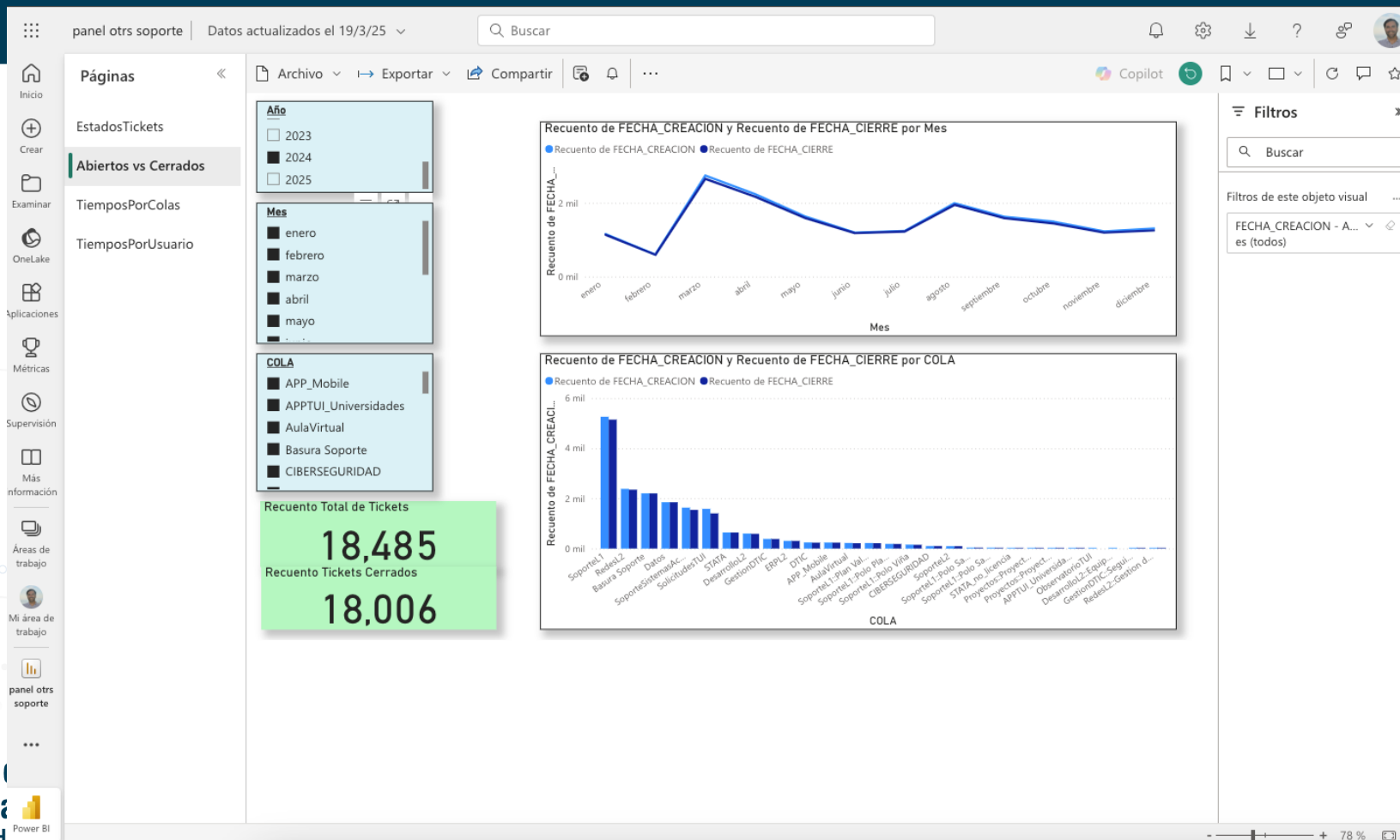
Redes - 26/06/2018 - 19:39

(America/Santiago)



Universi
de Valpara
C H

Ejemplo



Universidad de Valparaíso

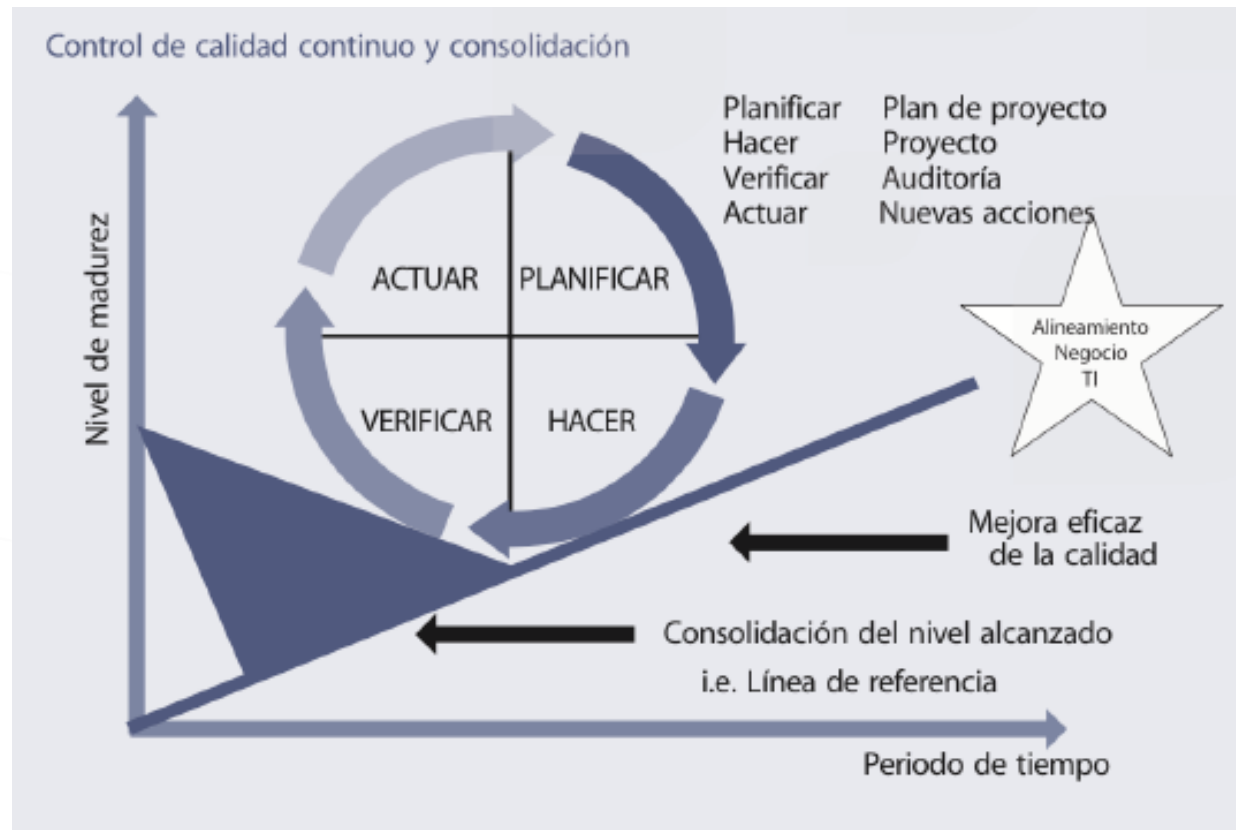


Mejora continua.

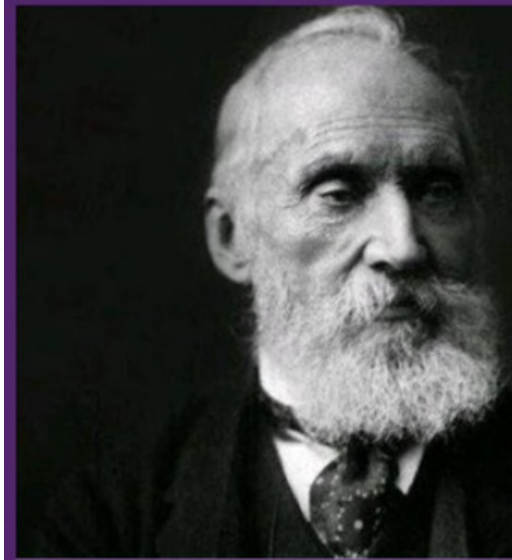
- Provee guía para crear y mantener el valor para los clientes a través de la mejora continua del diseño, introducción y operación de los servicios.
- Conceptos Claves
 - Ciclo Deming.
 - Enfoque de la mejora continua.
 - Métricas.
 - Informes de servicio.
- Procesos
 - Proceso de los 7 pasos de mejora.

Mejora continua.

- Ciclo Deming.



Mejora continua.



*“ Lo que no se define no se puede medir.
Lo que no se mide , no se puede mejorar.
Lo que no se mejora, se degrada siempre.”*

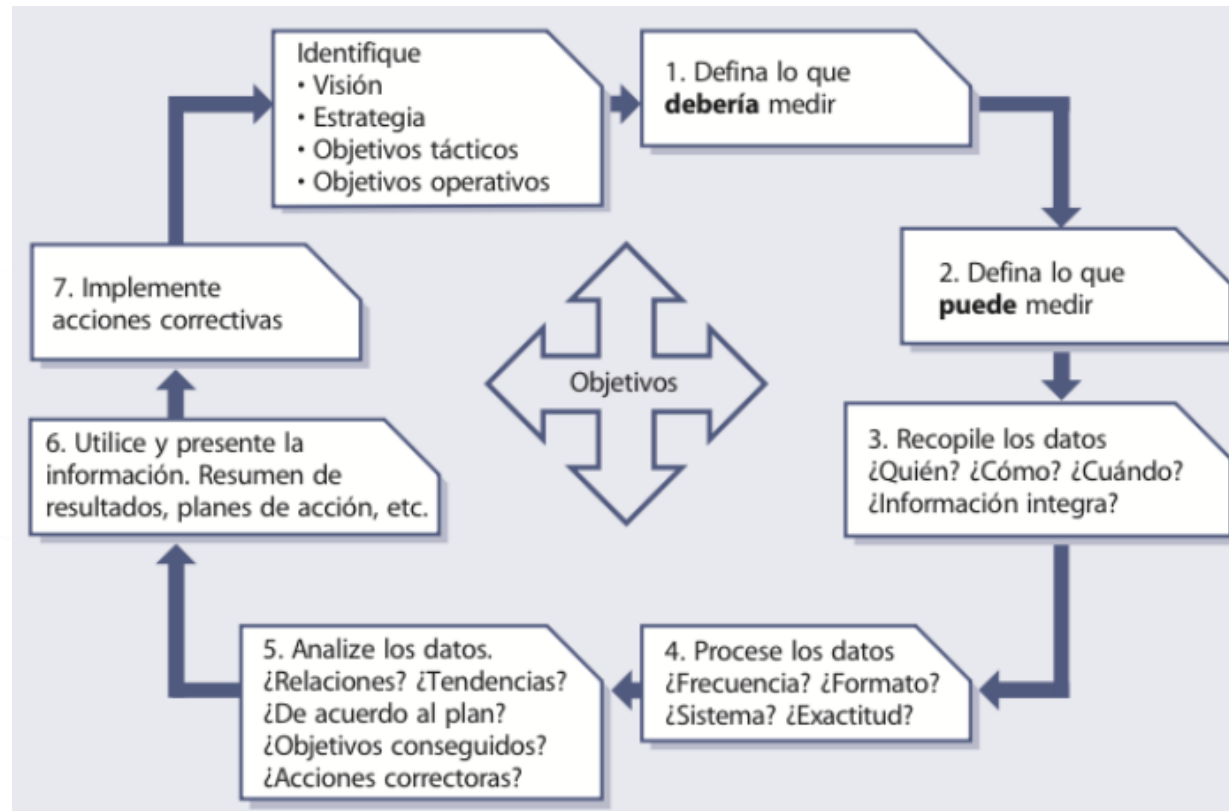
William Thomson

Mejora continua.

- Motivos para monitorear y medir
 - No se puede mejorar nada que no se haya CONTROLADO.
 - No se puede controlar nada que no se haya MEDIDO.
 - No se puede medir nada que no se haya DEFINIDO.
 - No se puede definir nada que no se haya IDENTIFICADO.
 - 'Si no lo mides, no lo puedes mejorar'
 - 'Si no lo mides, probablemente no te preocupa'
 - 'Si no lo puedes influir o controlar, entonces no lo midas'
 - 'Si no lo mides, no lo puedes gestionar'
- Las preguntas más importantes sobre las mediciones:
 - ¿Por qué estamos monitoreando y midiendo este servicio?
 - ¿Hay alguien que está ocupando estos datos?
 - ¿Cuándo podemos dejar de medir, necesitamos realizar esto todavía?

Mejora continua.

- Los 7 pasos de la mejora



Dudas ..consultas??

