**Tema V: Gerencia del área de servicio en la Gerencia de Informática**

**Contenido**

[Definición 2](#_Toc206949160)

[Objetivos 2](#_Toc206949161)

[Esquemas de niveles de servicio 2](#_Toc206949162)

[Los usuarios y su participación 3](#_Toc206949163)

[Medición del servicio 4](#_Toc206949164)

## Definición

Los niveles de servicio se refieren al conjunto de parámetros, compromisos y estándares previamente acordados entre el área de servicios de informática y sus usuarios o clientes internos/externos. Estos parámetros se formalizan en lo que se conoce como Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA, por sus siglas en inglés).

En esencia, los niveles de servicio especifican qué servicio se brinda, cómo se mide, bajo qué condiciones se entrega y qué expectativas deben cumplirse en cuanto a disponibilidad, tiempos de respuesta, soporte y calidad.

## Objetivos

Los principales objetivos de los niveles de servicio son:

1. **Establecer claridad** en las responsabilidades tanto del proveedor del servicio (área de informática) como de los usuarios.
2. **Alinear los servicios de TI** con las necesidades del negocio, garantizando que las soluciones tecnológicas apoyen los objetivos estratégicos de la organización.
3. **Definir estándares medibles**, que permitan evaluar objetivamente la calidad del servicio prestado.
4. **Promover la mejora continua** mediante indicadores de gestión (KPIs), revisiones periódicas y retroalimentación.
5. **Optimizar la relación costo–beneficio**, evitando excesos de recursos en áreas poco críticas y asegurando disponibilidad en los procesos de misión crítica.
6. **Reducir conflictos y ambigüedades**, ya que las expectativas están claramente documentadas.

## Esquemas de niveles de servicio

Existen distintos enfoques o esquemas para definir niveles de servicio en el área de informática. Los más comunes son:

* **Esquema por servicio**: cada servicio de TI (por ejemplo: correo electrónico, soporte técnico, bases de datos, red, aplicaciones críticas) tiene un SLA independiente con métricas específicas (tiempo de disponibilidad, respuesta a incidencias, resolución de fallas).
* **Esquema por cliente/usuario**: se establecen SLAs personalizados dependiendo del perfil del cliente o usuario. Ejemplo: los servicios a la alta gerencia o áreas críticas de negocio suelen tener acuerdos más exigentes que los de usuarios estándar.
* **Esquema corporativo o global**: se definen niveles de servicio aplicables a toda la organización, con estándares generales de calidad y disponibilidad. Este esquema busca homogeneidad y es más fácil de administrar, pero menos flexible.
* **Esquema jerárquico**: combina distintos niveles:
  + SLA corporativo (estándar para toda la organización).
  + SLA por área o unidad de negocio.
  + SLA específico por servicio.

Este enfoque es más completo y adaptable, aunque implica mayor complejidad en su gestión.

## Los usuarios y su participación

En el contexto de la gerencia de informática, los **usuarios** no son solo receptores pasivos de los servicios tecnológicos, sino que se convierten en **actores activos** dentro del ciclo de gestión de servicios. Su participación es esencial porque:

* Permiten identificar necesidades reales del negocio.
* Retroalimentan la calidad percibida de los servicios.
* Colaboran en la definición de prioridades y en la evaluación del desempeño de la gestión de TI.

Sin la participación de los usuarios, la gerencia de servicios corre el riesgo de ofrecer soluciones tecnológicas que no responden a los objetivos estratégicos de la organización.

La participación de los usuarios se materializa en diferentes instancias y niveles:

1. **Identificación de requerimientos:** los usuarios ayudan a definir qué servicios necesitan, con qué nivel de disponibilidad y en qué condiciones. Se detectan expectativas sobre rapidez, seguridad, flexibilidad y soporte.
2. **Definición de acuerdos de nivel de servicio (SLA)**: los usuarios participan en la negociación y aprobación de los SLA. Contribuyen a definir métricas realistas y alineadas a las prioridades del negocio.
3. **Retroalimentación y control de calidad**: mediante encuestas de satisfacción, reportes de incidencias y reuniones de seguimiento, los usuarios evalúan si el servicio cumple sus expectativas. Su opinión sirve para aplicar mejoras continuas.
4. **Participación en procesos de mejora**: los usuarios aportan sugerencias y propuestas de innovación. Actúan como aliados estratégicos para la modernización de los servicios de TI.

**Beneficios de la participación activa de los usuarios:**

* **Alineación con el negocio**: los servicios de TI se orientan a resultados reales y no a supuestos técnicos.
* **Mayor satisfacción del cliente interno**: el usuario siente que su voz es escuchada y atendida.
* **Optimización de recursos**: se priorizan los proyectos y servicios que realmente generan valor.
* **Mejora continua**: la retroalimentación constante impulsa ajustes y perfecciona los servicios.
* **Reducción de conflictos**: al haber acuerdos claros entre usuarios y el área de informática, disminuyen los malentendidos.

## Medición del servicio

**Importancia de la medición del servicio:**

La medición del servicio en el área de informática es un proceso clave porque permite **evaluar objetivamente el desempeño** de los servicios tecnológicos frente a lo pactado en los acuerdos de nivel de servicio (SLA). Sin mecanismos de medición, la gerencia de informática no tendría evidencia para:

* Verificar si cumple con los estándares de calidad.
* Identificar áreas de mejora.
* Justificar inversiones y recursos.
* Alinear los servicios con los objetivos estratégicos de la organización.

En síntesis, la medición del servicio transforma la percepción subjetiva de los usuarios en datos concretos para la toma de decisiones.

**Qué se mide en los servicios de TI**

Los principales aspectos que se miden en el área de servicios de informática incluyen:

* **Disponibilidad**: porcentaje de tiempo en que un sistema o aplicación está operativo y accesible.
* **Tiempos de respuesta**: rapidez con la que se atienden solicitudes o incidencias.
* **Tiempos de resolución**: período que tarda en solucionarse una falla o requerimiento.
* **Calidad técnica**: nivel de confiabilidad, seguridad y rendimiento de las soluciones.
* **Satisfacción del usuario**: percepción del cliente interno o externo respecto al servicio recibido.
* **Cumplimiento de SLA**: grado en que se alcanzan los compromisos previamente definidos.

**Herramientas y métodos de medición**

Existen diversas metodologías e instrumentos para medir los servicios en la gerencia de informática, entre los más comunes:

1. **Indicadores clave de desempeño (KPI)**: ejemplo: “Disponibilidad del servicio de correo electrónico ≥ 99,8% mensual”. Son métricas cuantitativas que muestran el cumplimiento de metas específicas.
2. **Cuadros de mando o dashboards de TI**: consolidan datos en tiempo real para visualizar tendencias y tomar decisiones rápidas.
3. **Encuestas de satisfacción al usuario**: recogen la percepción del usuario respecto al nivel de servicio recibido.
4. **Auditorías y revisiones de SLA**: evaluaciones periódicas que comparan resultados contra compromisos formales.
5. **Reportes de incidencias**: registro de problemas, tiempos de respuesta y soluciones aplicadas.

**Beneficios de medir los servicios de TI:**

* Proporciona **transparencia** y evidencia objetiva del desempeño.
* Facilita la **mejora continua** y la innovación en procesos.
* Fortalece la **confianza de los usuarios** en el área de informática.
* Permite priorizar recursos en los servicios más críticos.
* Reduce conflictos al basar las discusiones en datos verificables y no en percepciones subjetivas.