

Administración y Mantenimiento de Sistemas

Tema n.º 8

Modelos de administración de servicios de TI públicos

Índice

	Pág.
8.1. Estructuración del modelo de administración de servicios de TI públicos	3
8.2. Principios, requerimientos, actividades de control e indicadores de gestión	3
8.2.1. Principios	4
8.2.2. Requerimientos	4
8.2.3. Actividades de control	5
8.2.4. Indicadores de gestión	6
Recursos complementarios	
Referencias	
Autoevaluación	

8.1. Estructuración del modelo de administración de servicios de TI públicos

Para estructurar un modelo de administración de servicios de TI públicos, se deben considerar varios aspectos clave que aseguren la eficiencia, transparencia y efectividad en la prestación de servicios tecnológicos a la ciudadanía (United Nations, 2018). Algunos de estos aspectos incluyen:

- **Gobierno y liderazgo:** Designar un ente gubernamental o una entidad responsable que supervise y lidere la gestión de los servicios de TI públicos, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos del gobierno y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
- **Gestión de la información:** Implementar políticas y procedimientos para la gestión adecuada de la información y los datos públicos, asegurando su integridad, confidencialidad y disponibilidad para los ciudadanos y las entidades gubernamentales autorizadas.
- **Servicios electrónicos y portales web:** Desarrollar plataformas electrónicas y portales web intuitivos y accesibles que permitan a los ciudadanos acceder y utilizar los servicios públicos de manera fácil y eficaz desde cualquier dispositivo con conexión a internet.
- **Evaluación y mejora continua:** Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento continuo para medir la calidad, eficiencia y satisfacción de los servicios de TI públicos, identificando áreas de mejora y optimización para garantizar una prestación de servicios cada vez más eficiente y orientada al ciudadano.

8.2. Principios, requerimientos, actividades de control e indicadores de gestión

Para un modelo de administración de servicios de TI públicos, es fundamental establecer principios, requerimientos, actividades de control e indicadores de gestión que garanticen la eficiencia, transparencia y efectividad en la prestación de servicios tecnológicos a la ciudadanía (INTOSAI, 2016).

1.2.1. Principios

- **Transparencia y acceso abierto:** Garantizar que los servicios de TI públicos sean accesibles para todos los ciudadanos de manera transparente y sin discriminación.
- **Participación ciudadana:** Fomentar la participación de la ciudadanía en la definición, diseño y evaluación de los servicios de TI públicos, garantizando una mayor transparencia y rendición de cuentas (OECD, 2016).
- **Responsabilidad y rendición de cuentas:** Establecer mecanismos claros de responsabilidad y rendición de cuentas en la gestión de los servicios de TI públicos, tanto a nivel gubernamental como ciudadano.
- **Innovación y mejora continua:** Promover la innovación y la mejora continua en la prestación de servicios de TI públicos para adaptarse a las necesidades cambiantes de la sociedad y aprovechar las nuevas tecnologías.

1.2.2. Requerimientos

- **Marco legal y normativo:** Establecer un marco legal y normativo que regule la prestación de servicios de TI públicos, garantizando el cumplimiento de estándares de calidad y seguridad.

- **Infraestructura tecnológica robusta:** Desarrollar y mantener una infraestructura tecnológica sólida y escalable que permita la entrega eficiente de servicios digitales a la ciudadanía.
- **Seguridad cibernética y protección de datos:** Garantizar la seguridad cibernética y la protección de datos sensibles de los ciudadanos mediante la implementación de medidas de seguridad robustas, la formación del personal y el cumplimiento de estándares y regulaciones en materia de privacidad y seguridad de la información (NIST, 2021).
- **Interoperabilidad y estándares abiertos:** Promover la interoperabilidad entre los diferentes sistemas y plataformas de TI públicos, así como el uso de estándares abiertos que faciliten la integración y el intercambio de datos.
- **Accesibilidad y usabilidad:** Diseñar servicios de TI públicos que sean accesibles y fáciles de usar para todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con discapacidades o necesidades especiales.

1.2.3. Actividades de control

- **Desarrollo Auditorías de cumplimiento:** Realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de las políticas, normativas y estándares establecidos en la gestión de servicios de TI públicos (ISACA, 2018).
- **Monitoreo y análisis de riesgos:** Monitorear de forma continua los riesgos asociados a la prestación de servicios de TI públicos y realizar análisis de riesgos para identificar y mitigar posibles amenazas.
- **Gestión de incidentes y problemas:** Establecer procesos para la gestión eficiente de incidentes y problemas relacionados con los servicios de TI públicos, garantizando una respuesta rápida y efectiva ante cualquier eventualidad.

- **Evaluación de desempeño:** Evaluar periódicamente el desempeño de los servicios de TI públicos mediante indicadores clave de rendimiento, identificando áreas de mejora y oportunidades de optimización.
- **Mejora continua:** Implementar procesos de mejora continua basados en los resultados de las evaluaciones de desempeño y las retroalimentaciones de los ciudadanos, con el objetivo de optimizar la calidad y eficiencia de los servicios de TI públicos (ManageEngine, s.f.).

1.2.4. Indicadores de gestión

- **Tiempo de respuesta:** Medir el tiempo que tarda el sistema en responder a las solicitudes de los ciudadanos o en resolver incidencias.
- **Disponibilidad del servicio:** Evaluar la disponibilidad y el tiempo de actividad de los servicios de TI públicos, asegurando su accesibilidad para los usuarios en todo momento.
- **Índice de satisfacción del usuario:** Obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre su experiencia con los servicios de TI públicos y calcular un índice de satisfacción.
- **Cumplimiento normativo:** Verificar el cumplimiento de las regulaciones y normativas vigentes en materia de seguridad, privacidad y calidad de los servicios de TI públicos.
- **Eficiencia operativa:** Medir la eficiencia en la prestación de servicios de TI públicos, considerando el uso de recursos y la optimización de procesos para lograr resultados óptimos (Zendesk, 2023).

Recursos complementarios

- Texto digital sobre la Administración de servicios de TI. Entendiendo ITIL e ISO 20000

<https://sg.com.mx/content/view/363>

- Texto digital sobre Diferencias entre administración pública y privada

<https://global.tiffin.edu/noticias/cuales-son-las-diferencias-entre-administracion-publica-y-privada>

- Texto digital sobre Gestión de servicios TI: ¿Qué es y cómo se realiza?

<https://www.docusign.com/es-mx/blog/gestion-de-servicios-ti>

Referencias

Information Systems Audit and Control Association (ISACA). (2018). COBIT 2019: Framework for the Governance and Management of Enterprise IT. ISACA.

International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI). (2016). Guidelines for Good Governance in Public Sector Entities. INTOSAI.

ManageEngine. (s.f.). Guía para principiantes de ITSM. Recuperado de <https://www.manageengine.com/latam/service-desk/itsm/guia-para-principiantes.html>

OECD. (2016). Digital Government Review of Colombia: Towards a Citizen-Driven Public Sector. OECD Publishing

National Institute of Standards and Technology (NIST). (2021). NIST Cybersecurity Framework Version 1.1: Protecting Critical Infrastructure in Cyberspace. NIST Special Publication 800-53.

United Nations. (2018). E-government Survey 2018: Gearing E-government to Support Transformation towards Sustainable and Resilient Societies. United Nations.

Zendesk. (2023). Indicadores de gestión: Todo lo que necesitas saber para medir el éxito de tu empresa. Recuperado de <https://www.zendesk.com.mx/blog/indicadores-gestion/>