

Administración y Mantenimiento de Sistemas

Tema n.º 7

Modelos de administración de servicios de TI privados

Índice

	Pág.
7.1. Estructuración del modelo de administración de servicios de TI privados	3
7.2. Principios, requerimientos, actividades de control e indicadores de gestión	3
7.2.1. Principios	4
7.2.2. Requerimientos	4
7.2.3. Actividades de control	5
7.2.4. Indicadores de gestión	5
Recursos complementarios	6
Referencias	7
Autoevaluación	8

7.1. Estructuración del modelo de administración de servicios de TI privados

Para estructurar un modelo de administración de servicios de TI privados, se deben considerar los siguientes aspectos:

- **Rol de Directorio de Tecnologías y Sistemas de Información (DTSI) o equivalente:** DTSI debe dirigir la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, especialmente durante la implementación y la producción de los servicios de TI.
- **Certificación ISO 20000:** Optar por la certificación ISO 20000 para demostrar la calidad de la administración del servicio y alinearla con los estándares internacionales.

Estos aspectos forman la estructura básica de un modelo de administración de servicios de TI privado. Además, es fundamental considerar los requerimientos que se detallan en las siguientes secciones, así como la cultura organizativa, la capacitación continua y la colaboración entre departamentos para lograr un modelo exitoso de administración de servicios de TI (Velasco Díaz, 2017).

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

Los principios, los requerimientos, las actividades de control y los indicadores de gestión pueden servir como bases para la estructuración de un modelo de administración de servicios de TI privados. Adaptar estos elementos a la realidad operativa de la organización es crucial para lograr un modelo de gestión eficiente y efectivo (Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, s.f.).

7.2.1. Principios

- Alineación con los objetivos empresariales y priorización de los servicios de TI.
- Protección de los recursos de la organización y cumplimiento de los requisitos legales.
- Confianza y fiabilidad en los servicios de TI.
- Eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos de TI.

7.2.2. Requerimientos

Los requerimientos para la estructuración del modelo de administración de servicios de TI privados basados en la convergencia de ITIL y COBIT incluyen:

- **Identificación de servicios y estructura de servicios:** Definir los servicios de TI y establecer una jerarquía de servicios que permita una visión clara de los requerimientos y expectativas de los clientes.
- **Diseño de procesos y roles:** Implementar procesos orientados a la infraestructura basados en ITIL y construirlos para mantener los controles de COBIT. Establecer roles claros y bien definidos para cada área de la organización.
- **Planificación de mejora continua:** Promover la mejora continua de los servicios de TI y asegurar que los cambios se alineen con los objetivos empresariales.

- **Gestión de activos de TI (ITAM):** Garantizar que los activos de TI se implementen, actualicen y eliminen en el momento oportuno.
- **Mesas de servicios y Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs):** Crear un sistema de mesas de servicios que faciliten la comunicación y la retroalimentación entre los usuarios y la dirección de TI. Establecer SLAs claros y medibles para cada servicio.
- **Automatización y herramientas de administración de servicios:** Utilizar herramientas de administración de servicios para maximizar la eficiencia operativa y reducir los costos.
- **Seguridad y gobernanza:** Implementar controles de seguridad y gobernanza conforme a COBIT para proteger los datos y las aplicaciones críticas de la organización.
- **Gestión de configuración y documentación:** Mantener la información de configuración equilibrada con el valor que crea la información.

7.2.3. Actividades de control

- Verificación del cumplimiento de los planes, programas, políticas, normas y procedimientos.
- Detección de desviaciones e identificación de posibles acciones correctivas.
- Evaluación de la eficiencia, eficacia y economía de los servicios de TI.

7.2.4. Indicadores de gestión

- Satisfacción del cliente y del usuario final.

- Nivel de servicio (SLA) cumplido.
- Tiempo medio de recuperación (MTR).
- Costos totales de propiedad y operación (TCPO).
- Número de incidentes reportados y resueltos.
- Nivel de disponibilidad de los servicios.
- Tasa de aprovisionamiento de nuevos servicios.
- Cumplimiento de los estándares y normativas.

Recursos complementarios

- Texto digital sobre: MODELO DE GOBIERNO Y GESTIÓN CORPORATIVO DE TI, PARA MONITOREAR LAS ALIANZAS PÚBLICO PRIVADAS (APP) Y CONCESIONES, EN EMPRESAS DE TRANSPORTE MASIVO. Caso de Estudio: Transmilenio S.A.

<https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/11346/19594358.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Referencias

Atlassian. (s.f.). Gestión de activos de TI. Recuperado de

<https://www.atlassian.com/es/itsm/it-asset-management>

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (s.f.). Arquitectura Empresarial. Recuperado de

https://www.mintic.gov.co/arquitecturaempresarial/630/articles-237663_recurso_1.pdf

Velasco Díaz, L. G. (2017). [Título del documento]. Universidad Distrital Francisco José de Caldas. Recuperado de

<https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6434/VelascoD%EDazLuisGuillermo2017.pdf;jsessionid=8BF34A6F14437C42D2400EF4BC48BDE8?sequence=6>