

GESTIÓN DE SERVICIO DE TI

ITIL - MEJORA CONTINUA

Alumno

Junior Cercado Vásquez

Docente

Marco Ruiz



Semestre 2022 I

No más de 500 palabras

El enfoque de la mejora continua

El enfoque de la mejora continua se puede expresar como un conjunto de 6 preguntas y es fundamental involucrar al negocio en las respuestas.

Pregunta 1: ¿Cuál es la visión?

Entender los objetivos a medio/largo plazo del negocio.

Pregunta 2: ¿Dónde estamos?

Será el punto de referencia para medir la efectividad del conjunto de cambios que se implementen.

Pregunta 3: ¿Dónde queremos estar?

Se definen objetivos concretos en un tiempo limitado.

Pregunta 4: ¿Cómo llegaremos?

Elaborar un plan detallado que nos permita cumplir lo establecido en el punto anterior.

Pregunta 5: ¿Hemos llegado?

Medir para determinar si se han alcanzado los objetivos previstos.

Pregunta 6: ¿Cómo podemos mantener el impulso?

Consolidar los cambios y asegurar que se inicia un nuevo ciclo de mejora.

El Proceso de Mejora Continua

Qué debemos medir: en base a la misión y a la estrategia previamente trazados por los máximos responsables de la organización TI y de acuerdo con las necesidades de negocio.

Objetivos realistas: es necesario asegurarse de que nuestros objetivos son realistas, (qué se puede medir)

Los datos y su tratamiento: el análisis de la información permite transformar esta información en conocimiento, orientado a

determinar cuáles son los aspectos susceptibles de mejora.

La creación de los informes: consiste en utilizar toda la información recopilada y conocimiento adquiridos a través de los pasos anteriores del proceso para permitir la toma de decisiones con conocimiento de causa.

Las acciones Correctivas: todo el proceso proceso desemboca en la realización de las acciones correctivas..



Figura 1. Mejora continua.

Análisis

Nosotros debemos sumar constantemente valor agregado a los servicios ofrecidos al cliente y vinculados con las tecnologías informáticas de nuestra empresa.

Aporte

- Mejora Continua de Servicios brinda las bases para ofrecer servicios adaptados a los requisitos de nuestros clientes.
- La mejora continua del Servicio requiere de una continua monitorización y medición válida de las actividades y procesos, la conformidad, calidad, rendimiento y valor.
- No resistirse al cambio, necesitamos adaptarnos a las herramientas digitales para conquistar objetivos del mundo empresarial de hoy.
- Incorporar nuevos servicios que se adapten mejor a los requisitos de los clientes y el mercado.



