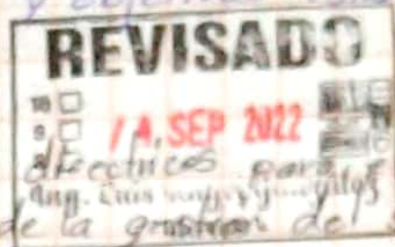


## 1.4 Alineación de los servicios de tecnologías de la información con las políticas y objetivos estratégicos organizacionales.



La estrategia del servicio define el diseño, desarrollo e implementación de la gestión del servicio como un recurso estratégico.

La estrategia del servicio es fundamental en el contexto de los procesos que se realizan en las otras fases del ciclo de vida del servicio en el ITIL. La estrategia del servicio amplía el ámbito del marco de trabajo para ITIL.

### ⇒ Objetivos de la alineación

- Definir objetivos estratégicos
- Determinar oportunidades de crecimiento
- Definir prioridades de inversión
- Definir resultados y aprender de ellos.
- Crear activos estratégicos.
- Identificar a la competencia
- Desarrollar planes que garanticen el predominio a la competencia futura.

### ⇒ Diagnosticar antes de la alineación.

- |  |  |   |
|--|--|---|
| • Analizar como está organizada el área de la tecnología | • Hacer un análisis de procesos y controles.                                       | • Análisis de toda la gestión de los recursos |
| • Conocer como es que el área de tecnología              | • Determinar la capacidad que el área de tecnología tiene para satisfacer cambios. |   |
| • Analizar el modelo de servicio.                        |  |   |



L M M J V S D

Arvin Santiago Poz Sánchez

14

Sep

22

→ Fases del plan TI orientado a objetivos estratégicos.

- Comprensión de la estrategia de negocio.  
Objetivos y prioridades de negocio, así como sus implicaciones sobre los sistemas de información.
- Análisis de las TI. Necesitaremos disponer de una visión completa de la situación actual de las TI.
- Formulación de la estrategia. En esta fase, deberemos de crear la estrategia TI.
- Plan de implementación. Planear la secuencia de acciones a llevar a cabo.