

## 1.5 Evaluación de los servicios de TI

- Personal  
Nuevos objetivos

Empresarial

Año tras año la  
alineación con la  
tecnología

Personal

sociales laborales

Existencia de falta

de estrategia y estructura

Alcanzar los objetivos

Planteado

(Colaboración)  
Menor inversión en TI

Durante los primeros  
meses del año

Existencia de  
estructura y  
objetivos claros

Acuerdo de TI  
para mantener  
procesos

¿Qué hacer para evaluar las  
necesidades de TI?

No existe una  
estrategia de TI

- Enumerar las necesidades del negocio referentes al mercado y a la competencia
- Buscar TI adecuada a las necesidades
- Evaluar las oportunidades y vulnerabilidades de la TI
- Identificar los riesgos tecnológicos y de operaciones
- Analizar si la TI ofrece una ventaja para su empresa
- Definir metas cuantificables referentes al impacto de la mejora.

TEMA

FECHA

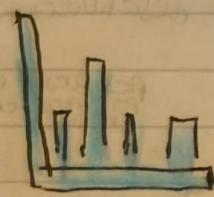
- Evaluar beneficios a corto, mediano y largo plazo

Según ITIL



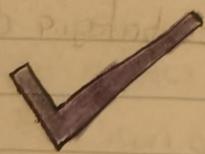
Gestión de quejas

Registro de quejas  
Suggerencias y quejas



Encuestas de satisfacción  
de clientes

Cuestionario encuestado  
informe de evaluación



Revisión de servicios

Cambios sugeridos  
a los servicios.