

# 1.5 Evaluación de los servicios de TI

No. Día : 09

19 09 22

Scribe

Por: Segundo Marquez Vidor Manuel.

## Personal

Nuevos Objetivos = Personalizados = Evidencia la falta de estrategia = Alcanzar objetivos planeados = Durante los primeros meses del año

## Empresarial

Año tras año la inversión con la tecnología = Carencia de estructura y objetivos = Menor inversión en SI y TI = Presupuesto de TI para procesos = No existe una estrategia de TI →

## ¿Cómo evaluar las necesidades de TI?

Enumerar necesidades.

- Buscar TI adecuada
- Evaluar oportunidades y fortalezas.
- Identificar los riesgos tecnológicos y de operación.
- Analizar si la TI ofrece una ventaja para la empresa
- Definir métricas cuantificables (mejora)
- Evaluar beneficios a corto, mediano y largo plazo.
- Determinar responsabilidades.

## Procesos TI

Gestión de quejas { Registro de quejas  
Sugerencias

Questionario de satisfacción de clientes { Questionario encuesta  
Informe de evaluación

Revisión de servicios { Cambios sugeridos a los servicios