Estrategia TI

- Estrategia TI
- Portafolio de Servicios TI
- Finanzas de TI
- Gestion de acuerdos TI

Estrategia TI

1. Plan Estratégico de Tecnología

1.1 ¿Se cuenta con un plan de tecnología que considere los procesos, la capacitación, la infraestructura, el software, el personal y las finanzas de T.I?

- Por lo general se llama PETIC; Considerar que todos los ítems mencionados hagan parte del plan (algunas empresas se limitan a planear las adquisiciones)

1.2 ¿Se alinea la gestión de T.I aunque sea de manera informal con la estrategia de la entidad?

- Normalmente se usa una matriz de mapeo entre las metas corporativas y las de T.I.

1.3 ¿Se realiza seguimiento sobre el cumplimiento de las metas/objetivos definidos por T.I.?

- Por lo general se usa una herramienta para dar seguimiento al PETI, en el que se puede llevar control de las fechas, avances, recursos etc

2. Políticas de tecnología

2.1 ¿Cuenta la organización con un conjunto consistente de políticas de T.I.?

- Ejemplos: Políticas de seguridad de la información; de accesos; uso de herramientas; disposición de activos; adquisiciones; capacitación; reglas generales del área

2.2 ¿Las políticas están alineadas con los planes de la organización y de las T.I.?

- En algunas empresas las políticas sólo se definen por definirlas, en casos peores, sólo son un "copy-paste" de políticas de libros o internet

2.3 ¿Las partes interesadas conocen las políticas? ¿Se hace seguimiento sobre el cumplimiento de las mismas?

- Muchas veces las políticas sólo quedan en papel, pero nadie las conoce o las aplica; peor aún, nunca se les da seguimiento

3. Portafolio de Procesos

3.1 ¿Cuenta la organización con un artefacto que muestre de forma global los procesos y sus respectivas relaciones?

- Normalmente las empresas tienen un gráfico que muestran los procesos y las relaciones entre ellos

3.2 ¿Los procesos de la organización tienen lineamientos/criterios especificos para su definición y puesta en marcha?

- Conocer si los procesos están basados en algún marco de referencia, o estándar (ej: ITIL - COBIT - alguna ISO)

3.3 ¿Se realiza la capacitación/socialización sobre nuevos procesos/actualización de procesos?

- En algunas compañías los procesos, son simplemente flujogramas o papel que tiene algunas indicaciones, pero la gente no los sabe usar, no los conoce o simplemente están desactualizados; El mundo ideal es que se tenga una plataforma E-learning para "documentar" y ojalá en video

Portafolio de Servicios TI

1. Analizar las iniciativas de nuevos servicios

1.1 Existe un artefacto/documento para presentar la ideas de desarrollo de nuevos servicios

- Esta información está centralizada y es permanente actualizada

1.2 Existe un artefacto/documento para presentar la ideas de mejora continua / desarrollo de nuevos servicios

- Un procedimiento de gestión de cambios, o mecanismos de gestión de la innovación para nuevos servicios o productos, y que estos estén alineados con las necesidades del cliente o potenciales clientes

1.3 ¿Existe un repositorio para el almacenamiento de las ideas de mejora continua / casos de negocio sobre los servicios?

1.4 Existen criterios para la aprobacion de las iniciativas de mejora/desarrollo de servicios

- Esto aplica tanto para servicios internos como para servicios externos

1.5 ¿Se gestiona el diseño de nuevos servicios desde la planeación, gestión de partes interesadas, información, tecnología y prácticas tanto para productos o servicios nuevos como para mejorar los existentes?

- El diseño del servicio incluye la planeación y gestión de personas, alidados, proveedores, información, comunicación, tecnología y prácticas para productos y servicios nuevos y existentes, y la interacción entre organizaciones y clientes
- Descripción del proceso de diseño, plan de diseño y como se capturan e incluyen las necesidades de los clientes dentro de estos
- El diseño de servicios debería estar alineado con los resultados esperados de la organización
- El diseño de productos y servicios está alineado con los elementos funcionales pero también con los aspectos operacionales

2. Establecer y mantener un Catalogo de Servicios para los Stakeholders

2.1 ¿Existe una herramienta/artefacto que permita almacenar los detalles de los servicios y su propuesta de valor?

- ¿Existe un catálogo de servicios y está disponible para las audiencias relevantes?
- ¿Disponen los usuarios de un instructivo que les permita identificar como pueden solicitar el servicio?
- ¿Estan definidos los requisitos para la utilizacion del servicio?
- ¿El usuario conoce los tiempos/horarios de servicio?
- ¿Se identifican los servicios que son prestados y los que son consumidos por la organización?

2.2 ¿Se notifica a las partes interesadas, sobre la disponibilidad de un nuevo servicio?

- ¿La gestión de catálogos de servicio está articulada con la gestión de la configuración, las finanzas, gestión de relaciones, proveedores y cambios? ¿Con qué áreas o procesos interactúa?

2.3 ¿Se notifica a las partes interesadas, sobre las modificaciones realizadas a los servicios existentes?

2.4 ¿El catalogo de los servicios está disponible para los usuarios de las T.I? ¿Está disponible en las herramientas de auto-ayuda?

- Beneficios esperados del servicio
- Características que entrega el servicio

3. Establecer y mantener un Catalogo de Servicios para

los Grupos de Soporte

3.1 ¿Está disponible el catalogo para los equipos de soporte?

- La información contenida en el catálogo de servicios se ajusta en criterios de alcance y calidad

3.2 ¿Se tienen identificadas las capacidades/recursos requeridos para entregar los servicios?

- Estas capacidades deberían alimentarse de otros procesos o actividades de la organización como la gestión del portafolio, análisis de negocio, diseños del servicio y el resultado de la gestión de TI

3.3 ¿Se tiene informacion sobre las preguntas frecuentes realizadas por los usuarios de los servicios?

4. Permitir la Retirada de servicios evitando al maximo la afectacion sobre los usuarios + los servicios relacionados

4.1 ¿Existe un artefacto/documento para solicitar la retirada de un servicio?

- La herramienta/matriz permite registrar nuevos servicios o servicios en desarrollo
- Se tienen criterios para gestionar los cambios dependiendo de su categoría, y estos criterios son claros y entendidos dentro de la organización

4.2 ¿Existen criterios para analizar la retirada de un servicio?

- Existen criterios para la planeación de retiro de servicios, se contemplan y preveen los aspectos negativos que podría causar una mala práctica en clientes y en la organización

4.3 ¿Se notifica a las partes interesadas sobre la retirada de los servicios, garantizando una transicion suave?

Finanzas de TI

1. Inversiones en TI

1.1 ¿Se prioriza la asignación del capital financiero según las metas corporativas?

1.2 ¿Existe un repositorio con la información historica de los casos de negocio y su respectiva aprobación/rechazo?

- Se espera que todas las inversiones en T.I. estén justificadas; de ser posible que se tengan categorías para poder filtrar las inversiones

1.3 ¿Se tienen definidos los rubros/categorías de inversión para las T.I. y su respectivo presupuesto?

- Es importante identificar en que se invierte el dinero de T.I (¿Cuánto para capacitación? ¿Cuánto para mejoras? ¿Cuánto para procesos? ¿Cuánto para software/hardware? Etc

2. Contabilidad TI

2.1 ¿Se tienen lleva un control de los costos/gastos según rubros/categorías para las T.I.?

2.2 ¿Se lleva un control de los costos asociados a la prestación de los servicios de T.I. y los proyectos TI?

- Se espera conocer en que se gasta el presupuesto T.I., de ser posible se debe poder identificar el costo de producción de cada servicio T.I (así más adelante se puede calcular el ROI/VOI de cada servicio)

3. Medición del valor

3.1 ¿Se realiza un análisis de costo/beneficio de las inversiones realizadas en las TI para medir el ROI/VOI?

- Asegurar soluciones óptimas para las necesidades de organizaciones y clientes, se asegura que su cubren los requerimientos de una manera apropiada para la prestación de los servicios

3.2 ¿A intervalos regulares, se realiza una revisión de los presupuestos vs costos?

3.3 ¿Se realiza una gestión de cartera garantizando la adecuada relación costo/precio de los servicios del catálogo?

Gestion de acuerdos TI

1. Establecer los acuerdos de nivel de servicio (SLA)

1.1 ¿Se tienen identificados y documentados los requisitos de los servicios y/o componentes asociados al servicio?

- Considerar aspectos tales como tiempos del servicio, disponibilidad, rendimiento, capacidad, seguridad, continuidad, cumplimiento normativo y regulatorio, usabilidad y limitaciones de la demanda.

1.2 ¿Se analiza relación con la Gestión de Proveedores para mantener alineados los contratos con los SLA's?

- Algunas empresas realizan reuniones periódicas entre Proveedores y Niveles de Servicio

1.3 ¿Los SLA's están disponibles para los clientes/usuarios del servicio?

2. Negociar y revisar periódicamente con los clientes y usuarios los acuerdos de nivel de servicio (SLA) para garantizar el

alineamiento con las necesidades de negocio

2.1 ¿Los SLA's son negociados con los clientes para garantizar la completa satisfacción de sus necesidades?

- El objetivo es garantizar que lo que realmente necesitan los clientes/usuarios, es lo que ofrece la organización
- Se podrían utilizar datos de la demanda ó incluso reuniones con los usuarios
- Encontrar el objetivo de calidad esperado por el cliente

2.2 ¿Se comunican las actualizaciones/cambios que sufren los niveles de servicio?

- Se inicial mejoras en el servicio, icluidas las acciones para mejorar los acuerdos de servicio, el monitireo y la presentación de los informes

3. Monitorear y mejorar el nivel de servicio acordado

3.1 ¿Se evalúa cumplimiento del acuerdo de servicio según la frecuencia de prestación de servicio acordada con el cliente?

- Gráficos SLAM

3.2 ¿Se identifican las posibles amenazas que pueden afectar el nivel de servicio acordado?

3.3 ¿Se acuerdan planes de acción y remedio para los incidentes del rendimiento o tendencias negativas del mismo que afectan los SLA?

- Se captura la información sobre oportunidades de mejora, incluido el rendimiento funcional de los ANS definidos y la satisfacción de las partes interesadas.

3.4 ¿Se llevan a cabo revisiones periódicas de los acuerdos de servicio para ajustarlos cuando sea necesario?

- Definir reuniones para la revisión de los niveles de servicio (en esta reunión se miran los informes) (podría ser una reunión trimestral)