¿Cómo construir un Catálogo de Servicios de T.I?

¿Qué es y para qué sirve?

- Es la carta de navegación del área de tecnología de una organización, la cual define y delimita cuales son los servicios que actualmente se prestan, es decir, los servicios que se encuentran “operativos”.
- Un Catálogo de Servicios de T.I permite, estructurar, definir resultados, medir el alcance, posicionar, optimizar y crear nuevos servicios de cara a la satisfacción de las necesidades del cliente.

“Una Organización sin Catálogo de Servicios, es como un restaurante sin menú”

Menu

RESTAURANT

NAME OF DISH

LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET
CONSECTETUR A DEFENDING ELIT

\$000

NAME OF DISH

LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET
CONSECTETUR ADIPISCI NG ELIT

\$000

Beverages

NAME OF BEVERAGE

LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET
CONSECTETUR ADIPISCI NG ELIT

\$000

NAME OF BEVERAGE

LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET
CONSECTETUR ADIPISCI NG ELIT

\$000

Desserts

NAME OF DESSERTS

LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET
CONSECTETUR A DEFENDING ELIT

\$000

NAME OF DESSERTS

LOREM IPSUM DOLOR SIT AMET
CONSECTETUR A DEFENDING ELIT

\$000

Actores presentes en un servicio

Personas

Tecnología

Procesos

Servicio: Es el medio por el cual se entrega valor a los clientes facilitándoles un resultado que quieren alcanzar sin tener específicamente la propiedad de los costos y los riesgos.

Pasos para hacer un Catálogo de Servicios de T.I

Paso 1:

Revisar el manual de procesos y procedimientos de la entidad.

Paso 2:

Identificar el servicio que se presta y compararlo con el manual.

Paso 3:

Identificar los 6 elementos que debe tener un servicio.

Paso 4:

Documentar el servicio con base a los elementos identificados.

Paso 5:

Publicar el Catálogo de Servicios de T.I.

Paso 6:

Mantener constante actualización de los servicios.

Categorización de los servicios

- Antes de iniciar con el levantamiento de los servicios que tiene el área de T.I, es importante definir las categorías en las que se pueden agrupar todos y cada uno de los servicios.

Categorización de los servicios

Elementos de un servicio

Contacto

- La información del contacto tiene como objetivo identificar que rol dentro del área de tecnología es el responsable de la prestación del servicio en cuestión. Permite definir el responsable de los servicios de T.I de la organización.

Objetivo del servicio

- Busca establecer para qué se requiere dicho servicio, cuál es su finalidad de cara al usuario. Como todo objetivo, debe iniciar con un verbo en infinitivo, acompañado de un contexto que le permita al usuario conocer con claridad que se pretende con el servicio.

Característica del servicio

- Definir en un párrafo corto una breve descripción del servicio, que indique para que sirve, como funciona y que se pretende obtener con la prestación de este servicio en particular.

Alcance del servicio

- Hasta donde va el servicio, es decir, desde que momento se inicia la prestación del servicio y en que momento termina. Qué necesidad del usuario satisface la prestación de este servicio.

Canal de prestación

- Se debe tener claro cual es el medio por el cual se presta el servicio: presencial, semipresencial (Cuando una parte del servicio se presta de forma remota y otra de forma presencial), virtual. En muchos casos un servicio puede tener atención multicanal, definir los canales de prestación.

A quién va dirigido

- Hay que identificar con claridad a qué tipo de usuario o beneficiario se le presta el servicio. De acuerdo a la matriz de actores diseñada por el área de T.I, será mas fácil identificar los beneficiarios de cada uno de los servicios.

Indicador

- Todo servicio debe ser medible, por lo tanto debe acompañarse de uno o varios indicadores que permitan hacer seguimiento y monitoreo constante del desempeño del servicio.

Recomendaciones

Documente su Catálogo de Servicios de T.I de forma tal que pueda ser leído y comprendido por cualquiera de sus usuarios. La facilidad en la comprensión permite la mejora continua de sus servicios.

3.1 Almacenamiento.

3.1.1 Objetivo.
Asignar espacio de almacenamiento para archivos estructurados y no estructurados solicitado por los usuarios de tal manera que les permita almacenar información institucional.

3.1.2 Descripción.
El servicio permite que los usuarios del ICBF almacenen información institucional en un espacio asignado para tal fin. El almacenamiento se clasifica en dos tipos.

- Almacenamiento estructurado: Este tipo de almacenamiento se asigna para guardar información de bases de datos de alta transaccionalidad y aplicaciones misionales para el ICBF.
- Almacenamiento no estructurado: Este tipo de almacenamiento se asigna para guardar información institucional que no requiere alta transaccionalidad. Es decir se suministran cuotas de almacenamiento a los usuarios para que guarden su información.

3.1.3 Condiciones de Uso.

- Cuando se solicite almacenamiento estructurado para base de datos y aplicaciones debe estar previamente aprobado por el líder de configuración.
- Cuando se solicite almacenamiento no estructurado, debe estar previamente justificado y aprobado por el jefe o coordinador del área.
- Tendrán acceso al servicio de almacenamiento estructurado los administradores de base de datos y aplicaciones.
- Tendrán acceso al servicio de almacenamiento no estructurado los usuarios que requieran cuotas de almacenamiento para albergar la información institucional.

3.2 Backup.

3.2.1 Objetivo.
Prestar el servicio de administración de la infraestructura de Backup's garantizando la correcta ejecución de las copias de seguridad que permitan la recuperación de la información en caso de pérdida accidental o desastre y ejecutando todos los procedimientos necesarios para mantener disponible la plataforma.

3.2.2 Descripción.
El servicio permite que los usuarios del ICBF almacenen información institucional en un espacio asignado para tal fin. El almacenamiento se clasifica en dos tipos.

- Almacenamiento estructurado: Este tipo de almacenamiento se asigna para guardar información de bases de datos de alta transaccionalidad y aplicaciones misionales para el ICBF.
- Almacenamiento no estructurado: Este tipo de almacenamiento se asigna para guardar información institucional que no requiere alta transaccionalidad. Es decir se suministran cuotas de almacenamiento a los usuarios para que guarden su información.

3.2.3 Condiciones de Uso.

- Cuando se solicite almacenamiento estructurado para base de datos y aplicaciones debe estar previamente aprobado por el líder de configuración.
- Cuando se solicite almacenamiento no estructurado, debe estar previamente justificado y aprobado por el jefe o coordinador del área.
- Tendrán acceso al servicio de almacenamiento estructurado los administradores de base de datos y aplicaciones.
- Tendrán acceso al servicio de almacenamiento no estructurado los usuarios que requieran cuotas de almacenamiento para albergar la información institucional.

25/11/2016

Caracterizacion-Servicios_Tecnologicos.xlsx

Servicio		Código		Descripción		Objetivo		Descripción		Condiciones de Uso		Impacto		Estrategia		Riesgo		Prioridad		Estado		
3.1	Almacenamiento	3.1.1	3.1.2	3.1.3	3.1.4	3.1.5	3.1.6	3.1.7	3.1.8	3.1.9	3.1.10	3.1.11	3.1.12	3.1.13	3.1.14	3.1.15	3.1.16	3.1.17	3.1.18	3.1.19	3.1.20	3.1.21
3.2	Backup	3.2.1	3.2.2	3.2.3	3.2.4	3.2.5	3.2.6	3.2.7	3.2.8	3.2.9	3.2.10	3.2.11	3.2.12	3.2.13	3.2.14	3.2.15	3.2.16	3.2.17	3.2.18	3.2.19	3.2.20	3.2.21

Recomendaciones

Mantenga actualizado su Catálogo de Servicios de T.I, de acuerdo a como se comporte la oferta/demanda del servicio. Recuerde que el Catálogo de Servicios de T.I es su carta de navegación para la prestación de sus servicios.

Los servicios de T.I no son estáticos, estos permanecen en constante cambio y evolución, por lo tanto se debe buscar continuamente mejorar y optimizar la prestación de los servicios.

Recomendaciones

- Recuerde que el Modelo de Gestión de T.I y el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, le brindan las herramientas necesarias como guías y lineamientos, para la creación de cada uno de los instrumentos necesarios para el desempeño de su área y su estrategia de T.I. Usted puede adoptar, modificar, cambiar y reutilizar cada una de las herramientas proporcionadas.

Material y Kit de desarrollo práctico

- Presentación “¿Cómo hacer un Catálogo Servicios de T.I?”
- Plantilla de levantamiento de servicios.
- Plantilla de estructuración del documento.
- Guía del dominio de Estrategia TI:
Definición del portafolio de servicios de TI .

Gracias

<http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8158.html#modelogestion>
modelogestionti@mintic.gov.co