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

Arquitectura TI COLOMBIA

MinTIC

¿Qué es y para qué sirve?

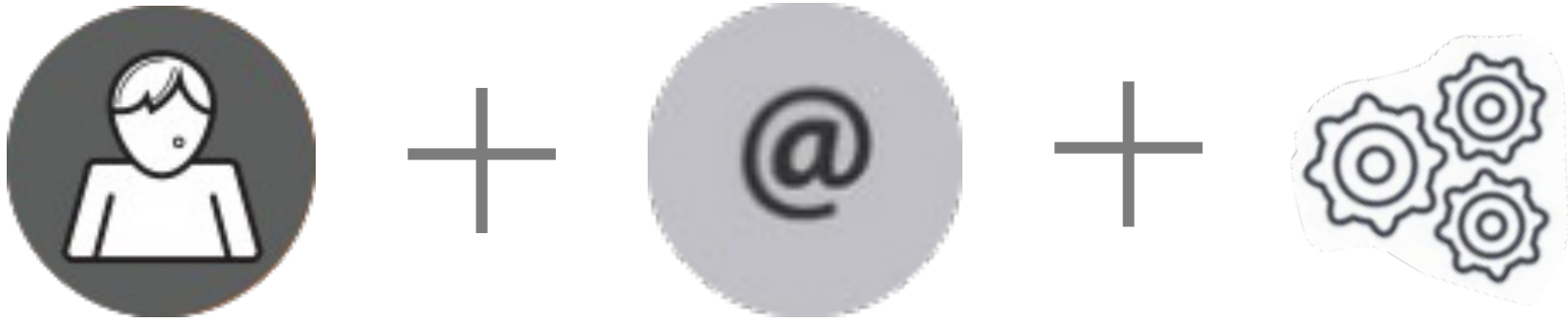
- Es la carta de navegación del área de tecnología de una organización, la cual define y delimita cuales son los servicios que actualmente se prestan, es decir, los servicios que se encuentran “operativos”.

- 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”

igned by freepik.com

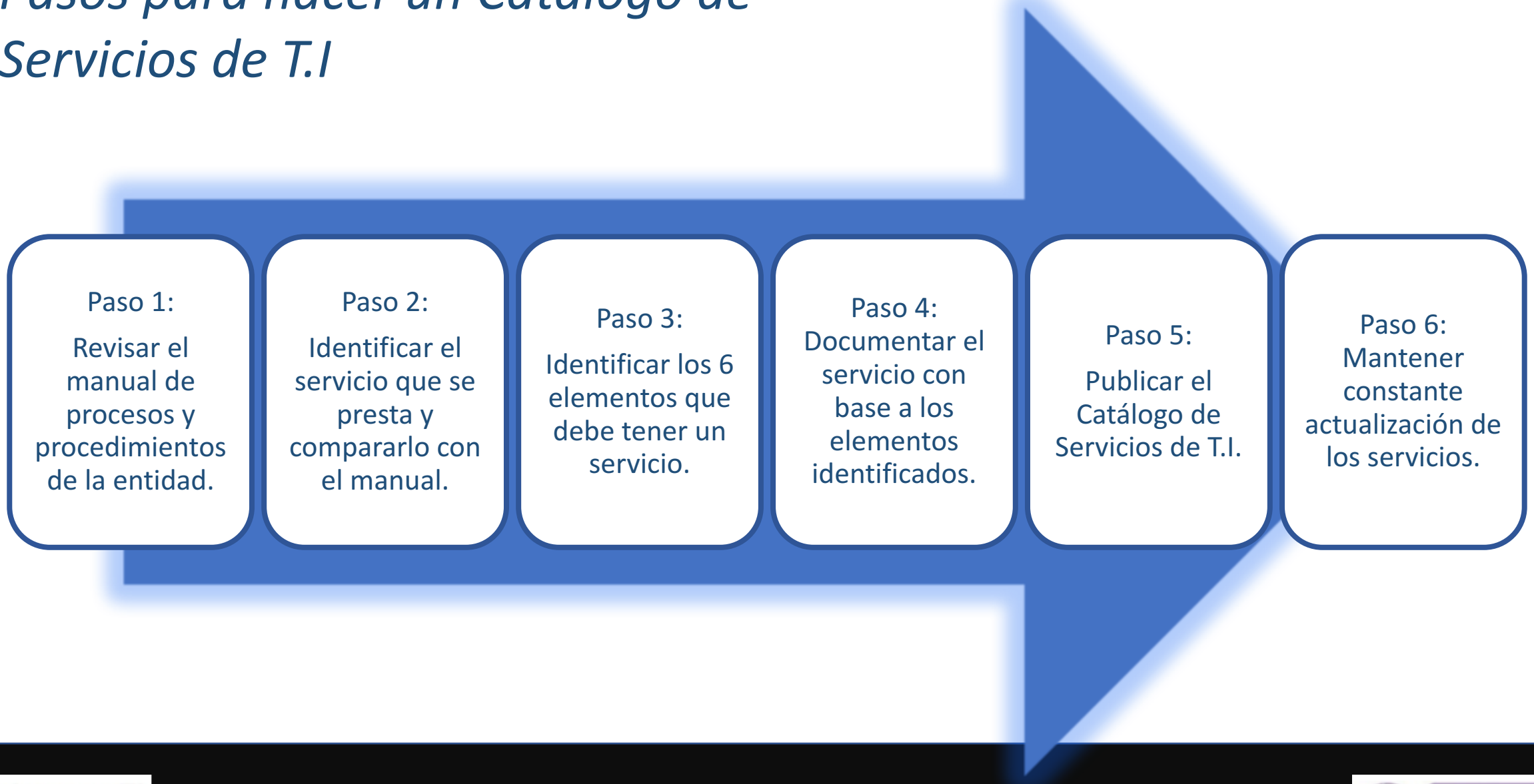
Actores presentes en un servicio



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.*

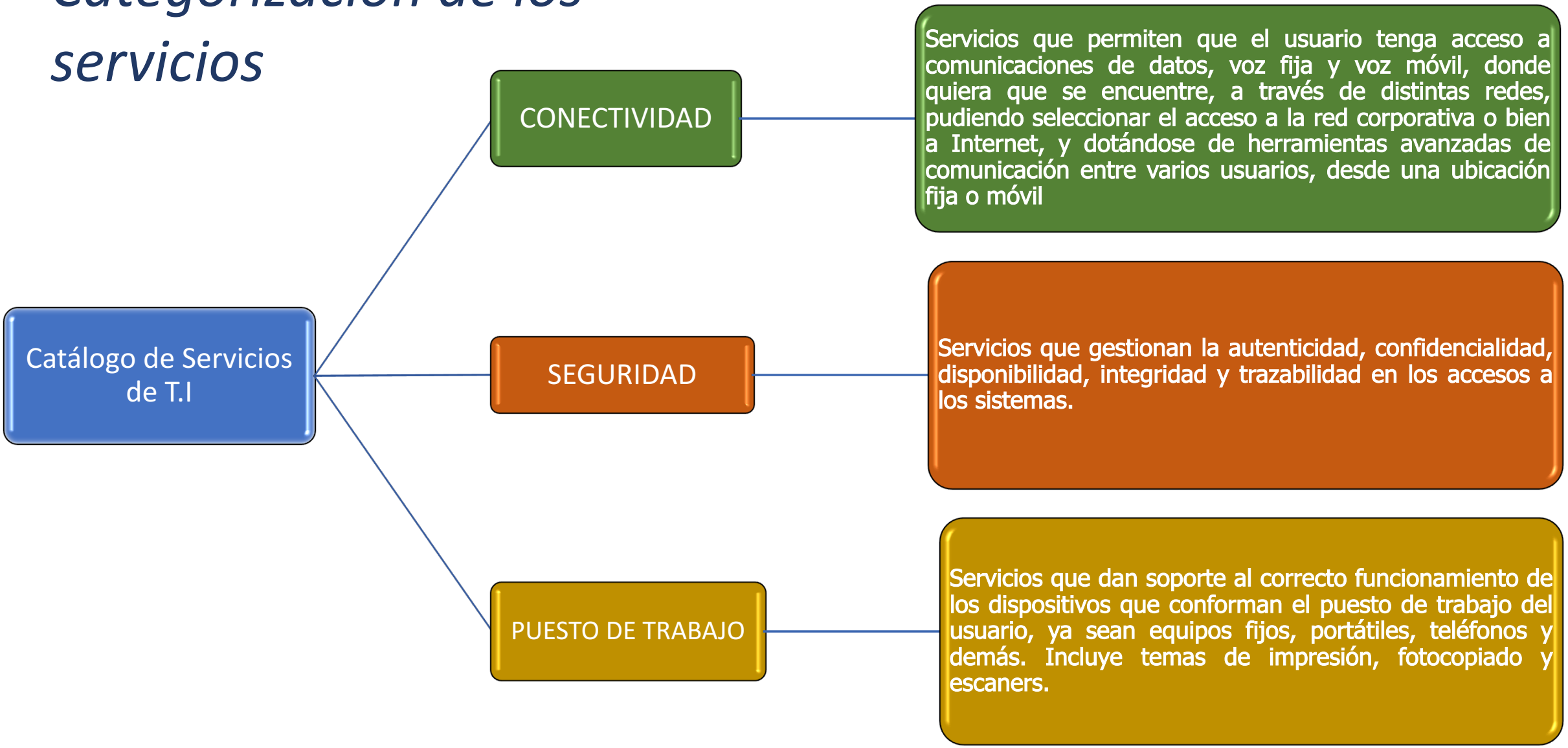
Pasos para hacer un Catálogo de Servicios de T.I



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

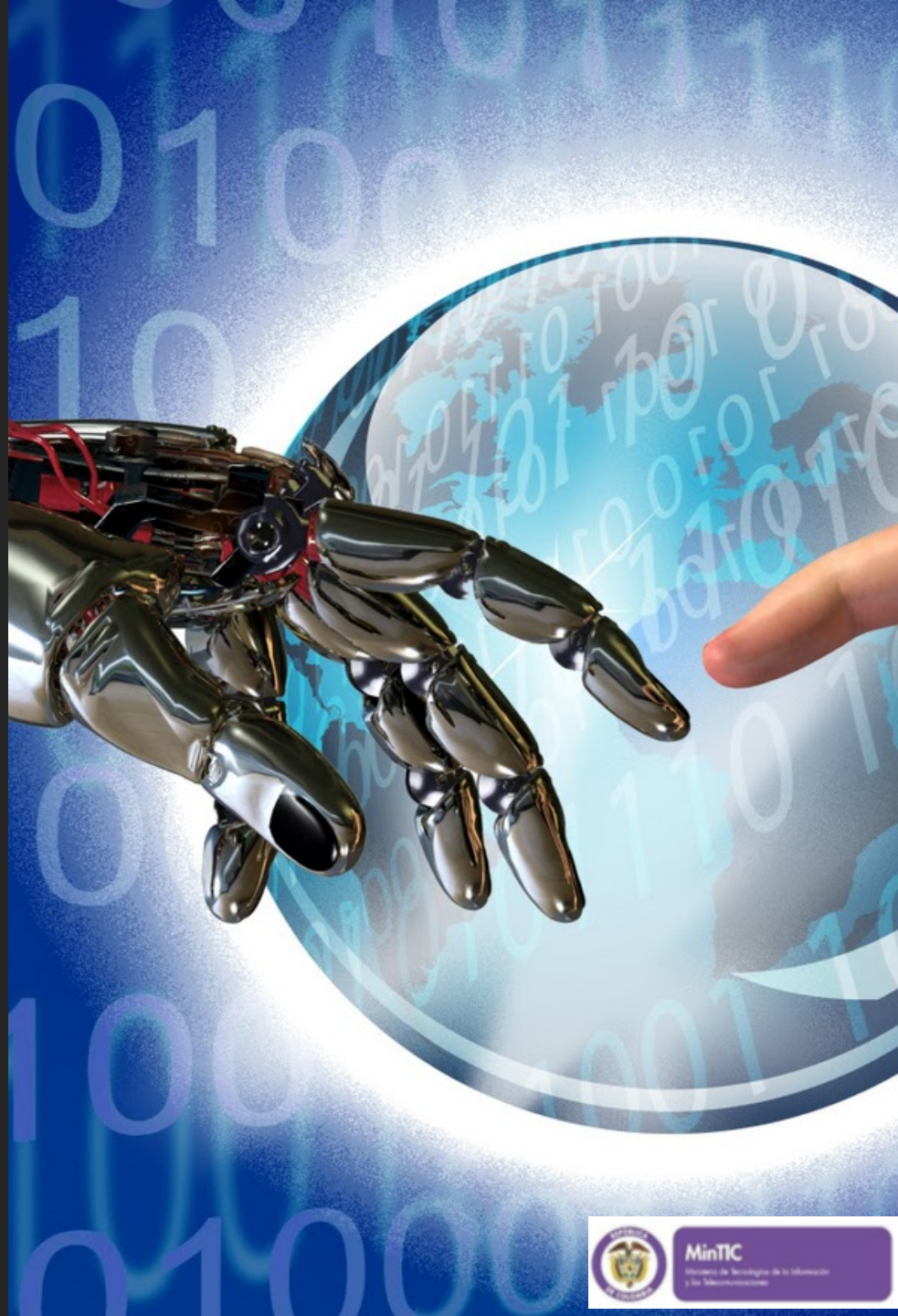
- Busca establecer para qué se requiere dicho servicio, cuál es su finalidad de cara al usuario. Como todo objetivo, debe iniciar con un verbo en infinitivo, acompañado de un contexto que le permita al usuario conocer con claridad que se pretende con el servicio.

Caracteristica 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 las 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.



Arquitectura TI COLOMBIA

MinTIC

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.

Arquitectura TI COLOMBIA

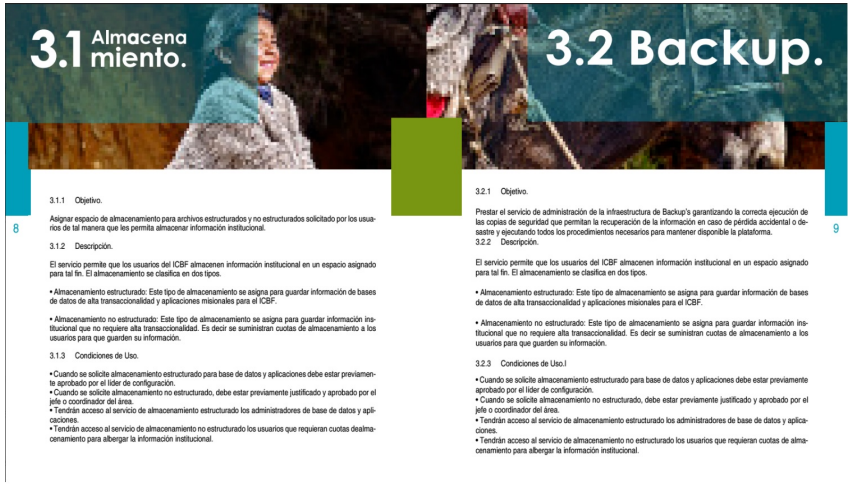
MinTIC

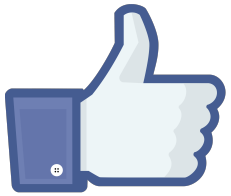
Indicador

- 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.

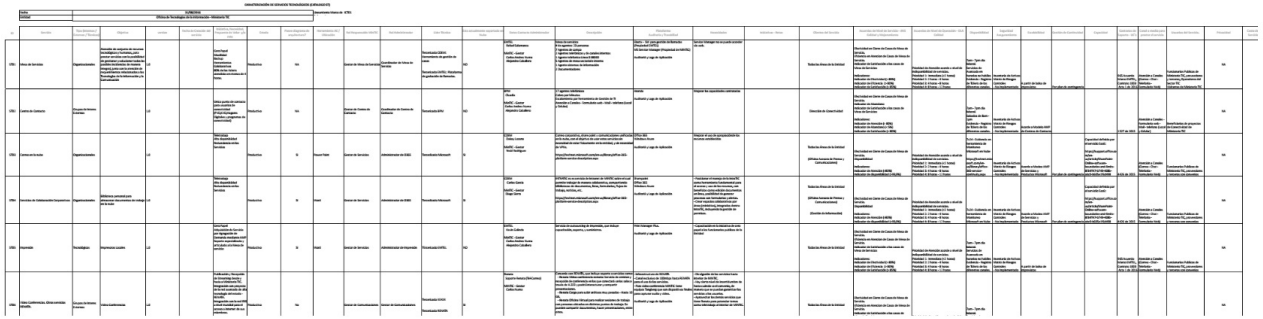
Recomendaciones

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.



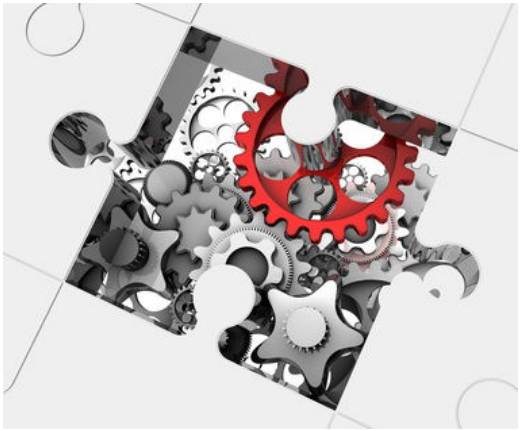


25/11/2016 Caracterizacion-Servicios_Tecnologicos.xlsx



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.

Arquitectura TI COLOMBIA

MinTIC

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 .

Arquitectura TI COLOMBIA

Arquitectura TI COLOMBIA

MinTIC

Gracias

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

modelogestionti@mintic.gov.co