

**Universidad de
los Andes**

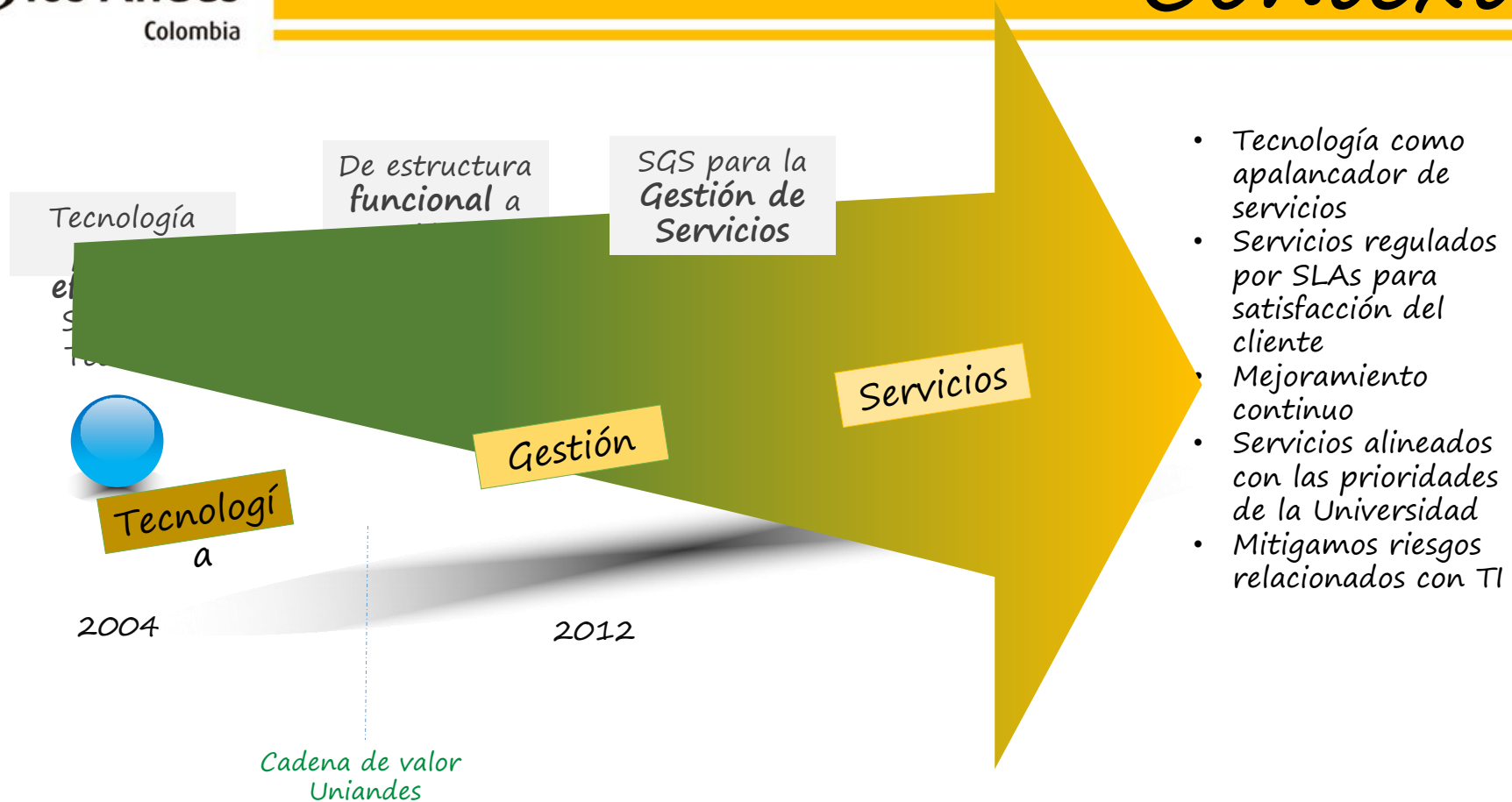
Colombia

Lecciones aprendidas en la implementación de la gestión de servicios en DSIT- Universidad de los Andes





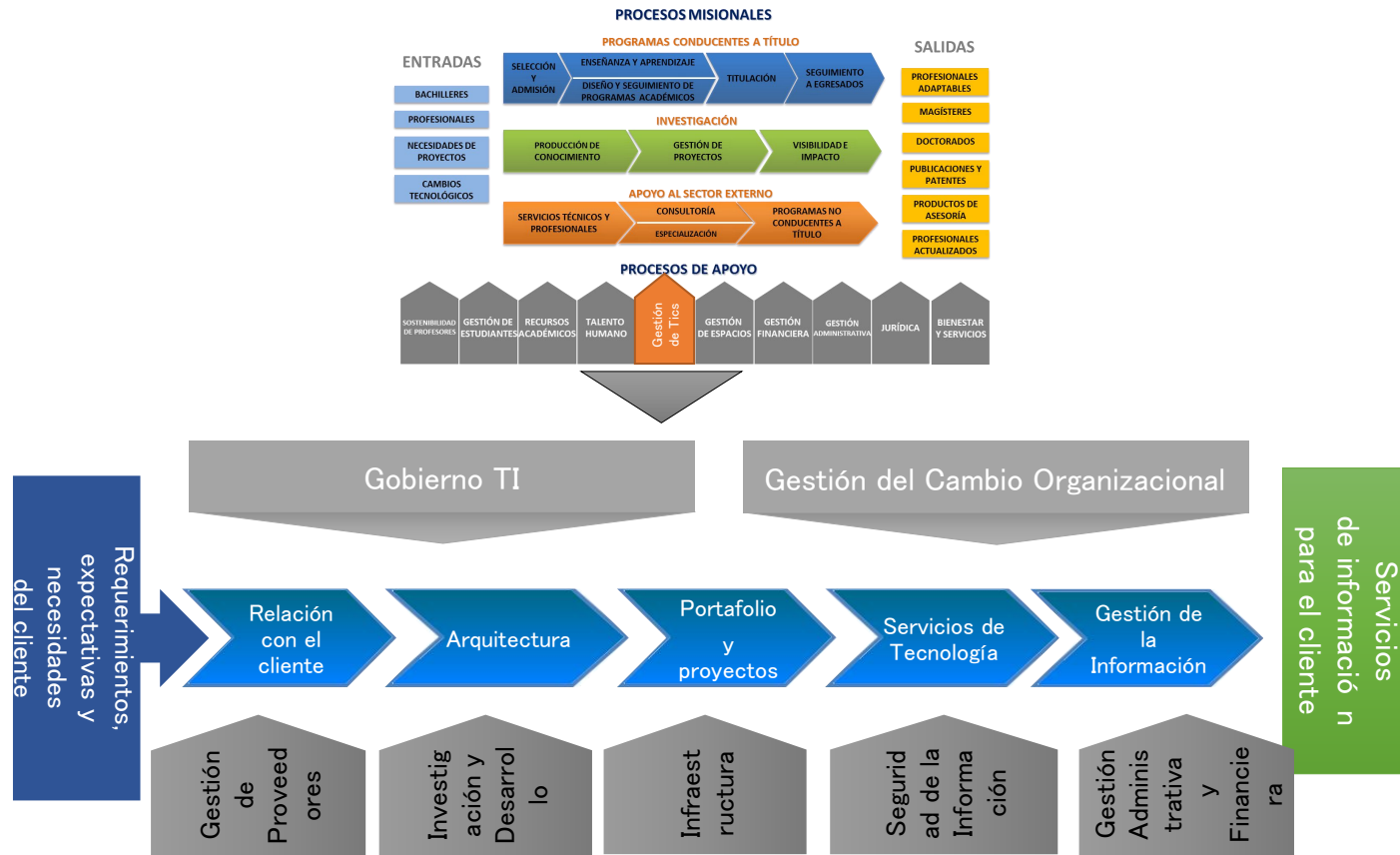
Contexto



Cadena de valor Unia



Cadena de valor



Estado previo

- Brechas en conocimiento
- Capacitaciones **técnicas**, no al servicio
- Funciones por **área**
- No roles ni responsabilidades en **procesos transversales**
- Ausencia cultura **medición**
- Falencias **comunicación** interna

Personas



- Procesos ad hoc
- No **estándares**, ni priorización
- Ausencia de **documentación** de las operaciones
- Operación **reactiva**
- Procedimientos sin mecanismos de **control**
- Ausencia matrices RACI

Procesos

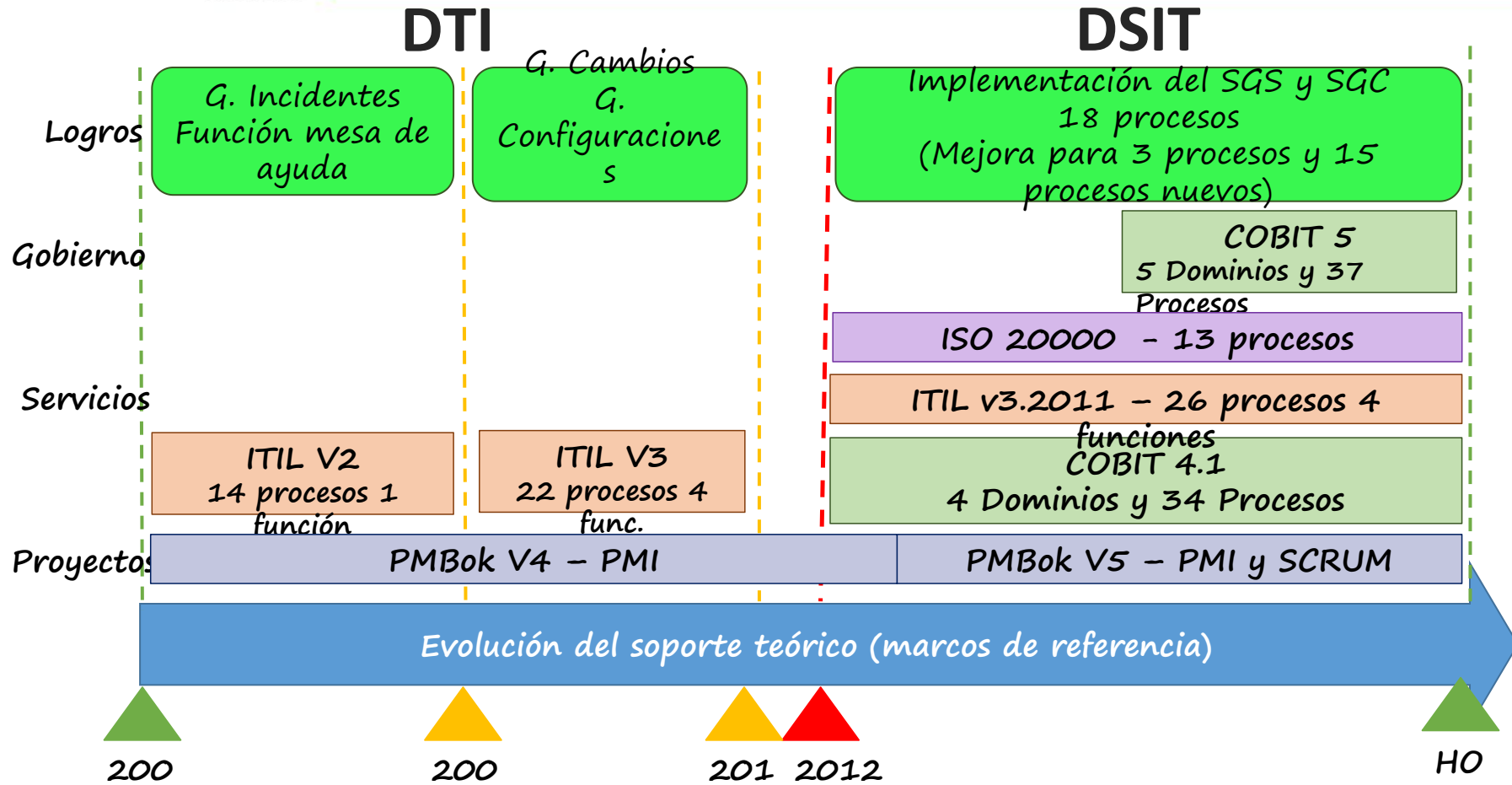


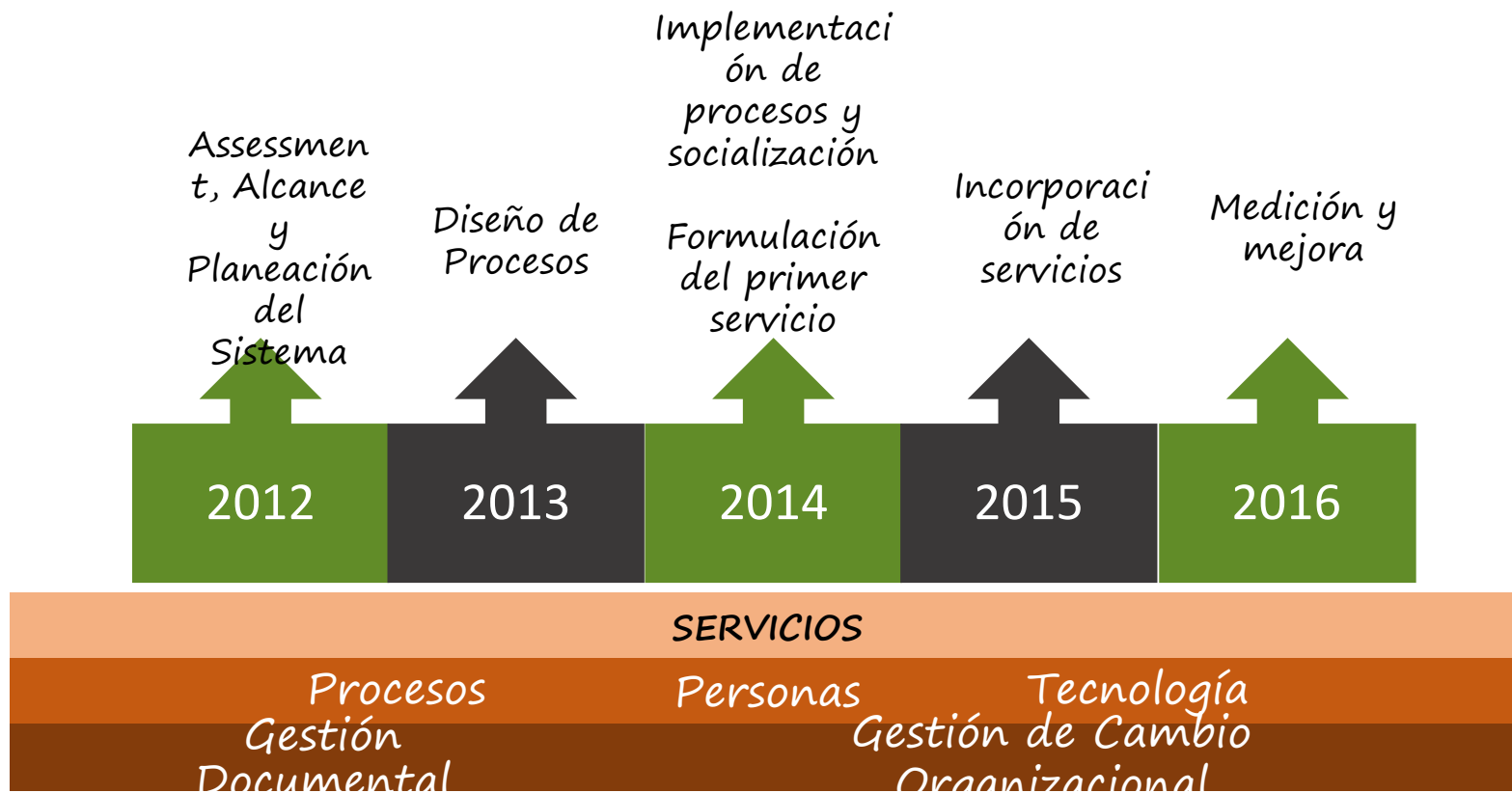
- Escaso apoyo tecnológico para la gestión
- Procesos ejecutados manualmente
- No herramientas de proyección de recursos tecnológicos

Tecnología



Marcos de trabajo









Gestión de las TIC

Gestión Estratégica y Gobierno de TI

Formulación Estratégica de TI

Gestión del portafolio de TI

Gestión de la AE

Gestión de Innovación y del conocimiento

Gobierno de TI

Gestión de Servicios de TI

Definición Estratégica del Servicio

- Gestión de la demanda
- Gestión de relación con el cliente
- Gestión de Portafolio y Catálogo de servicios

Implementación del Servicio

- Gestión niveles de servicios
- Diseño y Modificación de servicios
- Seguridad de la información
- Gestión de la capacidad
- Gestión de Disponibilidad y continuidad
- Gestión de proyectos de TI

Operación del Servicio

- Gestión de puesta en servicio
- Gestión de la configuración
- Gestión de incidentes y solicitudes de servicio
- Gestión de cambios
- Gestión de problemas
- Gestión de eventos

Aseguramiento y gestión de la calidad de productos y servicios

Soporte a la operación y mejora continua

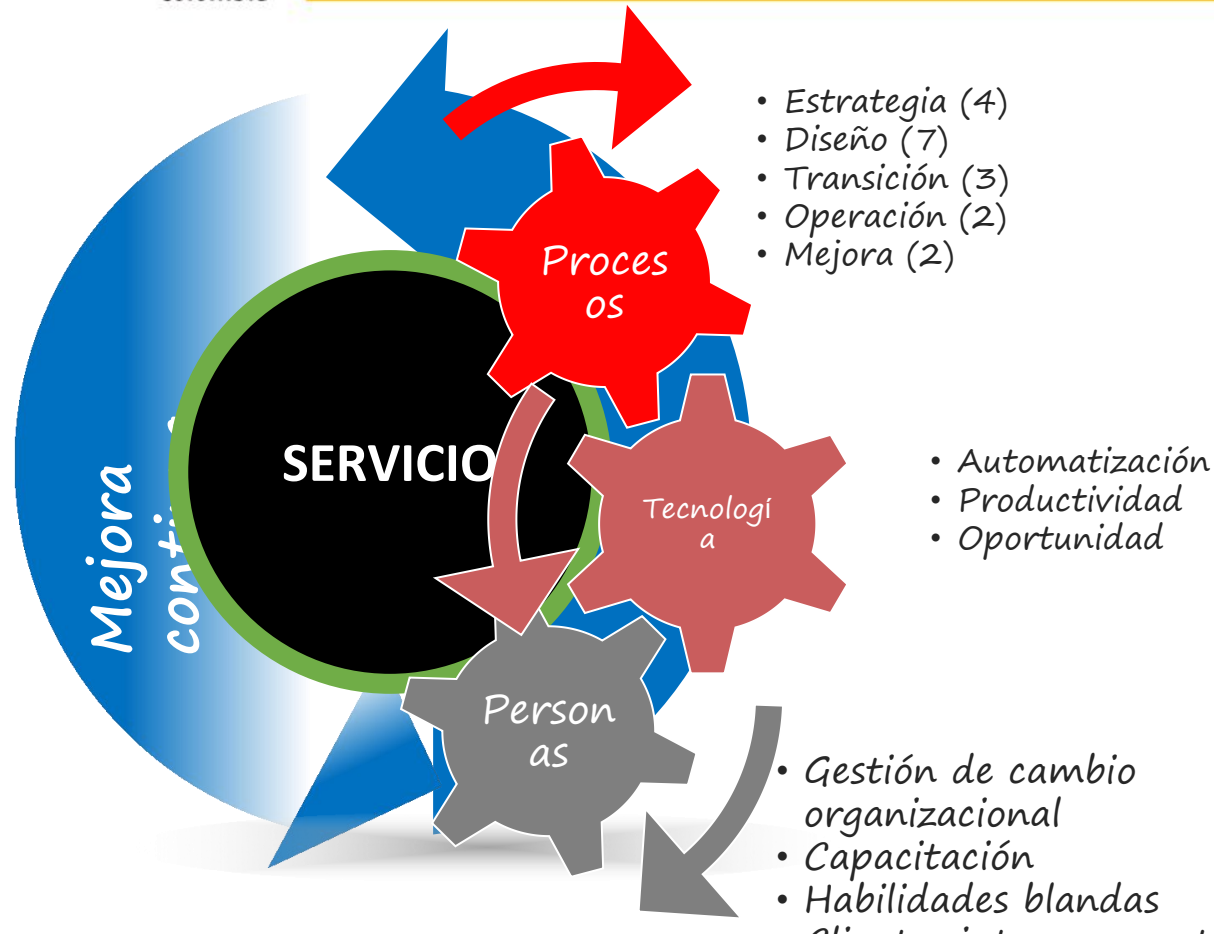
Gestión Administrativa y Financiera

- Gestión financiera
- Gestión de proveedores
- Gestión Administrativa

Mejora continua y control interno

- Análisis Comparativo (Benchmarking)
- Monitoreo del desempeño de P&S TI
- Gestión de documentos y registros

Sistema de gestión del se



¿Qué hemos logrado

- **Estructura** ajustada
- Orientados al **SERVICIO**
- Mejor clima laboral
- Mejor **comunicación** interna
- Gente más **motivada** y con reconocimiento
- Dedicación a **entender las necesidades**
- Capacitados para ser más productivos

Personas



- **Forma de trabajar** clara para todos
- **Medición** para mejorar
- **Procesos definidos**
- **Documentación** formal estable
- **Roles** y responsabilidades
- Políticas
- Cerrar las brechas
- Apego a las mejores

Procesos



- Amplia **cobertura** de TEM (estaciones).
- **Explotación** de SOLMAN (gestión de aplicativos)
- Reimplementación de CA (SMS)
- Implementación de **MEGA** (documentación de arquitectura y procesos)
- Habilitación de **Sharepoint** como repositorio documental

Tecnología



¿Hacia dónde vamos?

- Incremento del **conocimiento del negocio.**
- **Capacitación especializada**
- **Experiencia laboral** que se extiende más allá de las actividades base.
- Orientación y compromiso con la **mejora continua.**

Personas



- Lograr eficiencia a través de la **automatización de procesos**
- **Mejorar la capacidad de los procesos implementados** mediante el cierre de brechas
- Complementar el sistema con procesos de **gobierno, riesgos e innovación.**
- Aseguramiento del sistema mediante **revisiones sistemáticas y periódicas** de los procesos que lo componen.

Procesos



- **Monitoreo de servicios** para acción proactiva, alertas tempranas
- Análisis de **tendencias y proyecciones**
- **Automatización** de la operación
- **Reportes** de gestión y gobierno publicados y en línea

Tecnología







Universidad de
los Andes
Colombia

Preguntas



Gracias!!