

El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

G.ES.04 Guía del dominio de estrategia: Definición del portafolio de servicios de TI

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**Viceministerio de Economía Digital****Dirección de Gobierno Digital****Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI****Equipo de trabajo**

Sylvia Cristina Constaín Rengifo – Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

María Isabel Agudelo - Viceministra de Economía Digital (e)

Claudia Patricia Pico Quintero – Directora de Gobierno Digital

Leydi Viviana Cristancho Cruz – Subdirectora de Estándares y Arquitectura TI

Martin Antonio Orjuela Velasco – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Nicolás Sánchez Barrera – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Gamaliel Andrés Silva Ortiz – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Anyelina Lalage Cáceres Reyes – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Daniel Castillo Bernal – Equipo de la Subdirección de Estándares y Arquitectura de TI

Versión	Observaciones
Versión 1.0 Abril 14 de 2015	Guía técnica
Versión 1.1 11 de julio de 2017	Ajustes menores sobre el documento
Versión 1.2 Octubre de 2019	Actualización Gobierno Digital

Comentarios, sugerencias o correcciones pueden ser enviadas al correo electrónico:
gobiernodigital@mintic.gov.co

Construcción del PETI – Planeación para la Transformación Digital



Este documento de la Dirección de Gobierno Digital se encuentra bajo una [Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Versión 1.0

María Isabel Mejía Jaramillo - Viceministra de Tecnologías y Sistemas de la Información

Jorge Fernando Lobo Bejarano - Director de Estándares y Arquitectura de TI

Asesores del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Claudia Milena Rodríguez Álvarez

Lina Marcela Morales

Asesores de la Corporación Colombia Digital

Javier Orlando Torres Páez

Deicy Alexandra Parra Chaux

Diego Antonio Campos Cáceres

Jorge Alberto Villalobos Salcedo

Diana Piedad Gómez Castaño

Javier Alexander Mayorga Melo

Jaime Leonardo Bernal Pulido

Hermes Camilo Cubaque Barrera

Leydi Viviana Cristancho Cruz

Medios Digitales

María Astrid Toscano Villán

Ricardo Rojas Ortíz

Jhon Henry Munevar Jiménez

UT Everis Tecnom

Alberto Pizarro Carrasco

Gerardo Antonio Moreno

Martha Lucía Parra

Martha Patricia Naranjo Becerra

David Fernando de la Peña Santana

Lucio Augusto Molina Focazzio

Silvia María Fernández Coello

Karin Xiomara Marroquín

Maribel Ariza Rojas
Ramiro Andrés Delvasto
Diego Ordóñez
Édgar Esquiaqui
Ricardo Abad Chacón Ibarra
Juliana Botero Iragorri
Juan Pablo Sequera España

Versión 1.1

Carlos Arturo Merchán Herrera - Asesor del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
1 INTRODUCCIÓN	8
2 OBJETIVOS DE LA GUÍA	10
3 ALCANCE DE LA GUÍA	11
4 LINEAMIENTOS ASOCIADOS	12
5 DESCRIPCIÓN	13
5.1 ¿QUÉ ES UN PORTAFOLIO DE TI?	13
5.2 ¿QUÉ ACCIONES DEBE SEGUIR UNA ENTIDAD PARA DEFINIR Y ACTUALIZAR SU PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TI?	15
5.2.1 Paso 1: Identificar nuevos o mejores servicios de TI	16
5.2.2 Paso 2: Determinar viabilidad técnica y económica de los nuevos/mejores servicios de TI	18
5.2.3 Paso 3: Diseñar nuevos servicios de ti o mejorar los existentes	19
5.2.4 Paso 4: Construir nuevos o mejores servicios	21
5.2.5 Paso 5: Lanzar nuevos o mejores servicios de ti.	23
5.2.6 Paso 6: Gestionar y monitorear el portafolio de servicios de ti	25
5.2.7 Paso 7: Gestionar la estrategia de uso y apropiación del portafolio de servicios de ti	26
5.2.8 Paso 8: Lista de chequeo para definir nuevos o mejores servicios de ti	28



LISTA DE TABLAS

PÁG.

Tabla 1. Cuestionario de preguntas para identificar nuevos y mejores servicios de TI.....	32
--	----

LISTA DE IMÁGENES

PÁG.

Ilustración 1. Relación entre portafolio y catálogo de servicios de TI.....	14
Ilustración 2. Pasos para diseñar y actualizar el portafolio de servicios de TI.	16

1 INTRODUCCIÓN

Este documento es una guía para lograr la adopción de los elementos del dominio de información, que componen el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI de Colombia: lineamientos, elementos, roles, mejores prácticas, estándares de industria, herramientas, entre otros.

Estrategia de TI es uno de los dominios del marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI. Este dominio permite definir: el diseño de los servicios de información, la gestión del ciclo de vida del dato, el análisis de información y el desarrollo de capacidades para el uso estratégico de la misma.

La guía busca orientar a la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces, durante la implementación del dominio de Estrategia de TI.

Se explicarán mecanismos para lograr de una forma ordenada, estructurada, eficiente y segura, que la información responda a las necesidades y objetivos estratégicos de la organización; minimizando los riesgos relacionados con calidad, costos, tiempo y alcance; y aumentando la satisfacción de los distintos usuarios de la misma.

Para la implementación de este ámbito y en general de todo el marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI, se ha identificado como buena práctica iniciar con proyectos pequeños que ataquen las necesidades de negocio más importantes, con el fin de lograr victorias tempranas que fortalezcan la confianza y el compromiso de la dirección en la estrategia de gestión de la información definida.

A continuación, se presentan los objetivos y alcance de la guía, así mismo se identifican los lineamientos del Marco de Referencia de AE para la gestión de TI, del dominio de Estrategia de TI, que apoyan la misma.



2 OBJETIVOS DE LA GUÍA

- Estandarizar el conjunto de pasos o acciones que deben seguir las entidades, en el momento de definir y gestionar su portafolio de servicios de TI.
- Proveer a las entidades recomendaciones para estructurar su portafolio de servicios de TI.
- Brindar información que permita a la entidad diferenciar la gestión de portafolio de TI de la gestión del catálogo de servicios de TI.
- Facilitar la implementación de los lineamientos del Marco de Referencia de AE para la Gestión de TI, relacionados con el portafolio de servicios de TI.



3 ALCANCE DE LA GUÍA

Con base en lo anotado, el alcance de esta guía está definido por los siguientes entregables:

- Pasos a seguir para definir y actualizar el portafolio de servicios de TI: con el fin de facilitar el diseño y la actualización del portafolio de servicios de TI, se provee la cadena de procesos sugerida, la cual está estructurada con base en mejores prácticas de gestión de servicios de TI.
- Estructura sugerida del contenido del portafolio de servicios de TI: con el fin de facilitar a la entidad la estructuración del contenido del portafolio de servicios de TI.
- Lista de chequeo de temas relevantes que deben ser considerados por la entidad para definir nuevos o mejores servicios de TI: con el fin de facilitar la identificación de mejoras en el portafolio de servicios de TI.

4 LINEAMIENTOS ASOCIADOS

Los siguientes lineamientos del dominio Estrategia de TI del Marco de Referencia de AE para la Gestión de TI, son apoyados de manera directa por la guía, al momento de ser implementados en la institución:

- Catálogo de servicios de TI (LI.ES.11).

5 DESCRIPCIÓN

En esta sección se presentan las actividades que las entidades deben desarrollar para diseñar y actualizar el portafolio de servicios de TI, también se incluye un contenido sugerido para documentar el portafolio y una lista de chequeo con preguntas orientadoras para definir nuevos o mejores servicios de TI.

El proceso de definición y actualización del portafolio de servicios de TI empieza cuando se detecta una oportunidad de servicio de TI y termina cuando éste es puesto a disposición de los usuarios; no obstante se recomienda que el inicio del proceso parta de las actividades de planeación estratégica de TI, dado que éstas incluyen la definición del portafolio de servicios de TI. Dicho portafolio debe ser revisado y actualizado para que la entidad pueda controlar el cumplimiento de la Estrategia de TI, relacionada con servicios de TI.

Las actividades relacionadas con la gestión del cambio son actividades que van paralelas al proceso de desarrollo de servicios de TI y deben estar alineadas con los procesos de la entidad que tienen como objetivo velar por el Uso y Apropiación de todas las iniciativas o proyectos de TI.

5.1 ¿QUÉ ES UN PORTAFOLIO DE TI?

El portafolio de servicios de TI se constituye en una de las principales herramientas de la gestión estratégica de TI. Por medio de éste se da a conocer el conjunto de servicios que de TI ofrece a la entidad. De otra parte, los servicios de TI deben responder a los objetivos institucionales y a los avances tecnológicos de la industria de TI.

Por lo anterior, la gestión del portafolio deberá responder al ciclo de vida del servicio de TI, que se caracteriza por ser continuo y estar alineado a la planeación estratégica de TI y esta a su vez con el ciclo de desarrollo y evaluación continua de la AE de la entidad. También, debe tener la suficiente flexibilidad, permitiendo la incorporación rápida y dinámica de las necesidades cambiantes del negocio, esto se logra mediante la gestión de cambios al portafolio de TI [5].

Por otra parte, es necesario diferenciar que el catálogo de servicios de TI es otra herramienta de gestión de TI que sólo contiene los servicios que están vigentes y que se están prestando, mientras que en el portafolio de servicios de TI se manejan los servicios planeados, los que están en construcción, los que están en operación y los que han sido eliminados del portafolio; lo cual permite llevar la trazabilidad de los cambios realizados a los servicios.

En la siguiente figura se ilustra el concepto de portafolio de servicios de TI:

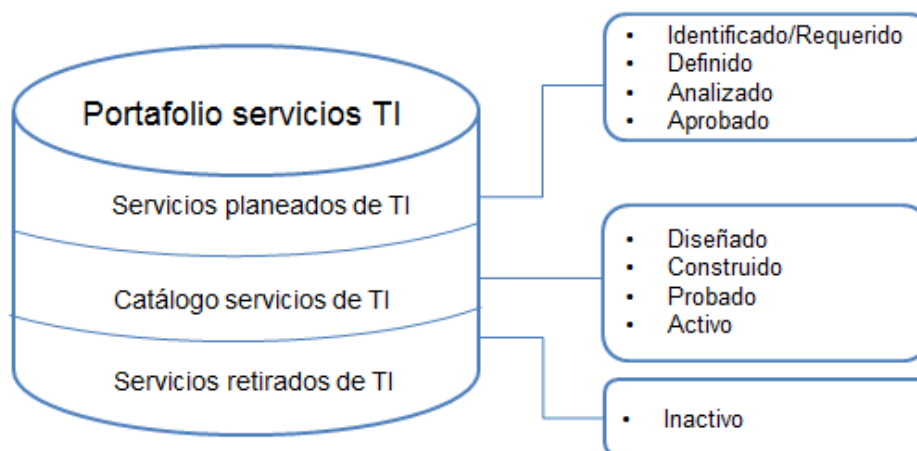


Ilustración 1. Relación entre portafolio y catálogo de servicios de TI

Fuente. Elaboración propia

El catálogo de servicios. Es un subconjunto del portafolio de servicios de TI que incluye los servicios de TI activos es decir que están en la fase “operación del servicio de TI” y que son visibles para el cliente. El catálogo de servicios es un insumo importante para la Estrategia de TI, porque representa las capacidades actuales de TI.

Los servicios planeados. También es un subconjunto del portafolio de servicios de TI, que incluye los servicios en proceso de desarrollo.

Los servicios retirados. Como su nombre lo indica, agrupa los servicios que ya no se prestan y por lo tanto están identificados en el portafolio como servicios inactivos.

5.2 ¿QUÉ ACCIONES DEBE SEGUIR UNA ENTIDAD PARA DEFINIR Y ACTUALIZAR SU PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TI?

Con el fin de desarrollar y actualizar el portafolio de servicios de TI en la entidad, se considera como mínimo surtir los siguientes pasos:

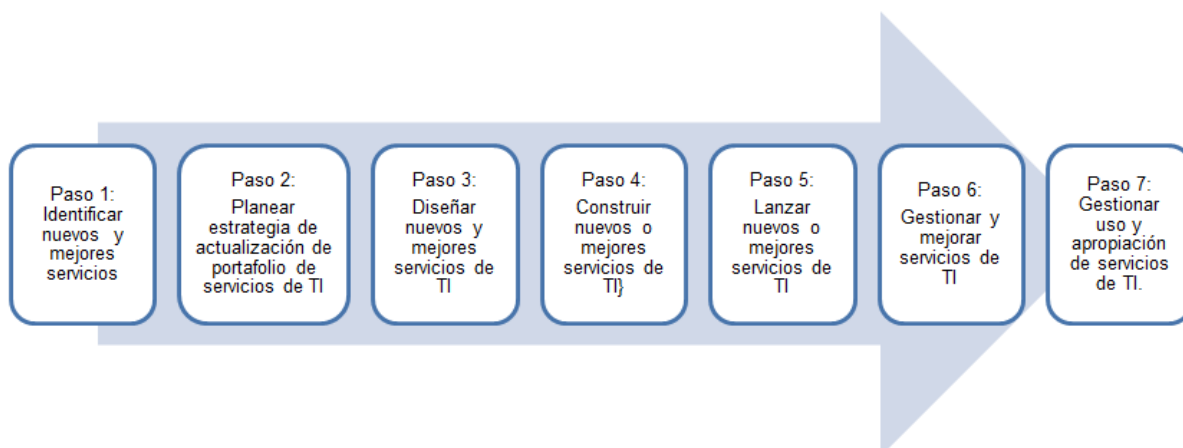


Ilustración 2. Pasos para diseñar y actualizar el portafolio de servicios de TI.

5.2.1 Paso 1: Identificar nuevos o mejores servicios de TI

La información detallada de los roles y sus funciones, se encuentran en la definición de roles del dominio estrategia de TI.

Objetivo del paso:

Identificar oportunidades de nuevos servicios de TI o mejoras sobre los mismos.

Entradas:

- Dominios y lineamientos del Marco de Referencia de AE para la Gestión de TI.
- Mejores prácticas como COBIT e ITIL.
- Metas de la entidad y el sector.
- Encuestas de satisfacción de los servicios de TI y/o la entidad.

Salidas:

- Presentación reunión de inicio (Kickoff), definir estrategia de actualización del portafolio de servicios de TI.
- Lista preliminar de nuevos o mejoras de servicios de TI.

Actividades:

1. Identificar oportunidades de desarrollo de nuevos o mejores servicios de TI.
2. Analizar quiénes son los usuarios de los servicios de TI, cuáles son sus necesidades, requerimientos y expectativas, y cómo responder a sus necesidades de TI de manera alineada con las metas de la entidad.
3. Analizar satisfacción de usuarios de los servicios actuales de TI para identificar oportunidades de mejora.
4. Una vez identificadas las necesidades y oportunidades definidas en las tres primeras actividades, realizar una lista de servicios y asignarles un nombre que sea entendible fácilmente.
5. Definir el objetivo del servicio con base en el (los) punto(s) de vista de las necesidades del(los) usuario(s) objetivo (beneficio, utilidad).
6. Establecer las características únicas del servicio que lo diferencian de otros prestados por la entidad y/u otras entidades del mismo u otro sector.
7. Definir la forma de agrupar el servicio con otros puede ser por su homogeneidad y su grado de complementariedad en el portafolio de servicios de TI.
8. Priorizar y clasificar los servicios identificados o las oportunidades de mejora en iniciativas de corto y mediano plazo.

9. Identificar otros servicios relacionados, como la instalación del producto/servicio, el mantenimiento y la garantía de los servicios de TI.

5.2.2 Paso 2: Determinar viabilidad técnica y económica de los nuevos/mejores servicios de TI

Objetivo del paso:

Determinar la viabilidad técnica y económica de los nuevos servicios de TI o mejoras identificadas en el paso 1, y definir la estrategia de actualización del portafolio de servicios de TI.

Entradas:

- Lista preliminar de nuevos servicios de TI y/o mejoras de servicios de TI existentes.

Salidas:

- Listado final de nuevos servicios de TI y/o mejoras, y/o retiro.
- Análisis de viabilidad técnica y económica de los nuevos servicios de TI o las mejoras propuestas en la lista preliminar.
- Estrategia de actualización del portafolio de servicios de TI.

Actividades:

1. Determinar la viabilidad técnica y económica de las oportunidades de desarrollo de nuevos o mejoras a los servicios de TI, que se encuentran en la lista de nuevos servicios de TI y/o mejoras de servicios de TI existentes:
 - Estudiar las características del servicio, proceso de prestación, aspectos tecnológicos, materias primas y capacidades requeridas para la prestación del servicio de TI.
 - Prever aspectos de adopción e implementación, similitud a otros servicios prestados por otras entidades, costo de prestar el servicio, calidad esperada y riesgos.
 - Evaluar la inversión inicial y los costos de operación que se requieran para prestar el servicio de TI vs. el presupuesto que se posee.
 - Evaluar las capacidades de infraestructura técnica y de talento humano requeridas para prestar el servicio de TI. Realizar informe de viabilidad técnica y económica de los nuevos servicios y/o mejoras de TI.
2. Actualizar el portafolio de servicios de TI con los servicios registrados en la lista final de nuevos servicios de TI y/o mejoras y/o retiros.

5.2.3 Paso 3: Diseñar nuevos servicios de TI o mejorar los existentes

Objetivo del paso:

Definir y documentar las especificaciones de nuevos servicios de TI o las mejoras sobre éstos.

Entradas:

Estrategia de actualización del portafolio de servicios de TI.

Salidas:

Portafolio de servicios de TI actualizado con las especificaciones de nuevos o mejores servicios de TI que incluye los ANS.

Actividades:

1. Documentar las especificaciones del servicio de TI, para lo cual se debe tener en cuenta:

- El nombre del servicio debe ser entendible para el usuario.
- Los servicios se pueden agrupar por familias. Por ejemplo: gestión de sistemas de información, incluye los siguientes servicios: diseño del sistema, mantenimiento del sistema, pruebas del sistema, entrenamiento.
- Cada servicio debe estar documentado mediante una ficha técnica que considere la siguiente información:
 - Nombre del servicio de TI.
 - Familia de servicios TI a la que pertenece.
 - Fecha expedición del servicio de TI.
 - Versión del servicio de TI.
 - Descripción del servicio de TI. Esta descripción debe realizarse en términos de su contribución para el logro de las metas institucionales de la entidad.
 - Propuesta de valor del servicio de TI.
 - Usuario objetivo del servicio de TI.
 - Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario.
 - Características técnicas del servicio de TI.

- Beneficios para el usuario (fiabilidad, seguridad, ahorro, flexibilidad, entre otros).
- Costos del servicio de TI. Esta información la puede conocer el usuario, sólo cuando el servicio de TI esté registrado en el catálogo correspondiente como activo.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte.
- Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) internos a la Unidad de Gestión de TI, con y áreas de la entidad, y con proveedores, que participan en el ciclo de vida del servicio.
- Documentación técnica y de usuario del servicio.
- Estado del servicio que puede ser: identificado / requerido, definido, analizado, aprobado, diseñado, construido, probado, activo, a inactivar, inactivo (retirado).

Nota: se adjunta ficha de especificación del servicio como anexo.

2. Aprobar especificaciones de usuario final, técnicas y de sistemas del nuevo o mejor servicio de TI.
3. Actualizar el portafolio de servicios de TI.

5.2.4 Paso 4: Construir nuevos o mejores servicios

Objetivo del paso:

Desarrollar, probar y poner en ambiente de preproducción; las especificaciones de los nuevos o mejores servicios de TI. Igualmente actualizar los sistemas de gestión y monitoreo de servicios de TI de la entidad.

Entradas:

Especificaciones de nuevos o mejoras a los servicios de TI.

Salidas:

- Portafolio de servicios de TI actualizado con nuevos o mejores a servicios de TI.
- Planes de pruebas de nuevos o mejores servicios de TI.
- Resultados de pruebas de nuevos o mejores servicios de TI.
- Sistemas de gestión y monitoreo de servicios de TI, actualizados con nuevos o mejores servicios lanzados.
- Listado de planes de comunicación y capacitación de nuevos o mejores servicios de TI.

Actividades:

1. Construir el nuevo o mejor servicio de TI:
 - Elaborar el plan de construcción detallado.
 - Participar en la construir el servicio según las especificaciones generadas en el paso anterior.
 - Actualizar los sistemas de gestión y monitoreo de servicios TI de la entidad.
 - Poner en ambiente de preproducción y probar los nuevos o mejores servicios de TI.
 - Documentar manuales de usuario final del nuevo o mejor servicio de TI.

- Identificar los planes de capacitación y/o comunicación incorporar o retirar el servicio.
2. Probar el nuevo o mejor servicio de TI.
- Elaborar planes de prueba del nuevo o mejor servicio de TI.
 - Participar en las pruebas del servicio.
 - Aprobar, para ser lanzado, el nuevo o mejor servicio de TI.
 - Actualizar el estado del servicio en el portafolio de servicios de TI.

5.2.5 Paso 5: Lanzar nuevos o mejores servicios de ti.

Objetivo del paso:

Divulgar los nuevos servicios de TI o mejoras a éstos, y capacitar a los usuarios de los mismos.

Entradas:

- Portafolio de servicios de TI, actualizado con nuevos o mejores servicios de TI.
- Sistemas de información y servicios tecnológicos o nuevas funcionalidades que soportan el nuevo servicio de TI o la mejora de un servicio.
- Estrategia de Uso y Apropiación de la Unidad Digital.

Salidas:

- Listado de planes de comunicación y capacitación de nuevos o mejores servicios de TI.

- Indicadores de seguimiento y evaluación de impacto de nuevos o mejores servicios de TI.
- Portafolio de servicios de TI actualizado.

Actividades:

1. Participar en la elaboración de los planes de lanzamiento y capacitación detallado de los nuevos servicios de TI o mejoras a los servicios de TI considerando las gestiones y trámites necesarios (legales, administrativos, con entidades del estado colombiano, con la academia y la industria) tienen que realizar en primer lugar.
2. Una vez hechas todas estas formalidades hay que resolver todo lo referido a infraestructura, logística y proveedores. Además, en caso de que se vaya a contratar personal, hay que hacer la selección y decidir los tipos de contrato para hacer coincidir la contratación y el alta en la seguridad social con el inicio de la actividad.
3. Construir material promocional de nuevos o mejores servicios de TI.
4. Realizar campañas y/o eventos para dar a conocer los nuevos o mejores servicios de TI.
5. Construir material de capacitación relacionado con la incorporación, mejora o retiro del servicio.
6. Definir indicadores de seguimiento y evaluación de impacto de los nuevos o mejores productos y servicios de TI.
7. Ejecutar los planes de capacitación de los nuevos o mejores servicios de TI.

8. Aprobar el paso de operación de nuevos o mejores servicios de TI, que están en ambiente de preproducción.
9. Brindar soporte en la operación de nuevos o mejores servicios de TI.
10. Actualizar estado del servicio en el portafolio de servicio de TI.

5.2.6 Paso 6: Gestionar y monitorear el portafolio de servicios de ti

Objetivo:

Realizar seguimiento a los servicios del portafolio de servicios de TI, con el fin de que se estén prestando bajo las especificaciones técnicas, funcionales definidas en el diseño; cumplan la normatividad interna y externa; y estén entregando el valor comprometido con los usuarios del servicio. Así mismo se busca tomar decisiones para la mejora continua de los mismos.

Entradas:

- Portafolio de servicios de TI.
- Indicadores de cumplimiento de los servicios de TI definidos en el portafolio de servicios
- Planes de capacitación y comunicación de los servicios de TI.

Salidas:

- Tablero de indicadores de cumplimiento y desempeño de servicios registrados en el portafolio de servicios de TI.

- Registro de soporte de decisiones estratégicas de mejora de los servicios de TI.
- Informes de gestión de servicios de TI.
- Planes y control de cambios a los servicios de TI.

Actividades:

1. Hacer revisión y medición de los indicadores identificados para medir el desempeño de los servicios de TI.
2. Comparar mediciones y valoraciones con estadísticas o datos de mediciones de periodos anteriores.
3. Plantear alternativas de mejora continua del servicio.
4. Revisar alternativas de cambio para mejorar los servicios de TI y definir los planes y controles de cambio de las alternativas de mejora.

5.2.7 Paso 7: Gestionar la estrategia de uso y apropiación del portafolio de servicios de TI

Objetivo del paso:

Apoyar la implementación de la Estrategia de Uso y Apropiación del portafolio de servicios de TI, y velar porque esté alineada con la estrategia y el proceso de uso de apropiación institucional.

Entradas:

- Portafolio de servicios.
- Definición y formulación de indicadores de cumplimiento y desempeño de nuevos y mejores servicios de TI.

- Planes de capacitación y comunicación.
- Registro de campañas realizadas de uso y apropiación de los servicios de TI.
- Tablero de indicadores de gestión de TI vigente.
- Informes de gestión de servicios de TI.
- Planes de ejecución de los controles de cambio aprobados a los servicios del catálogo de servicios de TI.

Salidas:

- Planes de uso y apropiación actualizados.
- Material de uso y apropiación de los servicios de TI.
- Resultados de evaluación de campañas de uso y apropiación de servicios de TI.

Actividades:

1. Participar en la definición de la estrategia de divulgación y comunicación del portafolio de servicios de TI.
2. Participar en la definición de los indicadores de desempeño, cumplimiento e impacto de la promesa de valor de los servicios de TI; así como en los indicadores de efectividad de las campañas de uso y apropiación de los servicios de TI.
3. Participar la elaboración de los planes, mediante los cuales se implementa la estrategia de divulgación y comunicación, posterior medición del desempeño y cumplimiento de los servicios TI.
4. Participar en mesas de trabajo de análisis de lecciones aprendidas durante la implementación de una campaña de uso y apropiación de servicios de TI.

5.2.8 Paso 8: Lista de chequeo para definir nuevos o mejores servicios de TI

Con el fin de facilitar la identificación de mejoras del portafolio de servicios de TI, se recomienda a la entidad, una lista de preguntas que se deben hacer para recopilar la información clave, que permita a las entidades modelar nuevos o mejores servicios.

La siguiente tabla presenta una lista de chequeo organizada por las siguientes perspectivas:

- **Cliente:** este grupo de preguntas está enfocado en identificar y clasificar los usuarios y características que debe tener el servicio de TI.
- **Organizacional:** este grupo de preguntas está enfocado en brindar los elementos necesarios para facilitar el dimensionamiento de capacidades requeridas por la Entidad.
- **Despliegue:** este grupo de preguntas permite identificar variables asociadas al momento del despliegue y operación del servicio de TI.
- **Mantenimiento y Control:** este grupo de preguntas permite asegurar que durante la prestación de los servicios de TI, éstos se estén prestando como fueron diseñados y acordados con el cliente.

Cuestionario para identificar iniciativas y mejoras en los servicios de TI

Perspectiva Cliente.

Este grupo de preguntas está enfocado en identificar y clasificar los usuarios y las características que debe tener el servicio. Preguntas como las siguientes, deben ser respondidas:	
Preguntas para identificar nuevos servicios	Preguntas para identificar mejoras a un servicio
¿Cuáles son los usuarios potenciales que aprovecharían el servicio de TI?	¿El servicio es utilizado por los usuarios?
¿Cuáles son las necesidades que debe solucionar el servicio de TI?	¿Está el servicio respondiendo a las expectativas y necesidades del usuario?
¿Cuáles son los tiempos de entrega del servicio de TI?	¿El usuario considera que el servicio está siendo entregado en los tiempos acordados?
¿Qué restricciones pueden existir para la prestación del servicio de TI?	¿Se han identificado cambios (nuevas, modificaciones y eliminación) de restricciones para la prestación del servicio?
¿Cómo impacta el servicio de TI sino se presta?	¿Cuál sería la mejor forma de presentar una solución alternativa al usuario, cuando el servicio no se pueda prestar?
Perspectiva Organizacional.	
Este grupo de preguntas está enfocado en brindar los elementos necesarios para facilitar el dimensionamiento de capacidades requeridas. Preguntas como las siguientes, deben ser respondidas:	
Preguntas para identificar nuevos servicios de TI	Preguntas para identificar mejoras a un servicio de TI

¿Qué elementos de sistemas de información, servicios tecnológicos e información son necesarios para soportar al servicio de TI?	¿Los servicios de TI están siendo prestados con los elementos de información, sistemas de información y servicios tecnológicos apropiados?
¿Qué elementos y características de información y aplicaciones, deben ser utilizados para la prestación del servicio de TI?	¿Se están entregando los servicios de TI con las características de información y aplicaciones acordados?
¿Cuál es el orden de magnitud de los costos asociados a la prestación del servicio de TI?	¿Los costos incurridos en la prestación del servicio de TI son los acordados? Si es diferente, ¿cuál es el orden de magnitud de la diferencia respecto al acordado?
¿Qué tipo de conocimiento se requiere para la prestación del servicio de TI?	¿El servicio de TI está siendo prestado con personal capacitado?
¿Qué cantidad, tipo y cualidades del talento humano se requieren para la prestación del servicio de TI?	¿Es suficiente e idóneo el personal de TI para prestar los servicios de TI?
¿Cuál es la unidad de medida y/o variables que se utilizarán para evaluar la eficiencia y nivel de satisfacción de cada grupo de usuarios?, ¿cuáles son los umbrales de aceptación?	¿Se están midiendo la eficiencia y el nivel de satisfacción de los servicios de TI con las variables y/o medidas definidas y acordadas para cada grupo de usuarios? ¿Los umbrales de aceptación de las variables son adecuados?

¿Existen las capacidades humanas, financieras y técnicas para la prestación del servicio de TI?	¿Existen las capacidades humanas, financieras y técnicas para la prestación del servicio de TI?
¿Cuál será la asignación de responsabilidades de quienes participan en la prestación del servicio de TI?	¿Al realizar un análisis de cumplimiento de responsabilidades, se están cumpliendo éstas, o se requiere replantearlas en aras de mejorar el servicio?
<p>Perspectiva de Despliegue.</p> <p>Este grupo de preguntas permite identificar variables asociadas al momento del despliegue y operación del servicio de TI.</p>	
Preguntas para identificar nuevos servicios de TI	Preguntas para identificar mejoras a un servicio de TI
¿Cuál será el ciclo de vida del servicio de TI?	¿El servicio de TI se está prestando según su ciclo de vida?
¿Cuáles son los riesgos existentes durante la puesta en marcha y operación del servicio de TI?	¿Para los riesgos existentes durante la puesta en marcha y operación del servicio de TI, se tienen y se han probado los planes de mitigación de riesgos?
¿Cuáles serán los métodos de identificación, mitigación y cuantificación de los riesgos?	En relación con el servicio de TI, ¿cómo identifican riesgos y cómo se aseguran de mitigarlos?
¿Existen limitaciones en los tiempos de despliegue?	¿El despliegue del servicio de TI se ha hecho de acuerdo con las limitaciones de tiempo identificadas?, ¿qué acciones

	tomaron para cumplir con dichas limitaciones?
¿Existen dependencias con otros servicios de TI?	¿El servicio de TI tiene dependencias con otros servicios de TI?
<p>Perspectiva de Mantenimiento y Control.</p> <p>Este grupo de preguntas permite asegurar que, durante la prestación de los servicios de TI, éstos sean ejecutados como fueron diseñados y acordados con el cliente.</p>	
Preguntas para identificar nuevos servicios de TI	Preguntas para identificar mejoras a un servicio de TI
¿Cuáles son los niveles de aceptación del servicio de TI?	<p>¿Se están cumpliendo los niveles del servicio de TI?</p> <p>¿Cuáles son los tipos de solicitudes a incidentes del servicio de TI más frecuentes?</p>
¿De qué manera se realizarán los seguimientos?, ¿cuáles serán los contenidos de dicho seguimiento?	¿Se están ejecutando los procedimientos para realizar seguimiento a los niveles de servicio, así como para replantear con el usuario los niveles del servicio de TI?
¿Cómo se medirá la calidad y la satisfacción del usuario final?	¿Se está midiendo la calidad del servicio de TI y la satisfacción del usuario con éste?

Tabla 1. Cuestionario de preguntas para identificar nuevos y mejores servicios de TI

Es importante anotar, que a partir de la lista presentada, la entidad podrá generar preguntas adicionales que complementen o especifiquen algún aspecto que se desee conocer para definir nuevos o mejores servicios. Igualmente podrán generar preguntas para realizar análisis comparativos entre servicios o entre características de un mismo servicio. Algunos ejemplos son los siguientes:

- ¿Cuál es el usuario que más demanda soporte a un servicio de TI?
- ¿Qué tipo de servicio de TI es el más demandado soporte de TI?
- ¿Cuál es el servicio de TI más costoso en costos operativos?
- ¿Cuál es el número de eventos sucedidos por importancia en un servicio de TI para el usuario?
- ¿Cuál es el número y porcentaje de cada tipo de evento en un sistema de información?