



Aranda **Service Desk**

Plataforma Aranda Service Desk

**Adopción de un modelo de Gestión de
Servicios de TI**

División de Gestión Tecnológica

RESUMEN

Establecer, adoptar e implementar a nivel nacional el modelo de gestión de TI en la Universidad Nacional de Colombia, a través de la definición del ejercicio de arquitectura empresarial, el desarrollo de la visión de alto nivel de dicho modelo y el desarrollo de la Arquitectura Objetivo en los dominios de negocio, datos, aplicaciones y tecnología.”

TESTIMONIO

La Dirección Nacional de Estrategia Digital-DNED estableció el lineamiento para la adopción de las buenas prácticas de ITIL 2011. Las solicitudes de servicio (Solicitudes e Incidentes) se realizan a través de la Mesa de Servicios (Punto Único de Contacto para la gestión de los servicios de TI) a través de los canales de atención establecidos.

CONTEXTO Y DETALLES

Se unificó el catálogo de servicios de TI, <https://dntic.unal.edu.co/images/documentos/CatalogoServiciosUNAL.pdf> trabajo arduo de las dependencias de TI de las 9 Sedes, liderado por el grupo de gestión de servicios de TI de la DNED.

Cada solicitud de servicio y tipificación de incidente tiene un ANS (Acuerdo de nivel de servicios). A través de la herramienta, entre otros, se registra los casos, se documentan, se hace el seguimiento y se permite obtener información para la mejora continua.

LOGROS ALCANZADOS

Se adquirió por parte de Dirección Nacional de Estrategia Digital la herramienta ARANDA SERVICE DESK (en la nube) para la Gestión de Servicios de TI que apoyara el Modelo de Gestión de Servicios de TI.

- Se parametrizó en la herramienta de Gestión de Servicios de TI los procesos de:
 - Gestión de catálogo y Niveles de Servicio (Implementado)
 - Gestión de Incidentes (Implementado)
 - Gestión de Solicitudes (Implementado)
 - Gestión de Problemas (Maduración del modelo)
 - Gestión de la Configuración (Maduración del modelo)
 - Gestión de Cambios (Maduración del modelo – Actualmente este proceso se encuentra Implementado sin usar la herramienta)
 - Gestión del Conocimiento (Maduración del modelo)
- Se desarrolló un plan de capacitación y sensibilización a directivos de las sedes y a funcionarios de las áreas de TI de la Universidad.
- Se implementó a nivel nacional un nuevo canal de comunicación Web denominado Portal de Usuario para promover la autogestión de los servicios de TI.
- Se constituyó un Grupo de Trabajo en búsqueda promover, implementar y fortalecer la Gestión efectiva de los servicios de tecnología de información.
- Se tienen establecidos 4 indicadores de gestión de servicios de TI (Oportunidad en la Atención de Incidentes, Oportunidad en la Atención de Solicitudes, Calificación del Servicio Incidentes, Calificación del Servicio Solicitudes) con fuente de datos ARANDA SERVICE DESK
- Cada una de las Dependencias de TI realiza la medición de los indicadores y el respectivo análisis de datos buscando identificar oportunidades de mejora.
- Los indicadores tienen frecuencia de medición mensual, la herramienta se encuentra parametrizada para que los reportes se generen y el primero de cada vez se remita los reportes vía mail a las diferentes dependencias de TI de cada Sede.

PROPUESTA A FUTURO

Continuar la maduración del modelo de gestión de servicios de TI

MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

