

### Infomodel. Proyecto de modelización de servicios de TI.

- **AUTORES:**

Arturo Camarena Camarena

- **INTRODUCCIÓN:**

De la misma manera que la programación orientada a objetos y el diseño conceptual basado en patrones aportan orden y rigor a la programación, la aplicación de la orientación a servicios y la formalización de procesos dentro de un departamento de informática proporciona orden, método y control a la realización de tareas técnicas.

La filosofía de orientación a servicios es aplicable no sólo al departamento de informática, sino a cualquier área de la organización.

Un servicio está formado por un conjunto de procesos. Algunos de ellos presentan una interacción directa con el usuario, involucrándole de una u otra manera. Otros, son procesos internos necesarios para poder llevar a cabo los primeros, pero que no tienen una visibilidad clara por parte de los usuarios. Resulta imprescindible que todos estos procesos, tanto internos como de cara al usuario, se definan siguiendo unas normas rigurosas. La organización en base a servicios sin un nivel adecuado de formalización de los procesos que los forman carecería de base y sería inconsistente. Los servicios serían inteligibles para los usuarios y justificados en costes, pero no podrían prestarse al carecer del apoyo que proporciona la definición rigurosa de cada una de las actividades.

Disponer de técnicas de formalización de procesos permite también optimizar los procesos existentes, ya sea eliminando ineficiencias, corrigiendo defectos, etc. La modelización de servicios define una estructura estándar y un modelo de gestión para todos los servicios. Los modelos de gestión de procesos y servicios estudian cómo lograr los objetivos deseados de una correcta gestión de niveles de servicio, costes y atención a usuarios.

- **MATERIAL Y MÉTODOS:**

Metodologías de formalización de procesos.

Metodologías de gestión de servicios de TI: ITIL e ISO 20000

- **CONCLUSIONES:**

Los beneficios de un proyecto de modelización de servicios es la suma de los beneficios que aportan cada uno de sus componentes fundamentales:

- La orientación a servicios.
- La formalización de procesos.
- La gestión a nivel de servicio y a nivel de proceso.

Beneficios orientación a servicios

- La gestión de áreas de modo global.
- Una descripción pormenorizada de procesos.
- Visión de la tecnología "como un medio" y no "como un fin".
- Los usuarios pasan a ser vistos como los clientes del servicio.
- Se dispone de métricas objetivas para la toma de decisiones.
- La comunicación es fluida.
- Las responsabilidades se establecen por servicio.
- Un único punto de contacto con el cliente.

Beneficios de la formalización

Disponer de técnicas de formalización de procesos permite optimizar los procesos existentes, ya sea eliminando ineficiencias, corrigiendo defectos, etc. El hecho de disponer de información escrita acerca de los procesos de tecnología proporciona ventajas importantes como:

- Facilita la comprensión y optimización de los procesos.
- Permite depurar responsabilidades.
- Evita fallos por "olvido" de alguna tarea importante que se debe realizar en el transcurso del proceso.
- Identifica la información importante que se debe conservar mediante plantillas.
- Garantiza que la calidad de una intervención técnica común no dependerá de la cualificación del técnico que la realice.
- Facilita la formación de nuevo personal y su supervisión.

Beneficios de la gestión de servicios

Aunque la formalización de procesos en sí misma aporta ya una gran cantidad de ventajas, existen otros beneficios importantes para los que es necesario dar continuidad al proyecto de formalización con un proyecto completo de modelización de servicios. La modelización de servicios define una estructura estándar y un modelo de gestión para todos los servicios. Los modelos de gestión de procesos y servicios estudian cómo lograr los objetivos deseados de una correcta gestión de niveles de servicio, costes y atención a usuarios. Se resumen a continuación algunos de los principales beneficios de la gestión de servicios entre los que se encuentran:

- Definición de un modelo común de soporte cuyas ventajas principales son:
  - o Gestión de incidencias y problemas: Se optimiza la resolución de incidencias y evita que algunas incidencias



06

# VIII Jornadas de Gestión y Evaluación de Costes Sanitarios

comunes se repitan.

o Gestión de configuraciones: Mantiene una base de datos donde se almacena una configuración estable y permitida de la infraestructura.

• Definición de un modelo común de provisión que incorpora:

o Gestión de niveles de servicio: Definición de acuerdos internos que permiten, junto con los informes periódicos tener un mayor conocimiento del nivel de servicio que se está dando.

o Gestión financiera: Permite conocer en detalle el coste de cada servicio

