

Construcción del Catálogo de Servicios de TI para Medipiel

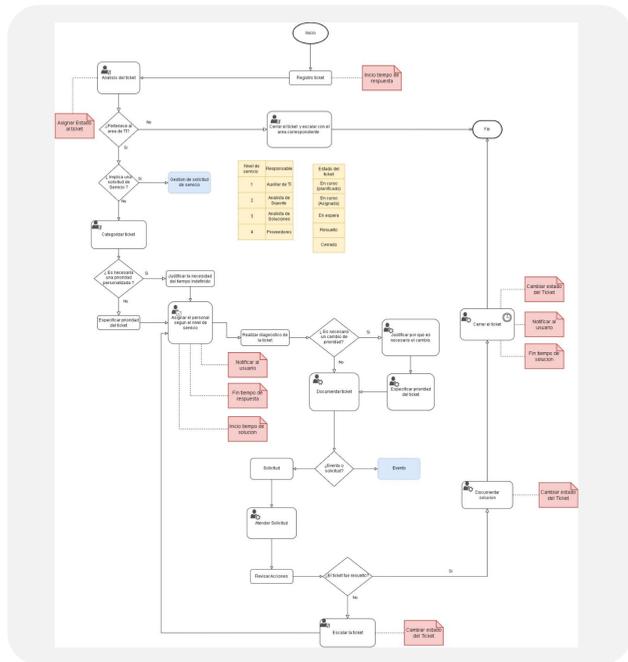
PRACTICANTE: Carlos Andres Sanchez Aviles

PROGRAMA: Ingeniería de sistemas

ASESORES: Catalina Maria Céspedes Toro & Claudia Henao Jimenez.

Semestre de la práctica: 2024-1

En respuesta a la necesidad de identificar, optimizar y parametrizar los procesos y servicio ofrecidos por el área de TI en la empresa Medipiel. Se propone implementar los marcos de trabajo ITIL V4.0 e ISO 20000-1, para parametrizar los procesos y gestionarlos.



Introducción

Se presentan los objetivos, metodología, descripción de los resultados y conclusiones sobre el proyecto desarrollado para la empresa Medipiel S.A.S el cual cuenta con un enfoque basado en el marco de trabajo ITIL V4.0 e ISO 20000-1

Metodología

Basada en un enfoque ágil, se combinaron elementos cualitativos y cuantitativos, se implementaron seis fases para su ejecución. Se centró en asegurar que todos los servicios ofrecidos por el área de TI fueran identificados y categorizados adecuadamente, garantizando así una base sólida para la construcción del catálogo.

Categoría	Conectividad
Servicio	Redes WiFi
ID	3
Descripción	Acceso a la red local inalámbrica de la sede, la cual permite interconexión de elementos tecnológicos para la gestión de información.
Características técnicas	Se tiene red con un 98% de cobertura en la sede administrativa, que permite aplicar los estándares y políticas de seguridad previamente definida por la entidad.
Responsable	Coordinación de Infraestructura
Cliente	Funcionarios y contratistas
Tipo de servicio	De cara al Usuario
Horario del servicio	Soporte al Servicio: Área de TI Mesa de ayuda OLPÍ Horario de Soporte: Colombia: Lunes a viernes de 7:00 a 17:30 Costa Rica: Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 Horario extendido: Colombia: Lunes a viernes de 5:30 a 21:00 Costa Rica: Lunes a viernes de 5:00 a 21:00 Fines de semana y festivos: Colombia: 8:00 a 20:00 Costa Rica: 10:00 a 20:00
Acuerdos de nivel de servicio	Validar OLA para la categoría correspondiente.

Objetivos

- ✓ Establecer e integrar los procesos de operación de servicios de TI, conforme al marco de referencia de ITIL V4 y la norma ISO 20000-1
- ✓ Formular métricas de los procesos para su evaluación y mejora continua.
- ✓ Formular el monitoreo y gestión de incidentes
- ✓ Optimizar la mesa de ayuda para aumentar la eficiencia y satisfacción del cliente

Resultados

Se generó un listado de servicios agrupados en categorías. Se elaboró una matriz RACIS para definir roles y responsabilidades, y se inició la parametrización y estandarización de los servicios. Finalmente, se implementó un modelo de clasificación para analizar y categorizar las descripciones de los casos de la mesa de ayuda.



Más información sobre el proyecto

		Urgencia					
		Baja	Media	Alta	Critica	Muy Critica	
Impacto	Muy Critica	5	5	10	15	20	25
	Critica	4	4	8	12	16	20
	Alta	3	3	6	9	12	15
	Media	2	2	4	6	8	10
	Baja	1	1	2	3	4	5

Gestión de servicio	Categoría	Elementos del Servicio	ID
			1-4
Gestión de la Conectividad	Conectividad	Internet	1
		Red LAN	2
		Redes Wifi	3
		Dispositivos de red	4
Gestión de Herramientas de Colaboración	Herramientas de Comunicación y Colaboración	WhatsApp	5
		Outlook	6
		Office 365	7
		Microsoft Teams	8
		Intramed	9



Conclusiones

- ✓ Cumplimiento de objetivos
- ✓ Desarrollo de Producto Mínimo Viable (PMV)
- ✓ Análisis comparativo y de rendimiento.
- ✓ Construcción de modelo (npl)