Contenido

1. **Objetivo** 2
2. **Marcos de referencia que el proveedor de servicio debe usar:** 2
3. **Estado Actual Procesos de gestión ITIL asociados al Data Center:** 3
4. **Estado Actual Procesos de gestión ITIL asociados a la Mesa de Servicios:** 4
5. **Análisis Estado Actual Procesos de gestión ITIL** 5
6. **Tiempo y estructura para transición a ITIL 4:** 8
7. **Que se busca a futuro** 12
8. **Recomendaciones** 13

1. Objetivo

Presentar las recomendaciones iniciales para la transición de ITILv3 a ITIl4 y el estado actual de los procesos de Gestión ITIL actualmente implementados por la SED

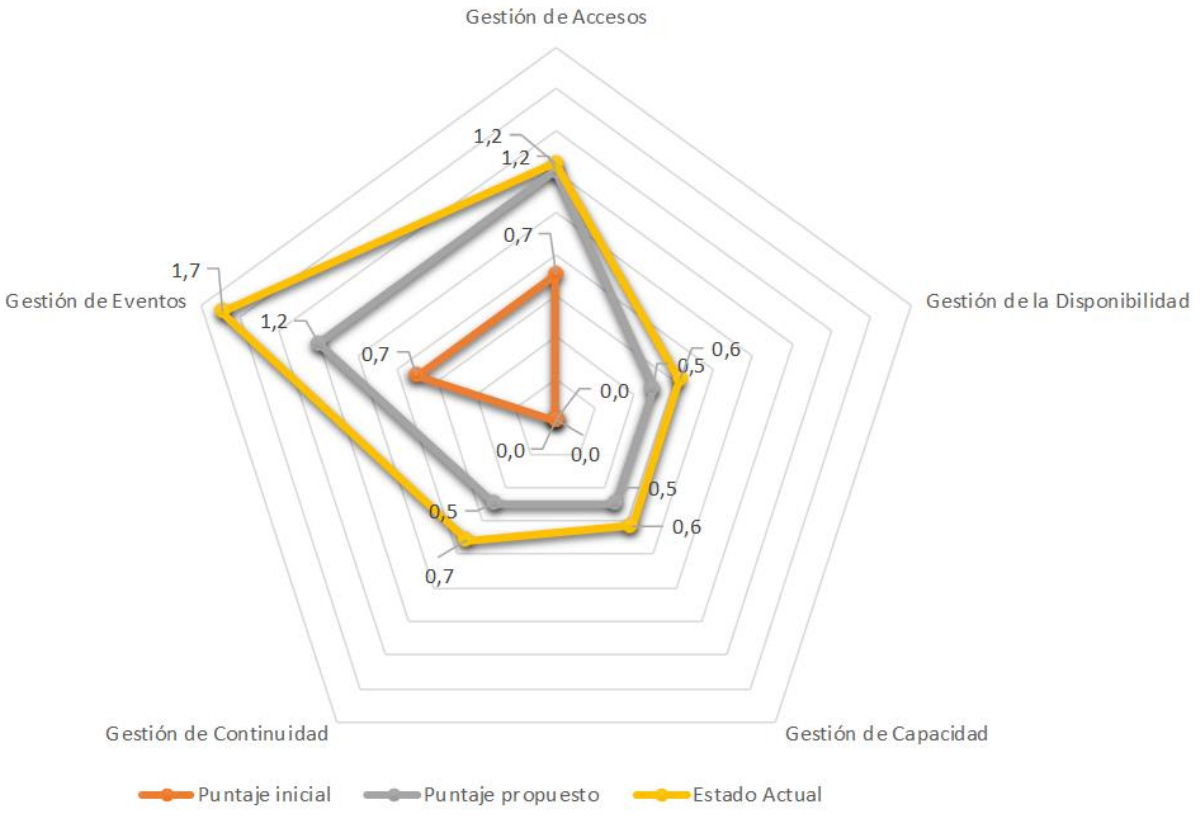
2. Marcos de referencia que el proveedor de servicio debe usar:

Uso de buenas prácticas y estándares	Prácticas que se tendrán en cuenta para el establecimiento de sistema de gobierno y gestión: Marco de la Transformación Digital para el Estado Colombiano, versión julio de 2020. **https://gobiernodigital.mintic.gov.co/692/articles-149178_recurso_1.pdf** **ITIL:** Es el marco de referencia más usado para gestión de servicios y mejora en el logro de los objetivos empresariales, así como una elevada satisfacción y orientación al cliente. **COBIT:** Es el marco de referencia para establecer gobierno de TI. **SCRUM:** Prácticas para gestión de proyectos agiles en donde prima la colaboración y la entrega de valor. **Management 3.0:** buenas prácticas para liderar y fomentar la colaboración en organizaciones del siglo XXI. **LEAN:** Enfoque para aumentar el valor y eliminar desperdicios. **ISO15504**: Estandar calidad en procesos **Trabajo remoto:** El proveedor del servicio debe incorporar prácticas para trabajo remoto reconocidas (Management 3.0 Remote Worker o poderes para colaboración) **Estilo de apoyo en la operación:** Colaboración conjunta, en donde las definiciones principales provienen de una serie de talleres o workshops que se realizaran en modo online, buscando establecer entendimiento y acuerdos que beneficien la gestión actual de la institución y el valor para clientes externos.

3. Estado Actual Procesos de gestión ITIL asociados al Data Center:

Nivel	Definición
1	Inicial (reactivo)
2	Repetible (activo)
3	Definido (proactivo)
4	Gestionado (preventivo)
5	Optimizado

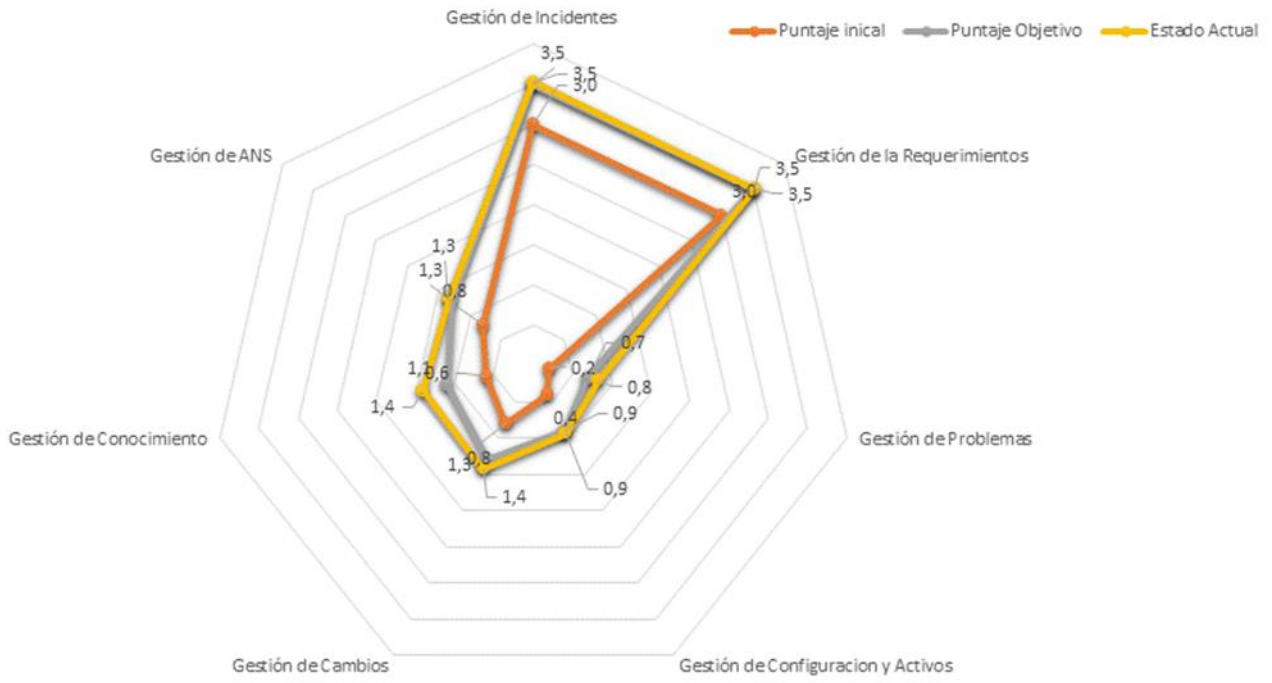
Nivel de Madurez de los Procesos ITIL Evaluados:						
Proceso	**Puntaje inicial**	**Nivel de madurez**	**Puntaje propuesto**	**Nivel de madurez**	**Estado Actual**	**Nivel de madurez**
Gestión de Accesos	0,7	Inicial (reactivo)	1,2	Repetible (activo)	1,2	Repetible (activo)
Gestión de la Disponibilidad	0,0	Inicial (reactivo)	0,5	Inicial (reactivo)	0,6	Inicial (reactivo)
Gestión de Capacidad	0,0	Inicial (reactivo)	0,5	Inicial (reactivo)	0,6	Inicial (reactivo)
Gestión de Continuidad	0,0	Inicial (reactivo)	0,5	Inicial (reactivo)	0,7	Inicial (reactivo)
Gestión de Eventos	0,7	Inicial (reactivo)	1,2	Repetible (activo)	1,7	Repetible (activo)



4. Estado Actual Procesos de gestión ITIL asociados a la Mesa de Servicios:

Nivel	Definición
1	Inicial (reactivo)
2	Repetible (activo)
3	Definido (proactivo)
4	Gestionado (preventivo)
5	Optimizado

Nivel de Madurez de los Procesos ITIL Evaluados:						
Proceso	**Puntaje inical**	**Nivel de madurez**	**Puntaje Objetivo**	**Nivel de madurez**	**Estado Actual**	**Nivel de madurez**
Gestión de Incidentes	3,0	Definido (proactivo)	3,5	Definido (Proactivo)	3,5	Definido (Proactivo)
Gestión de la Requerimientos	3,0	Definido (proactivo)	3,5	Definido (Proactivo)	3,5	Definido (Proactivo)
Gestión de Problemas	0,2	Inicial (reactivo)	0,7	Inicial (reactivo)	0,8	Inicial (reactivo)
Gestión de Configuracion y Activos	0,4	Inicial (reactivo)	0,9	Inicial (reactivo)	0,9	Inicial (reactivo)
Gestión de Cambios	0,8	Inicial (reactivo)	1,3	Repetible (activo)	1,3	Repetible (activo)
Gestión de Conocimiento	0,6	Inicial (reactivo)	1,1	Repetible (activo)	1,4	Repetible (activo)
Gestión de ANS	0,8	Inicial (reactivo)	1,3	Repetible (activo)	1,4	Repetible (activo)



5. Análisis Estado Actual Procesos de gestión ITIL

Análisis DOFA - Procesos ITIL Data Center			
	FORTALEZAS		**OPORTUNIDADES**
Análisis Interno	*Asignación formal de Gestor y Gestor de Apoyo responsables de los procesos	**Análisis Externo**	* Estructurar informe de gestión de los procesos
	*Ajuste, presentación y aprobación formato de novedades de ingreso a sistemas de información		* incluir todos los componentes de infraestructura y servicios de tecnología en la herramienta de monitoreo.
	*Actualización, presentación y aprobación documento de Caracterización y Diagrama de flujo, se incluye dos actividades nuevas para incorporar el nuevo formato de creación de cuentas.		* Divulgar el proceso al personal involucrado en los proceso.
	* Estructuración, presentación, ajustes y aprobación de indicadores de desempeño del proceso (KPIs)		*Apalancar el procedimiento con políticas de seguridad que establezcan controles de disponibilidad y continuidad.
	* Estructuración, presentación, ajustes y aprobación de matriz RACI del proceso		*Sensibilizar las políticas de seguridad del uso de la información con todos los funcionarios de la SED.
	* Creación, presentación y aprobación de política (8) del proceso alineada al área de seguridad		*Realizar mediciones periódicas de los indicadores propuestos para medir la gestión del proceso
	* Estructuración, Presentación, ajustes y aprobación sobre los documentos de Caracterización, Diagrama de Flujo y Anexos del proceso		*Registrar y comparan los indicadores de disponibilidad no planificada de los servicios
	* Creación, presentación y aprobación de objetivo, alcance y políticas del proceso.		*Establecer los requisitos de capacidad para los servicios TIC
	*Gestión con el área de Calidad de la SED para la formalización y cargue en ISOLUTION		*Registrar y comparan los indicadores de Capacidad no planificada de los servicios
	* Generación de informes mensual sobre la gestión de eventos		* Apoyar la estructuración del Catálogo de Servicios y su proceso de gestión para mantenerlo actualizado
	* Analizar y definir las acciones a ejecutar para cada tipo de evento		* Apoyar la realización del Análisis de Impacto de Negocio (BIA) con la enditad para identificar los servicios TIC a incluir dentro del mismo los planes de continuidad
	* Incluir en la herramienta de monitoreo la infraestructura que actualmente se lleva por minuta o no se lleva. (Se incluyeron monitores de servicios en la nube, Certificados digitales, DNS)		* Establecer y documentar las políticas del plan de continuidad para los Servicios TIC
	* Integración del proceso de eventos con los procesos de Incidentes y Requerimientos para la generación de casos automáticos por el tipo de evento.		*Definir el análisis de Riesgos sobre los servicios críticos según el BIA
	DEBILIDADES		**AMENAZAS**
	Los procesos (en mayoría de situaciones) actúan de manera localizada. Con amplitud y poca profundidad.	**Análisis Externo**	La cultura organizacional presenta fracturas debido a la tensión creativa propia de la sinergia entre áreas y relación con clientes y usuarios externos.
	Existe sincronía entre incidentes y eventos. Sin embargo se deben revisar los criterios de los eventos para asociar de manera efectiva excepciones.		Existen dificultades en la integración del personal de TI y un alto grado de enfoque en la operación.
	Debido a la rotación de personal (Contratista) y falta de actividades frecuentes de reforzamiento, las personas pueden pasar por alto procedimientos y actividades clave.		Un bajo enfoque en diseño para recuperación, puede ocasionar una baja percepción de valor en los servicios.
	Existe segregación en los objetivos definidos para los procesos, pasan por optimizaciones locales. También obedece al nivel de madurez actual.		Cumplimiento regulatorio y normativo
	Se está iniciando el modelamiento y arquitectura de servicios (solo para un servicio). Se debe continuar con todos los que ofrece la SED.		El propósito de la institución se puede desviar por su alto grado de concentración en la operación.

Los tiempos de dedicación al mejoramiento de los procesos, no es suficiente para identificar, evaluar y priorizar las mejoras.		
La garantía de servicios no está integrada en su ejecución para soportar la entrega de valor.		

Análisis DOFA - Procesos ITIL Mesa de Servicios

	FORTALEZAS		OPORTUNIDADES
Análisis Interno	*Asignación formal de Gestor y Gestor de Apoyo responsables de los procesos	Análisis Externo	* Apoyo en la actualización del árbol de categorías para los servicios TIC configurado en la herramienta de gestión con el fin de mantenerla actualizada y depurada
	*Revisión, ajuste y actualización de árbol de categorías de Incidentes y Requerimientos sobre los servicios del data center, Mesa de servicios y Servicios administrados por la SED en la herramienta de gestión DEXON		*Integrar los servicios TIC administrados por la SED al proceso para llevar el control de la gestión de solicitudes de estos servicios a través de la Mesa.
	*Gestionar actualización en herramienta de gestión DEXON sobre árbol de categoría Incidentes y Requerimientos para los servicios del Data center, Mesa de servicios y Servicios administrados por la SED		* Apoyar la documentación, Formalización del Catálogo de Servicios de SED y la implementación de un proceso que asegure su gestión y actualización
	* Integración con el proceso de Eventos para la generación de casos con otros procesos a través de la herramienta de gestión		*Asegurar la integración del proceso con otros procesos de gestión a través de la herramienta.
	* Formalización y socialización de documento “Guía de escalamiento casos Microsoft Data center 2021”		* Afinar la configuración en la herramienta DEXON los módulos de Problemas, Cambios, Conocimiento y Gestión de Activos con el fin de gestionar los procesos de forma automática.
	* Implementación de guion de solución a INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS con el fin garantizar la documentación completa de cada una de las soluciones brindadas a los usuarios por los especialistas del Data center, y adicional, sirvan de base de conocimiento para futuras soluciones.		* Asegurar la integración con los procesos de gestión de Incidentes, Cambios y Conocimientos los cuales son la base para gestión del proceso
	* Ajuste de Indicadores de desempeño (KPIs) de acuerdo al nivel de madurez del proceso.		* Definir Políticas que aseguren la aplicación del proceso por parte de la operación
	* Validación con administrador de la herramienta de gestión DEXON, la activación del módulo de gestión de problemas, conocimientos, Cambios y Gestión de Activos y Configuraciones y su integración con los otros procesos involucrados		* Realizar divulgaciones del proceso y documentación propia del proceso
	* Revisión del módulo de Problemas, Conocimiento y Cambios en DEXON para alinearlo a las actividades del proceso actual		* Asegurar la información sobre la tabla de elementos de configuración definida
	* Aseguramiento integración con el procesos de gestión de Conocimiento para incluir los errores conocidos en la base de conocimiento		* Gestionar la configuración de la CMDB con la tabla de elementos de configuración
	* Piloto para la gestión de casos de problemas, Cambios y Conocimiento con el fin de verificar el cumplimiento en el flujo de actividades		* Definir los CIs que se va a controlar de forma manual
	* Aseguramiento integración con el procesos de gestión de Eventos para el descubrimiento automático de CIs sobre la infraestructura del Data center a través de la herramienta de monitoreo		* Definir el procedimiento para asegurar la actualización de la CMDB
	* Estructurar plan de configuración del proceso donde se detalle los servicios y los atributos a controlar		* Gestionar el proceso a través de la herramienta de gestión DEXON
	* Alineación Tabla de elementos de Configuración del proceso con los información de atributos entregado por la herramienta de monitoreo en su módulo de inventarios, con el fin de asegurar su control de forma automática		* Alinear la configuración de los módulos de Cambios, Problemas, Conocimiento, Activos y Configuraciones con las actividades del proceso de acuerdo a acciones de mejoras implementadas
	* Documentar la RACI del proceso		* Motivar la postulación de artículos para poblar la base de datos de conocimiento (SKMS)

	* Gestión para la Capacitación del módulo de Cambios, Problemas, Conocimiento, Activos y Configuraciones por parte del proveedor de la herramienta de Gestión DEXON		* Realizar mediciones sobre los indicadores de desempeño del proceso KPIs
	* Definición plantilla y procedimiento de divulgación de Indisponibilidad con el área de prensa para cambios que presentan indisponibilidad de servicio		* Divulgar la información de contenida en la base de datos de Conocimiento (SKMS)
	* Definición política para cambios no autorizados con el fin de respaldar la presentación de los cambios		* Establecer acciones de mejora de acuerdo a los resultados de los KPIs e informes de gestión de la operación
	* Consecución de documentación para poblar la base de datos de conocimiento SKMS		* Divulgar las actualizaciones sobre el árbol de categorías con los soportes nivel 1 de la MESA
	* Estructuración propuesta de OLAS para los funcionarios y contratistas de la SED.		* Realizar piloto sobre los OLAs configurados en la herramienta de gestión para los servicios administrados por la SED.
	* Presentar OLAs a los líderes de los servicios de Seguridad, Administración de Plataformas, Conectividad, Sistemas de Información, Gestión Administrativa y Financiera.		* Gestionar ajustes a la configuración de los OLAs de acuerdo a los resultados del piloto.
	* Validar, Ajustar y actualizar árbol de categorías en DEXON de los servicios administrados por la SED.		
	* Gestión en la Configuración de los OLAs definidos en la herramienta de gestión DEXON.		
	* Asesoramiento con el área jurídica de la SED para dar formalidad sobre la aplicación de los OLAs.		
Análisis Interno	**DEBILIDADES**	**Análisis Externo**	**AMENAZAS**
	La comunicación es compleja por falta de sincronía entre las diferentes áreas debido a prioridades exigentes propias de la operación de la SED.		La cultura organizacional presenta fracturas debido a la tensión creativa propia de la sinergia entre áreas y relación con clientes y usuarios externos.
	Aunque se cuenta con una definición parcial de OLAs, no se está coleccionando la información en todos los casos para evidenciar cumplimiento.		Existen dificultades en la integración del personal de TI y un alto grado de enfoque en la operación.
	Los procesos (en mayoría de situaciones) actúan de manera localizada. Con amplitud y poca profundidad.		Bajo grado de captura de percepción del cliente. El nivel de feedback basado en la retroalimentación del cliente es del 4%.
	Aunque existe un proceso formal de control de cambios, no existe una conciencia (parcialmente) en todas las áreas acerca de la urgencia de usar el proceso.		Cumplimiento regulatorio y normativo
	La gestión de problemas tiene un enfoque reactivo y el proceso está iniciando su operación.		
	La categorización de servicios tiene oportunidades de mejora respecto de los tipos de servicio y la matriz de escalamiento.		
	Debido a la rotación de personal (contratista) y falta de actividades frecuentes de reforzamiento, las personas pueden pasar por alto procedimientos y actividades clave.		
	La arquitectura y diseño de servicios no se contempla como parte fundamental en las decisiones de cambio.		
	Existe segregación en los objetivos definidos para los procesos. Pasan por optimizaciones locales. También obedece al nivel de madurez actual.		
	Los tiempos de dedicación por parte de los actores al mejoramiento de los procesos no es suficiente para identificar, evaluar y priorizar las mejoras.		

6. Tiempo y estructura para transición a ITIL 4:

Para cumplir las especificaciones previas, el proveedor debe realizar las siguientes actividades a tráves del planteamiento de dos (4) fases:

FASE I - DEFINIR Y ADOPTAR

- Duración 6 meses
- Se debe entrenar al equipo de la SED en conocimiento de gestión de servicios (ITIL4 y Agilidad Organizacional)
- Se debe entrenar al equipo de la SED en conocimiento de Management 3.0 (Prácticas para potenciar la cultura organizacional de la SED con enfoque en gestión de servicio)
- Se debe usar el modelo de mejora continua para definir el mapa de ruta de mejora en la SED contemplando las consideraciones de presente documento.
- Se debe definir un enfoque basado en personas y un sistema de motivación que promueva las buenas relaciones en la SED, disminuyan la fricción, potencie la colaboración y por consecuencia mejore la comunicación (cultura). El establecimiento de los principios de gestión definidos por ITIL 4 apoyan una cultura de servicios.
- Se debe incorporar la adopción de los principios de gestión de servicio de ITIL 4 enfocados al contexto de la SED.
- Se debe incorporar de manera formal la práctica de gestión de catálogo de servicios y su alineación con ITIL 4:
    - Identificar la situación actual de la practica en la SED
    - Definir la oferta de servicio para cada servicio principal de la SED
    - Establecer los atributos de cada servicio
    - Establecer el alcance de la practica en la SED
    - Definir la relación del catálogo con otras prácticas y proveedores de la SED
    - Definir los factores críticos de éxito y métricas de la práctica
    - Divulgar en que actividades de la cadena de valor se ubica el catálogo de servicios
    - Determinar las actividades clave de la práctica
    - Reforzar el nombramiento de roles
    - Modelar la práctica en la herramienta DEXON dispuesta por la SED.
    - Capacitar al equipo y sus interesados clave acerca de la práctica

- Se debe considerar que el modelo bajo el cual se está midiendo el nivel de madurez de los procesos es apto para ITILv3 desde 2013. No es un modelo genérico, al no ser un modelo genérico, sí las actividades de un proceso o práctica cambian, también cambia la forma de medirlo. Se recomienda que los procesos sean medidos a través de la ISO15504 (ahora ISO 33000). Se debe medir el nivel de capacidad (calidad) de ejecución de los procesos (prácticas), no su nivel de madurez. Esta acción debe acordarse entre las partes con el fin de capitalizar los esfuerzos ya realizados en la SED.
  ISO 33000 Marco de integración de procesos de mejora ISO/IEC 33000 (normas-iso.com)

  En cuanto al concepto de madurez, este debe estar considerado para medir el impacto organizacional. Para procesos, se debe medir el nivel de capacidad (calidad) de ejecución. **El modelo para medir el nivel de capacidad de ejecución del sistema de valor propuesto por ITIL 4, aún no ha sido publicado. Se espera que en el 2022 se cuente con una definición inicial.**

- Se debe iniciar por entender la percepción del cliente acerca del valor y su co-creación (se puede usar el modelo kano). El insumo, inicia con determinar la percepción de valor que el cliente tiene frente a los servicios ofrecidos por la SED.



- Se debe incorporar de manera formal la práctica de gestión de mejora continua de servicios
- Se debe crear un programa de entrenamiento continuo y capitalización de lecciones aprendidas respecto de ITIL 4 en la SED.
- En esta fase se debe contemplar el acompañamiento de la operación de los procesos actuales (12) en paralelo.

FASE II – OPERAR Y ADAPTAR CICLO I

- Duración 6 meses
- Se debe establecer un sistema de valor de servicio en la SED
- Se debe entrenar al equipo de la SED en conocimiento LEAN para servicios
- Se debe optimizar las actividades de los procesos actuales (prácticas) usando el pensamiento LEAN, creando flujos de valor y disminuyendo los tiempos en los que se entrega los servicios a los clientes internos y externos
- Se requiere capturar el viaje del cliente para los servicios que se acuerden abordar en el sistema de valor de servicio.
- Se debe adoptar el pensamiento ágil para ajustar los planes y las acciones de la SED con base en la retroalimentación de sus consumidores.

Identificar las prácticas en ITIL 4 y como estas enriquecen los flujos de valor definidos y la actualización sobre los procesos (prácticas) definidas en ITILv3.

1. Transición de la función de mesa de servicio a la práctica de mesa de servicios
   - Identificar la situación actual de la practica en la SED
   - Mejorar la estructura del equipo
   - Capacitar al equipo y sus interesados clave acerca de la práctica
   - Establecer el alcance de la practica en la SED
   - Definir la relación con otras prácticas y proveedores de la SED
   - Definir los factores críticos de éxito y métricas de la práctica
   - Divulgar en que actividades de la cadena de valor se ubica la práctica de servicios
   - Determinar las actividades clave de la práctica
   - Reforzar el nombramiento de roles
   - Modelar la práctica en la herramienta DEXON dispuesta por la SED.
   - Reforzar el conocimiento del equipo y sus interesados clave acerca de la práctica

2 Transición de proceso de incidentes a la práctica de gestión de incidentes:

- Identificar la situación actual de la practica en la SED
- Capacitar al equipo y sus interesados clave acerca de la práctica
- Establecer el alcance de la practica en la SED
- Definir la relación con otras prácticas y proveedores de la SED
- Definir los factores críticos de éxito y métricas de la práctica
- Divulgar en que actividades de la cadena de valor se ubica la práctica de servicios
- Determinar las actividades clave de la práctica
- Reforzar el nombramiento de roles
- Modelar la práctica en la herramienta DEXON dispuesta por la SED.
- Reforzar el conocimiento del equipo y sus interesados clave acerca de la práctica

3. Transición de proceso de requerimientos a la práctica de gestión de solicitudes de servicio:

- Identificar la situación actual de la practica en la SED
- Capacitar al equipo y sus interesados clave acerca de la práctica
- Establecer el alcance de la practica en la SED
- Definir la relación con otras prácticas y proveedores de la SED
- Definir los factores críticos de éxito y métricas de la práctica
- Divulgar en que actividades de la cadena de valor se ubica la práctica de servicios
- Determinar las actividades clave de la práctica
- Reforzar el nombramiento de roles
- Modelar la práctica en la herramienta DEXON dispuesta por la SED.
- Reforzar el conocimiento del equipo y sus interesados clave acerca de la práctica

FASE III – DEFINIR Y ADOPTAR CICLO II

1. Duración 6 meses
2. Transición de proceso de continuidad a la práctica de gestión de la continuidad
   Alinear la Gestión de continuidad con la estructura organizacional y las personas de la SED.
   Alinear la Gestión de continuidad con la información y tecnológica disponible en la SED
   Alinear la Gestión de continuidad con los flujos de valor y procesos definidos en la SED
   Alinear la Gestión de continuidad con los proveedores de la SED.

3. Transición de proceso de disponibilidad a la práctica de gestión de la disponibilidad
   Alinear la Gestión de disponibilidad con la estructura organizacional y las personas de la SED.
   Alinear la Gestión de disponibilidad la información y tecnológica disponible en la SED
   Alinear la Gestión de disponibilidad con los flujos de valor y procesos definidos en la SED

Alinear la Gestión de disponibilidad con los proveedores de la SED.

4. Transición de proceso de capacidad a la práctica de gestión de la capacidad
   Alinear la Gestión de capacidad con la estructura organizacional y las personas de la SED.
   Alinear la Gestión de capacidad la información y tecnológica disponible en la SED
   Alinear la Gestión de capacidad con los flujos de valor y procesos definidos en la SED
   Alinear la Gestión de capacidad con los proveedores de la SED.

5. Transición de proceso de niveles de servicio a la práctica de gestión de niveles de servicio
   Alinear la Gestión de niveles de servicio con la estructura organizacional y las personas de la SED.
   Alinear la Gestión de niveles de servicio la información y tecnológica disponible en la SED
   Alinear la Gestión de niveles de servicio con los flujos de valor y procesos definidos en la SED
   Alinear la Gestión de niveles de servicio con los proveedores de la SED.

6. Transición de proceso de gestión de cambio a la práctica de habilitación de cambios
   Alinear la Gestión de gestión de cambio con la estructura organizacional y las personas de la SED.
   Alinear la Gestión de gestión de cambio la información y tecnológica disponible en la SED
   Alinear la Gestión de gestión de cambio con los flujos de valor y procesos definidos en la SED
   Alinear la Gestión de gestión de cambio con los proveedores de la SED.

7. Transición de proceso de configuración a la práctica de gestión de activos y configuración de servicios.
   Alinear la Gestión de configuración la estructura organizacional y las personas de la SED.
   Alinear la Gestión de configuración la información y tecnológica disponible en la SED
   Alinear la Gestión de configuración con los flujos de valor y procesos definidos en la SED
   Alinear la Gestión de gestión de cambio con los proveedores de la SED.

8. Transición de proceso de problemas a la práctica de gestión de Problemas
   Alinear la Gestión de Problemas a la estructura organizacional y las personas de la SED.
   Alinear la Gestión de Problemas a la información y tecnológica disponible en la SED
   Alinear la Gestión de Problemas con los flujos de valor y procesos definidos en la SED
   Alinear la Gestión de Problemas con los proveedores de la SED.

9. Transición de proceso de conocimiento a la práctica de gestión de conocimiento
   Alinear la Gestión de conocimiento a la estructura organizacional y las personas de la SED.
   Alinear la Gestión de conocimiento a la información y tecnológica disponible en la SED
   Alinear la Gestión de conocimiento con los flujos de valor y procesos definidos en la SED
   Alinear la Gestión de conocimiento con los proveedores de la SED.

10. Transición de proceso de eventos a la práctica de monitoreo y gestión de eventos
    Alinear el monitoreo y gestión de eventos a la estructura organizacional y las personas de la SED.
    Alinear el monitoreo y gestión de eventos a la información y tecnológica disponible en la SED
    Alinear el monitoreo y gestión de eventos con los flujos de valor y procesos definidos en la SED
    Alinear el monitoreo y gestión de eventos con los proveedores de la SED.

11. Transición de proceso de acceso a la práctica de gestión de Seguridad de servicios
    Alinear gestión de Seguridad de servicios a la estructura organizacional y las personas de la SED.
    Alinear gestión de Seguridad de servicios a la información y tecnológica disponible en la SED
    Alinear gestión de Seguridad de servicios con los flujos de valor y procesos definidos en la SED

Alinear de gestión de Seguridad de servicios con los proveedores de la SED.

.



FASE IV– OPERAR Y ADAPTAR CICLO III

- Duración 6 meses
- Establecer la práctica de gestión de seguridad propuesta por ITIL 4
- Es necesario medir los planes de ejecución de los procesos (Prácticas) de gestión de servicio y el beneficio para los clientes e interesados (cumplimiento), por ello se debe crear un dominio de gobierno una vez se encuentren ajustadas las prácticas (procesos)
- Establecer un marco de gobierno para los flujos de valor y las prácticas de gestión de servicio.
- Definir y establecer con las métricas obtenidas el aporte de los flujos de valor a la estrategia de la SED.
- Enriquecer y ajustar planes de gestión de las prácticas

7. Que se busca a futuro

La SED migrará a ITIL 4, donde se tomará la gestión de mejores prácticas, con el fin de madurar los 12 procesos que se manejan actualmente.

Se busca una mejora significativa en cada uno de los 12 proceso, de forma que los servicios de la mesa de soluciones y el data center logren ofrecer un excelente nivel a los usuarios, brindando estabilidad, garantizando el manejo correcto de la información, evitando reprocesos, optimizando el uso de los recursos humanos y tecnológicos, disminuyendo de manera efectiva los tiempos de respuesta a los usuarios, lo que conducirá a mejorar la confianza de la comunidad hacia a Secretaría de Educación.

8. Recomendaciones

- La madurez de los procesos de gestión ITIL implementados en la SED debe medirse cada 12 meses, con un aumento esperado del 0.5 puntos sobre todos los procesos de gestión.

- Elaboración del Plan de mejoras al proceso, con el fin de lograr un incremento mayor o igual a 5% en el nivel de madurez; cuando se obtenga el 90% los incrementos corresponderán al 2% y a partir del 96% los incrementos corresponderán al 0,5%, por cada periodo de 12 meses de la ejecución del contrato.