



Modelo Operativo TI

Especificación Servicio



Descripción

En el entorno digital actual, el Área TI ha dejado de ser un simple centro de costos para convertirse en el motor estratégico que impulsa la competitividad y la innovación. Nuestro servicio de consultoría para el **Diseño e Implementación de un Modelo Operativo de TI** está concebido para catalizar esta transformación, asegurando que su estructura, procesos y operaciones tecnológicas no solo soporten, sino que aceleren activamente los objetivos de su negocio.

Partimos de un **diagnóstico integral (As-Is)**, donde no solo auditamos la tecnología, sino que escuchamos a su negocio. A través de workshops con líderes de negocio y equipos de TI, mapeamos los flujos de trabajo actuales, identificamos puntos de fricción, silos operativos y brechas de capacidad que impiden una entrega de valor fluida. Este análisis profundo nos permite responder preguntas críticas: ¿Está TI operando como un socio estratégico o como un proveedor reactivo? ¿Son los procesos ágiles y adaptables, o rígidos y burocráticos?

Con esta visión clara, co-diseñamos un **Modelo Operativo Futuro (To-Be)** a medida, un plan maestro que redefine cómo las personas, los procesos y la tecnología colaboran para entregar resultados. Este modelo se articula en tres pilares fundamentales:



Descripción (cont.)

Gobernanza y Estructura: Alineamos la estructura organizativa de TI con las necesidades del negocio, definiendo roles claros, responsabilidades y comités de decisión que garantizan que las inversiones tecnológicas estén siempre enfocadas en el máximo retorno.

Optimización de Procesos Clave: Para la implementación, nos enfocamos en los procesos que generan el mayor impacto inmediato. Optimizamos la Gestión de Incidentes y Problemas para minimizar interrupciones, robustecemos la Gestión de Cambios para reducir riesgos, y profesionalizamos la Gestión de Proyectos y Demanda para asegurar que las iniciativas se entreguen a tiempo, dentro del presupuesto y con la calidad esperada.

Habilitación Tecnológica y Humana: Recomendamos las herramientas (plataformas de ITSM, PPM) y las métricas (KPIs y OKRs) necesarias para dar visibilidad y control, a la vez que diseñamos un plan de gestión del cambio para desarrollar las nuevas capacidades en su equipo.

Para acelerar esta transformación, utilizamos como base los marcos de referencia líderes en la industria, **ITIL y COBIT**. No los imponemos rígidamente; los adaptamos pragmáticamente a su cultura y madurez, tomando las mejores prácticas que garantizan una operación estandarizada, escalable y alineada con los estándares globales, convirtiendo a su Área TI en una verdadera ventaja competitiva sostenible.





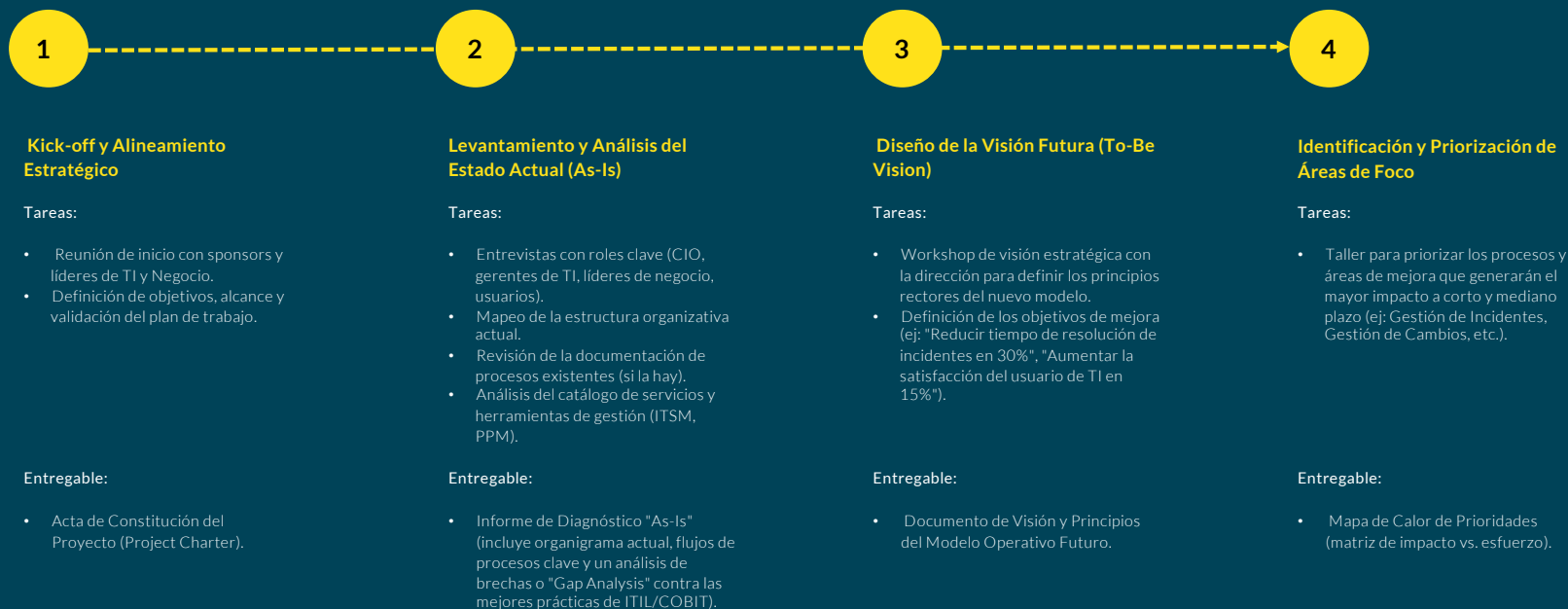
Modelo Operativo TI

Especificación Servicio



Fase 1: Diagnóstico y Visión Estratégica

Objetivo: Entender el estado actual de la operación de TI, identificar las brechas clave y co-crear una visión de alto nivel para el modelo operativo futuro.
Estimación de Tiempo: 3 - 5 semanas





Modelo Operativo TI

Especificación Servicio



Fase 2: Diseño Detallado del Modelo Operativo

Objetivo: Traducir la visión estratégica en un plan tangible, diseñando los procesos, roles y métricas del nuevo modelo operativo.
Estimación de Tiempo: 6 - 8 semanas



Diseño de Procesos Prioritarios

Tareas:

- Talleres de diseño detallado para los 2-3 procesos priorizados en la Fase 1.
- Definición de flujos de trabajo, políticas, roles y responsabilidades (matriz RACI) para cada proceso.

Entregable:

- Documentos de Diseño de Procesos "To-Be" (con diagramas BPMN, políticas y procedimientos detallados).

Diseño de la Estructura Organizativa y Gobernanza

Tareas:

- Diseño del organigrama de TI futuro.
- Definición de las descripciones de roles y perfiles de competencias clave.
- Diseño de los comités de gobernanza (ej: Comité de Cambios - CAB, Comité de Arquitectura).

Entregable:

- Propuesta de Estructura Organizativa y Gobernanza de TI (incluye organigrama To-Be y términos de referencia para comités).

Definición de Métricas y Herramientas

Tareas:

- Definición de los KPIs y OKRs para medir el éxito del nuevo modelo.
- Especificación de los requisitos funcionales para las herramientas de soporte (ITSM, etc.) o la configuración necesaria en las herramientas existentes.

Entregable:

- Catálogo de KPIs y Métricas de TI.
- Documento de Requisitos de Herramientas Tecnológicas.

Creación de la Hoja de Ruta de Implementación

Tareas:

- Consolidación de todas las iniciativas en un plan de implementación por fases.
- Estimación de esfuerzos, recursos, costos y análisis de riesgos.
- Diseño del plan de gestión del cambio (comunicación y capacitación).

Entregable:

- Hoja de Ruta de Implementación (Roadmap) (plan detallado para la Fase 3, incluyendo cronograma y presupuesto).





Modelo Operativo TI

Especificación Servicio



Fase 3: Implementación y Acompañamiento

Objetivo: Implementar los nuevos procesos y estructuras, asegurar su adopción por parte del equipo y establecer un ciclo de mejora continua.
Estimación de Tiempo: 10 - 16 semanas (o más, dependiendo del alcance)



Planificación y Preparación (Sprint 0)

Tareas:

- Configuración de las herramientas tecnológicas de acuerdo con el diseño.
- Preparación de los materiales de comunicación y capacitación.

Entregable:

- Herramientas de ITSM/PPM configuradas.
- Plan y Materiales de Gestión del Cambio.

Implementación Piloto de Procesos

Tareas:

- Lanzamiento del primer proceso rediseñado (ej: Gestión de Incidentes) en un entorno controlado o con un grupo piloto.
- Acompañamiento "en el puesto de trabajo" (coaching) a los equipos para asegurar la correcta ejecución.

Entregable:

- Procesos Implementados y Operativos.

Ejecución del Plan de Gestión del Cambio

Tareas:

- Realización de las sesiones de comunicación y capacitación para todo el personal de TI.
- Gestión de la resistencia y recolección de feedback continuo.

Entregable:

- Sesiones de Capacitación Realizadas (con listas de asistencia y encuestas de satisfacción).

Monitoreo, Medición y Mejora

Tareas:

- Puesta en marcha de los dashboards de KPIs definidos.
- Análisis de los primeros resultados y realización de ajustes.
- Establecimiento de un ciclo formal de revisión y mejora continua.

Entregable:

- Dashboards de KPIs operativos.
- Informe de Resultados Post-Implementación.
- Plan de Mejora Continua.

Las especificaciones del presente servicio de consultoría pueden ser ajustadas o modificadas en cualquier momento sin previo aviso. Asimismo, para cada situación comercial particular, los entregables y el enfoque del servicio podrán adaptarse según las necesidades y requerimientos específicos del cliente, a fin de asegurar que los objetivos estratégicos y operacionales se cumplan de manera eficiente.

