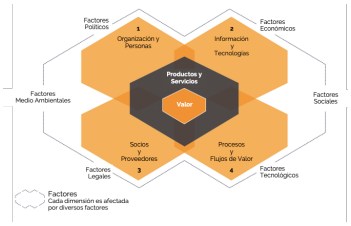
# KPI Básicos para el Área TICA

Identificación de 16 KPI o "Ámbitos de Medición" que cubren las 4 dimensiones que establece ITIL 4.

## Dimensiones ITIL 4




ITIL 4 define cuatro dimensiones que deben considerarse para asegurar un enfoque integral –holístico– a la gestión de los servicios que provee el Área de Tecnologías de la Información, Comunicaciones y Automatizaciones (TICA). Ellas son:

- Organización y Personas.
- Información y Tecnología.
- Socios y Proveedores.
- Procesos y Flujos de Valor.

Estas dimensiones son aplicables al sistema de valor del servicio en general y a servicios específicos, nótese que no están explícitamente definidos los KPI para estas dimensiones; por tanto, los KPI o "Ámbitos de Medición" son los que a nuestro juicio son importantes a considerar.

## KPI

Los Indicadores Clave de Performance / *Key Performance Indicator* (KPI) son métricas que indican el éxito o el progreso hacia el logro de un resultado deseado. Están relacionados con factores internos de la organización (versus factores externos del mercado) y generalmente están vinculados a resultados y consecuencias. Se pueden utilizar de forma afirmativa para demostrar el logro de objetivos, o como una advertencia para mostrar cuando los eventos de riesgo se encuentran en las primeras etapas de desarrollo.

Además de proporcionar información útil inmediata, sobre los riesgos y los objetivos, la recopilación de datos de KPI junto con las calificaciones de riesgo y los datos de *Key Risk Indicator* (KRI) crea un conjunto de datos útil para la planificación estratégica futura y el análisis predictivo.

## Organización y Personas

Las personas son el alma de cualquier organización que quiera seguir siendo relevante para sus clientes y partes interesadas. Las personas aportan diversas habilidades, competencias y cultura, sin las cuales una organización no puede funcionar. A pesar del crecimiento en el uso de maquinaria y tecnología, las personas son indispensables.

## Información y Tecnología

Según un dicho popular, "los datos son el nuevo petróleo". Los datos se han convertido en el elemento vital de la mayoría de las organizaciones, especialmente donde la mayoría de las operaciones comerciales y las actividades de gestión de servicios dependen completamente de la tecnología.

Las organizaciones ahora están aceptando la necesidad de administrar el ciclo de vida de la información desde la creación, el acceso, el uso, la modificación, el almacenamiento hasta la eliminación, con el fin de maximizar el valor de los datos en la entrega de servicios tecnológicos, mientras se administran eficazmente los riesgos y obligaciones derivadas de su posesión.

## Socios y Proveedores

Ninguna organización a nivel mundial tiene la capacidad de producir y administrar toda la cadena de suministro de sus servicios o marco de gestión de servicios. Los socios y proveedores juegan un papel vital, y el valor se logra cada vez más a través de la co-creación.

Un proveedor de servicios de Internet, por ejemplo, es un socio fundamental para cualquier negocio de comercio electrónico. Al mismo tiempo, ese proveedor depende de empresas de servicios públicos, operadores globales, proveedores de hardware y software y muchas otras organizaciones.

## Procesos y Flujos de Valor

La dimensión de flujos de valor y procesos se ocupa de cómo las diversas partes de la organización funcionan de manera integrada y coordinada para permitir la creación de valor a través de productos y servicios.

Esta dimensión define las actividades, flujos de trabajo, controles y procedimientos necesarios para lograr los objetivos acordados. Lo que importa en la gestión de servicios es que una organización establezca un modelo operativo que organice de manera eficaz las actividades clave necesarias para gestionar productos y servicios.

Ver más

SCIneu | © 2021