



Cartera de servicios

Ahora, hecha un vistazo a nuestros servicios

Pero, antes, ¿sabes qué es una *cartera de servicios*?



ITIL (versión 4 / 2022)

Una *Cartera de Servicios* es el catálogo formal donde se listan los servicios activos, con su descripción funcional, alcance, tipo (requerimiento o incidencia) y sus tiempos objetivos (SLA).

El objetivo es definir con claridad qué atiende la Mesa de Ayuda y en cuánto tiempo se compromete a hacerlo.

Entre café, códigos y trabajo en equipo, nació nuestra **Ticketera:**

La *ticketera* es una herramienta de gestión que permite registrar, clasificar y dar seguimiento a los requerimientos e incidencias reportadas por la DIFODS, asegurando su atención conforme a los niveles de servicio (SLA) definidos bajo el enfoque ITIL.



Es momento de conocer los servicios de la **Ticketera**

mediante la siguiente matriz (formato completo ITIL)

Nº	Código Servicio	Categoría	Descripción del servicio	Código Subservicio	Subservicio / Requerimiento	Tipo	Complejidad	Canal de atención	Criterios de cierre
1	TI-AV-001	Aulas Virtuales	Soporte y gestión de aulas virtuales para cursos y programas	TI-AV-001.01	Creación de Aula Virtual para un curso	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Aula creada y accesible; solicitante valida con acceso.
				TI-AV-001.02	Creación de Aula Virtual para un programa	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Aula creada con configuración solicitada; confirmación del solicitante.
				TI-AV-001.03	Creación de comunidad	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Comunidad habilitada; usuarios invitados y evidencia entregada.
				TI-AV-001.04	Carga y configuración de recursos en aula virtual	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Recursos visibles y funcionales; verificación por parte del solicitante.
				TI-AV-001.05	Levantamiento de observaciones de aula virtual	Incidencia	Baja	Ticketera / Correo institucional	Observaciones resueltas; solicitante confirma cierre.
				TI-AV-001.06	Actualización en aula virtual	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Actualizaciones publicadas y validadas por solicitante.
				TI-AV-001.07	Ventanas emergentes (PopUp) / errores de visualización	Incidencia	Baja	Ticketera / Correo institucional	Error mitigado o solución aplicada; pruebas de usuario OK.
2	TI-TB-002	Tableros y Analítica	Diseño, actualización y soporte de tableros de datos e indicadores	TI-TB-002.01	Actualización de la información del tablero	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Tablero con datos actualizados; usuario valida indicadores.
				TI-TB-002.02	Creación de tablero	Requerimiento	Alta	Ticketera / Correo institucional	Tablero operativo y aprobado en pruebas; entrega documentada.
				TI-TB-002.03	Modificación del diseño de tableros	Requerimiento	Alta	Ticketera / Canal interno	Diseño implementado y aprobado por solicitante.
				TI-TB-002.04	Análisis docente (consultas avanzadas)	Requerimiento	Alta	Correo / Reunión técnica	Entrega de análisis y validación por la institución.
				TI-TB-002.05	Accesos a tableros (problemas de permisos)	Incidencia	Baja	Correo institucional / Canal Interno	Acceso restablecido y usuario confirma.
3	TI-RP-003	Reportes	Generación y automatización de reportes institucionales	TI-RP-003.01	Reportes nominales	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Reporte entregado en formato solicitado; confirmación de recepción.
				TI-RP-003.02	Documentos automatizados (Word/PDF)	Requerimiento	Alta	Ticketera / Correo institucional	Automatización funcionando; pruebas y entrega documentada.
				TI-RP-003.03	Otros reportes personalizados	Requerimiento	Alta	Ticketera / Correo institucional	Reporte entregado y validado por solicitante.
4	TI-AU-004	Automatización	Flujos automáticos y validaciones	TI-AU-004.01	Envío de correos personalizados	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Correos enviados correctamente en pruebas; evidencia de envío.
				TI-AU-004.02	Elaboración de formularios de validación	Requerimiento	Alta	Ticketera / Correo institucional	Formularios operativos y validados; evidencia de uso.
				TI-AU-004.03	Automatización de procesos	Requerimiento	Alta	Ticketera / Correo institucional	Proceso automatizado en producción y pruebas exitosas.
5	TI-MT-005	Matrícula	Registro y verificación de datos de participantes	TI-MT-005.01	Matrícula (información en SIFODS)	Requerimiento	Media	Canal interno	Registros actualizados en SIFODS; validación por responsables.
				TI-MT-005.02	Matrícula externa (integración datos externos)	Requerimiento	Alta	Canal interno	Integración validada; consistencia de datos verificada.
6	TI-DM-006	Diseño Multimedia	Producción y publicación de recursos digitales	TI-DM-006.01	Recursos de SIFODS (imágenes, PDFs, infografías)	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Material entregado en formato solicitado; aprob. del solicitante.
				TI-DM-006.02	Videos u otros materiales	Requerimiento	Alta	Canal interno / Ticketera / Correo institucional	Material entregado y publicado; evidencia y aprobaciones.
				TI-DM-006.03	Virtualización (materiales interactivos)	Requerimiento	Alta	Ticketera / Correo institucional	Material interactivo operativo y validado.
7	TI-SF-007	SIFODS - Plataforma	Administración funcional y mejoras del sistema	TI-SF-007.01	Creación de notas informativas	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Nota creada y publicada; evidencia de publicación.
				TI-SF-007.02	Carga, descarga y modificación de recursos	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Recursos actualizados; verificación por solicitante.
				TI-SF-007.03	Accesos y roles	Incidencia	Media	Correo institucional / Formulario / Canal Interno	Acceso/rol ajustado; usuario confirma.
				TI-SF-007.04	Generación de constancias	Requerimiento	Media	Correo institucional / Formulario / Canal Interno	Constancia generada y entregada; registro en sistema.
8	TI-AT-008	Asistencia Técnica	Soporte a instituciones formadoras (capacitación y acompañamiento)	TI-AT-008.01	Capacitaciones de recursos tecnológicos / cursos	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Sesión realizada; acta o evidencia de asistencia.
				TI-AT-008.02	Eventos (Webinar / conversatorio)	Requerimiento	Media	Ticketera / Correo institucional	Evento realizado y registro de asistentes.
				TI-AT-008.03	Recursos de IA (soporte automatizado)	Requerimiento	Alta	Ticketera / Correo institucional	Implementación probada; evidencia de uso.
				TI-AT-008.04	Usuarios bloqueados / sin acceso	Incidencia	Alta	Ticketera / Correo institucional / Canal Interno	Usuario desbloqueado; confirmación de acceso.

En una Cartera de Servicios ITIL, los servicios "macro" pueden repetirse, porque lo que se describe debajo son sus subservicios o tipos de atención específicos. Esto no es un error, sino una buena práctica ITIL: agrupar bajo un mismo "dominio funcional" (como Aulas Virtuales o SIFODS) varios servicios concretos o requerimientos distintos.

Y como dice Reenaty:

"Cada servicio refleja nuestro compromiso con la mejora continua y la calidad en todo lo que hacemos."

