

Modelo de sistemas de TI

El modelo operativo de TI es fundamentalmente “la manera como hacemos las cosas”, o sea, los principios, estándares, procesos y prácticas que las empresas utilizan para crear y proteger sus activos tecnológicos.

Gartner lo describe como un sistema de nueve componentes interconectados.

Algunos pueden resultar sorprendentes: Las maneras de trabajar, o sea los marcos o métodos de producción y gestión, como ITIL, COBIT, PMI, DevOPs, SAFe, etc.



1. **La medición del rendimiento**, o sea, cómo medimos la contribución de TI a la creación de valor en la empresa.
2. **El lugar físico de trabajo**, cómo los miembros de los equipos se colocan e interactúan entre ellos.
3. **La atribución de los derechos de decisión**, lo que otra gente llama el “gobierno” de TI: quién puede decidir sobre las inversiones, sobre los productos o sobre los requisitos.

Modelo de sistemas de TI

4. **El talento**, que se dice ahora, o sea las capacidades y actitudes de los equipos y la manera de adquirirlos y desarrollarlos.
5. **La estructura organizativa**, o sea, el organigrama y los roles y dependencias de los miembros. (Importante: el modelo operativo no es el organigrama).
6. **Las herramientas**, los productos que usamos para crear nuevos activos o para dar servicio.
7. **El aprovisionamiento** y las alianzas, o sea, la aproximación que tenemos del trabajo con terceros.
8. **Las finanzas**, o sea la asignación, gestión y control de los recursos económicos.

Muchas empresas y departamentos de TI abordan continuamente cambios en su modelo operativo, en todo o en parte. El primer mensaje aquí es que, si tocamos alguno de estos componentes, afecta a todos los demás, en mayor o menor medida.