FAST TRACK

ISO 20.000

Johana Estefó Vargas

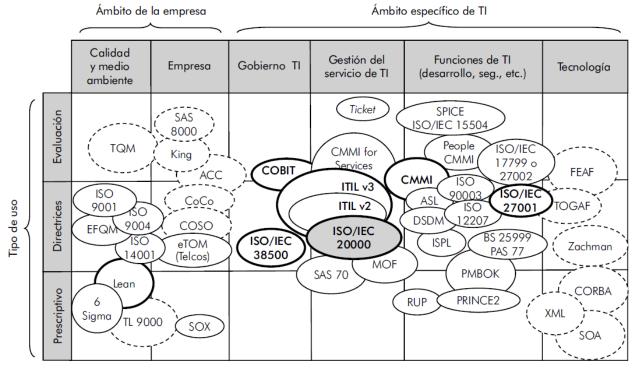
¿Por qué se inventa la ISO?

Nace basándose en las siguientes problemáticas.

- Equipos Bloqueados.
- Sistemas que caen.
- Servicios interrumpidos.
- Atención deficiente al usuario.
- Pérdida de tiempo y productividad.
- Personal técnico desbordado por llamadas y peticiones de asistencia.
- Trabajo excesivo del equipo de Soporte y áreas informáticas.
- Soluciones no visibles por parte de los usuarios y malestar excesivo por la falta de soluciones.

¿Por qué existe la ISO?

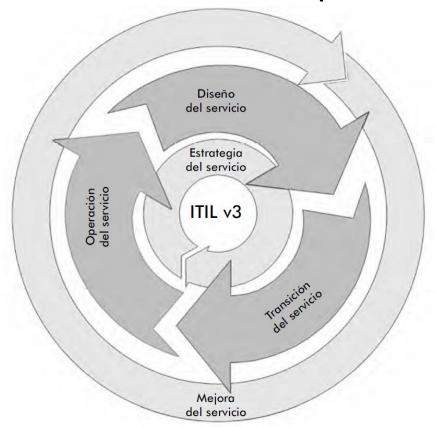
 La norma o estándar existe para crear un servicio de Excelencia y buenas prácticas de TI.



Fuente: Gartner y e.p.

Influencias

 ITIL: referencia más grande en el área de TI, la tercera versión hasta el momento es la más estable y completa del framework, ya que está orientada al ciclo de vida del servicio. (ciclo de vida de ITIL)



La ISO 20.000 agrupa términos de:

• ITIL v2 y v3 para mejorar la gestión del servicio.



Estrategia del servicio

- Generación de la estrategia
- Gestión financiera de TI
- Gestión de la demanda
- Gestión del porfolio de servicios

Diseño del servicio

- Diseño de servicios nuevos o modificados
- Gestión del catálogo de servicios
- Gestión de nivel de servicio
- Gestión de la capacidad
- Gestión de la disponibilidad
- Gestión de la continuidad del servicio TI
- Gestión de la seguridad de la información
- Gestión de suministradores

Transición del servicio

- Planificación y soporte de la transición
- Gestión de cambios
- Gestión de la configuración y de activos del servicio
- Gestión de versiones y despliegues
- Validación y pruebas del servicio
- Evaluación
- Gestión del conocimiento

Mejora continua del servicio

- El proceso de mejora en 7 etapas
- Informes del servicio
- · Medición del servicio
- Retorno de inversión para la mejora
- Preguntas al negocio para la mejora
- Gestión de nivel de servicio



Operación del servicio

Procesos:

- Gestión de eventos
- Gestión de incidencias
- Gestión de peticiones
- Gestión de problemas
- Gestión de accesos

Funciones:

- Centro de servicio al usuario
- Gestión técnica
- Gestión de operaciones TI
- Gestión de aplicaciones

Fuente: Libros ITIL v3 publicados por OGC y e.p.

La ISO 20.000 agrupa términos de:

• COBIT para la auditoria y medición de TI.

Monitorizar y evaluar

ME1 Monitorizar y evaluar el desempeño de TI

ME2 Monitorizar y evaluar el control interno

ME3 Garantizar cumplimiento regulatorio

ME4 Proporcionar gobierno de TI

Entregar y dar soporte

DS1 Definir y administrar niveles de servicio

DS2 Administrar servicios de terceros

DS3 Administrar desempeño y capacidad

DS4 Garantizar la continuidad del servicio

DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas

DS6 Identificar y asignar costos

DS7 Educar y entrenar a los usuarios

DS8 Administrar la mesa de servicio y los incidentes

DS9 Administrar la configuración

DS10 Administrar los problemas

DS11 Administrar los datos

DS12 Administrar el ambiente físico

DS13 Administrar las operaciones

Planear y organizar

PO1 Definir el plan estratégico de TI

PO2 Definir la arquitectura de la información

PO3 Determinar la dirección tecnológica

PO4 Definir procesos, organización y relaciones de TI

PO5 Administrar la inversión en TI

PO6 Comunicar las aspiraciones y la dirección de la gerencia

PO7 Administrar recursos humanos de TI

PO8 Administrar calidad

909 Evaluar y administrar riesgos de TI

PO10 Administrar proyectos

Adquirir e implantar

All Identificar soluciones automatizadas

Al2 Adquirir y mantener el software aplicativo

Al3 Adquirir y mantener la infraestructura tecnológica

Al4 Facilitar la operación y el uso

Al5 Adquirir recursos de TI

Al6 Administrar cambios

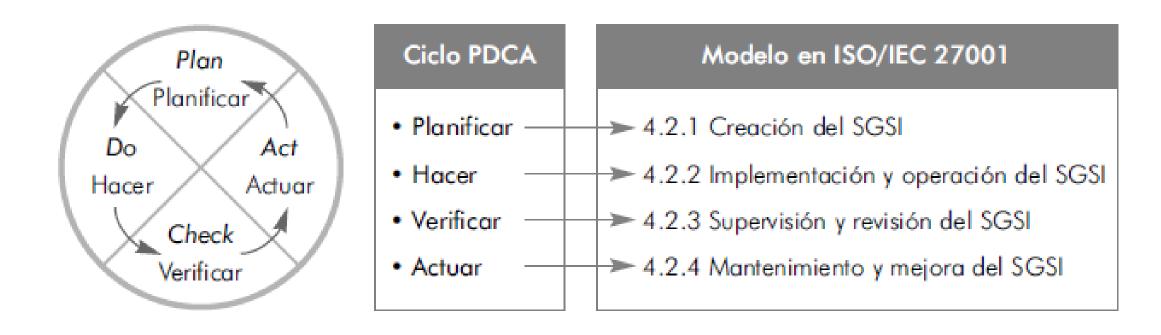
Al7 Instalar y acreditar soluciones y cambios



Fuente: ISACA

La ISO 20.000 agrupa términos de:

• ISO 27.001 para la gestión de seguridad de la información.



¿Qué planea mejorar la ISO?

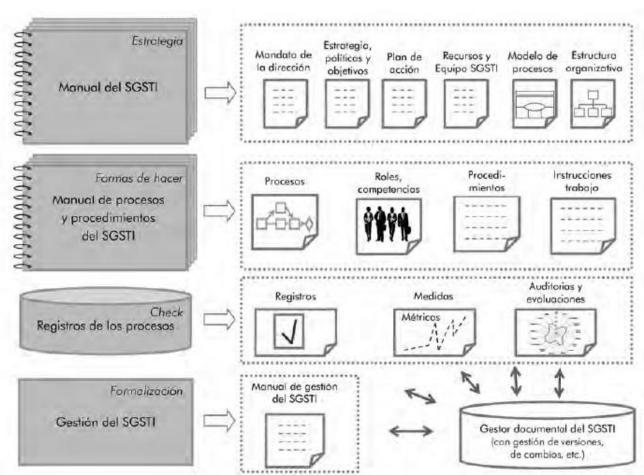
- El servicio.
- La orientación al cliente.
- La comunicación interna.
- Los procesos internos.

Sistema de Gestión del Servicio de TI (SGSTI) Planificación e implementación de la gestión del servicio (PDCA) Planificación e implementación de nuevos servicios o de servicios modificados Procesos de la provisión del servicio Gestión de nivel de servicio Gestión de la capacidad Gestión de la seguridad de la información Gestión de la Generación de informes del servicio continuidad y Elaboración de presupuesto y contabilidad disponibilidad de los servicios de TI del servicio Procesos de control Gestión de la configuración Gestión del cambio Proceso **Procesos** de relaciones **Procesos** de entrega de resolución Proceso de gestión Gestión de las relaciones Gestión del incidente con el negocio de la entrega Gestión del problema Gestión de suministradores

Fuente: UNE-ISO/IEC y e.p.

Sistema de Gestión de TI. (SGSTI)

- Documentación creada a partir de la ISO.
 - Manual de Procedimientos.
 - Registros.
 - SGSTI
 - Responsabilidades de Dirección.
 - Requisitos de documentación.
 - Competencia
 - Concienciación
 - Formación (educación y cultura Informática).



El manual SGSTI incluye:

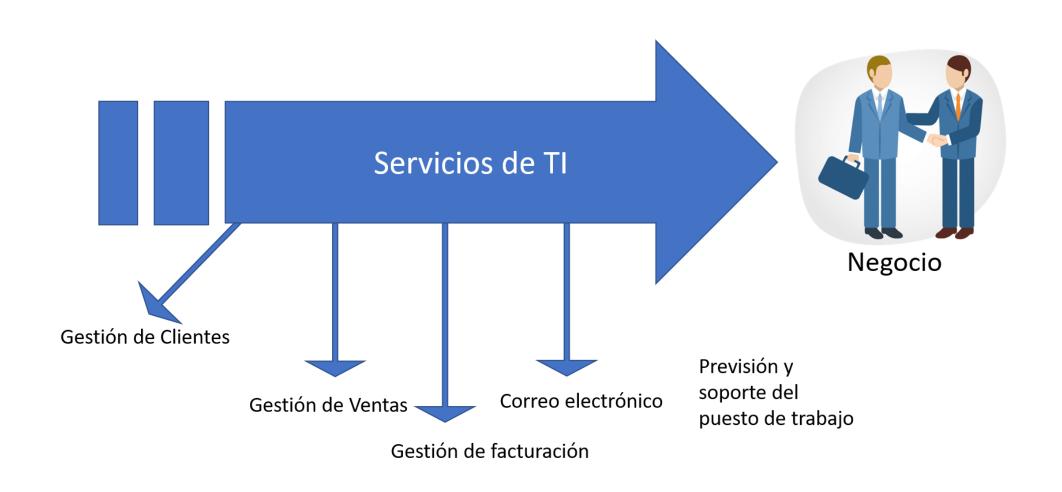
- Declaraciones documentadas de una política de gestión de servicios
 - Mandato de la alta dirección
 - Estrategia
 - Políticas
 - Objetivos
 - Plan de acción
 - Asignación de recursos (Equipamiento)
 - Constitución del equipo de trabajo
 - Modelo de procesos de TI
 - Estructura organizativa de TI.

Manual de procesos y Procedimientos SGSTI

- Los procesos deben estar completamente documentados.
 - Ejemplos de procedimientos a documentar:
 - Instalación de Software.
 - Formateo de Equipos.
 - Procedimientos de configuración.
 - Instalación y estructuración de departamentos. (Equipamiento, cableado, etc).
 - Jerarquización de cuentas y grupos (Active directory)

Beneficios

- Formaliza en la organización la implantación de la gestión del servicio.
- Propone una aproximación estructurada de lo general. (estrategia empresarial y políticas).
- Da soporte a una implantación por etapas (en la puesta en marcha se va evolucionando a medida que pasa el tiempo).
- Impone un seguimiento de registros y evidencias.
- Permite alinearse con los sistemas de gestión de calidad (ISO 9001).
- Genera un sistema documental en el que se recoge la información para soportar el modelo de gestión (fuente o base de conocimiento).



Procedimiento PDCA

- Planning: (Planificar) la implementación y la entrega para la gestión del servicio.
- DO: (Hacer) Implementar el plan de gestión del servicio.
- Check: (Verificar) monitorizar, medir y revisar que los objetivos y el plan de gestión de servicio se están alcanzando.
- Act: (Actuar) mejorar la eficacia y eficiencia de la entrega y gestión de los servicios.

Fases del Ciclo de Deming o Círculo PDCA

Plan

Es el momento de establecer una estrategia en el papel, de valorar los pasos a seguir.

Act

A partir de los resultados conseguidos en la fase anterior se procede a recopilar lo aprendido y a ponerlo en marcha.



Do

Siguiendo lo estipulado en el punto anterior, se procede a seguir los pasos indicados en el mismo orden.

Check

En este paso se debe verificar que se ha actuado de acuerdo a lo planeado así como que los efectos del plan son correctos.



Resumen

La ISO 20.000 enmarca diferentes estándares que le permiten realizar y entregar un servicio de excelencia. Entre esos estándares se encuentra ITIL y COBIT, los que como framework orientan el servicio entregando una estrategia y planes de acción.

Esta ISO presenta el sistema de Gestión de Servicio de TI (SGSTI) Generando los procesos de control para la provisión del servicio.

Se presenta el servicio de TI como actividad de Soporte empresarial, que como área transversal, debe mejorar indirectamente su servicio para entregar apoyo al negocio.