

FAST TRACK

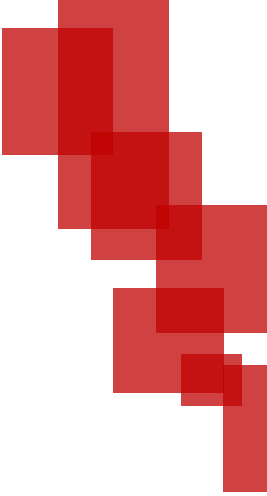
ISO 20.000

Johana Estefó Vargas

¿Por qué se inventa la ISO?

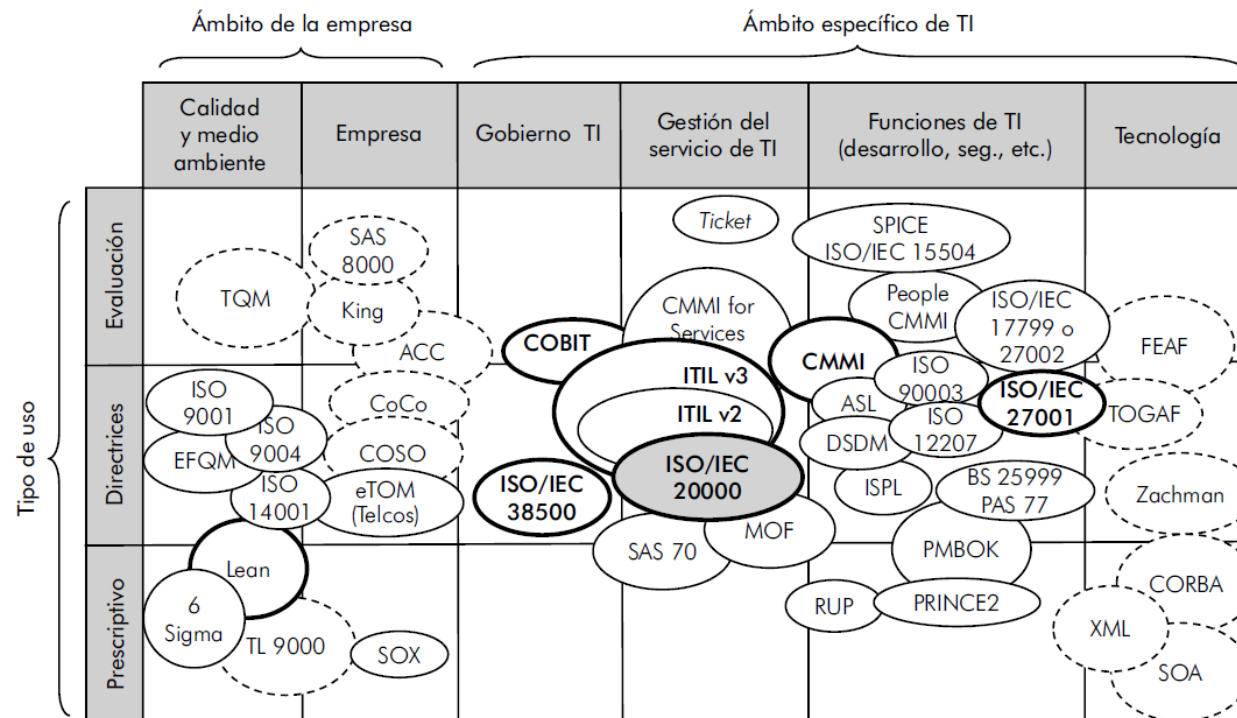
Nace basándose en las siguientes problemáticas.

- 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?

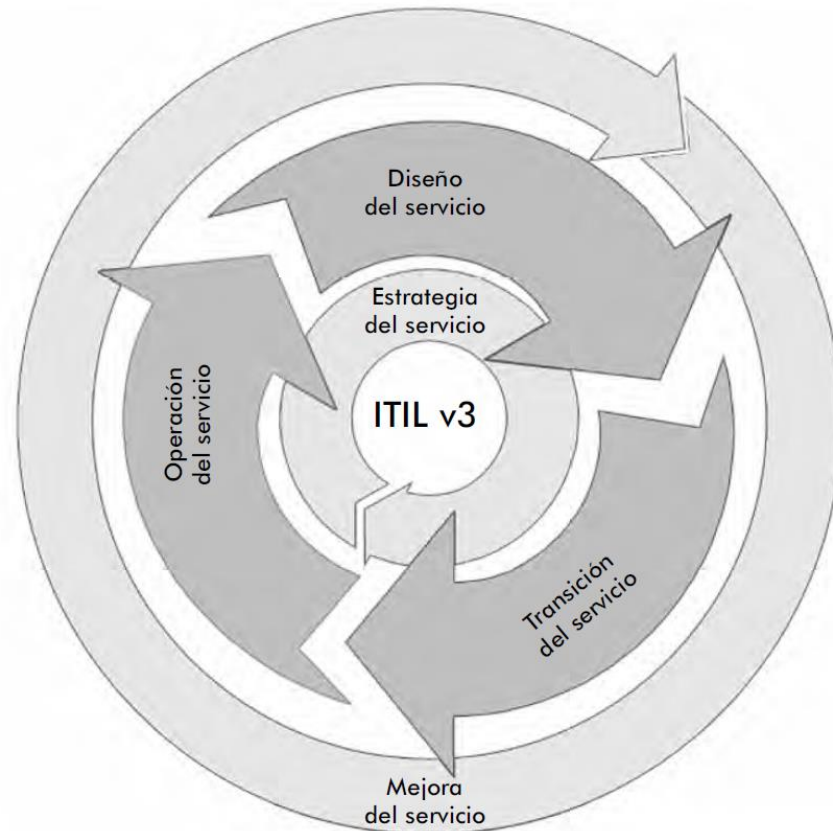
- La norma o estándar existe para crear un servicio de Excelencia y buenas prácticas de TI.



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)



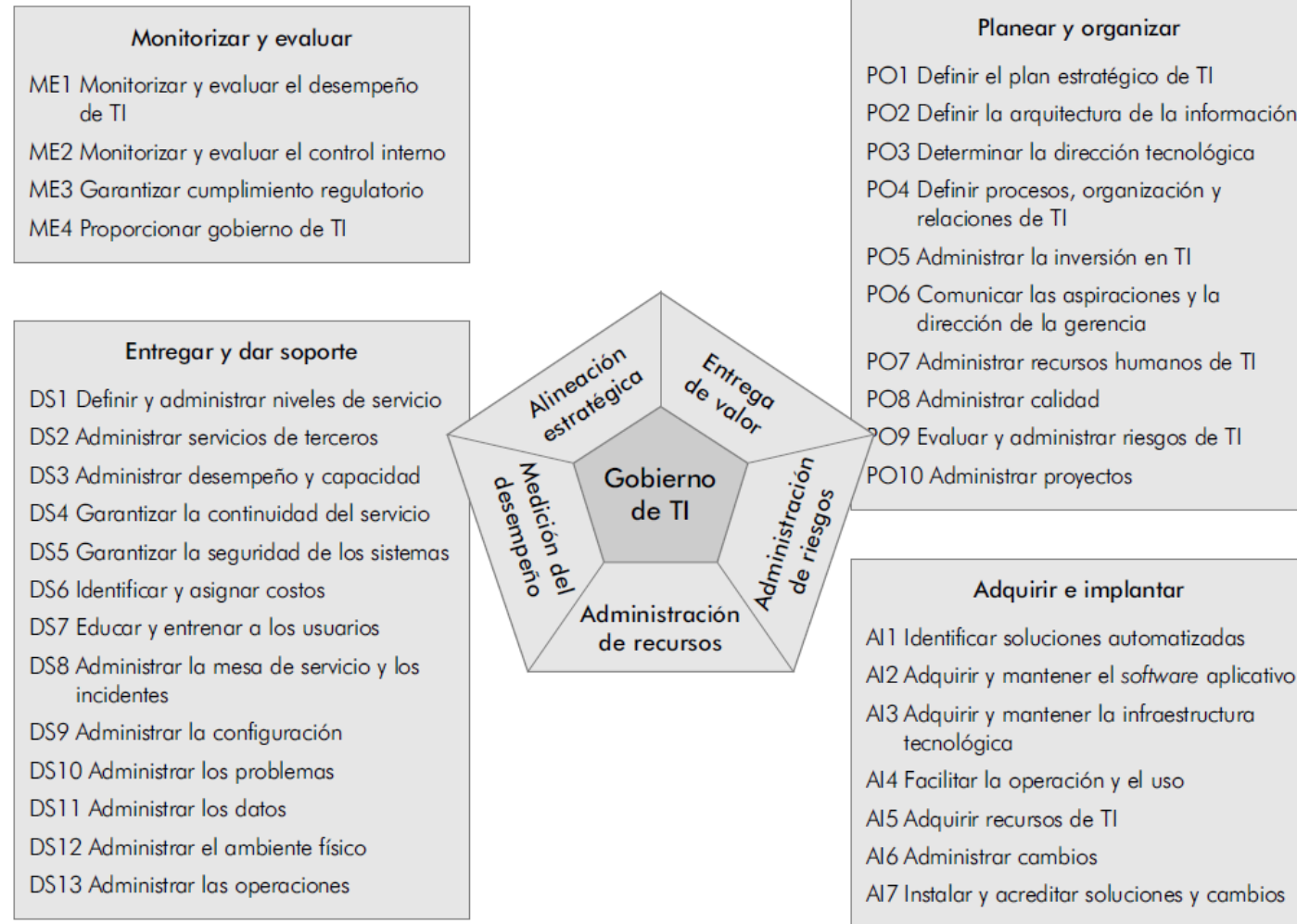
La ISO 20.000 agrupa términos de:

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



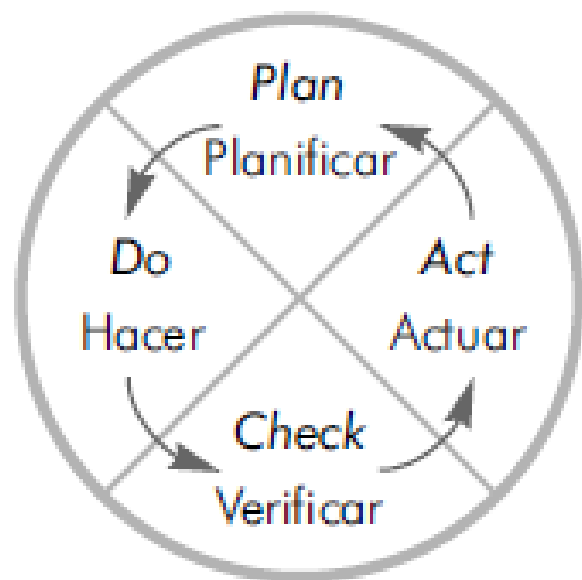
La ISO 20.000 agrupa términos de:

- COBIT para la auditoria y medición de TI.



La ISO 20.000 agrupa términos de:

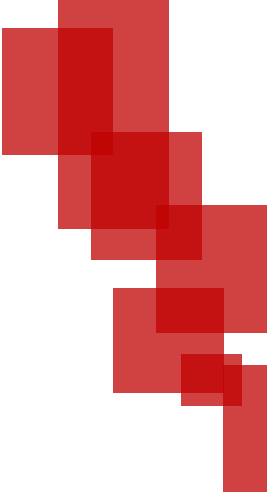
- ISO 27.001 para la gestión de seguridad de la información.



Ciclo PDCA	Modelo en ISO/IEC 27001
• Planificar	→ 4.2.1 Creación del SGSI
• Hacer	→ 4.2.2 Implementación y operación del SGSI
• Verificar	→ 4.2.3 Supervisión y revisión del SGSI
• Actuar	→ 4.2.4 Mantenimiento y mejora del SGSI

¿Qué planea mejorar la ISO?

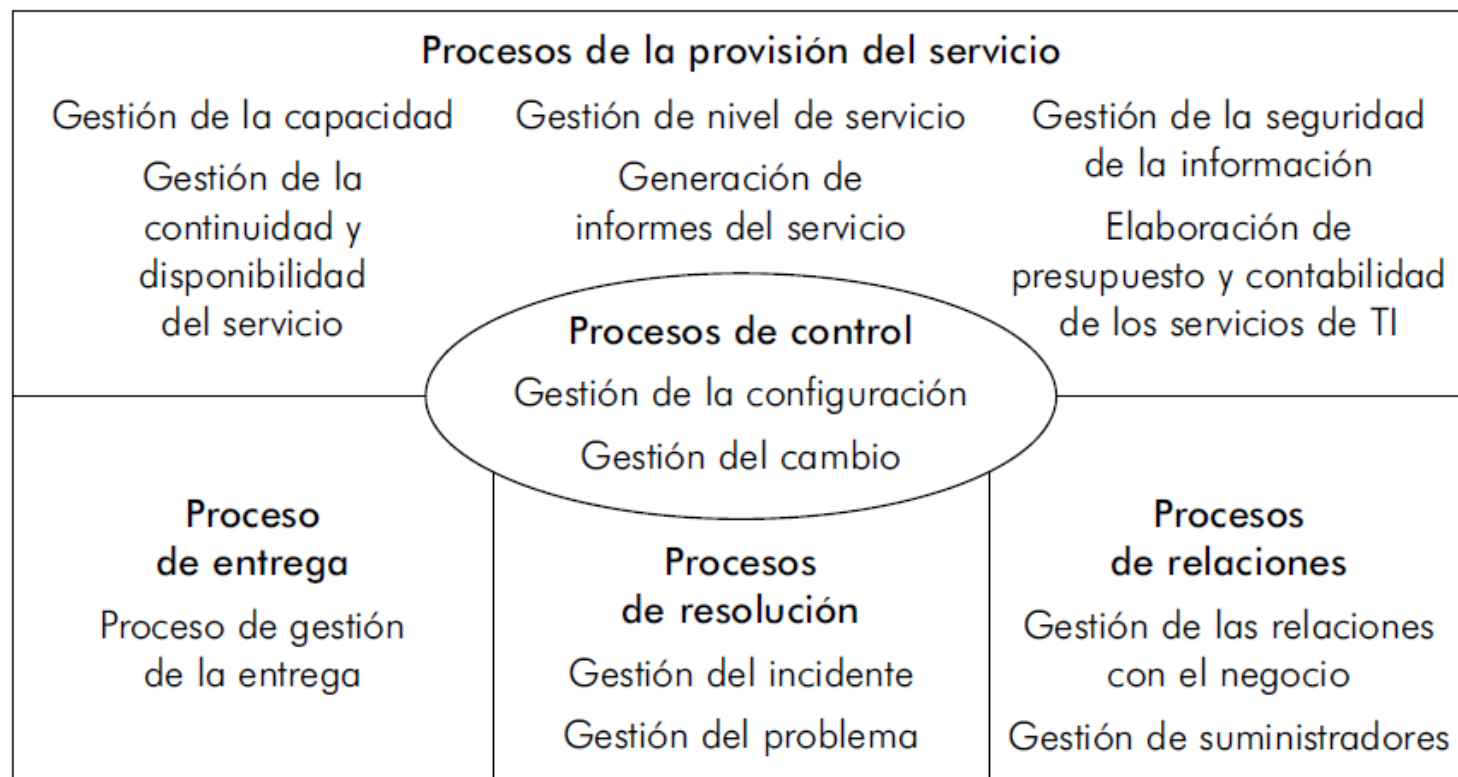
- El servicio.
- La orientación al cliente.
- La comunicación interna.
- Los procesos internos.



Sistema de Gestión del Servicio de TI (SGSTI)

Planificación e implementación de la gestión del servicio (PDCA)

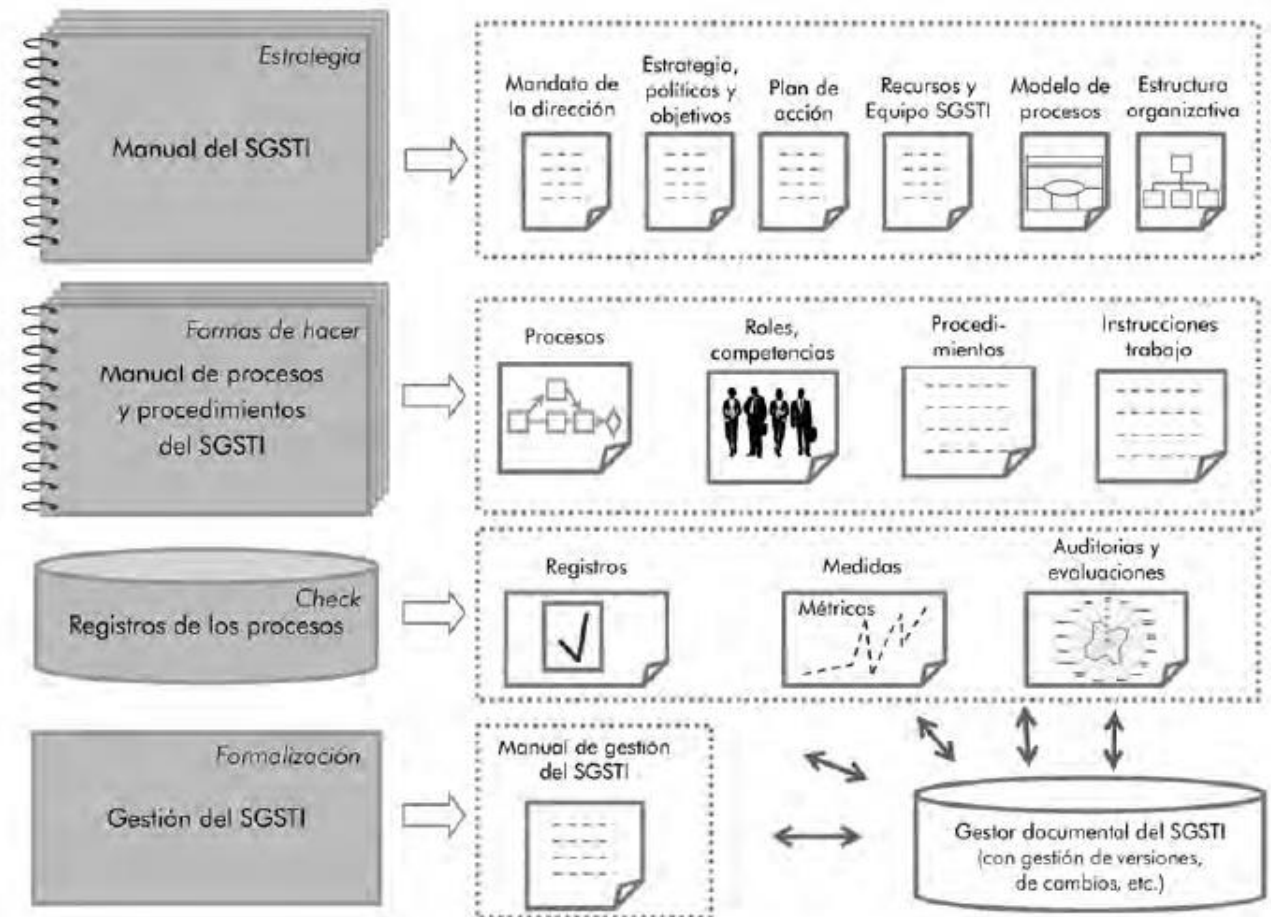
Planificación e implementación de nuevos servicios o de servicios modificados



Sistema de Gestión de TI. (SGSTI)

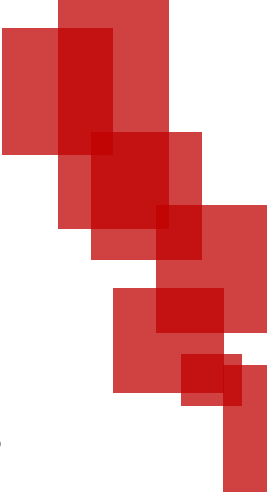
- Documentación creada a partir de la ISO.

- 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.

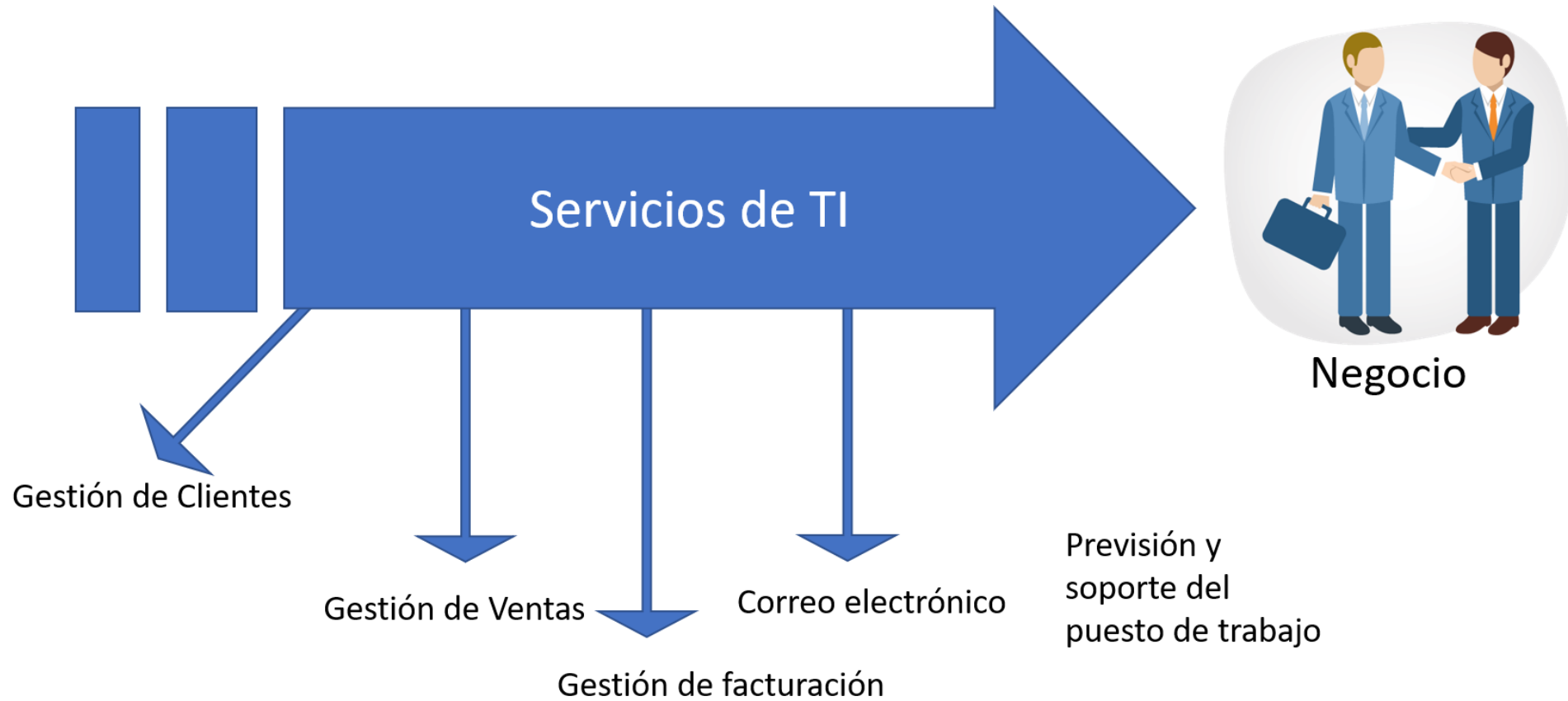


Manual de procesos y Procedimientos SGSTI

- 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

- **P**lanning: (Planificar) la implementación y la entrega para la gestión del servicio.
- **D**O: (Hacer) Implementar el plan de gestión del servicio.
- **C**heck: (Verificar) monitorizar, medir y revisar que los objetivos y el plan de gestión de servicio se están alcanzando.
- **A**ct: (Actuar) mejorar la eficacia y eficiencia de la entrega y gestión de los servicios.

Fases del Ciclo de Deming o Círculo PDCA



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.