**Sistema de Calidad**

**Grupo:**

ITIC40

**Profesor(a):**

Elizabeth Saldaña

**PRESENTA:**

Becerril Oznaya Gerardo

Hernández Uribe Grecia Paola

Montalvo Rivera Emilio

Rico Rivera Yunnuel

**INDICE**

[**INDICE** 1](#_Toc510961936)

[**Misión** 2](#_Toc510961937)

[**Visión** 2](#_Toc510961938)

[**Valores** 2](#_Toc510961939)

[**Procesos de proyectos** 3](#_Toc510961940)

[**Etapa 1. Iniciación.** 3](#_Toc510961941)

[**Etapa 2. Planeación.** 3](#_Toc510961942)

[**Etapa 3. Ejecución.** 3](#_Toc510961943)

[**Etapa 4. Control.** 4](#_Toc510961944)

[**Etapa 5. Conclusión.** 4](#_Toc510961945)

[**Etapa 1 .- inicio** 5](#_Toc510961946)

# **Misión**

Ofrecer a nuestros clientes los servicios y soluciones tecnológicas, innovadoras y de calidad, que les permitan optimizar sus procesos y cumplir sus objetivos, para aumentar la rentabilidad de nuestros clientes, asociados y de nuestra empresa.

# **Visión**

Ser una empresa líder en el sector de la Tecnología de información, con proyección estatal, reconocida por brindar soluciones y servicios de excelente calidad.

# **Valores**

* Respeto.
* Lealtad.
* Compromiso.
* Responsabilidad.

Prueba de cambio

Prueba 2-12

# **Procesos de proyectos**

## **Etapa 1. Iniciación.**

* Corroborar las expectativas generales de los usuarios, gerentes y de cualquier otro interesado, para establecer los resultados esperados y el alcance del proyecto.
* Definir la organización del proyecto y seleccionar el equipo de trabajo.
* Realizar un informe de diagnóstico que permita establecer las diferentes opciones de solución para ser evaluadas.
* Elegir la alternativa de solución y un plan de errores.

## **Etapa 2. Planeación.**

* Revisar los objetivos y alcances del proyecto en función de un adecuado balance entre resultado, tiempo y recursos.
* Listar las tareas y actividades que se deben ejecutar para lograr los alcances definidos del proyecto.
* Secuenciar u ordenar las actividades en función de las dependencias técnicas entre ellas y de los recursos disponibles.
* Elaborar un diagrama de Gantt para establecer tiempos, para lograr los alcances deseados.
* Obtener la aprobación para el plan de trabajo.
* Mantener los planes de trabajo balanceados durante todo el desarrollo del proyecto, en función de las variaciones que se produzcan en los alcances, tiempos y recursos.

## **Etapa 3. Ejecución.**

* Asignar, controlar, supervisar y liderar el desarrollo de las actividades planeadas.
* Efectuar reuniones de trabajo entre los integrantes del equipo de trabajo y el líder del proyecto.
* Normas Técnicas en Redes y Telecomunicaciones
* Comunicación constante entre los diferentes participantes en el proyecto y hacia la Unidad Ejecutora; comunicación que debe ser promovida por el líder del proyecto.
* Gestionar la solución de los problemas que puedan surgir durante la ejecución y asegurar la consecución de recursos (dinero, gente, equipo), para llevar a cabo el proyecto.

## **Etapa 4. Control.**

* Monitorear las desviaciones del plan y determinar sus posibles causas.
* Efectuar las acciones correctivas para lograr la ejecución del plan.
* Evaluar los requerimientos de cambios solicitados por los clientes y los miembros del grupo; determinando el impacto en los alcances, en el tiempo o en los recursos.
* Detectar variaciones en los alcances, en la asignación de recursos o en el tiempo en que se deseen lograr los resultados.
* Retornar a la Etapa de planeación para hacer ajustes a las metas del proyecto y obtener aprobación de los clientes, si fuese necesario.

## **Etapa 5. Conclusión.**

* Documentar las lecciones aprendidas durante su ejecución.
* Informar sobre la terminación y los alcances logrados.
* Consolidar toda la documentación generada.
* Elaborar la memoria técnica de proyecto.
* Liberar los recursos asignados.
* Entregar la memoria técnica final al Cliente.

Prueba de cambio

# **Etapa 1 .- inicio**

**Documentación de los procesos de la primera etapa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Entrada** | **Proceso** | **Salida** |
| * **Solicitud de proyecto** * **Carta de Aceptación de proyecto** | * **Levantamiento de Requerimientos.** * **Asignación de equipo** * **Plan de trabajo** * **Plan de riegos** | * **Diagrama de Actividades** |

En esta etapa se describen los pasos iniciales que conlleva todo inicio de algún proyecto.

Para cualquier servicio que se requiera a la empresa, se debe contar como primer punto el contrato, ya que sin este no se podrá dar pie a ningún avance del mismo.

En segundo lugar tenemos la carta de aceptación del proyecto que es cuando dentro de la empresa se acepta el desarrollo del mismo y por consiguiente la asignación de un equipo de trabajo.

***SOLICITUD DE PROYECTO***

*Consulteq, Queretaro Qro.*

*Prolongacion Bernardo Quintana 2481*

*CP. 76137*

Por favor rellena los siguientes campos para continuar con la solicutd de tu proyecto

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre y Apellido** |  |
| **Domicilio** |  |
| **Empresa** |  |
| **Telefono** |  |
| **E-mail** |  |
| **Estado** |  |

**Descripcion del proyecto**

Queremos saber más sobre tu proyecto, cuéntanos tu historia y buscaremos cómo ayudarte.

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del Proyecto** |  |
| **Tipo de Proyecto** |  |
| **Descripcion del proyecto** |  |

# **Carta de Aceptacion de Proyecto**

…………………….., …… de ………………… de ………

**Carta N° …. /….**

***Atte.:***

***Empresa/Profesional: ……………………….***

***Ref.: Proyecto (Nombre del proyecto) …………………………… con Nº de Levantamiento ………………………..***

***A quien corresponda:***

Referente al proyecto antes mencionado presentado a su empresa ante éste Dpto., para su estudio y posterior aprobación, cúmplenos informarle lo siguiente:

Este proyecto, técnicamente, se encuentra en condiciones de ser aprobado, no obstante, informamos que para continuar con el trámite se deberán otorgar los siguientes permisos:

Destacamos que éste proyecto, aún después de su aprobación, podrá sufrir aquellas modificaciones en etapa de obra que se estimen convenientes o necesarias y se agregaran modificaciones al presupuesto.

|  |  |
| --- | --- |
| ---------------------------------- | ----------------------------------- |
| Líder de Proyecto | Jefe Dpto. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **INFORMACIÓN GENERAL** | | | | |
| **Versión:** |  | **Solicitante:** |  | |
| **Identificador del requerimiento:** |  | **Nombre del requerimiento:** |  | |
| **Tipo de requerimiento:** |  | **Estado:** | **Estado** | **Fecha** |
| Recibido | **Incluir la fecha en que se recibió el requerimiento.** |
| Detallado | **Incluir la fecha en que se completó el detalle del requerimiento.** |
| Aprobado | **Incluir la fecha en que el requerimiento fue aprobado.** |
| Rechazado | **Incluir la fecha en el requerimiento fue rechazado, en caso de ser necesario.** |
| En ejecución | **Incluir la fecha en que el requerimiento inicia su ejecución.** |
| Entregado | **Incluir la fecha en que se entrega a satisfacción el requerimiento.** |
| **Identificador del proyecto:** | Mnemónico o abreviatura que identifica el proyecto con el que se relaciona la solución a especificar | **Nombre del proyecto:** | | **Identificación del proyecto con el que se relaciona la solución a detallar** |
| **Responsable:** | **Nombre del equipo de trabajo y/o funcionario responsable del proyecto** | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ANTECEDENTES TECNICOS** | | | | | | | | | | | | |
| **Tipo de documento** | | | **Autor** | | | **Breve descripción** | | | | | | **Fecha de terminación** |
|  | | |  | | |  | | | | | |  |
| **ANTECEDENTES NORMATIVOS** | | | | | | | | | | | | |
| **Tipo de documento** | | | **Autor** | | | **Breve descripción** | | | | | | **Fecha** |
|  | | |  | | |  | | | | | |  |
| **PROBLEMÁTICA ACTUAL** | | | | | | | | | | | | |
| |  |  | | --- | --- | | NOMBRE DEL SISTEMA: |  | | PROVEEDOR: |  | | FECHA DE PUESTA EN PRODUCCIÓN: |  | | DESCRIPCIÓN: |  | | ARQUITECTURA: |  | | TECNOLOGÍA |  | | CAPACIDAD DE AMPLIACIÓN: |  | | | | | | | | | | | | | |
| **ALCANCE DE LA SOLUCIÓN** | | | | | | | | | | | | |
| **Describa el alcance de la solución.**  **Enuncie los objetivos de la solución:**   * **Objetivo 1** * **Objetivo 2** * **Objetivo n** | | | | | | | | | | | | |
| **ASPECTOS QUE NO INCLUYE LA SOLUCION** | | | | | | | | | | | | |
| **Enuncie que aspectos funcionales, técnicos o económicos no serán cubiertos en el desarrollo de la solución:**   * **Aspecto 1** * **Aspecto 2** * **Aspecto n** | | | | | | | | | | | | |
| **INTERESADOS EN LA SOLUCIÓN** | | | | | | | | | | | | |
| **Describa quienes son los actores o los interesados en el diseño y/o desarrollo de la solución. Para ello utilice la siguiente tabla:** | | | | | | | | | | | | |
| **PARTES INTERESADAS** | | | | **DESCRIPCIÓN** | | | | | | | | |
| **Persona y/u organización involucrada activamente y cuyos intereses serán afectados por la solución.** | | | | **Descripción de la persona y/u organización, sus características específicas: número estimado de participantes, sector al que pertenecen, entre otros.** | | | | | | | | |
| **REQUERIMIENTOS FUNCIONALES** | | | | | | | | | | | | |
| **Describa cada uno de los requerimientos funcionales y las expectativas de los usuarios de la solución, que se deben diseñar y/o desarrollar.** | | | | | | | | | | | | |
| **REQUERIMIENTOS NO FUNCIONALES** | | | | | | | | | | | | |
| **Describa cada uno de los requerimientos no funcionales de la solución, que se deben diseñar y/o desarrollar.** | | | | | | | | | | | | |
| **REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA** | | | | | | | | | | | | |
| **Defina las condiciones técnicas (hardware, software y comunicaciones) requeridas por la solución para diseño, desarrollado y operación.**  **La solución debe además:**   1. **Cumplir y seguir los estándares y metodologías ya establecidas** | | | | | | | | | | | | |
| **REQUERIMIENTOS DE SEGURIDAD** | | | | | | | | | | | | |
| **Describa los requerimientos o los componentes de seguridad que debe contemplar, diseñar y desarrollar la solución.** | | | | | | | | | | | | |
| **ARQUITECTURA GENERAL DE LA SOLUCIÓN** | | | | | | | | | | | | |
| **Describa cual podría ser la arquitectura general de la solución. Realice un diagrama grafico de ella.** | | | | | | | | | | | | |
| **PLAN DE TRABAJO DEL PROYECTO** | | | | | | | | | | | | |
| **Defina las etapas o las actividades que se requieren realizar para el desarrollo de la solución. Para ello utilice la siguiente tabla:** | | | | | | | | | | | | |
| **Etapa** | **Actividad principal / secundaria** | | | | **Fecha de inicio** | **Fecha fin** | | **Responsable** | | **Recurso** | **Comentario** | |
| **Nombre y descripción de la etapa** | Nombre actividad principal o nombre actividad secundaria | | | | dd/mm/aaaa | dd/mm/aaaa | | Responsable del desarrollo de esta actividad | | Enumeración de recursos involucrados en el desarrollo de esta actividad | **Especificar observaciones específicas sobre el plan de trabajo** | |
| **EQUIPO DE TRABAJO** | | | | | | | | | | | | |
| **Describa el equipo de trabajo asignado al diseño y/o desarrollo de la solución. Para ello utilice la siguiente tabla:** | | | | | | | | | | | | |
| **NOMBRE** | | | | | **ROL** | | **ENTIDAD** | | **DISPONIBILIDAD** | | | |
| **Nombres y apellidos del recurso humano asignado.** | | | | | Rol que desempeña este recurso en el diseño y/o desarrollo de la solución | | Nombre de la entidad a la que pertenece el recurso humano | | **Indique la disponibilidad de tiempo que tendrá este recurso al diseño y/o desarrollo de la solución.**  **TC = Tiempo completo TP = Tiempo parcial.** | | | |
| **SUPUESTOS** | | | | | | | | | | | | |
| **Describa bajo que supuestos (legales, políticos, técnicos, económicos, etc.) se diseñará, desarrollará y operará la solución.** | | | | | | | | | | | | |
| **RESTRICCIONES** | | | | | | | | | | | | |
| **Indicar las limitaciones a tener en cuenta en el diseño y/o desarrollo de la solución, tales como: normas aplicables, estándares relacionados, normatividad técnica o jurídica, etc.** | | | | | | | | | | | | |
| **OPORTUNIDADES** | | | | | | | | | | | | |
| **Describa las oportunidades o los factores que se pueden aprovechar para el diseño y/o desarrollo de la solución.** | | | | | | | | | | | | |
| **RIESGOS** | | | | | | | | | | | | |
| **Determine los riesgos del proyecto. Para ello utilice la siguiente tabla:**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | Riesgo | Descripción | Probabilidad de ocurrencia | Impacto de la ocurrencia | Acciones correctivas | Responsable de la acciones correctivas | | Nombre del riesgo | Descripción del riesgo | Alta, baja o media | Alto, bajo o medio | Describa cuales serán las acciones correctivas cuando se presente este riesgo | Nombre de la persona del equipo de trabajo que será el responsable de ejecutar las acciones correctivas | | | | | | | | | | | | | |
| **CONCEPTOS Y DEFINICIONES** | | | | | | | | | | | | |
| **Explique los conceptos o de las definiciones que considere importantes para dar claridad al documento de requerimiento.** | | | | | | | | | | | | |
| **Concepto / Definición** | | **Descripción** | | | | | | | | | | |
|  | |  | | | | | | | | | | |

Implementación

de

ITIL

# **Por qué ITIL**

ITIL se basa en el sentido común a la hora de gestionar servicios: hacer lo que funciona. Y lo que funciona es la adaptación de una marca común de buenas prácticas donde se juntan todas las áreas de prestación de servicios de TI hacia un único objetivo: entregar valor al negocio. Estas son las características fundamentales de ITIL que contribuyen a que sea un estándar con tanto éxito:

* No propietario – Las prácticas de gestión de servicios ITIL son aplicables en cualquier organización de TI porque no están basadas en ninguna plataforma tecnológica concreta o tipo de industria. ITIL es propiedad del gobierno del Reino Unido y no está vinculada a ninguna práctica o solución comercial.
* No prescriptivo – ITIL ofrece prácticas sólidas, maduras y de eficacia comprobada que pueden aplicarse a todo tipo de organizaciones de servicios. Es útil tanto en el sector público como privado, proveedores de servicios internos o externos, pequeñas, medianas y grandes empresas y dentro de cualquier entorno técnico.
* Las mejores prácticas – Las prácticas de gestión de servicios ITIL representan las experiencias de aprendizaje y liderazgo de los mejores del mundo en lo que a proveedores de servicios se refiere.
* Buenas prácticas – No todo lo que se hace en ITIL puede considerarse como “las mejores prácticas” y por una buena razón. En alguno aspectos, todas estas “mejores prácticas” acaban convirtiéndose en algo común con el tiempo, siendo reemplazadas por otras “mejores prácticas”.

La nueva estructura presentará estas cinco fases:

* Estrategia de Servicio
* Diseño de Servicio
* Transición de Servicio
* Operación de Servicio
* Mejora continua del Servicio

Se pretende, además, dar un nuevo enfoque al departamento de TI y que éste se comporte como un proveedor de servicios de TI interno cuyos clientes serán los empleados de CONSULTEQ. Como consecuencia, se debe definir un catálogo de servicios Técnico. Así será necesario generar nuevos informes internos de gestión para analizar la eficiencia de cada uno de los servicios de TI.

* ***Estrategia del Servicio***: Cuyo propósito es definir qué servicios se prestarán, a qué clientes y en qué mercados.
* ***Diseño del Servicio***: Responsable de desarrollar nuevos servicios o modificar los ya existentes, asegurando que cumplen los requisitos de los clientes y se adecuan a la estrategia predefinida.
* ***Transición del Servicio***: Encargada de la puesta en operación de los servicios previamente diseñados.
* ***Operación del Servicio***: Responsables de todas las tareas operativas y de mantenimiento del servicio, incluida la atención al cliente.
* ***Mejora Continua del Servicio***: A partir de los datos y experiencia acumulados propone mecanismos de mejora del servicio.

## **ESTRATEGIA DEL SERVICIO**

Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin la necesidad de que estos asuman los costes y riesgos específicos asociados.

Un aspecto importante a destacar es que aún en el caso de que se adoptara la decisión de realizar las tareas de limpieza por personal de la empresa estas podrían ser ofrecidas por un “proveedor interno” siempre que las funciones y procesos involucrados se estructurarán consecuentemente.

En cualquier caso una correcta gestión de este servicio requerirá:

* Conocer las necesidades del cliente
* Estimar la capacidad y recursos necesarios para la prestación del servicio
* Establecer los niveles de calidad del servicio
* Supervisar la prestación del servicio
* Establecer mecanismos de mejora y evolución del servicio

|  |  |
| --- | --- |
| **Factor** | **Descripción** |
| Fortalezas y debilidades | Características de la organización. Por ejemplo, los recursos y las capacidades, calidad del servicio, la experiencia, las habilidades, las estructuras de costos, servicio al cliente, alcance global, conocimiento del producto, relaciones con los clientes, etc. |
| Diferenciación | ¿Que hace al proveedor de servicios especial para su negocio o el de sus clientes? |
| Estrategia de negocio | La perspectiva, la posición, los planes y los patrones recibidos de una estrategia de negocio. Aquí es donde el debate sobre los resultados del  cliente se inicia y se lleva adelante en el establecimiento de objetivos. |
| Factores críticos de éxito | ¿Cómo sabrá el proveedor de servicios que está teniendo éxito? |
| Amenazas y oportunidades | Se basa en el pensamiento competitivo. ¿Es el proveedor de servicios susceptible de ser sustituido? ¿Tiene alternativas en la competencia? |

## **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

El portafolio de servicios incluye los compromisos y las inversiones realizadas por un proveedor de servicios a todos los clientes y en todos los espacios de mercado. Representa los compromisos contractuales actuales, el desarrollo de nuevos servicios y los programas de mejora de servicios en curso iniciados por la Mejora Continua del Servicio.

El objetivo primordial de la Gestión del Portfolio de Servicios consiste en definir una estrategia de servicio que sirva para generar el máximo valor controlando riesgos y costes. Se ocupa, asimismo, de facilitar a los gestores de productos la tarea de evaluar los requisitos de calidad y los costes que éstos conllevan.

El Catálogo de Servicios combina 2 aspectos importantes:

* Catálogo de Servicios de Negocio: contiene los detalles de los servicios que se prestan a los clientes.
* Catálogo de Servicios de Infraestructura: formado por los servicios base que internamente prestan a los servicios de negocio y las relaciones entre éstos.

La Ficha de Servicio define cada uno de los servicios que forman parte del Catálogo de Servicios. Es una herramienta que por una parte define el servicio hacia el cliente, indicando responsables, formas de contacto, tipos de servicio, niveles de servicio, etc., y por otra parte (parte interna a la organización) describe las relaciones entre los servicios de infraestructura en los que se sustenta, las métricas establecidas para su control, los costes del servicio, los contratos existentes con los proveedores, etc. Para la construcción de la Ficha de Servicio, previamente, se deberá obtener toda la información referente al servicio. Para esta tarea, previamente, se deberá de establecer un calendario de reuniones con todos los responsables de los servicios de negocio y con los jefes del área técnica, siguiendo la siguiente planificación:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Personal Implicado en las reuniones** |
| **Semana 1** | Responsables / Jefes de Servicio / Jefes de Departamento |
|  | Observación de la Operación e Infraestructura |
| **Semana 2** | Jefes de Servicio de Negocio |
| **Semana 3** | Jefes de Servicio Técnico - Operaciones |
| **Semana 4** | Variable: reuniones de revisión |
| **Semana 5** | Variable: reuniones de revisión |

## **GESTION FINANCIERA**

Aunque casi todas las empresas y organizaciones utilizan las tecnologías de la información en prácticamente todos sus procesos de negocio, es frecuente que no exista una conciencia real de los costes que esta tecnología supone.

Esto conlleva serias desventajas:

* Se desperdician recursos tecnológicos.
* No se presupuestan correctamente los gastos asociados.
* Es prácticamente imposible establecer una política de precios consistente.

El principal objetivo de la Gestión Financiera es el de evaluar y controlar los costes asociados a los servicios TI de forma que se ofrezca un servicio de calidad a los clientes con un uso eficiente de los recursos TI necesarios.

Para lograr este objetivo, la Gestión Financiera debe:

* Evaluar los costes reales asociados a la prestación de servicios.
* Proporcionar a la organización TI toda la información financiera precisa para la toma de decisiones y fijación de precios.
* Asesorar al cliente sobre el valor añadido que proporcionan los servicios TI prestados.
* Evaluar, en colaboración con la [Gestión del Portfolio de Servicios,](http://itilv3.osiatis.es/estrategia_servicios_TI/gestion_portafolio.php) un análisis financiero del retorno de la inversión (ROI).
* Llevar la contabilidad de los gastos asociados a los servicios TI.

## **Diseño del servicio**

El objetivo principal de la etapa de diseño del servicio es, como su nombre indica, diseñar nuevos servicios o modificar servicios ya existentes e integrarlos en el entorno productivo de la empresa. Es importante que se adopte un enfoque integral de todos los aspectos de diseño y que cuando se cambia o se modifica cualquiera de los elementos individuales del diseño se consideren todos los demás aspectos

Hay cinco aspectos del diseño que se deben tener en cuenta:

* + - 1. El diseño de los servicios, incluyendo todos los requisitos funcionales, los recursos y capacidades necesarios y acordados
      2. El diseño de sistemas de gestión de servicios y herramientas, especialmente el portafolio de servicios, para la gestión y control de los servicios a través de su ciclo de vida
      3. El diseño de las arquitecturas de tecnología y sistemas de gestión necesarios para prestar los servicios
      4. El diseño de los procesos necesarios para el diseño, transición, operación y mejora de los servicios, arquitecturas y de de los procesos en sí mismos
      5. El diseño de los métodos de medición y de las métricas de los servicios, las arquitecturas y sus elementos constitutivos y los procesos

## **Gestión del catálogo de servicios**

El Portafolio de Servicios, tal y como hemos visto, proporciona una referencia estratégica y técnica clave dentro de la organización TI, ofreciendo una descripción detallada de todos los servicios que se prestan y los recursos asignados para ello. El Catálogo de Servicios cumple exactamente la misma función, pero de cara al exterior.

La elaboración de este Catálogo de Servicios puede resultar una tarea compleja, pues es necesario alinear aspectos técnicos con políticas de negocio. Sin embargo, es un documento imprescindible puesto que:

* Sirve de guía a los clientes a la hora de seleccionar un servicio que se adapte a sus necesidades.
* Delimita las funciones y compromisos de la organización TI.
* Puede ser utilizado como herramienta de venta.
* Evita malentendidos entre los diferentes actores implicados en la prestación de servicios.

## **Gestión de niveles de servicio**

La Gestión de Niveles de Servicio (SLM) es el proceso por el cual se definen, negocian, documentan y acuerdan con los representantes de la empresa los objetivos y la calidad que deben alcanzar los servicios prestados y luego monitorea y produce informes sobre la capacidad del proveedor de servicios para ofrecer el nivel de servicio acordado. El objetivo último de la Gestión de Niveles de Servicio es poner la tecnología al servicio del cliente.

La Gestión de Niveles de Servicio debe:

* Documentar todos los servicios TI ofrecidos.
* Presentar los servicios de forma comprensible para el cliente.
* Centrarse en el cliente y su negocio y no en la tecnología.
* Colaborar estrechamente con el cliente para proponer servicios TI realistas y ajustados a sus necesidades.
* Establecer los acuerdos necesarios con clientes y proveedores para ofrecer los servicios requeridos. (SLAs)
* Establecer los indicadores claves de rendimiento del servicio TI.
* Monitorizar la calidad de los servicios acordados con el objetivo último de mejorarlos a un coste aceptable por el cliente.
* Elaborar los informes sobre la calidad del servicio y los Planes de Mejora del Servicio (SIP).

## **Gestión de la disponibilidad**

La Gestión de la Disponibilidad es responsable de optimizar y monitorizar los servicios TI para que estos funcionen ininterrumpidamente y de manera fiable, cumpliendo los SLAs y todo ello a un coste razonable. La satisfacción del cliente y la rentabilidad de los servicios TI dependen en gran medida de su éxito.

Los objetivos de la gestión de la disponibilidad son:

* Elaborar y mantener un plan adecuado y actualizado de disponibilidad que refleje las necesidades actuales y futuras de la empresa.
* Proporcionar asesoramiento y orientación a todas las demás áreas de la empresa y de TI en temas relacionados con la disponibilidad.
* Asegurarse que se cumplen los objetivos acordados de disponibilidad de servicio.
* Ayudar en el diagnóstico y resolución de incidentes relacionados con la disponibilidad.
* Evaluar el impacto de los cambios en el Plan de Disponibilidad y el rendimiento y la capacidad de todos los servicios y recursos.
* Implementar medidas proactivas para mejorar la disponibilidad de servicios, siempre que sean justificables en cuanto a coste.

## **Gestión de la Continuidad de Servicios TI**

Los fallos de servicio de magnitud extrema son algo que todo negocio desea evitar. Incluso los servicios mejor planificados y gestionados pueden ser víctimas de un fallo catastrófico a través de eventos que no están bajo el control directo de un proveedor de servicios.

La Gestión de la Continuidad de Servicios TI es la parte de ITIL que evalúa el nivel de seguro que necesitamos para proteger los activos de servicio y es a su vez un manuscrito para recuperarse de un desastre.

El proceso de Gestión de la Continuidad incluye:

* Acuerdos sobre el alcance del proceso en sí y de las políticas adoptadas.
* Análisis de impacto al negocio para cuantificar el impacto que la pérdida de servicios TI tendría para el negocio.
* Análisis de riesgos: la identificación y evaluación de riesgos para identificar las amenazas potenciales a la continuidad y la posibilidad de que dichas amenazas se hagan realidad. Esto también incluye la toma de medidas para gestionar las amenazas identificadas, siempre que sean justificadas en coste.
* Producir una estrategia global de Gestión de la Continuidad de Servicios de TI que debe integrarse en la estrategia de Gestión de Continuidad del Negocio.
* Elaboración, testeo, mantenimiento, y operación de planes de Gestión de la Continuidad.

## **Gestión de la seguridad**

La protección del capital intelectual es una necesidad primaria para el negocio y cada vez está más legislado por ley. La tecnología actual nos ofrece un potencial ilimitado para crear y acumular grandes cantidades de información. Un proveedor de servicios es responsable de asegurar que la información de negocio está protegida de la intrusión, robo, pérdida o acceso no autorizado.

El propósito de la Gestión de la Seguridad debe proporcionar un enfoque para todos los aspectos de la seguridad de TI y gestionar todas las actividades de seguridad de TI.

Es importante que la Gestión de la Seguridad sea proactiva y evalúe a priori los

riesgos de seguridad que pueden suponer los cambios realizados en la infraestructura, nuevas líneas de negocio, etcétera Las políticas de seguridad deberían incluir:

* Política de seguridad global de la información
* Política de uso y abuso de los equipos informáticos
* Política de control de acceso
* Política de email
* Política de internet
* Política antivirus
* Política de clasificación de la información
* Política de clasificación de documentos
* Directiva de acceso remoto

## **Gestión de Proveedores**

La Gestión de Proveedores se ocupa de gestionar la relación con los suministradores de servicios de los que depende la organización TI. Su principal objetivo es alcanzar la mayor calidad a un precio adecuado.

Con este fin, y teniendo siempre muy presentes las pautas marcadas desde la Estrategia del Servicio, la Gestión de Proveedores se encarga de definir una estrategia de suministradores según la cual orientar su labor, que abarca:

* Seleccionar nuevos suministradores para las necesidades que vayan surgiendo en el servicio.
* Definir y negociar los nuevos contratos, garantizando que queda constancia de los acuerdos financieros y de calidad alcanzados.
* Gestionar la relación con los proveedores, lo que incluye velar por el cumplimiento de los contratos o actualizarlos si éstos pierden vigencia.

El proceso de gestión de proveedores debe incluir:

* Aplicación y cumplimiento de la política de proveedores
* Mantenimiento de una base de datos de proveedores y contratos (SCD)
* Contrato de categorización y evaluación del riesgo
* Contrato de evaluación y selección
* Desarrollo, negociación y acuerdo de los contratos
* Revisión de contratos, renovación y cancelación
* Gestión y rendimiento de proveedores
* Acuerdo e implementación del servicio y planes de mejora del proveedor
* Mantenimiento de contratos tipo, términos y condiciones
* Gestión de resolución de disputas contractuales
* Gestión de proveedores subcontratados

## **Transición de Servicio**

La misión de la fase de Transición del Servicio es hacer que los productos y servicios definidos en la fase de [Diseño del Servicio](http://itilv3.osiatis.es/diseno_servicios_TI.php) se integren en el entorno de producción y sean accesibles a los clientes y usuarios autorizados.

Sus principales objetivos se resumen en:

* Supervisar y dar soporte a todo el proceso de cambio del nuevo (o modificado) servicio.
* Garantizar que los nuevos servicios cumplen los requisitos y estándares de calidad estipulados en las fases de Estrategia y la de Diseño.
* Minimizar los riesgos intrínsecos asociados al cambio reduciendo el posible impacto sobre los servicios ya existentes.
* Mejorar la satisfacción del cliente respecto a los servicios prestados.
* Comunicar el cambio a todos los agentes implicados.

Para cumplir adecuadamente estos objetivos es necesario que durante la fase de Transición del Servicio:

* Se planifique todo el proceso de cambio.
* Se creen los entornos de pruebas y preproducción necesarios.
* Se realicen todas las pruebas necesarias para asegurar la adecuación del nuevo servicio a los requisitos predefinidos.
* Se establezcan planes de roll-out (despliegue) y roll-back (retorno a la última versión estable).
* Se cierre el proceso de cambio con una detallada revisión postimplementación.

Como resultado de una correcta Transición del Servicio:

* Los clientes disponen de servicios mejor alineados con sus necesidades de negocio.
* La implementación de nuevos servicios es más eficiente.

Los servicios responden mejor a los cambios del mercado y a los requisitos de los clientes.

* Se controlan los riesgos y se dispone de planes de contingencia que eviten una degradación prolongada del servicio.
* Se mantienen correctamente actualizadas las bases de datos de configuración y activos del servicio.
* Se dispone de una Base de Conocimiento actualizada a disposición del personal responsable de la operación del servicio y sus usuarios Los procesos de los que consta la Transición de Servicio son:
* Planificación y soporte a la transición
* Gestión de cambios
* Gestión de la configuración y activos del servicio
* Gestión de entregas y despliegue
* Validación y pruebas
* Evaluación
* Gestión del conocimiento

## **Gestión del Cambio**

El objetivo primordial de la Gestión de Cambios es que se realicen e implementen adecuadamente todos los cambios necesarios en la infraestructura y servicios TI garantizando el seguimiento de procedimientos estándar.

La Gestión de Cambios debe trabajar para asegurar que los cambios:

* Están justificados.
* Se llevan a cabo sin perjuicio de la calidad del servicio TI.
* Están convenientemente registrados, clasificados y documentados.
* Han sido cuidadosamente testeados en un entorno de prueba.
* Se ven reflejados en la CMDB.
* Pueden deshacerse mediante planes de "retirada del cambio" (back-outs) en caso de un incorrecto funcionamiento tras su implementación.

## **Gestión de la configuración y Activos del Servicio**

Es esencial conocer en detalle la infraestructura TI de nuestras organizaciones para obtener el mayor provecho de la misma. La principal tarea de la Gestión de la Configuración y Activos TI es llevar un registro actualizado de todos los elementos de configuración de la infraestructura TI, junto con sus interrelaciones.

Actividades más importantes del proceso:

* Planificar el nivel de gestión, alcance y organización de la configuración, y de la CMDB si se decide su uso.
* Identificación de la configuración y definición de CIs.
* Control y seguimiento de la configuración.
* Verificación temporal.

## **Gestión de entregas y despliegues**

Una gestión de entregas y despliegues efectiva permite al proveedor de servicios agregar valor al negocio a través de:

Cambios más rápidos, optimizados en coste y con mínimo riesgo.

* Asegurar que los clientes y los usuarios pueden utilizar el servicio nuevo o modificado de una manera que es compatible con los objetivos de negocio.
* Contribuir al cumplimiento de requisitos auditables para la trazabilidad a través de la Transición de Servicio.

Entre los principales objetivos de la Gestión de Entregas y Despliegues se incluyen:

* Establecer una política de implementación de nuevas versiones de hardware y software.
* Implementar las nuevas versiones de software y hardware en el entorno de producción después de que la Validación y Pruebas las haya verificado en un entorno realista.
* Garantizar que el proceso de cambio cumpla las especificaciones de la RFC correspondiente.
* Asegurar, en colaboración con la Gestión de Cambios y la de Configuración y Activos TI, que todos los cambios se ven correctamente reflejados en la CMDB.

Actividades más importantes del proceso

* Planificación y preparación del despliegue
* Construcción de la plataforma pre-puesta en Producción.
* Pruebas funcionales y piloto.
* Transferencia y despliegue
* Verificación del despliegue.

## **Validación de servicio y pruebas**

La implementación y gestión de un entorno de pruebas es esencial para asegurar que las pruebas se ejecutan de manera repetible y controlable. El control inadecuado de estos entornos significa que los cambios no planificados pueden poner en peligro las actividades de ensayo y / o causar un significativo re-trabajo.

Las actividades del proceso de pruebas se resumen en:

* Dirección de validación y pruebas: incluye la planificación y gestión, así como el reporte de las actividades realizadas en la fase de Transición del Servicio. - Planificación y diseño: establecer recursos necesarios en todos los ámbitos: hardware, software, recursos humanos…
* Verificación del diseño y plan de pruebas: comprobando que guión, plataforma y modelos están completos y correctos.
* Preparación del entorno de pruebas.
* Realización de pruebas.
* Evaluación de criterios de salida y reporte: los resultados reales se comparan con los esperados.

Limpieza y cierre: limpieza del entorno de pruebas.

## **Operación del Servicio**

La fase de Operación del Servicio es, sin duda, la más crítica entre todas. La percepción que los clientes y usuarios tengan de la calidad de los servicios prestados depende en última instancia de una correcta organización y coordinación de todos los agentes involucrados.

Los principales objetivos de la fase de Operación del Servicio incluyen:

* Coordinar e implementar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios acordados con los niveles de calidad aprobados.
* Dar soporte a todos los usuarios del servicio.
* Gestionar la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.

**Gestión de eventos**

Un evento puede ser definido como cualquier acontecimiento detectable o discernible que tiene importancia para la gestión de la infraestructura de TI o la entrega del servicio de TI y la evaluación del impacto que una desviación pueda ocasionar a los servicios. Los eventos son típicamente notificaciones creadas por un elemento de configuración de servicios de TI, (CI) o herramienta de monitoreo.

* Herramientas activas que monitorean el estado y disponibilidad de elementos de configuración clave. Cualquier excepción generará una alerta que será comunicada a la herramienta o equipo para emprender la acción necesaria.
* Herramientas de monitoreo pasivo que detectan y correlacionan alertas operativas o comunicaciones generadas por los elementos de configuración.

**Gestión de incidencias**

La Gestión de Incidencias tiene como objetivo resolver, de la manera más rápida y eficaz posible, cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio.

**Gestión de Problemas**

La Gestión de Problemas engloba todas las actividades realizadas para diagnosticar la causa de la incidencia y determinar la resolución del problema. Además es responsable de asegurarse que la solución se implementa siguiendo los mecanismos y procedimientos adecuados, siguiendo las directrices de la Gestión de Cambios y Gestión de Entregas.

La Gestión de Problemas se encarga además de documentar los problemas y las soluciones adecuadas, tanto definitivas como temporales. De esta manera la organización podrá reducir el número e impacto de las incidencias.

Las principales actividades de la Gestión de Problemas son:

* Control de Problemas: se encarga de registrar y clasificar los problemas para determinar sus causas y convertirlos en errores conocidos.
* Control de Errores: registra los errores conocidos y propone soluciones a los mismos mediante RFCs que son enviadas a la Gestión de Cambios. Asimismo efectúa la Revisión Post Implementación de los mismos en estrecha colaboración con la Gestión de Cambios.

**Mejora Continua del Servicio**

La Mejora Continua del Servicio proporciona una guía práctica para evaluar y mejorar la calidad de los servicios, la madurez global del ciclo de vida de la Gestion de Servicios de TI y sus procesos subyacentes, en tres niveles dentro de la organización:

* + - * La salud general de la Gestión de Servicios de TI como disciplina.
      * La alineación continua de la cartera de servicios de TI con las necesidades de negocio actuales y futuras.

La madurez de los procesos de TI requerida para dar soporte a los procesos de negocio.