

**DEPARTAMENTO:** Ciencias de la Ingeniería

**PROFESOR:** Mg. Renato Toasa.

**CARRERA:** Sistemas de Información

**ESTUDIANTE:** Marco Antonio Ayala Lituma

**CURSO:** Séptimo **PARALELO:** "A"

**DESCRIPCIÓN:** Tarea 1-S3

**ASIGNATURA:** Análisis de Procesos Informáticos

## TEMA:

Buscar alguna empresa en Ecuador que tenga la certificación ISO 20000.

Describir el funcionamiento y mejoras obtenidas.

## DESARROLLO:

### TELEFONICA ECUADOR – MOVISTAR (OTELCEL, S.A.)

Como punto de Vista Telefónica considera su negocio, clientes y servicios, como activos de importancia fundamental para su operativa diaria. En esta línea, Telefónica considera clave el establecimiento de una efectiva gestión de servicios basada en el estándar internacional UNE-ISO 20000:2018.

Como descripción la política de Gestión de Servicios de Telefónica, así como el establecimiento en el mismo de las directrices para garantizar una adecuada la gestión del servicio contratado, aportando valor a los clientes.

Las políticas y aplicación a todos aquellos trabajadores, colaboradores, clientes, proveedores y otras partes interesadas que de manera directa o indirecta puedan afectar o estén involucrados en la prestación de productos y/o servicios de la Organización a sus clientes.

Las disposiciones que se llevaron a cabo fueron interpretadas en todo momento, alineadas con las normas y leyes de aplicación vigentes, de tal manera que en caso de discrepancia prevalecerán las normas legislativas y la presente política se adaptará a los requisitos indicados en dichas normas.

Esta política de Gestión de Servicios se compone de una serie de principios basados en las necesidades de negocio detectadas y en los riesgos asociados a la prestación de los servicios dentro del alcance. Dichos principios son los siguientes:

- Se compromete a asegurar una adecuada gestión de la calidad de los servicios entregados a los clientes.
- Asegura el alineamiento de esta política de Gestión de Servicios con la política de Calidad y la de Seguridad de la Información de la Compañía.
- Impulsa la participación en la planificación, coordinación, implantación, elaboración, revisión y mejora continua de los servicios de TIWS, dispone de los roles necesarios en las diferentes áreas dentro de la organización.



- Asigna funciones, responsabilidades y recursos, que garantizan la calidad en los servicios prestados a los clientes.
- Se responsabiliza de la gestión de los riesgos considerados como determinantes para la gestión de los servicios.
- Se compromete a reducir los riesgos asociados a la prestación de los servicios, protegiendo la infraestructura que soporta los servicios y la información gestionada por éste, contra cualquier trato indebido, accidental o deliberado, de origen interno o externo, previniendo posibles incidentes de seguridad y reduciendo el impacto potencial de éstos.
- Se compromete a asegurar el cumplimiento de los niveles de servicios acordados entre Business Solutions y sus clientes para los servicios dentro del alcance, así como gestionar las posibles incidencias, peticiones y problemas. Telefónica define un sistema que permita detectar, analizar, reportar y corregir posibles deficiencias o incumplimientos en los acuerdos de nivel de servicio requeridos a sus clientes.
- Se compromete a gestionar la satisfacción de los clientes y sus expectativas respecto al servicio contratado.
- Asegura el cumplimiento de los requisitos de negocio, los legales, los reglamentados y otros aplicables.
- Analiza la evolución de las tecnologías del mercado y necesidades de los clientes para identificar oportunidades.
- Favorece la comunicación entre el personal que participa en la prestación de los servicios y los clientes y usuarios de dichos servicios.
- Se compromete a aumentar la eficiencia de los procesos de entrega y soporte para la mejora de los servicios actualmente en desarrollo.
- Realiza acciones de concienciación, formación y motivación del personal, acerca de la importancia del desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de Servicios y sobre su implicación en el cumplimiento de las expectativas de los clientes.

## Ciencias de la Ingeniería

