

SESION 13

CALIDAD DE SERVICIO DE TI



INDICE

INTRODUCCIÓN DE LA NORMA ISO
20000:

USO Y APLICACIÓN DEL ESTÁNDAR

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

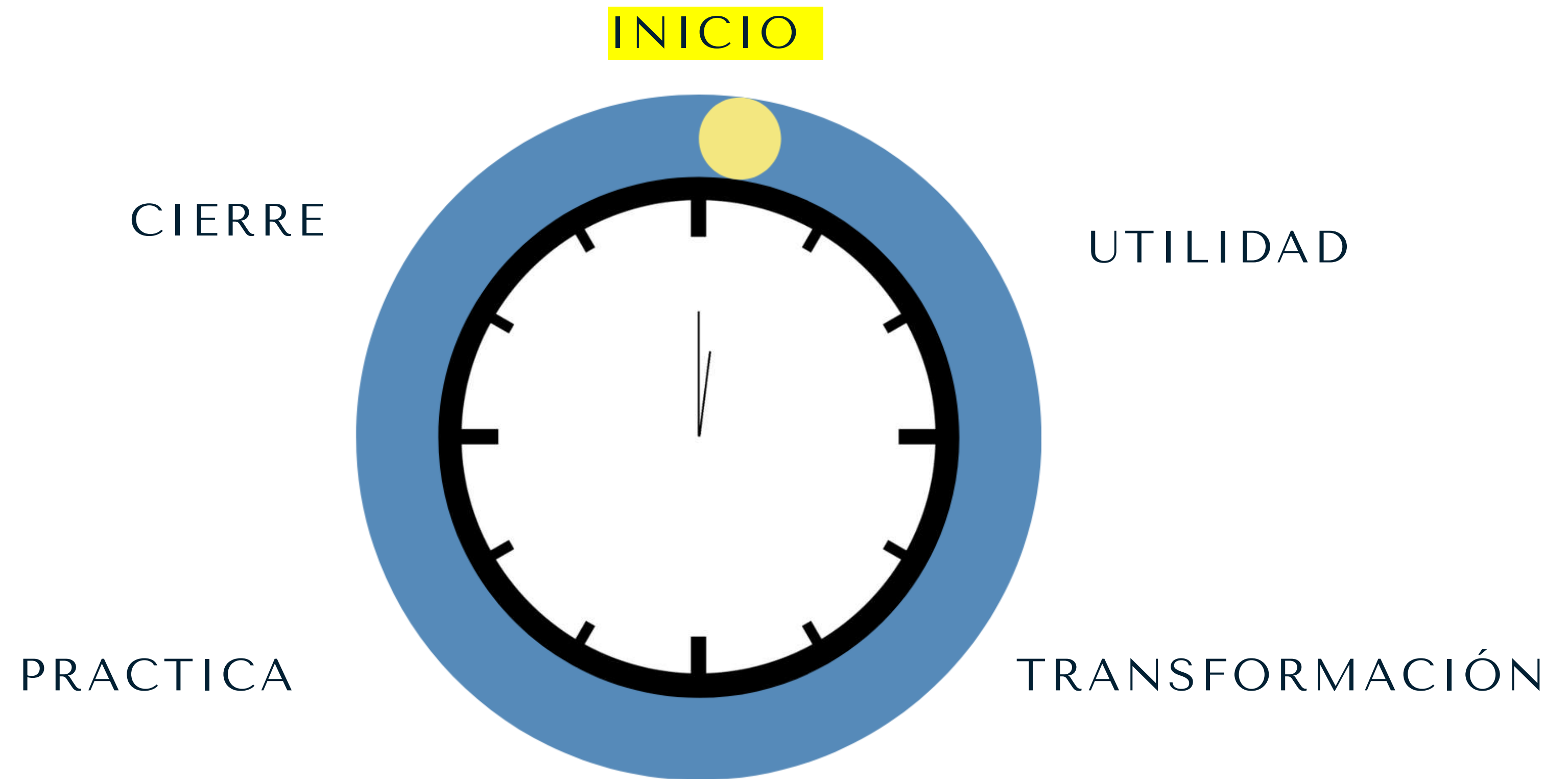
EVALUACIÓN Y AUDITORIAS

ESQUEMA DE LA CERTIFICACIÓN

ROLES

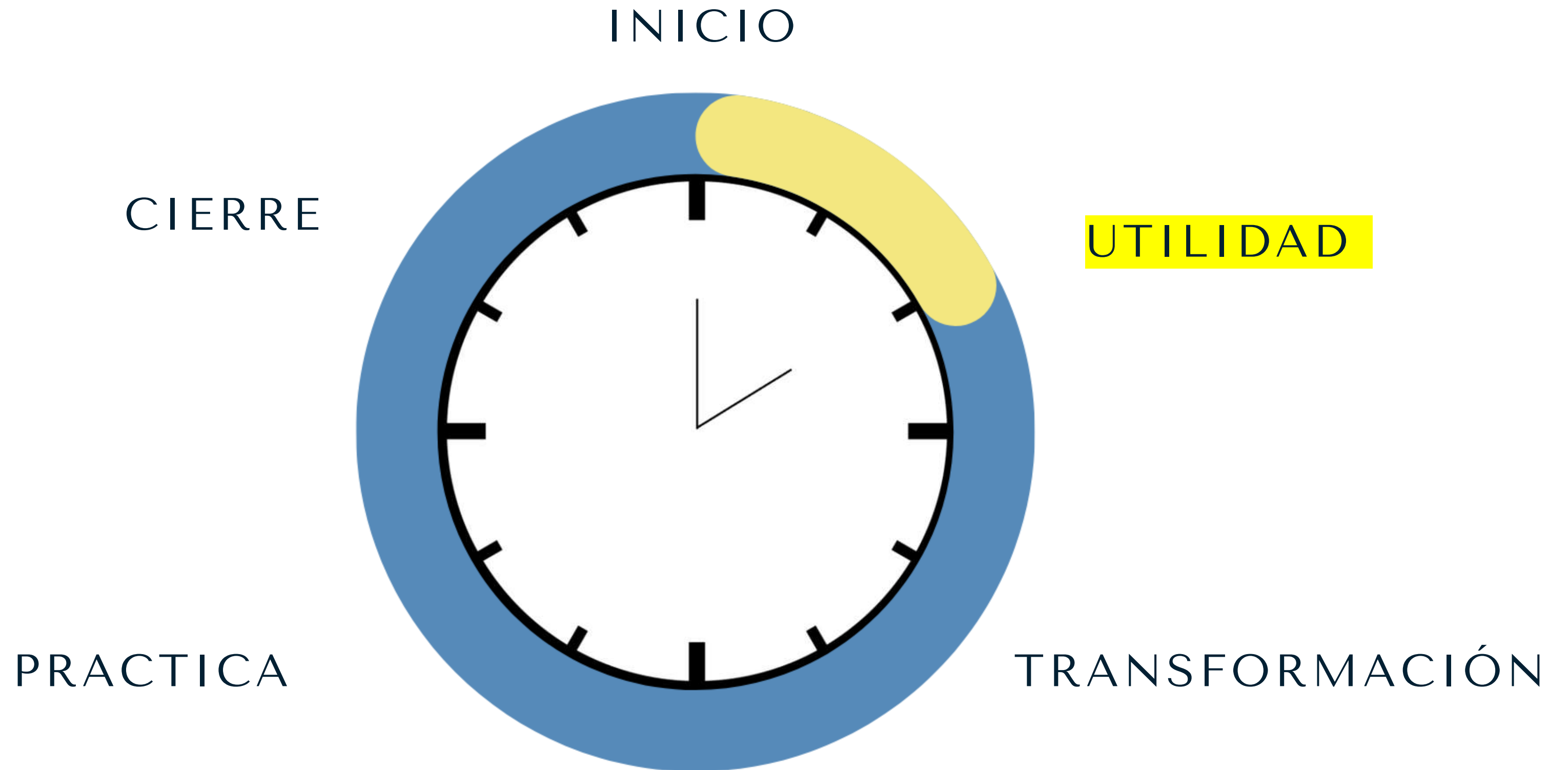
RELACIÓN DE LA NORMA ISO
20000 CON ITIL

ÁMBITO DE LA CERTIFICACIÓN



¿Como estan?

¿Siguen estudiando los
materiales?



REFORZAMIENTO DE LA CLASE ANTERIOR

Gestión de Proyectos de TI:

- Las metodologías de gestión de proyectos son críticas para el éxito de los proyectos de tecnología de la información, asegurando que se cumplan los objetivos de tiempo, costo y alcance.

Inadecuada Gestión de Servicios:

- Una mala gestión de servicios puede resultar en la falta de alineación entre TI y las necesidades del negocio, causando fallas en los servicios, insatisfacción del cliente y pérdida de competitividad.

REFORZAMIENTO DE LA CLASE ANTERIOR

Respuesta de la Industria:

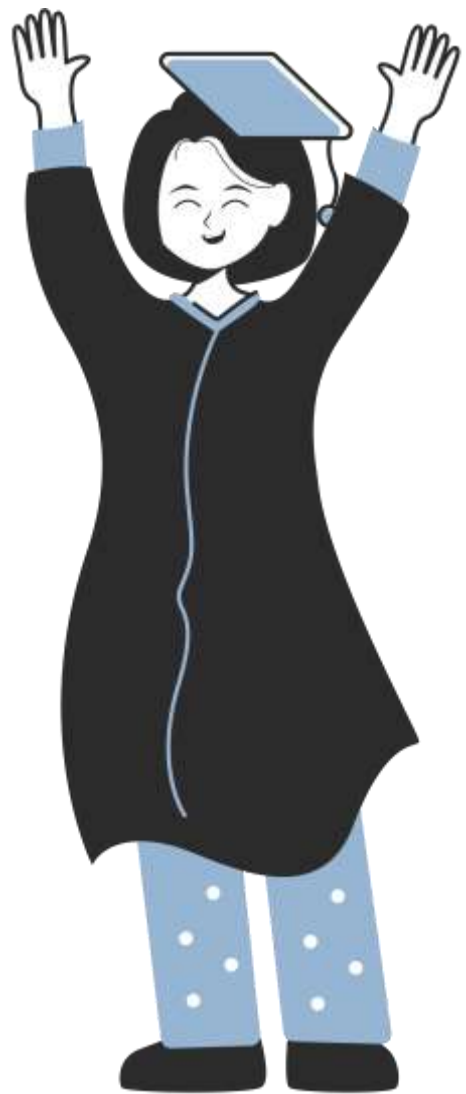
- La industria ha adoptado prácticas como ITIL y PMBOK para mejorar la gestión de servicios y proyectos, buscando la entrega de valor con estándares y mejores prácticas.

Ciclo de Deming (Plan-Do-Check-Act):

- Este ciclo es fundamental para la mejora continua en proyectos de TI, asegurando que las operaciones se evalúen y optimicen regularmente.

Integración ITIL-PMBOK:

- Integrar ITIL con PMBOK permite combinar la eficiencia de la gestión de servicios de ITIL con las mejores prácticas de gestión de proyectos de PMBOK, proporcionando un enfoque completo para la entrega de proyectos de TI.



LOGRO DE APRENDIZAJE

Al finalizar la unidad, el estudiante analiza los requerimientos de la ISO 20000 y su aplicación en el entorno empresarial.

IMPORTANCIA DE LA SESION



Introducción y antecedentes:

- La ISO 20000 es el primer estándar internacional para la Gestión de Servicios de TI. Proporciona un marco de mejores prácticas para mejorar la calidad de los servicios y su alineación con los objetivos del negocio.

Esquema de la certificación:

- La certificación ISO 20000 asegura que una organización cumple con altos estándares en la gestión de servicios de TI, aumentando su credibilidad y competitividad en el mercado.

Relación con ITIL:

- ISO 20000 y ITIL están estrechamente relacionados. Mientras que ITIL ofrece una guía de mejores prácticas, ISO 20000 establece los requisitos formales para obtener la certificación.

IMPORTANCIA DE LA SESION



Evaluación y auditorías:

- Las auditorías de conformidad son una parte esencial para asegurar la correcta implementación de ISO 20000, promoviendo la mejora continua en la calidad del servicio.

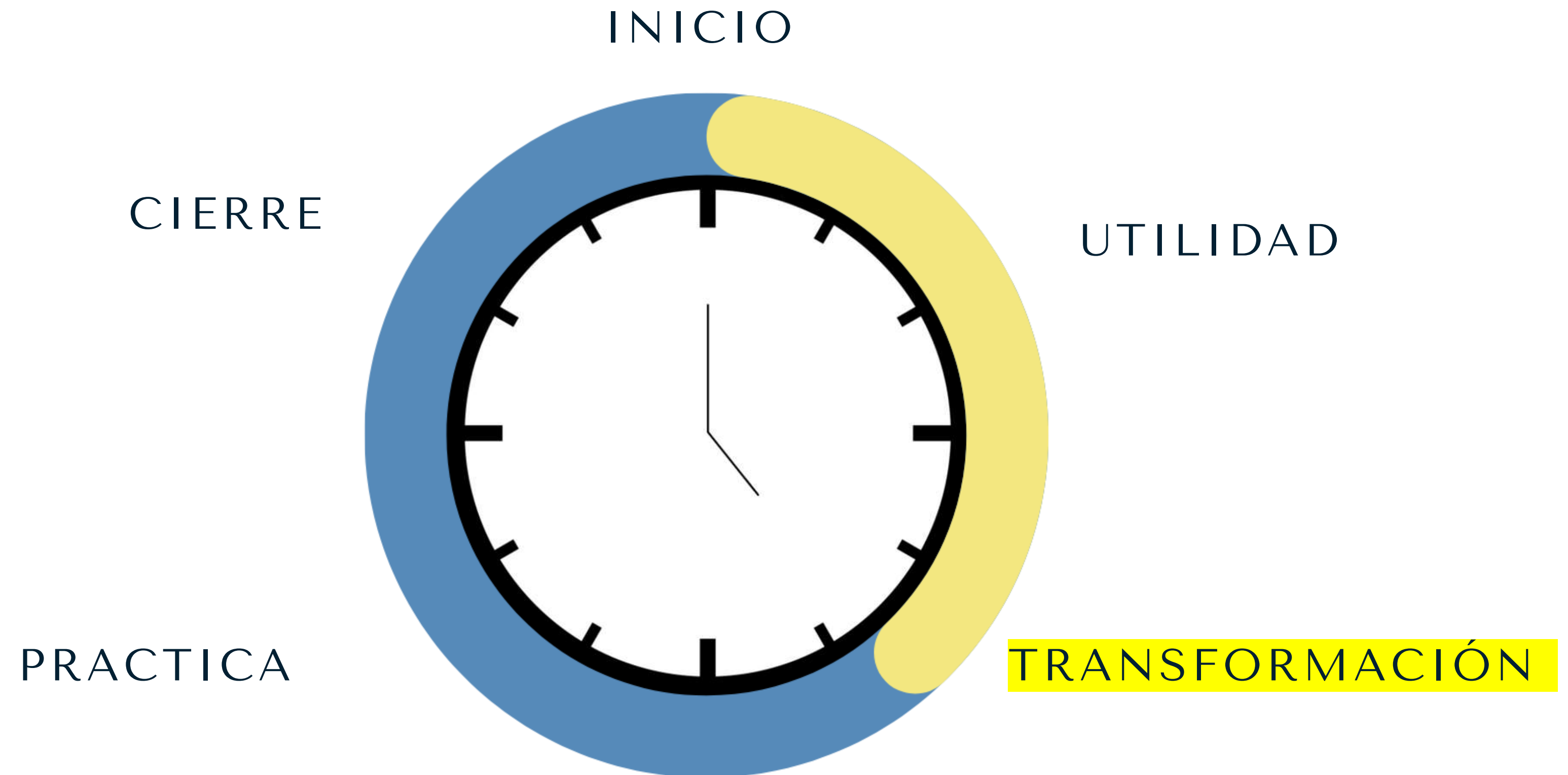
Roles y responsabilidades:

- La norma especifica roles claros para la gestión de servicios, facilitando la rendición de cuentas y asegurando que todos los actores comprendan sus responsabilidades.

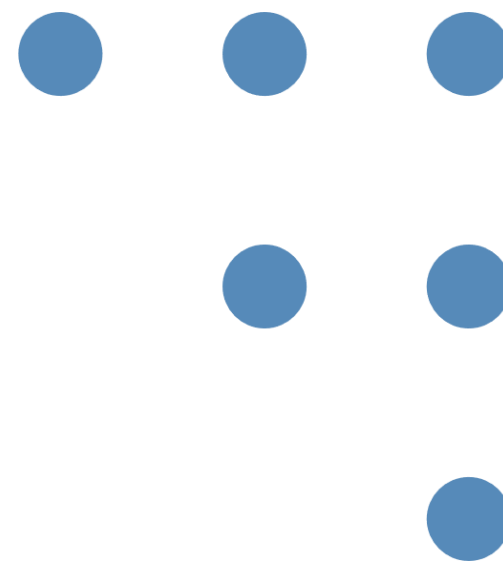
Ámbito de la certificación:

- El ámbito define las áreas cubiertas por la certificación ISO 20000, que puede incluir varios servicios de TI y departamentos, permitiendo una aplicación adaptable según las necesidades de cada organización.





INTRODUCCIÓN DE LA NORMA ISO 20000:



Introducción y antecedentes de ISO 20000:

- Basada en la norma BS 15000, la ISO 20000 fue desarrollada para ayudar a las organizaciones a implementar sistemas de gestión de servicios eficientes, asegurando que los procesos sean controlados y mejorados continuamente.

Esquema de la certificación:

- La certificación ISO 20000 se obtiene mediante auditorías de primera, segunda y tercera parte. Cada auditoría evalúa el cumplimiento de los requisitos de la norma y ayuda a mejorar la madurez en la gestión de servicios.

INTRODUCCIÓN DE LA NORMA ISO 20000:

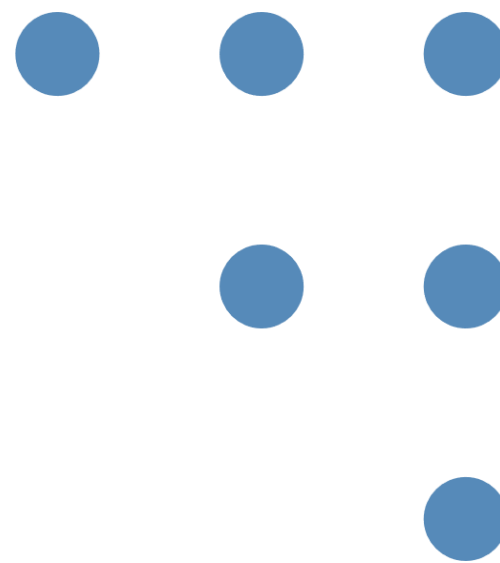
Relación entre ISO 20000 e ITIL:

- Mientras que ITIL proporciona guías para mejorar el diseño y la entrega de servicios, la ISO 20000 formaliza los requisitos mínimos que deben cumplirse para certificar la gestión de servicios.

Uso y aplicación del estándar:

- ISO 20000 permite que las organizaciones de TI estructuren y optimicen sus operaciones de servicio. La norma se aplica en todas las fases del ciclo de vida de los servicios de TI, asegurando que cada etapa cumpla con estándares de calidad.

INTRODUCCIÓN DE LA NORMA ISO 20000:

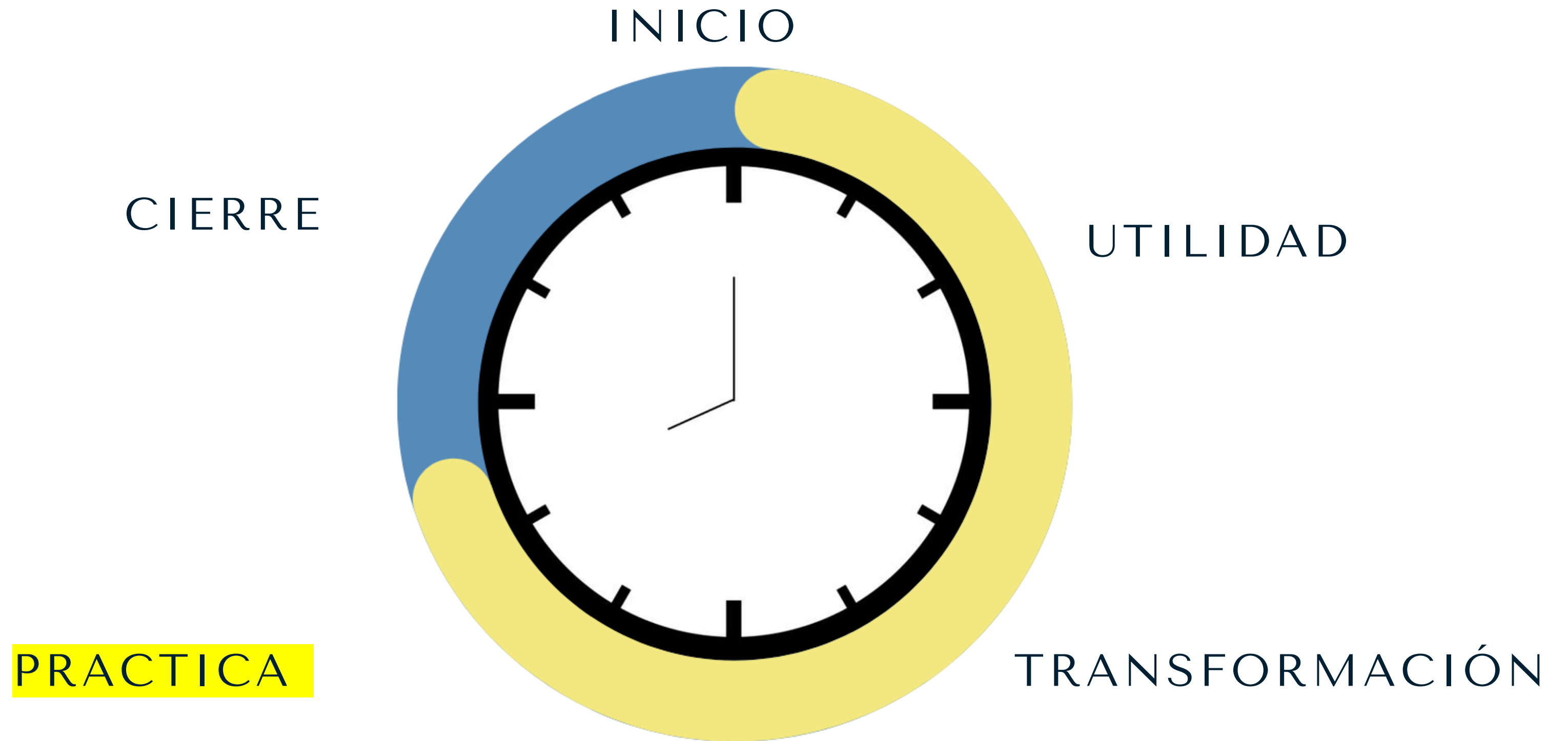


Evaluación y auditorías de conformidad:

- Las auditorías ISO 20000 siguen un ciclo de evaluación regular para garantizar el cumplimiento continuo, fomentando la mejora constante y el ajuste de los servicios a las expectativas del cliente.

Roles y ámbito de certificación:

- Los roles en ISO 20000 están claramente definidos, asegurando la rendición de cuentas. Además, el ámbito de certificación ayuda a determinar qué servicios se incluyen, permitiendo una aplicación flexible y adaptada a las necesidades organizacionales.



Requisitos de los sistemas de gestión de servicios:

- Para gestionar sus servicios de TI de manera efectiva, el BCP necesita una infraestructura de TI sólida y moderna, equipos de soporte capacitados, y procesos estandarizados. Estos elementos aseguran la entrega de servicios sin interrupciones a millones de clientes. Además, el BCP utiliza sistemas de monitoreo continuo y herramientas avanzadas, que permiten la rápida detección y resolución de problemas, alineándose con estándares de ITIL o ISO 20000. Un ejemplo es el uso de un sistema de monitoreo automatizado que alerta al equipo cuando hay problemas con servicios bancarios clave, como la banca en línea. **CASO.**

Guía de implementación de los sistemas de gestión de servicios:

La implementación de estos sistemas en el BCP se lleva a cabo en varias fases:

- **Planificación:** Se define cómo cada servicio se alinea con los objetivos de negocio y se establece el equipo de implementación.
- **Diseño:** Se crean mapas de proceso para asegurar la eficiencia y la satisfacción del cliente.
- **Ejecución:** Los nuevos sistemas de servicio se lanzan en fases controladas para reducir riesgos.
- **Monitoreo y Mejora Continua:** A través de paneles de control, los líderes de TI pueden verificar el estado de los servicios en tiempo real.
- **Ejemplo:** Para el despliegue de su aplicación de banca móvil, el BCP designó roles específicos y alineó el equipo de TI con las metas de servicio al cliente.

CASO

Guía de definición del alcance y la aplicabilidad (informe técnico):

Al definir el alcance, BCP podría detallar:

- **Descripción de servicios:** Los servicios incluirían la banca en línea, cajeros automáticos, y las sucursales físicas.
- **Actores involucrados:** Personal de TI, representantes de servicio al cliente, y proveedores externos de tecnología.
- **Requisitos de servicio:** Establecer tiempos de respuesta, disponibilidad de servicios 24/7 y niveles de seguridad.
- **Áreas y Procesos Cubiertos:** Se incluirían todas las áreas que interactúan con los servicios al cliente, como infraestructura, seguridad, desarrollo de software y servicio al cliente.

Modelo de referencia del proceso (informe técnico):

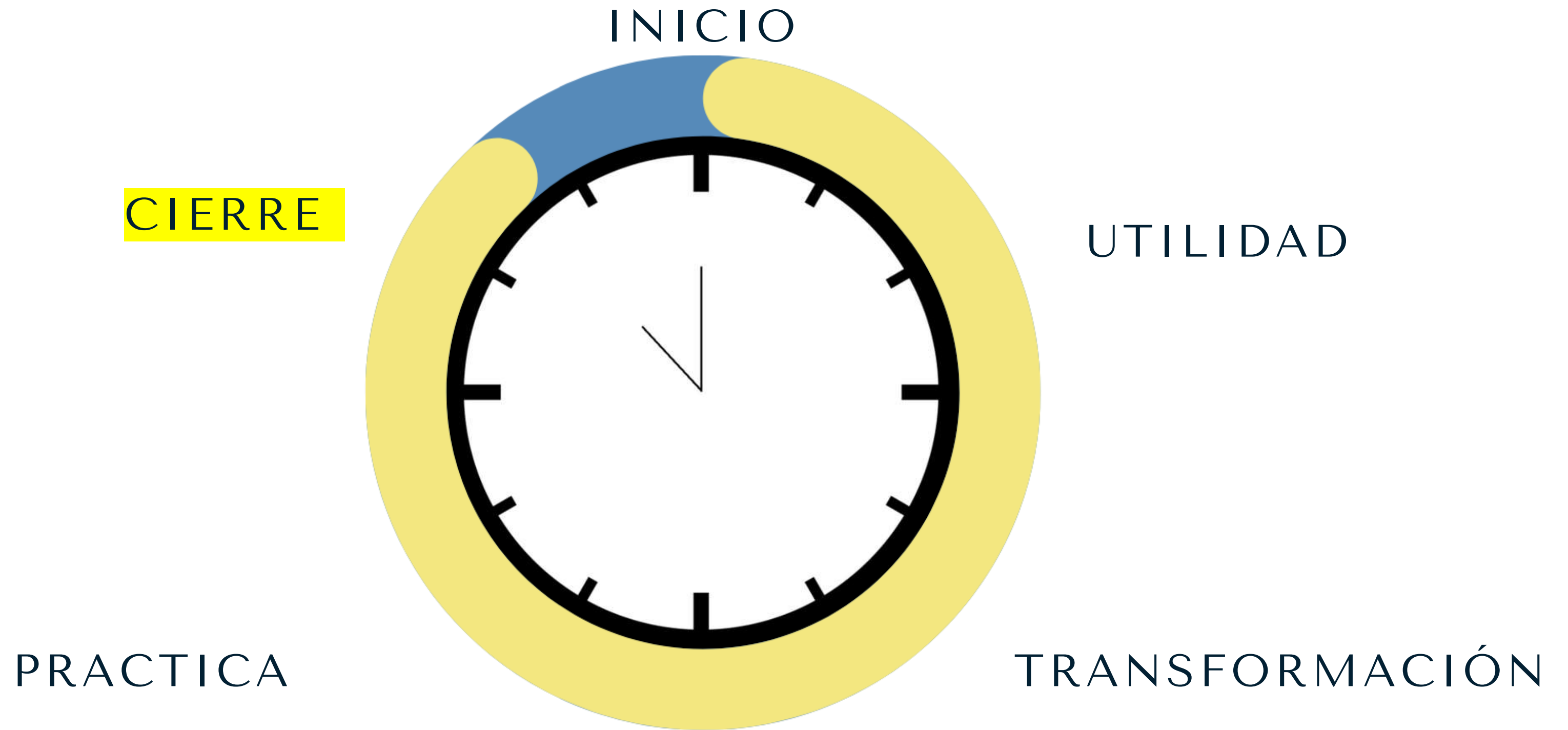
Este modelo en BCP seguiría marcos de referencia como ITIL o COBIT para asegurar consistencia en sus servicios:

- **Gestión de incidentes:** Cada problema que afecta los servicios se registra, clasifica y resuelve en tiempos establecidos.
- **Gestión de cambios:** Un proceso estricto garantiza que cualquier cambio en la infraestructura o los servicios sea seguro y controlado.
- **Continuidad del servicio:** Mecanismos de respaldo y recuperación permiten al BCP mantener la operatividad en caso de interrupciones.
- **Ejemplo:** La implementación de un proceso de gestión de cambios para actualizar la banca móvil, con pruebas previas que aseguren la estabilidad de los servicios.

Ejemplo de un plan de implementación (informe técnico):

- **Análisis de necesidades:** Identificar áreas de mejora en el servicio al cliente en la banca digital.
- **Definición de recursos:** Establecer el presupuesto y los equipos necesarios para la implementación.
- **Cronograma de ejecución:** Fases de implementación bien definidas para el despliegue de nuevas funcionalidades de la banca móvil.
- **Asignación de responsabilidades:** Asignar roles para cada fase del proyecto a líderes en desarrollo, soporte y seguridad.
- **Fases de prueba y validación:** Ejecución de pruebas en entornos controlados antes del lanzamiento.
- **Plan de capacitación:** Entrenamiento a los equipos de TI y de atención al cliente en las nuevas funcionalidades y protocolos de seguridad.

CASO



CONCLUSIÓN

1. ISO 20000 estandariza la gestión de servicios de TI y mejora la calidad del servicio. La implementación de ISO 20000 permite que las organizaciones estructuren sus procesos de TI, garantizando que los servicios se entreguen con calidad y que cumplan los requisitos del cliente.
2. La relación con ITIL facilita una adopción alineada y eficiente del estándar. Aprovechar las prácticas de ITIL ayuda a cumplir los requisitos de ISO 20000, asegurando que la gestión de servicios esté alineada con los objetivos organizacionales y los estándares globales.
3. La certificación fortalece la competitividad y la confianza del cliente en los servicios de TI. Al obtener la certificación ISO 20000, las organizaciones demuestran su compromiso con la calidad, mejoran su reputación y obtienen una ventaja competitiva en el mercado de servicios de TI.





**¡GRACIAS
POR SU ATENCIÓN!**