

Nuestra estrategia,
el **DESARROLLO COMPETITIVO.**

Intedya[®]
International Dynamic Advisors

Guía rápida de aplicación de ISO 20000-1:2018 Sistema de Gestión de Servicios

www.intedya.com

¿Qué es un **SERVICIO**?



Definimos el concepto de **SERVICIO** prestado por una **organización...**


“UN SERVICIO ES UN MEDIO PARA ENTREGAR VALOR A LOS CLIENTES, FACILITANDO LOS RESULTADOS QUE QUIEREN CONSEGUIR DE FORMA CONSISTENTE, RENTABLE Y DE CALIDAD.”

El **Valor del Servicio** no depende exclusivamente del valor económico del mismo, sino de otros intangibles entre los que se incluye la **percepción del cliente**.

ISO 20000-1

La norma internacional de referencia para la **Gestión de Servicios**, aplicable a los proveedores del servicio, independientemente de su tipo, tamaño o de la naturaleza de los servicios entregados.

La **norma ISO 20000-1** tiene por objeto la gestión global y eficiente de los Servicios, abarcando un conjunto de procesos clave que van desde la gestión de los niveles de servicio, la generación de informes, presupuestos y contabilidad de los servicios, hasta la gestión de proveedores, incidentes y problemas, gestión de cambios y gestión de la entrega, entre otros. El objetivo principal de ISO 20000-1 es proporcionar herramientas a la organización para garantizar la calidad de los servicios prestados, a través de una gestión eficaz de los mismos que responda a las necesidades de las organizaciones y sus clientes, y siempre de forma alineada con la estrategia de negocio de la organización.



La NORMA presenta los siguientes ELEMENTOS CLAVE

1 OBJETO y CAMPO de APLICACIÓN

Orientada al establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de un sistema de gestión de servicios que defina la planificación, el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios para cumplir con los requisitos y entregar valor a través de:

01

Políticas, procedimientos y directrices adecuadas para implementar la **gestión de servicios** en los procesos de la organización.

02

Desarrollo y publicación de un **Catálogo de Servicios** y formalización de **Acuerdos de Nivel de Servicio** con los clientes internos y externos.

03

Medidas técnicas y organizativas que garanticen la **disponibilidad y continuidad** de los servicios contratados.

Esta norma es aplicable a **cualquier tipo de proveedor**, independientemente de su tipo, tamaño o de la naturaleza de los servicios que presta.

Una organización que provea servicios debe garantizar la coordinación entre los diferentes recursos que son necesarios para la prestación de esos servicios, así como la capacidad de los mismos, de modo que se pueda asegurar el cumplimiento de los requisitos acordados con los clientes.



2

CONTEXTO de la ORGANIZACIÓN

La correcta identificación y análisis del entorno de la organización es el primer paso necesario para conocer su punto de partida y los retos reales que debe enfrentar para ofrecer servicios de calidad, así como los riesgos propios derivados de su actividad. Sin un correcto análisis de este apartado es imposible abordar de forma adecuada y efectiva los objetivos de un Sistema de Gestión de Servicios bajo los requisitos de esta norma.

¿Qué Metodología podemos utilizar para analizar el contexto?

Al identificar los aspectos internos y externos con influencia en la realidad de la organización y en los **riesgos reales y propios que debe gestionar** en relación a sus procesos y a la disponibilidad de los mismos, se establece el marco adecuado para mejorar el desempeño de la organización en relación a la calidad de los servicios que ofrece a sus clientes.

Algunos elementos clave a identificar y analizar,

- Análisis DAFO (FODA)
- Cultura y Estructura de la Organización
- Políticas y Objetivos
- Legislación Aplicable
- Activos de Información
- Capacidades en términos de recursos y conocimiento
- Identificación de procesos y responsabilidades
- Tecnología y factores sociales
- Forma y alcance de las relaciones contractuales con partes interesadas
- Disponibilidad de prestación del Servicio
- ...entre otros



Una vez analizado el contexto, la NORMA pide definir las **partes interesadas o grupos de interés** frente al sistema de gestión. Esto, para satisfacer necesidades y expectativas que son pilares fundamentales para dar solidez a las organizaciones.


3 LIDERAZGO

El liderazgo real desde las más altas instancias de la organización, es la base para la aplicación efectiva de un Sistema de Gestión de Servicios. ISO 20000-1 establece las responsabilidades de la Dirección en relación a los compromisos, las políticas y el enfoque basado en riesgos adecuados para el correcto desempeño del Sistema.

Es de vital importancia que la Alta Dirección de la organización demuestre liderazgo y compromiso a través de acciones como:



Definir las **POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD DEL SERVICIO** en base al contexto de la organización



Impulsar el **ENFOQUE BASADO EN PROCESOS Y EL PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS**



Asegurar que los **RECURSOS NECESARIOS** están disponibles y que el SGS consigue los resultados previstos



Promover **LA MEJORA Y EL ENFOQUE AL CUMPLIMIENTO** de requisitos de las partes interesadas

4 PLANIFICACIÓN

Teniendo en consideración los resultados del análisis del contexto, las organizaciones deben analizar los riesgos y oportunidades que es necesario tratar para asegurar la eficacia y la mejora continua del Sistema de Gestión de Servicios.

El resultado del análisis de riesgos, debe servir como base para establecer un plan de acción detallado para el tratamiento específico de los riesgos identificados.

De forma adicional la organización debe establecer objetivos concretos, coherentes con la política del sistema de gestión de servicios aprobada.

En particular, la norma ISO 20000-1 requiere que las organizaciones definan un Plan de Gestión de Servicios que incluya una lista de servicios y las limitaciones conocidas que puedan afectar a la prestación de estos servicios.

PLAN DE TRATAMIENTO DE RIESGOS

ACCIONES

- Concretas
- Integradas en los procesos
- Prevenir, Detectar, Responder

OBJETIVOS

- Consistentes con la política
- Medibles
- Relacionados con el contexto de la organización
- Alcanzables
- Pueda hacerse un seguimiento de los mismos
- Comunicados

PLANIFICACIÓN

- Qué hacer
- Recursos que van a ser necesarios
- Quién/quiénes serán los responsables
- Fecha para lograrlos
- Cómo van a ser evaluados y comunicados los resultados

“Debemos diseñar, definir, aprobar y comunicar planes de acción y objetivos concretos y medibles que permitan abordar y tratar de forma adecuada los riesgos relacionados con la calidad del servicio que requieren de atención por parte de la organización.

5 APOYO

La planificación y los objetivos definidos precisan de recursos adecuados para que sean realizables. La organización debe planificar como va a dotar los recursos y el apoyo necesarios al SGS para que sea capaz de alcanzar los objetivos y ser eficaz en mejorar el desempeño de la organización en materia de calidad de los servicios prestados.

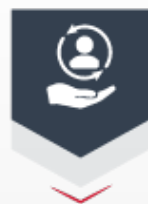
Para abordar de forma adecuada la norma ISO 20000-1 la organización debe establecer criterios y determinar, proporcionando en función de sus capacidades y riesgos, los recursos necesarios en al menos los siguientes aspectos,



Personas, Contratación y Competencia necesaria



Comunicación adecuada



Toma de conciencia y formación



Recursos financieros, técnicos y físicos necesarios



Gestión de Información Documentada

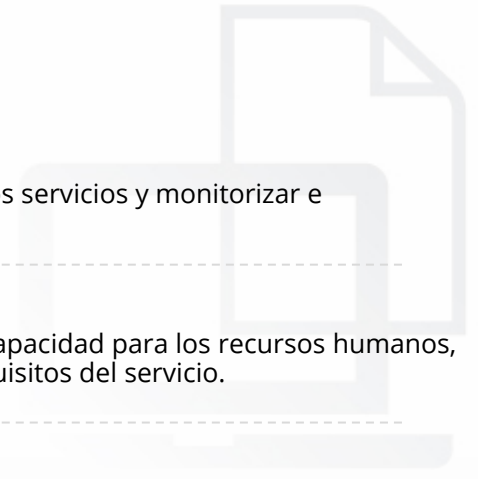
6

OPERACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La organización debe planificar, diseñar, implementar, revisar y controlar las medidas, acciones y controles necesarios dentro de sus procesos y actividades con el fin de dar cumplimiento a las acciones planificadas para el tratamiento de riesgos y en su SGS.

Para una adecuada gestión y prestación de servicios, la norma requiere que se consideren, al menos, los siguientes procesos:

- 01 | Gestión de la Prestación de Servicios:**
Debiendo, en general, de operar el SGS asegurando la coordinación de las actividades y los recursos, y llevando a cabo las actividades requeridas para prestar los servicios.
- 02 | Planificación de servicios:**
Debiendo de determinarse y documentarse los requisitos del servicio para servicios existentes, nuevos, o para cambios en los servicios.
- 03 | Control de partes involucradas en el ciclo de vida de los servicios:**
Se deben determinar criterios para seleccionar y evaluar los terceros que intervienen en la prestación de servicios, para asegurar servicios alineados con las necesidades de la organización y su clientes..
- 04 | Gestión del Catálogo de Servicios:**
La organización deber crear y mantener un catálogo de servicios que incluya información necesaria para describir los servicios, sus resultados esperados y las dependencias entre
- 05 | Gestión de Activos:**
Se debe asegurar que los activos utilizados para prestar los servicios se gestionan de modo que se permite una prestación de servicios eficaz.
- 06 | Gestión de la Configuración:**
Se debe gestionar la adecuada configuración de los elementos que intervienen en los servicios, para asegurar la prestación eficaz de los mismos.
- 07 | Gestión de Relaciones del Negocio:**
La organización debe identificar los responsables y definir los mecanismos de comunicación, de evaluación de satisfacción y gestión de reclamaciones, para asegurar una relación satisfactoria y eficaz con clientes y otras partes interesadas.
- 08 | Gestión de niveles de servicio:**
La organización deberá establecer Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) basados en los requisitos de los mismos, y deberá monitorizar, revisar e informar respecto al cumplimiento de los mismos.
- 09 | Gestión de Proveedores:**
Se deben establecer los acuerdos con proveedores externos e internos necesarios para asegurar el la eficacia de los servicios y el cumplimiento de los SLA.
- 10 | Presupuesto y Contabilidad de servicios:**
Se deben presupuestar y contabilizar los servicios, y monitorizar e informar sobre el cumplimiento de los mismos para permitir el control financiero efectivo y la toma de decisiones de los servicios



- 11 | Gestión de la demanda:**
La organización debe determinar la demanda actual y futura de los servicios y monitorizar e informar sobre la demanda y el consumo de los servicios.
-
- 12 | Gestión de la Capacidad:**
Se deben determinar, documentar y mantener los requisitos de capacidad para los recursos humanos, técnicos, de información y financieros teniendo en cuenta los requisitos del servicio.
-
- 13 | Gestión de Cambios:**
La organización debe documentar una Política de Cambios que asegure una adecuada petición, gestión e implementación de los mismos asegurando que se minimiza el impacto sobre los servicios
-
- 14 | Diseño y Transición de Servicios:**
Se deben planificar y diseñar adecuadamente los nuevos servicios o las modificaciones sobre los existentes asegurando la adecuada transición y construcción de los mismos.
-
- 15 | Gestión de entregas y despliegue:**
La organización debe definir los tipos de entrega (incluyendo la entrega de emergencia), su frecuencia y la forma en que se gestionan, asegurando un despliegue eficaz de los servicios.
-
- 16 | Gestión de Incidencias:**
Se debe asegurar que las incidencias de clientes son registradas, clasificadas, priorizadas, escaladas si es necesario, resueltas y cerradas. Se deberán identificar y gestionar adecuadamente las incidencias graves.
-
- 17 | Gestión de Peticiones de Servicio:**
La organización debe asegurar que las peticiones de servicio de clientes son registradas, clasificadas, priorizadas, satisfechas y cerradas.
-
- 18 | Gestión de Problemas:**
Se deben analizar tendencias sobre incidencias para identificar problemas y realizar una adecuada gestión de los mismos incluyendo la creación de una base de datos de errores conocidos.
-
- 19 | Gestión de la Disponibilidad del Servicio:**
Se deben documentar, mantener y monitorizar los requisitos y objetivos de disponibilidad, reduciendo los riesgos sobre la disponibilidad de los servicios.
-
- 19 | Gestión de la Continuidad del Servicio:**
La organización debe implementar y mantener los planes de continuidad de servicios necesario para asegurar el cumplimiento de los requisitos acordados, y adecuado a los riesgos sobre la continuidad de los servicios.
-
- 20 | Gestión de la Seguridad de la Información:**
Se deben evaluar y documentar los riesgos de seguridad de la información asociados a la prestación de servicios, definiendo una Política de Seguridad y definiendo los controles necesarios para su tratamiento.

7 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El seguimiento y medición de la eficacia del Sistema de Gestión de Servicios es una acción imprescindible para evaluar de forma objetiva, disponiendo de evidencias reales, de si el sistema está siendo capaz de cumplir los objetivos definidos y mejorando el desempeño de la organización, reduciendo sus riesgos y generando evidencias de cumplimiento.



8 MEJORA

La organización debe mejorar de forma continua la eficacia de su Sistema de Gestión de Servicios, aprendiendo de la lecciones y evidencias del sistema y siendo capaz de adaptarse y evolucionar para mejorar la respuesta de la organización y para proteger sus intereses.

La integración de una adecuada estrategia de gestión de **No Conformidades y Acciones Correctivas** es una de las fuentes para la mejora que se deben considerar y abordar de forma indispensable.

Los resultados de las **Auditorías internas y externas del SGS, las Revisiones del sistema e incluso la evaluación de oportunidades**, y las lecciones aprendidas resultado de ellas, deben concluir en mejoras y cambios en el SGS para elevar su eficacia y rendimiento.

La mejora es un proceso continuo sin final, es un camino sólido que decide emprender una organización para proteger sus activos de información, su valor, y responder a los requisitos de sus grupos de interés en materia de seguridad de la información.

Beneficios en la Gestión de Servicios

BAJO ISO 20000-1:2018



¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

La gestión de los servicios es aplicable a cualquier tipo de organización, siendo especialmente útil en aquellos sectores donde se presten servicios a clientes con necesidades de disponibilidad del mismo, o con acuerdos de niveles de servicios definidos, así como, en general, se presten servicios de TI.

La norma ISO 20000-1, tiene vocación universal, aplicable a organizaciones de todos los sectores y tamaños, y que describe de qué debe constar un sistema de gestión de servicios en cualquier tipo de organización.

DESARROLLA EL POTENCIAL DE TU ORGANIZACIÓN:

- 01 Mejorar la calidad de los servicios siendo más fiable el soporte al negocio, con una perspectiva clara de la capacidad de los servicios.
- 02 Procesos más enfocados a garantizar la continuidad de servicios y mayor confianza de su capacidad y habilidad para utilizarlos.
- 03 Una mayor flexibilidad para el negocio a través de una mejora en el entendimiento del soporte.
- 04 Personal más motivado, mejorando la satisfacción del cliente a través del conocimiento y la entrega de lo que éste espera. Incremento de la flexibilidad y la adaptabilidad
- 05 Garantizar el cumplimiento legal y reglamentario.
- 06 Sistemas con valores agregados, es decir, mejoras en seguridad, precisión, velocidad, disponibilidad derivados de los niveles de servicio requeridos.
- 07 Reducción de los costes de operación mediante la aplicación de un menor esfuerzo en aquellos servicios o productos que el cliente no utiliza, no desea o no necesita.
- 08 Mejora continua de la calidad de los servicios, que deriva en un incremento de la reputación del departamento.
- 09 Mayor efectividad del departamento de TI en el soporte de las necesidades del negocio y respondiendo más efectivamente a los cambios en la dirección del negocio.
- 10 Esto atrae más clientes y hace que los clientes existentes busquen acceder a más servicios.

Y muchos más...



“

Nuestra estrategia,
el **DESARROLLO COMPETITIVO.**

”

Intedya[®]
International Dynamic Advisors

www.intedya.com