

CSTIC 2010

“Gestión de las TIC: Calidad y Sostenibilidad”

Madrid, 5 de octubre 2010

Universidad Pontificia Comillas
C/ Alberto Aguilera, 23



Patronos:



AENOR



Patrocinadores



Estándares Internacionales de Tecnologías de la Información (ISO)

Certificación SGSTI UNE ISO/IEC 20000-1

Sistemas de Gestión de Servicios de TI



AENOR

Carlos Manuel FERNÁNDEZ
Ing. en Informática. CISA, CISM.
Coordinador de TICs (AENOR).

Boris DELGADO
Ing. en Informática. CISA, CISM
Auditor Jefe TI (AENOR)

Octubre 2010

AENOR más de 20 años



Asociación privada

Sin ánimo de lucro

Constitución: 1986

Real decreto 2200/95

AENOR Corporación

AENOR INTERNACIONAL (9 filiales)

AENOR México (+10 años en México DF y Delegaciones)

Multisectorial

Normalización

Certificación productos, servicios, sistemas de gestión y personal

Servicios de Formación



Hoja de Ruta en las TICs

UNE 71599 (2 y 1)

Business Continuity Management.

IT Governance

Gobierno de las TIC.
ISO / IEC 38500

Procesos de Ingeniería de Software

Procesos / Servicios

SPICE

ISO 15504

Modelo de Evaluación, Mejora y Madurez de Software

ISO 12207

Ciclo de Vida de Desarrollo de Software

SAM

ISO 19770

Software Asset Management

SGSTI

ISO 20000-1

Sistema de Gestión Servicios TI

ISO 20000-2
Guía de Buenas Prácti

SGSI

ISO 27001

Sistema de Gestión Seguridad de la Información

ISO 27002
Guía de Controles

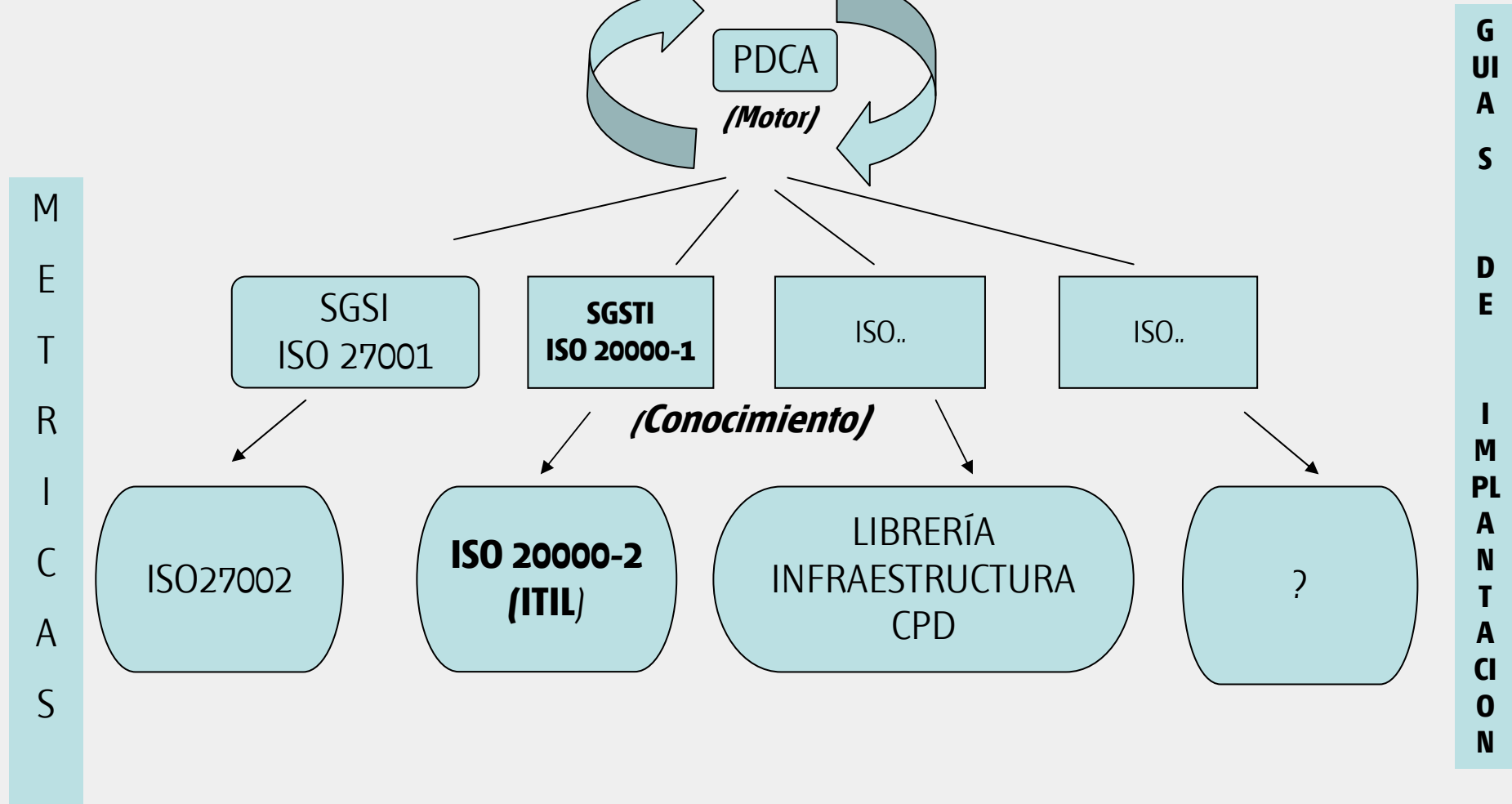
Adicionalmente:

- Infraestructura TICs. Datacenter Green
- Buenas Prácticas Comercio Electrónico
- Software Original
- Certificación Accesibilidad TIC Sitios WEB.

Copyright AENOR: Actividades en TICs 2006-2011

AENOR

Actividades TICs



Gestión de las TICs con criterios de Negocio

Calidad en el servicio TICs

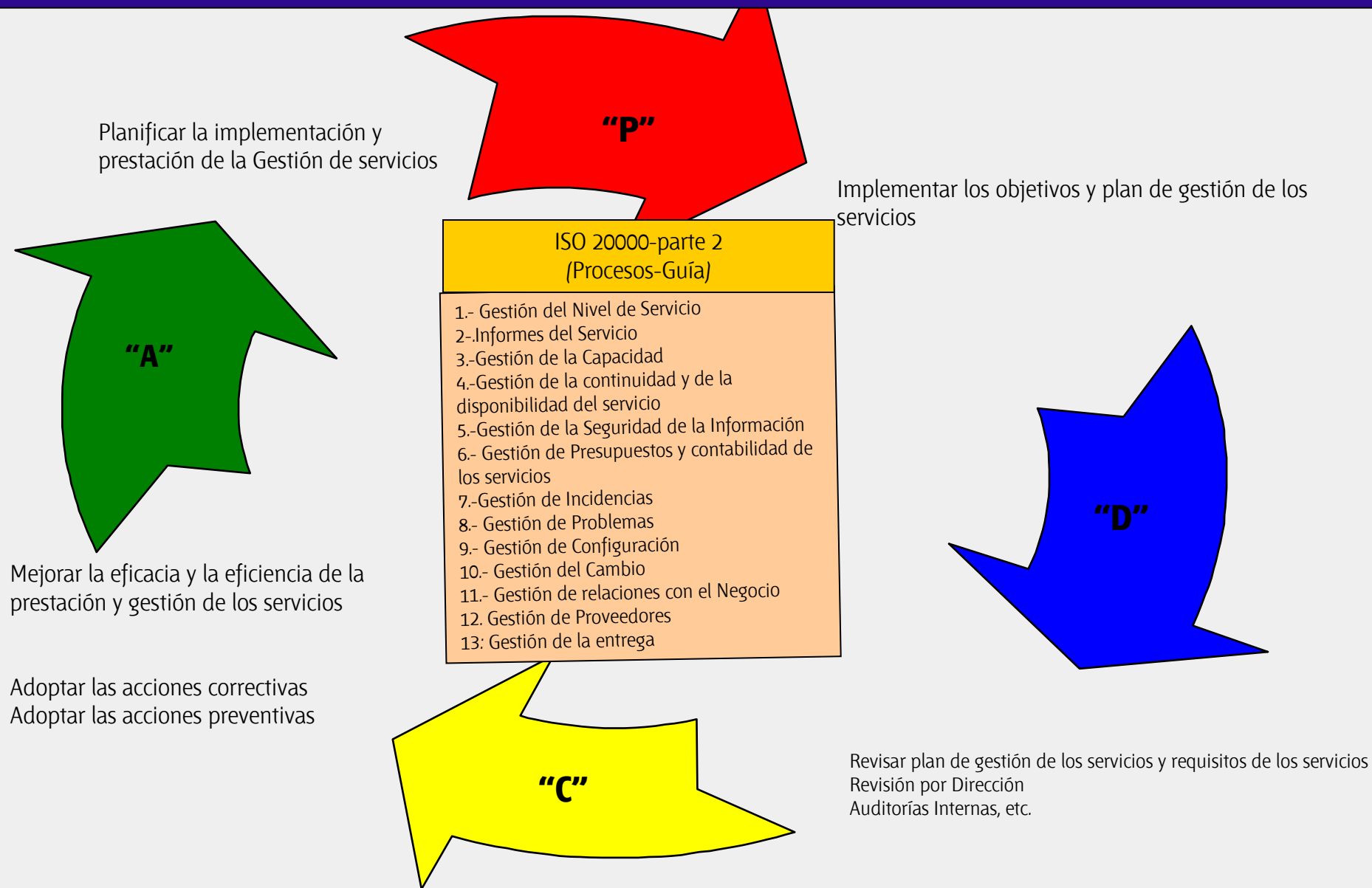
- Informe Penteo (2006):
 - Sólo un 21% de las cías gestionan el dpto. de SI con criterios de negocio
 - 31 % gestionan el dpto. de SI sólo con criterios tecnológicos
 - 48 % gestionan con criterios híbridos
- Conclusiones:
 - La Dirección de las cías. Tiene una percepción más positiva de los CIOs que siguen criterios de Negocio. Les dan el rol de líderes contribuidores de negocio en un 58%
 - La Gestión de las TICs mejora el posicionamiento del dpto. de SI y del CIO
 - En un futuro los CIOs más gestores y menos tecnólogos
 - (Encuesta a: 85 Directores de TICs, 36 Dir. Generales y 12 Presidentes)



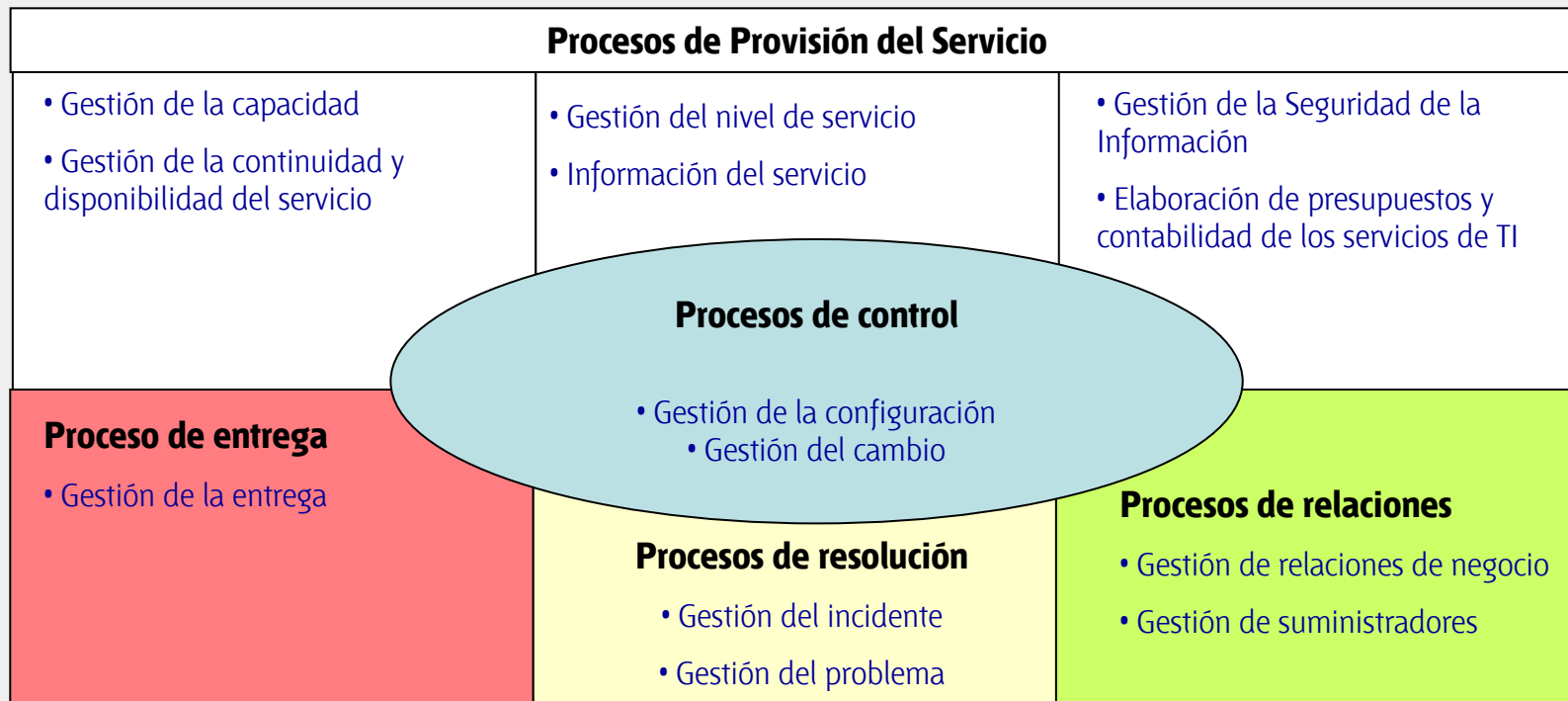
Documentación del SGSTI



Certificación SGSTI (ISO 20000-1): MODELO PDCA "Plan-Do-Check-Act"



Alcance de UNE – ISO/IEC 20000



Fte: ISO / IEC 20000. Guía de Bolsillo. itSMF



CSTIC 2010

AENOR

- Está formada por dos partes bajo el mismo título: Tecnologías de la Información Gestión del Servicio
 - UNE-ISO/IEC 20000-1. Parte 1: Especificación
 - Promueve la adopción de un **marco de procesos de gestión**, para una provisión de servicios gestionados que están en línea con:
 - las necesidades del negocio
 - con los requisitos de los clientes
 - Motor
 - UNE-ISO/IEC 20000-2. Parte 2: Código de prácticas
 - **Guía y recomendaciones** relativas a las buenas prácticas de la Gestión del Servicio
 - Esta parte debería usarse junto con la parte 1 de la norma ISO/IEC 20000 relativa a las especificaciones
 - Conocimiento



UNE – ISO/IEC 20000: Sección 3

- 3. Requisitos de un sistema de gestión
 - Objetivo:
 - Proveer un sistema de gestión que incluya políticas y un marco de trabajo para hacer posible una efectiva gestión e implementación de todos los servicios TI
 - Puntos claves orientativos:
 - Responsabilidades de la Dirección
 - Política, publicación y difusión
 - PR de Establecimiento de Responsabilidades de la Dirección
 - Objetivos de Gestión de Servicios alineados con los del negocio
 - Responsable de la Gestión del Servicio TIC
 - Manual del SGSTI incluye apartado de ciclo de mejora continua
 - Documentación (Políticas, Planes, Procesos, Procedimientos)
 - Manual de SGSTI
 - PR de Control de la Documentación
 - Competencias, concienciación y formación
 - Responsabilidades definidas
 - Plan de formación
 - Indicadores (antes y después de la mejora)



UNE – ISO/IEC 20000: Sección 4

- 4. Planificación e implementación de la gestión del servicio
 - Objetivos:
 - Planificar la implementación y la prestación de la gestión del servicio (PLAN)
 - Implementar los objetivos y el plan de gestión del servicio (DO)
 - Monitorizar, medir y revisar que los objetivos y el plan de gestión del servicio se están cumpliendo (CHECK)
 - Mejorar la eficacia y la eficiencia de la entrega y la gestión del servicio (ACT)
 - Puntos claves orientativos:
 - Planificación
 - Acciones Correctivas
 - Plan de Auditorías



UNE – ISO/IEC 20000: Sección 5

- 5. Planificación e implementación de servicios, nuevos o modificados
 - Objetivo:
 - Asegurar que, tanto los servicios nuevos, como las modificaciones a los existentes, se pueden gestionar y entregar con los costes y la calidad acordados
 - Puntos claves orientativos:
 - PR Implantación de Nuevos/Modificación Servicios
 - Peticiones de Cambio (RFCs)
 - Informes de Post-Implantación –PIR (indicadores antes y después)



- 6.1 Gestión del nivel de servicio
 - Objetivo:
 - Definir, acordar, registrar y gestionar los niveles de servicio
 - Puntos claves orientativos:
 - Catálogo de servicios (fácil acceso, CMDB)
 - Acuerdos de Nivel de Servicio, SLAs
 - Acuerdos del Servicio de Soporte, OLAs
 - Contratos de Suministradores, UCs



- 6.2 Generación de informes del servicio
 - Objetivo:
 - Generar los informes acordados, en plazo, fiables y precisos, para una toma de decisiones bien informada y para una comunicación efectiva
 - Puntos claves orientativos:
 - Rendimientos y prestaciones frente a objetivos
 - Incumplimientos



- 6.3 Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio
 - Objetivo:
 - Asegurar que los compromisos, de continuidad y disponibilidad, acordados con los clientes pueden cumplirse bajo todas las circunstancias
 - Puntos claves orientativos:
 - Planes de disponibilidad y continuidad
 - Trazabilidad de No Conformidades y Acciones Correctivas
 - Copia de seguridad remota



UNE – ISO/IEC 20000-1: Procesos de Provisión de Servicio - 4

- 6.4 Presupuestar y contabilizar servicios TI
 - Objetivo:
 - Presupuestar y contabilizar los costes de la provisión del servicio
 - Puntos claves orientativos:
 - Política de presupuestos y contabilidad
 - RFCs incluyen un apartado contable
- 6.5 Gestión de la capacidad
 - Objetivo:
 - Asegurar que el proveedor del servicio tiene, en todo momento, la capacidad suficiente para cubrir la demanda acordada, actual y futura, de las necesidades del negocio del cliente
 - Puntos claves orientativos:
 - Plan de Capacidad, Informes de Seguimiento
 - SLAs



- 6.6 Gestión de seguridad de la información
 - Objetivo:
 - Gestionar la seguridad de la información de manera efectiva para todas las actividades del servicio
 - Puntos claves orientativos:
 - Política de gestión de la seguridad
 - Plan y análisis de gestión de riesgos
 - RFCs



- 7.2 Gestión de relaciones con el negocio
 - Objetivo:
 - Establecer y mantener una buena relación entre el proveedor del servicio y el cliente, basándose en el entendimiento del cliente y de los fundamentos de su negocio
 - Puntos claves orientativos:
 - Revisión de contratos y SLAs
 - RFCs
 - Procedimiento de Reclamaciones
 - Procedimiento de Satisfacción del cliente



- 7.3 Gestión de suministradores
 - Objetivo:
 - Gestionar los suministradores para garantizar la provisión sin interrupciones de servicios de calidad
 - Puntos claves orientativos:
 - Documentos contractuales
 - Seguimiento del rendimiento de los suministradores



- 8.2 Gestión de incidentes
 - Objetivo:
 - Restaurar el servicio acordado con el negocio tan pronto como sea posible o responder a peticiones de servicio
 - Puntos claves orientativos:
 - Registro de incidentes
 - Prioridad (urgencia e impacto)
 - Actas CAB
 - CMDB



- 8.3 Gestión del problema
 - Objetivo:
 - Minimizar los efectos negativos sobre el negocio de interrupciones del servicio, mediante la identificación proactiva, el análisis de la causa de los incidentes y la gestión de los problemas para su cierre
 - Puntos claves orientativos:
 - Registro de problemas
 - RFCs
 - Acciones preventivas



- 9.1 Gestión de la configuración
 - Objetivo:
 - Definir y controlar los componentes del servicio y de la infraestructura, y mantener información precisa sobre la configuración.
 - Puntos claves orientativos:
 - CMDB (CI)
 - RFCs



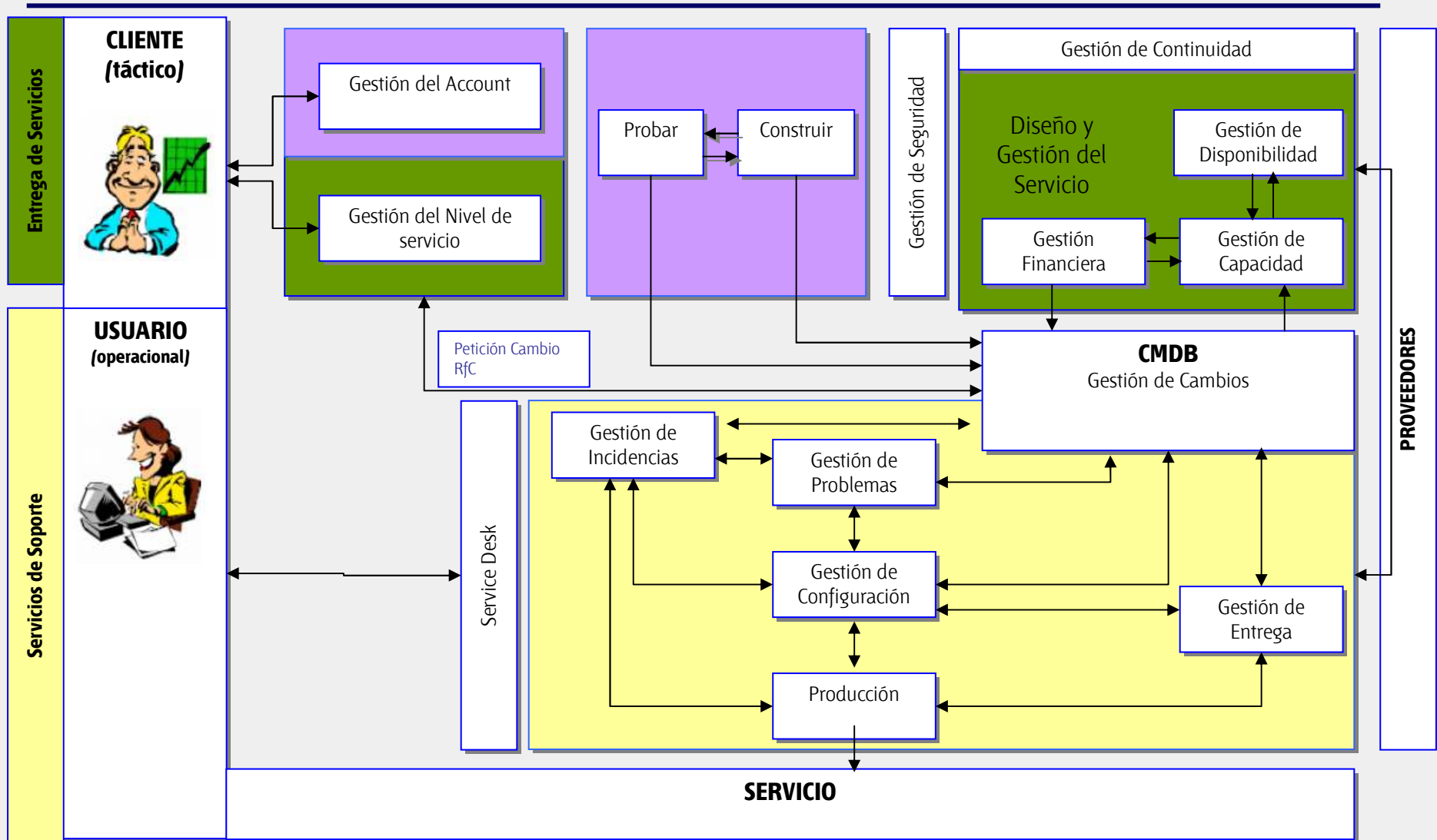
- 9.2 Gestión del cambio
 - Objetivo:
 - Asegurar que todos los cambios son valorados, aprobados, implementados y revisados de una manera controlada
 - Puntos claves orientativos:
 - RFCs
 - Forward Schedule of Change (Tabla de Cambios)
 - CAB
 - Informes de Post-Implantación (PIR)



- 10.1 Gestión de la entrega
 - Objetivo:
 - Entregar, distribuir y realizar el seguimiento de uno o más cambios en el entorno de producción real
 - Puntos claves orientativos:
 - Documentación de la entrega



IPWTM: Workflow de implementación de procesos



Fuente: IPW[®]. Quint Wellington Redwood



CSTIC 2010

AENOR

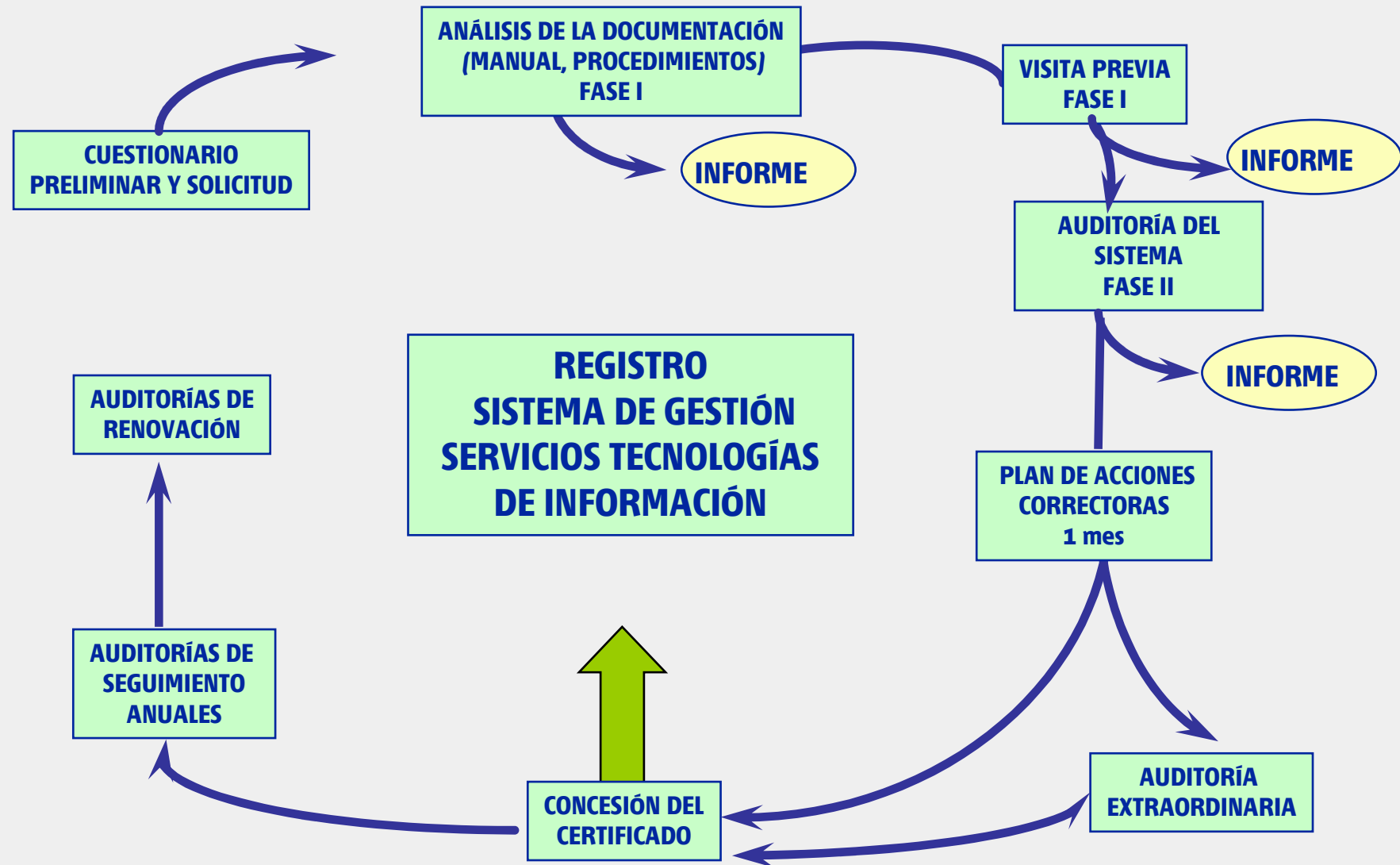
El tiempo de los Procesos en las TICs

- 80´s (mecanizar operaciones)
- 90´s (Help Desk y control presupuestario)
- Finales 90´s (E-Commerce y marketplace)
- XXI- (ITIL, CMMI, COBIT, **ISO**, etc..) : definir, medir y analizar: **Ciclo Mejora Continua. Los procesos en TICs:** incrementando el desarrollo de productos e innovación)
- **CIOs se convierten en CPOs** (Chief Process Officers) integrados con los objetivos del negocio.

» Fuente: David Flint. Vice President de Gartner. Research. (Junio - 2008).



Diagrama de Flujo del Proceso de Certificación - ISO 17021



¿Qué es la Certificación?

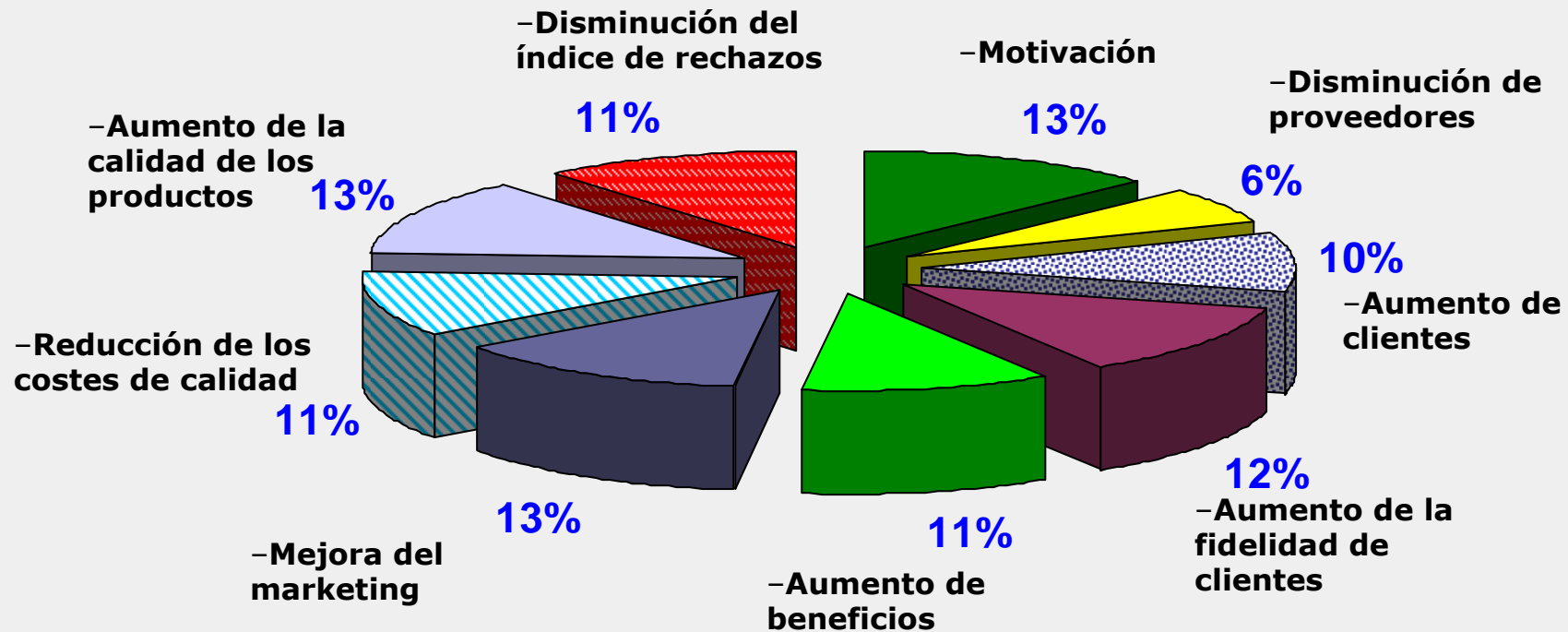
Comprobación de que un sistema, un producto o un servicio cumplen con una serie de requisitos específicos.

- ✓ *Acto por el que una **tercera parte testifica** que ha obtenido la adecuada confianza en la **conformidad** de un determinado producto, proceso o servicio, debidamente identificado, **con una norma** u otro documento normativo especificado (ISO 17000).*

Declaración de 1ª parte,
Certificación por 2ª,
Certificación por 3ª parte.



Beneficios de la Certificación



Fuente: -Dpto. de Ingeniería de Organización, Administración de Empresas y Estadística.
-Universidad Politécnica de Madrid



Un Nuevo Reto en las TICs:

“La Gestión Integrada (PDCA) de las TICs alineadas con el Negocio”.

Muchas Gracias, estamos a su disposición en:

AENOR

Carlos Manuel Fdez.

CISA, CISM

Coordinador de TICs

cmfernandez@aenor.es

Boris Delgado

CISA, CISM

Auditor Jefe TI

bdelgad@aenor.es

AENOR

Dirección de Desarrollo

Tel.: 914326004



CSTIC 2010

AENOR