

CSTIC 2010

Madrid, 5 de octubre 2010

Universidad Pontificia Comillas
C/ Alberto Aguilera, 23



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



COMITÉ DE LOS SISTEMAS Y LAS TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES



CSTIC 2010

Experiencia de Integración en un sistema de gestión TI

Félix González Durán

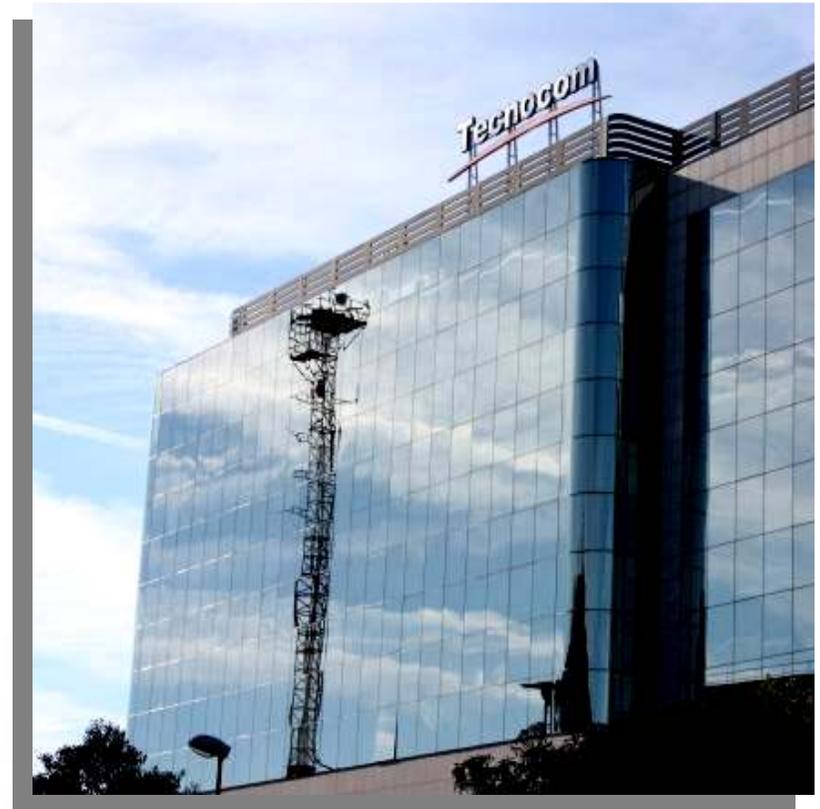
Responsable de Calidad y Procesos

TECNOCOM



Quienes Somos

- Multinacional de Tecnología de la información, número 4 en España, una de las principales en Portugal y Latinoamérica.
- 400 Millones de euros en ingresos.
- Más de 5.100 profesionales.
- Más de 6 Millones de euros invertidos en I+D+I en los últimos dos años.
- Presencia directa en 7 países y capacidad en más de 70 por medio de la Alianza Global con Getronics.



El Posicionamiento Estratégico de Tecnocom

- Tecnocom es una multinacional española, que cotiza en la bolsa de Madrid desde el año 1987, con vocación de liderazgo en el sector TIC y fuerte presencia regional.
- La diferenciación de Tecnocom consiste en ofrecer mayor eficiencia, flexibilidad y cercanía a los clientes que las grandes compañías globales, con mayor capacidad, catálogo de servicios y solvencia financiera que las compañías de nicho y regionales.
- Tecnocom compite en el mercado global por medio de su alianza estratégica con Getronics, que además es nuestro socio industrial de referencia.



La presencia de Tecnocom se centra en la península Ibérica y Latinoamérica



El modelo de Negocio de Tecnocom es diferencial en el sector TIC



23 de las
Compañías del
IBEX35



Sectores:

- Financiero y Seguros
- AAPP
- Industria
- Telco y Media

1.200 Certificaciones (profesionales)



CSTIC 2010

El modelo de Gestión de Tecnocom abarca todo el espectro de Soluciones y Servicios en el sector TIC



Desde la idea a la operación de los procesos, en los ámbitos de las aplicaciones de negocio y las infraestructuras tecnológicas



La calidad es una máxima en las operaciones de la Compañía...

- ISO 9001: Sistema de Gestión de la Calidad de los servicios entregados.
- ISO 14001: Sistema de Gestión Medioambiental.
- CMMi L3: (Capability Maturity Model ® Integration), una de las primeras empresas del mundo en obtener un certificado multiconstelación (desarrollo y servicios).
- ISO 20000: Gestión de servicios TI alineados a las mejores prácticas ITIL.
- ISO 27001: Gestión de la Seguridad de la Información.



ER-1055/2001



GA-2007/0665

ER-0249/1994

GA-2004/0571

ER-0850/1998

GA-2002/0072

ER-1705/2008



www.cmmi.com



STI-0009/2010

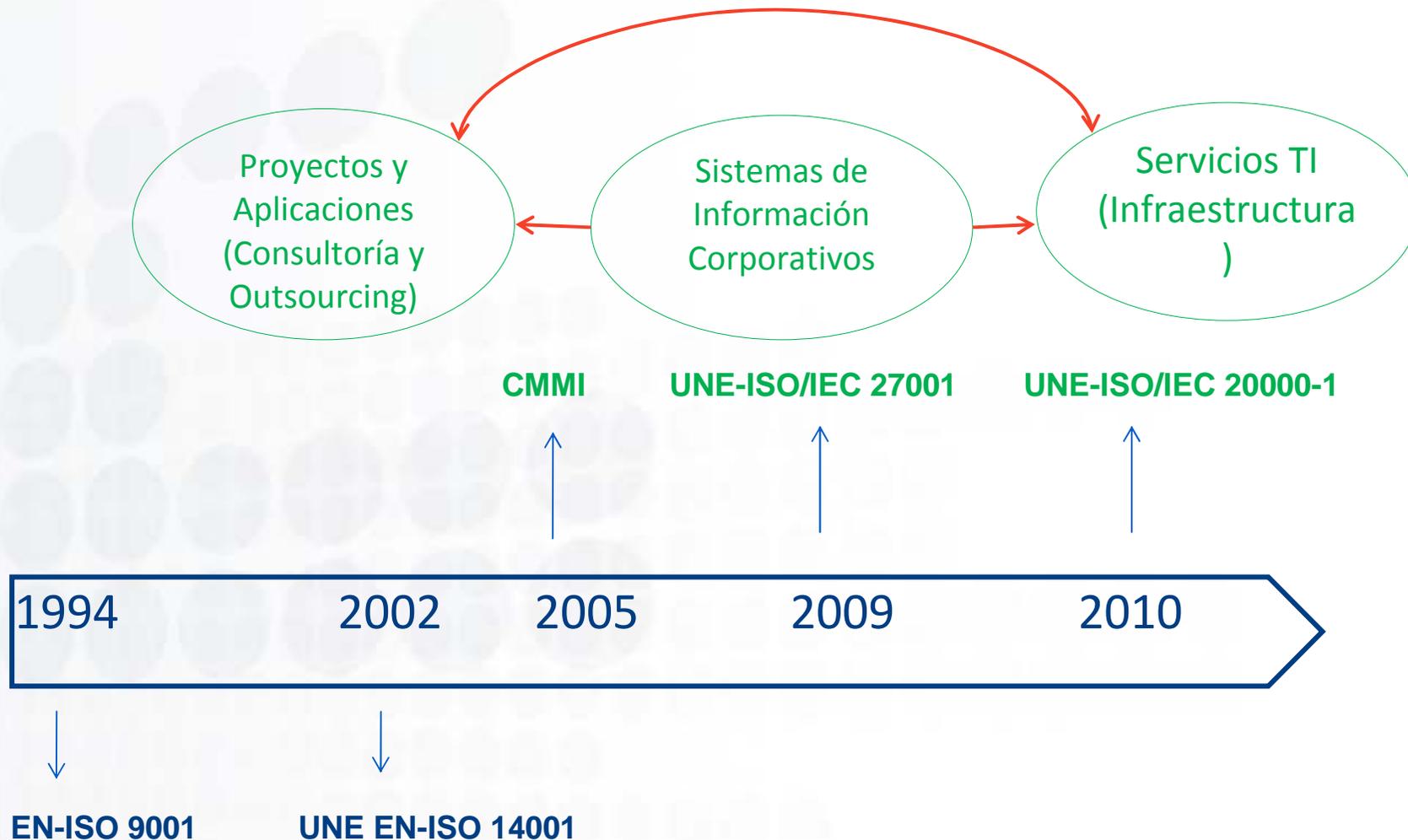


SI-011/2009



CSTIC 2010

Historia de las certificaciones



CSTIC 2010

Hoja de ruta hacia la Excelencia TI



CSTIC 2010

Marco de evolución SG TI



Marco de evolución SG TI (2)



ESTRATEGIA

- El Plan Director de Sistemas (utilizando como referencia COBIT) marca la estrategia y recursos necesarios TI, considerando 3 perspectivas:
 - ✓ *Vigilancia del entorno.*
 - ✓ *Servicio al Cliente.*
 - ✓ *Responsabilidad Social.*



Marco de evolución SG TI (3)



AGENTE DEL CAMBIO

- La **gestión de riesgos** sigue una metodología común siendo referencia de planes de seguridad, disponibilidad, continuidad, mejora de los servicios TI.
- La **gestión de la innovación (I+D+i)** a través de la participación de todos los empleados es otro facilitador del cambio de las soluciones y servicios TI.

PROGRAMA



Marco de evolución SG TI (4)



RELACIONES EXTERNAS

- Relación con **Proveedores TI:**
 - ✓ Procedimiento común de selección, evaluación y homologación.
 - ✓ Alianzas estratégicas.
- Relación con **Clientes:**
 - ✓ Gestión unificada de reclamaciones.
 - ✓ Estudio de satisfacción corporativo y específicos de proyectos y servicios TI.



Marco de evolución SG TI (5)



FUNCIONES TRANSVERSALES

- **Diseño Organizativo** (enfoque por procesos).
- **Expansión focalizada** sobre los procesos clave de soporte (incidencias, cambios y elementos de configuración CI) y provisión del servicio (niveles de servicio).
- Impulsor de programas de **formación** a profesionales TI (CMMI, ITIL).
- Favorece la **comunicación y cambio cultural** para la mejora de los servicios TI.



Marco de evolución SG TI (6)

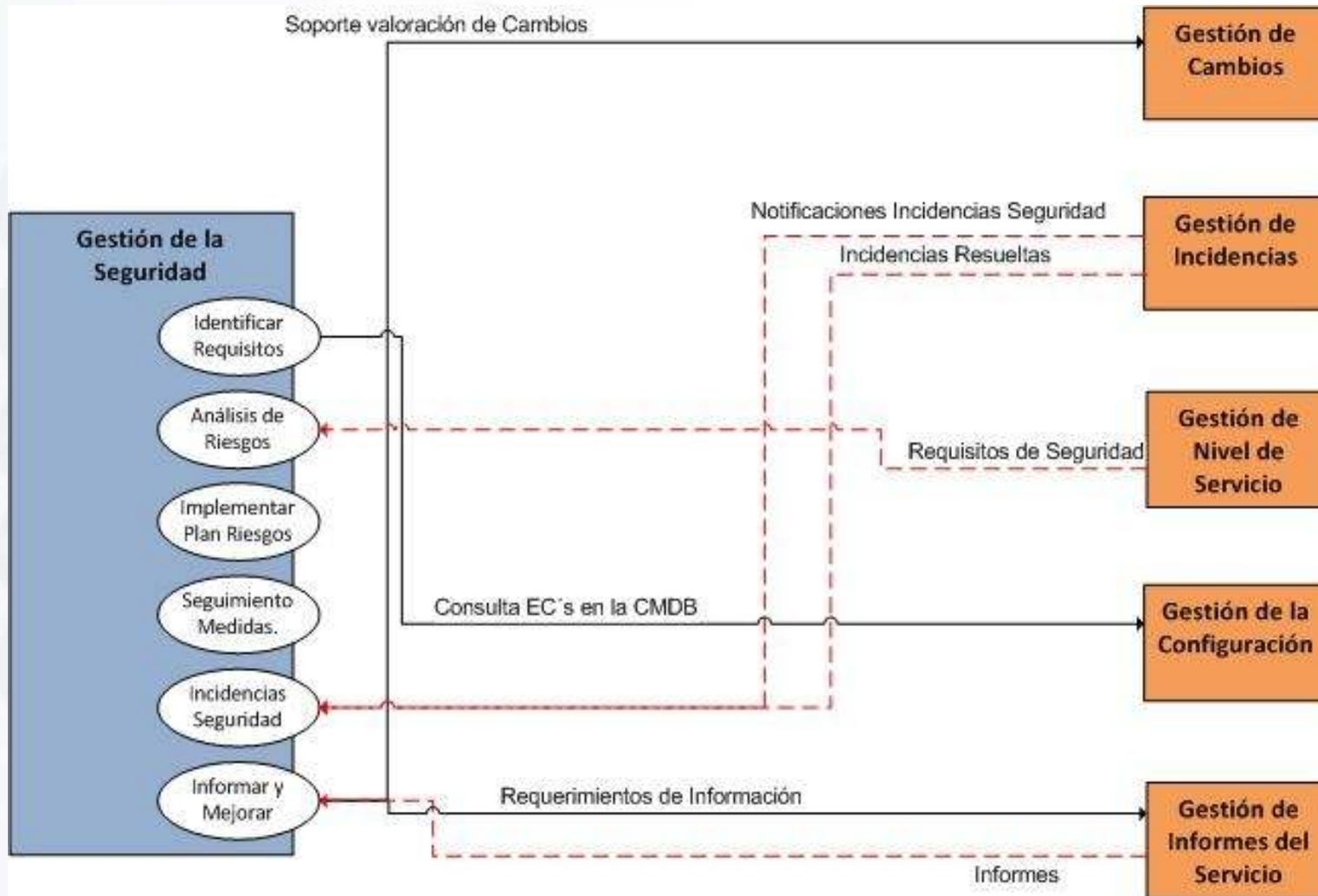


PROCESOS

- Enfoque **top-down** desde los procesos generales a los específicos TI:
 - ✓ Los procedimientos generales requeridos por ISO 9001 son la base para el funcionamiento de los Sistemas TI.
 - ✓ Los procedimientos del SGSI son la referencia del proceso de seguridad para ISO 20000.
 - ✓ Se utilizan las mejoras prácticas implantadas de cada modelo.
 - ✓ Medición como base para la mejora (ISO 9001). Los indicadores de los Sistemas TI complementan el cuadro de mando de procesos de negocio (niveles de servicio) y de los SI corporativos (seguridad de la información).



Relaciones SGSI-SGSTI



Relaciones SGSTI-CMMI

ISO 20000 Clauses		CMMI-ISO20000 Coverage
Index	Title	
3	Requirements for a Management System	
3.1	Management Responsibility	
3.2	Documentation Requirements	
3.3	Competence, awareness and training	
4	Planning & Implementing Service Management	
4.1	Plan Service Management	
4.2	Implement Service Management and provide services	
4.3	Monitoring, measuring and reviewing	
4.4	Continual Improvement	
5	Planning and Implementing new or changed services	
6	Service Delivery Process	
6.1	Service Level Management	
6.2	Service Reporting	
6.3	Service Continuity & Availability Management	
6.4	Budgeting and Accounting for IT Services	
6.5	Capacity Management	
6.6	Information Security Management	
7	Relationship Processes	
7.2	Business Relationship Management	
7.3	Supplier Management	
8	Resolution Processes	
8.2	Incident Management	
8.3	Problem Management	
9	Control Processes	
9.1	Configuration Management	
9.2	Change Management	
10	Release Process	
10.1	Release Management Process	

CMMI cubre los requisitos de ISO 20000 complementado con ISO 27001

SGSI



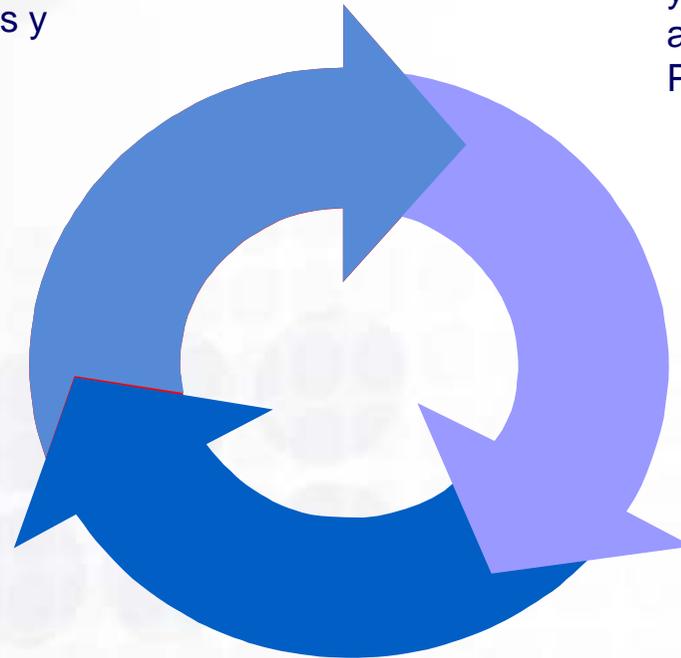
Ciclo de mejora SG TI (ISO 9001)

Act

Planificación de acciones de mejora (correctoras y preventivas)

Plan

Establecimiento de procesos y objetivos que conduzcan a la satisfacción del cliente.
Provisión de recursos



Check

Comprobación del cumplimiento de requisitos y objetivos especificados

Do

Ejecución de procesos, realización de productos y servicios.



Arquitectura de Procesos

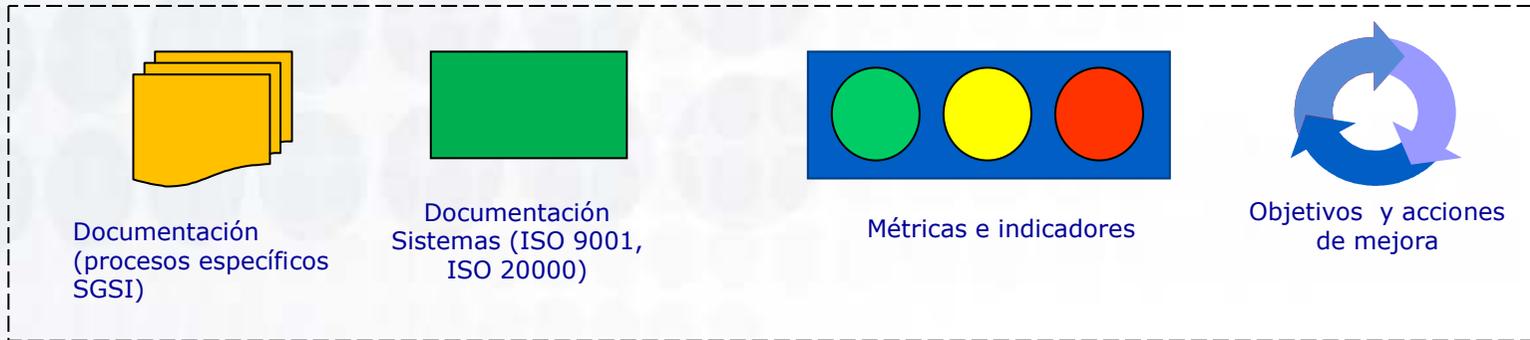
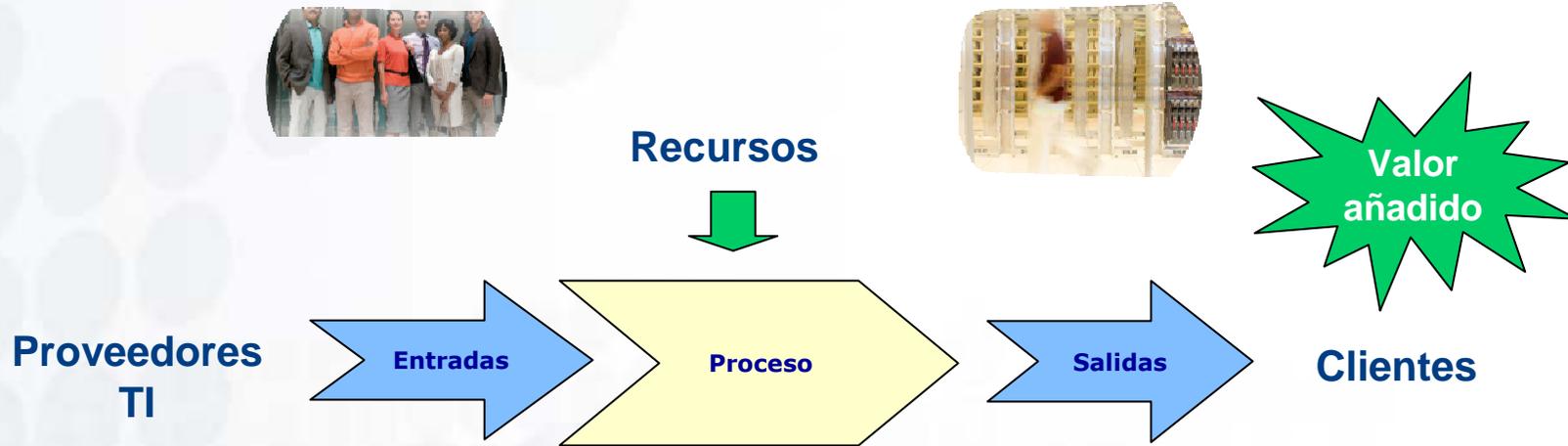
Operativos. Constituyen el negocio de la empresa, aportando un valor añadido al Cliente final



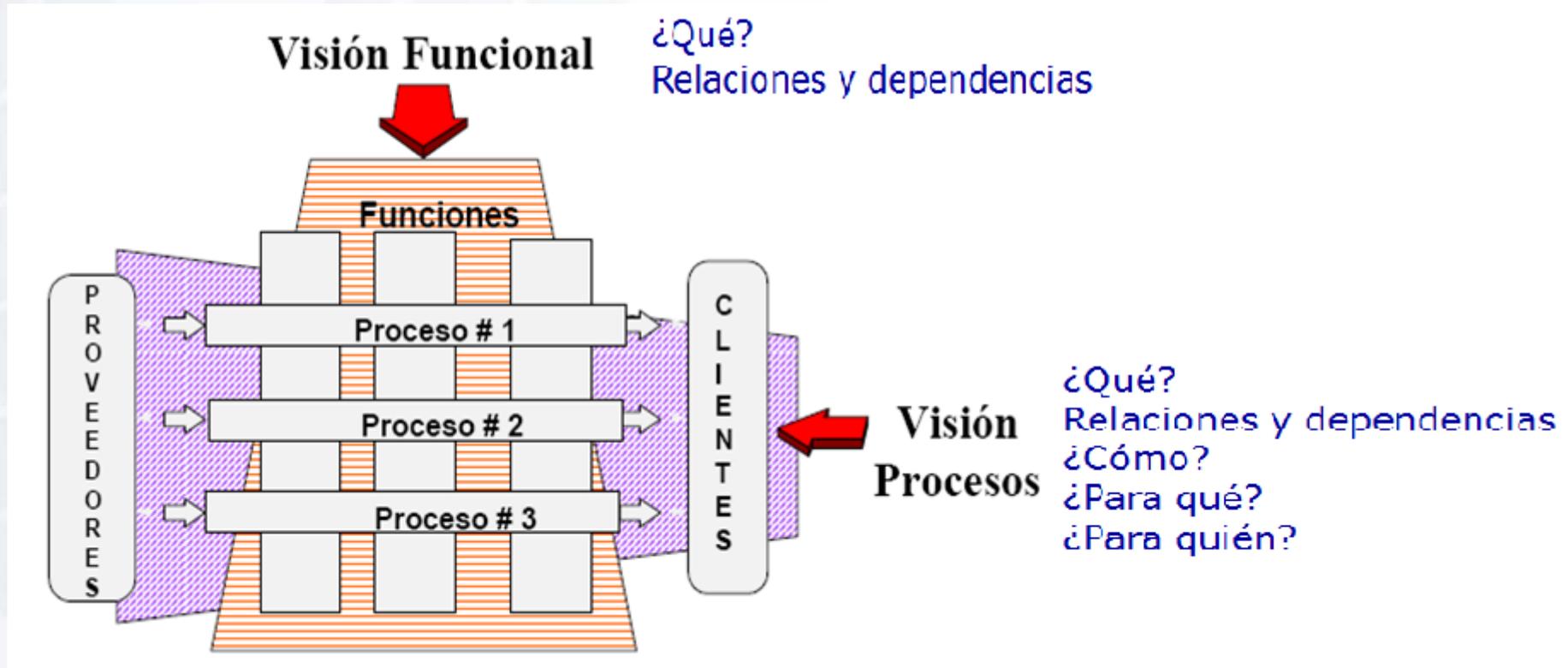
Apoyo. Proporcionan recursos y apoyan a los operativos de negocio.



Elementos SG TI



Organización TI

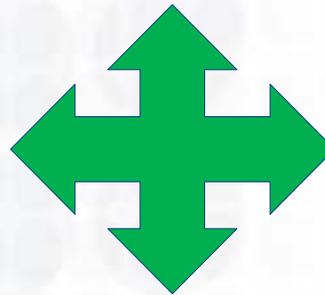


Organización TI (2)

Basada en el buen funcionamiento de equipos de trabajo multidisciplinares con una orientación a procesos

Responsable del Sistema Integrado
(centralizado con enfoque distribuido)

Gestores de
Servicios TI



Gestores y Coordinadores
de Procesos

Comités:
Calidad/Seguridad/LOPD/
Servicio TI/RSC



Organización TI (3)

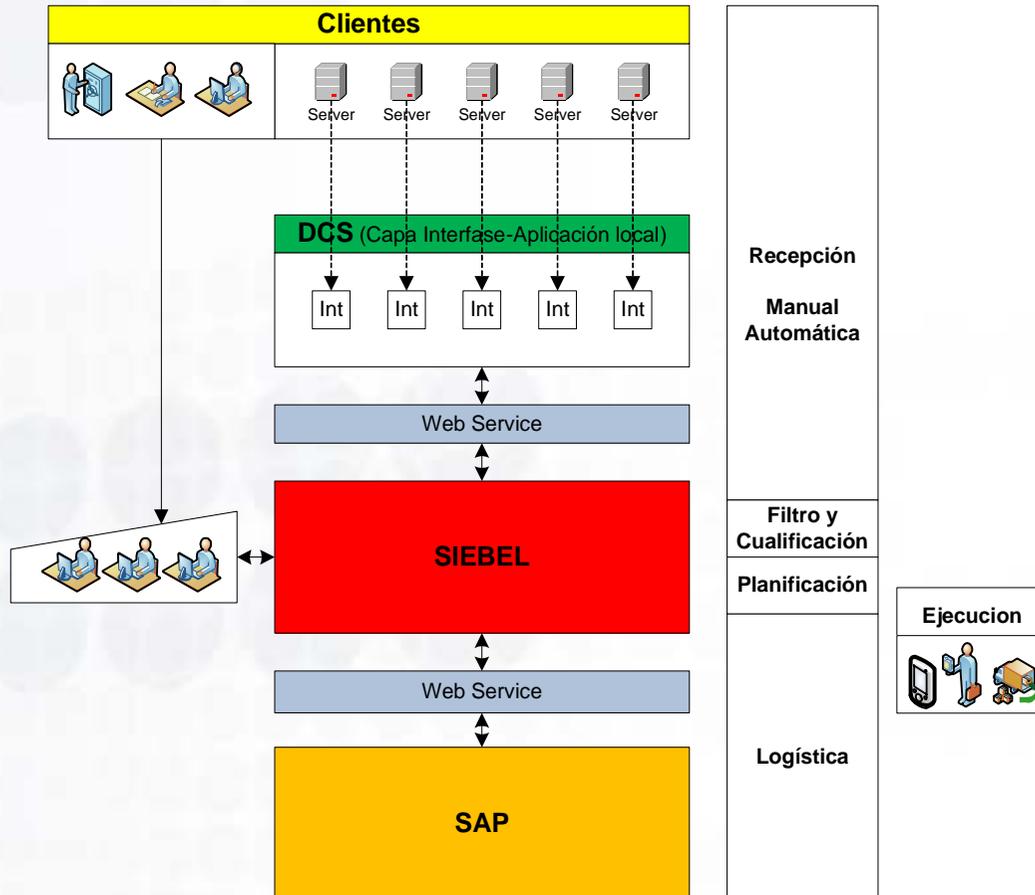
La clave es el alineamiento reduciendo las diferencias funcionales

PROCESO	UNIDADES FUNCIONALES (UF)				
Subproceso 1	UF1	UF2	UF3	UF4	Ufn
Actividades (A)					
A1	C	R	C		
A2	C	R		I	
A3	R	C		I	
A4	I	C	R		
An					



Herramientas de soporte TI

- Desarrollo propio sobre tecnología SIEBEL y Web 2.0



Portal integrado de Documentos



Procesos y Procedimientos TECNOCOM - Windows Internet Explorer proporcionado por Tecnocom

http://extranet.tecnocom.es/sites/GI_Processes_Model/ModelodeProcesos/Forms/Default.aspx

File Edit View Favoritos Tools Help

Google Buscar Compartir Sidewiki Corrector ortográfico Acceder

Favorites Procesos y Procedimientos TECNOCOM

Modelo de Procesos Tecnocom Gonzalez Duran, Felix | Mis vínculos

Modelo de Procesos Tecnocom

Inicio Acciones del sitio

Modelo de Procesos Tecnocom > Procesos y Procedimientos TECNOCOM

Procesos y Procedimientos TECNOCOM

Documentación de los procesos (Fichas de Procesos y Subprocesos; Procedimientos; Instrucciones y Documentos de Apoyo)

Nuevo Cargar Acciones Configuración Ver: Default

Tipo	Nombre	Tipo	Propieta
	Plantilla Flujoograma Tecnocom	5.Plantillas	Calidad
	Plantilla Nivel 1 (Macroproceso Tecnocom)	5.Plantillas	Calidad
	Plantilla Nivel 2 (Proceso Tecnocom) v1	5.Plantillas	Calidad
	Plantilla Nivel 3 (Guía Tecnocom) v1	5.Plantillas	Calidad
	Plantilla Nivel 4 (Instrucción Tecnocom) v1	5.Plantillas	Calidad
	Plantilla Nivel 3 (Procedimiento Tecnocom) v1	5.Plantillas	Calidad
	Plantilla distribución documentos	5.Plantillas	Calidad
	Mapa Procesos Tecnocom	7.Documentos (vista default)	Calidad
	Politica Integrada de Calidad PRL y PM	7.Documentos (vista default)	Conseje
	Politica Gestión Calidad Servicio TI	7.Documentos (vista default)	Conseje
	Código Deontológico AEC	7.Documentos (vista default)	AEC
	Politica de Seguridad	7.Documentos (vista default)	Conseje

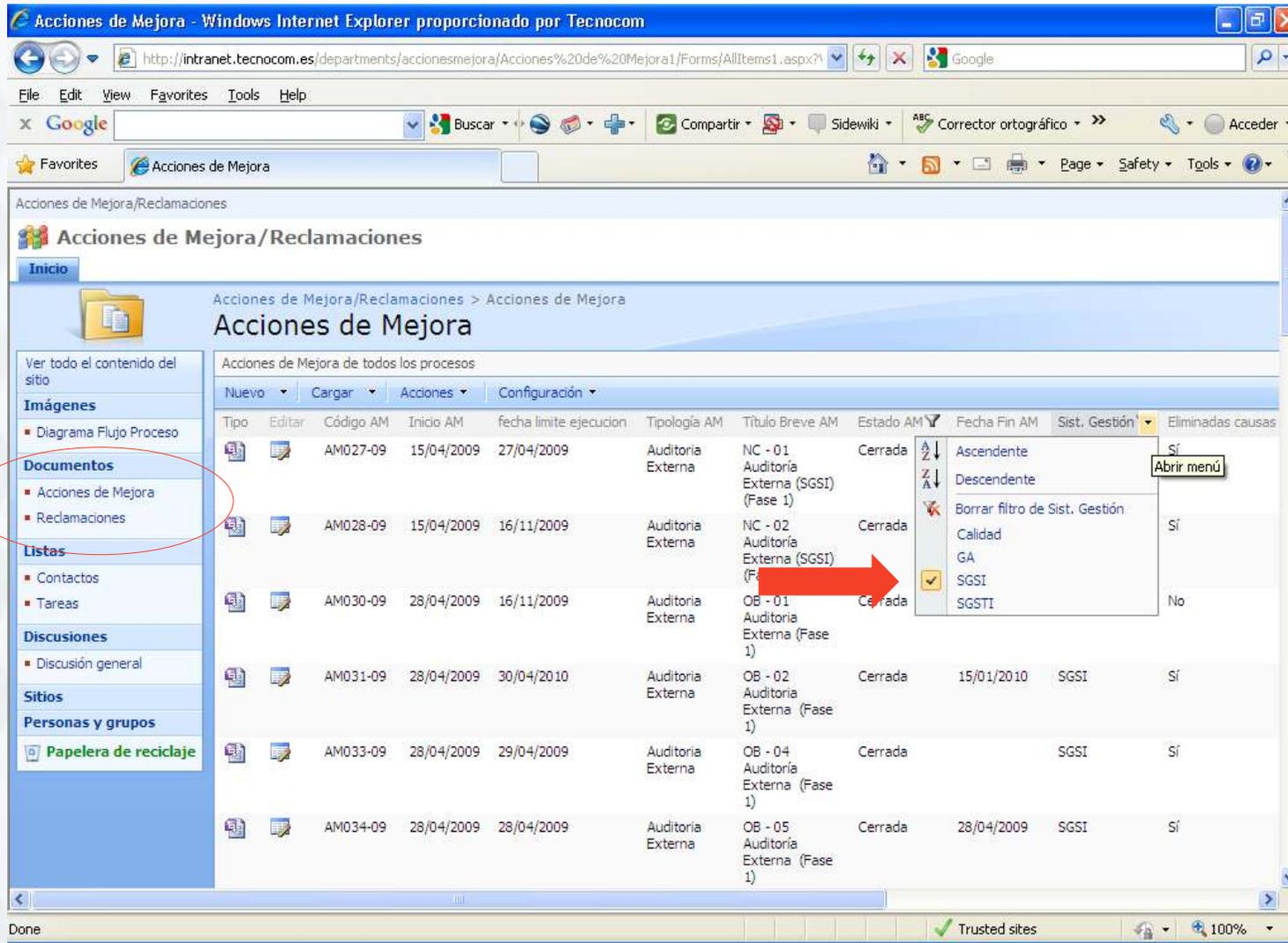
- PA1 Estrategia
- PA2 Gestión de Personas
- PA3 Marketing
- PA4 Sistema de Gestión
- PA5 Gestión de compras
- PA6 Gestión Financiera
- PA7 Sistemas de Información
- PA8 Servicios Generales
- PA9 Control de Gestión
- PO1 Desarrollo de Negocio
- PO2 Ventas
- PO3 Operaciones IM
- PO3 Operaciones IST
- PO3 Operaciones PyA/AM
- PO4 Facturación y Cobro
- Prevención Riesgos Laborales (PRL)
- Sistema Gestión Ambiental (SGA)
- Sistema Gestión Calidad Servicio TI (SGCS)
- Sistema Gestión Seguridad Información (SGSI)
- Todos los documentos
- TSA

Done Trusted sites 100%



CSTIC 2010

Portal integrado de Acciones de Mejora



Acciones de Mejora/Reclamaciones

Inicio

Acciones de Mejora/Reclamaciones > Acciones de Mejora

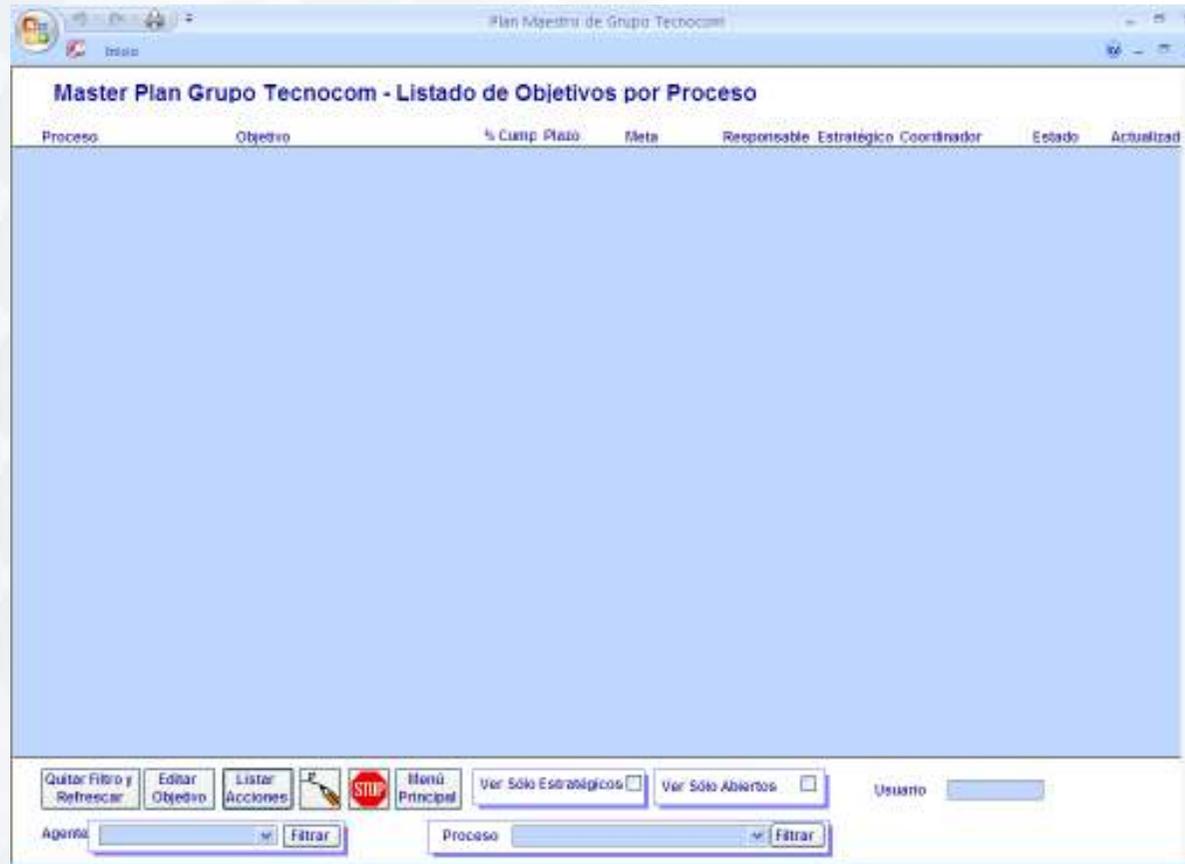
Acciones de Mejora

Acciones de Mejora de todos los procesos

Tipo	Editar	Código AM	Inicio AM	fecha limite ejecucion	Tipología AM	Título Breve AM	Estado AM	Fecha Fin AM	Sist. Gestión	Eliminadas causas
		AM027-09	15/04/2009	27/04/2009	Auditoria Externa	NC - 01 Auditoría Externa (SGSI) (Fase 1)	Cerrada	Ascendente		Sí
		AM028-09	15/04/2009	16/11/2009	Auditoria Externa	NC - 02 Auditoría Externa (SGSI) (Fase 1)	Cerrada	Descendente		Sí
		AM030-09	28/04/2009	16/11/2009	Auditoria Externa	OB - 01 Auditoría Externa (Fase 1)	Cerrada	Borrar filtro de Sist. Gestión		No
		AM031-09	28/04/2009	30/04/2010	Auditoria Externa	OB - 02 Auditoría Externa (Fase 1)	Cerrada	Calidad	15/01/2010	SGSI
		AM033-09	28/04/2009	29/04/2009	Auditoria Externa	OB - 04 Auditoría Externa (Fase 1)	Cerrada	GA		SGSI
		AM034-09	28/04/2009	28/04/2009	Auditoria Externa	OB - 05 Auditoría Externa (Fase 1)	Cerrada	SGSI	28/04/2009	SGSI



Plan Maestro de Objetivos



“No hace falta un gobierno perfecto; se necesita uno que sea práctico”

Aristóteles

384 AC-322 AC. Filósofo griego.

“No hace falta un gobierno perfecto **TI**; se necesita uno que sea práctico”



Tecnocom

