

CSTIC 2010

"Gestión de las TIC: Calidad y Sostenibilidad"

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

Patronos:



AENOR



Patrocinadores



La Teoría de la Evolución Aplicada a ITSM

Antonio Folgueras Marcos
Director Adjunto de itSMF
Universidad Carlos III of Madrid





...índice

- Entorno en donde nos movemos:
Oferta y demanda de soluciones
- ITIL v3: ¿Qué aporta como diferencial?
- Estrategia del Servicio TI
- Conclusiones






...cada vez necesitamos Dirigir mejor nuestras TI

Hay varios fenómenos que han acrecentado la importancia del Gobierno de las TIC en las organizaciones:

- La **preponderancia de Internet** que como toda herramienta tecnológica basada en redes y que agrupa funciones, sin barreras y que tenemos que gobernar.
- El **fenómeno de la globalización** en donde las cadenas de información son imparables y la ínter conectividad entre las empresas y organizaciones también.
- **Productos y servicios muy elaborados** en los que la filosofía del valor añadido de la información es necesaria para incorporar nuevas funcionalidades a la vez que se eliminan las sobrantes.
- Los proyectos de mejora en las organizaciones no se realizan por funcionalidades sino por áreas de mejora que afectan a **múltiples departamentos** de las empresas que tenemos que gobernar.
- Organizaciones **muy dependientes** de procesos y Sistemas de Información en donde el control y seguridad de los datos es una actividad crítica .

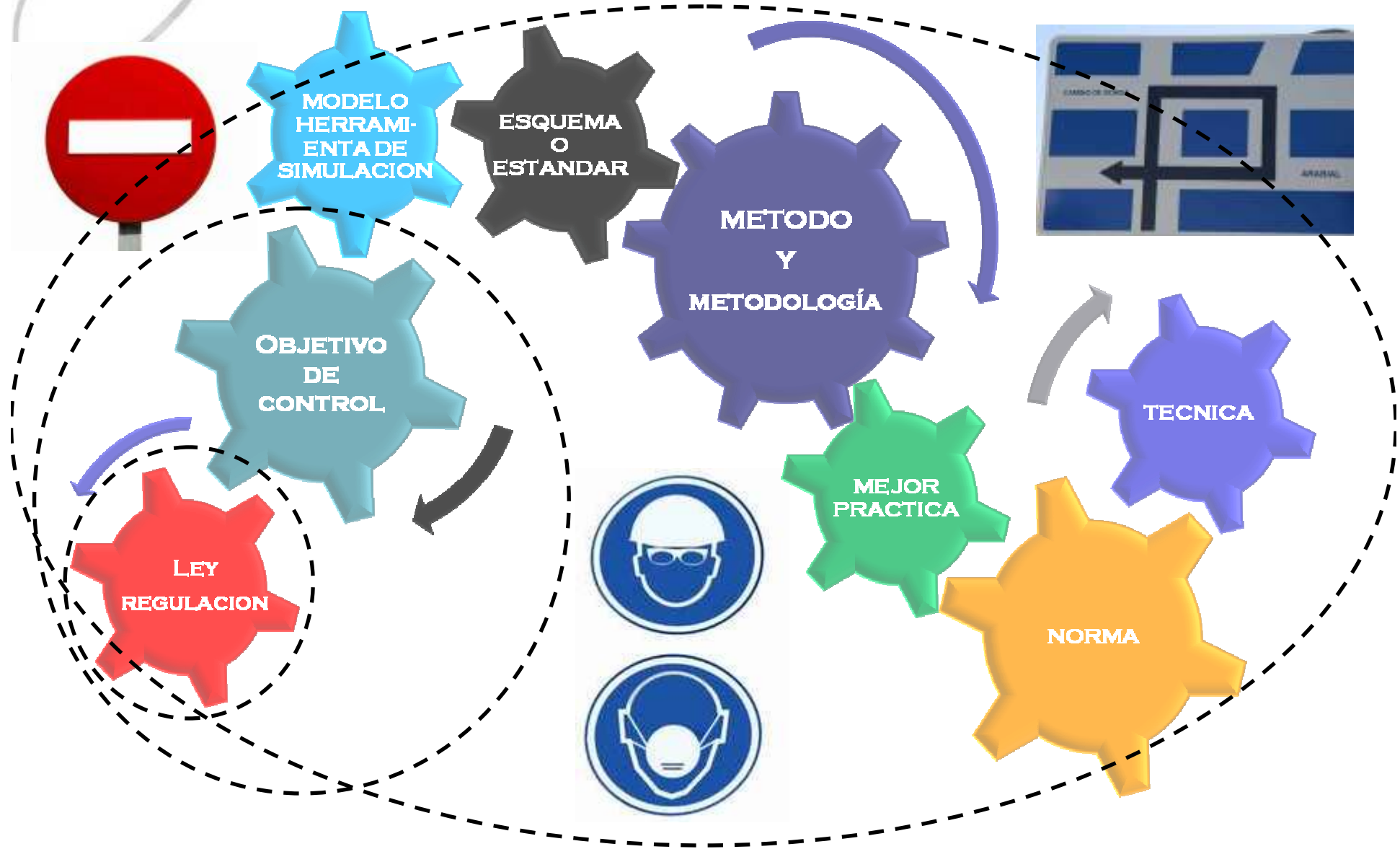


...la demanda para la Dirección TI

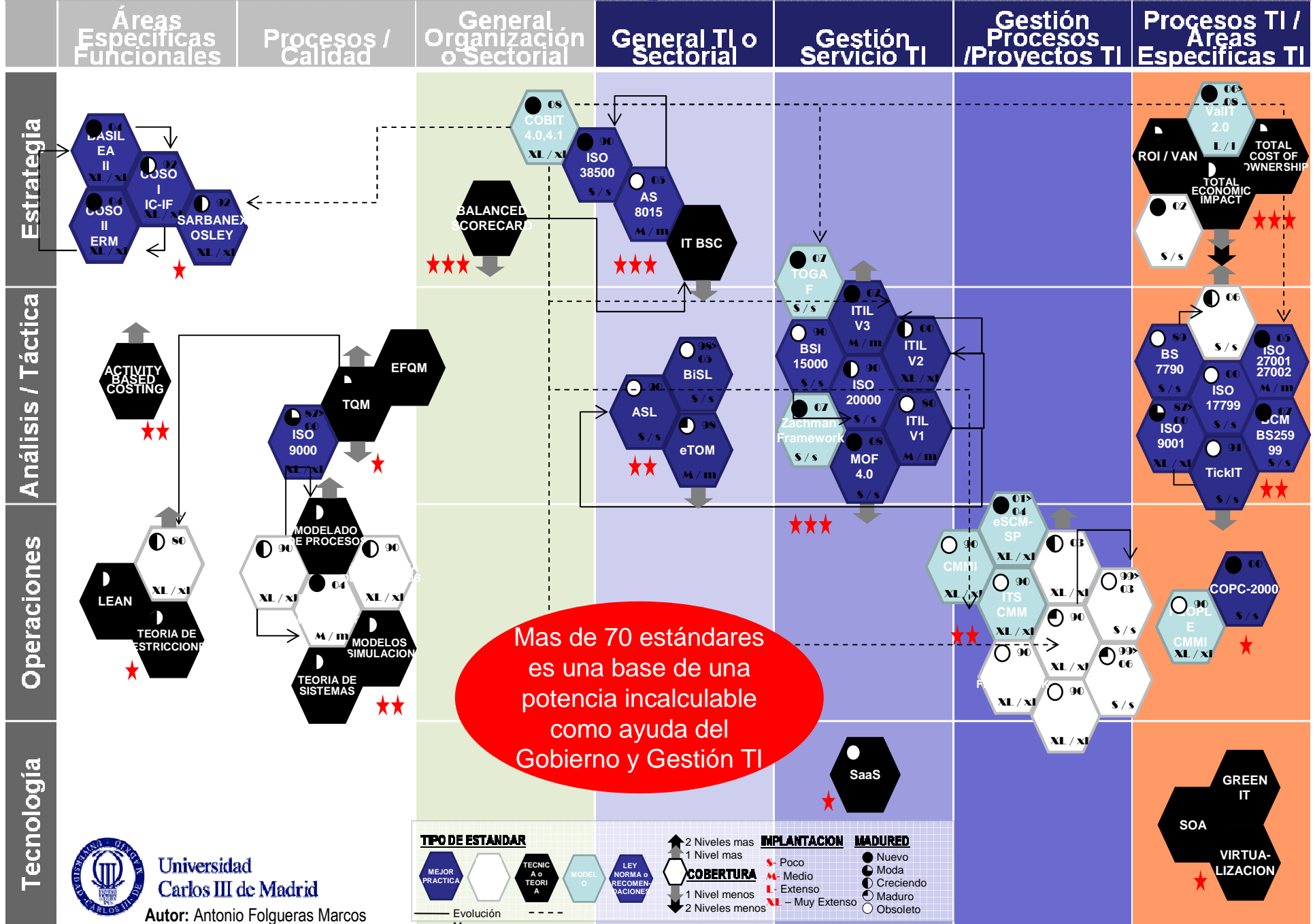
			
Llevar a cabo los proyectos de aplicaciones en tiempo y presupuesto	1	1	8
Mejorar la excelencia operativa	2	6	3
Reducir los costes	3	9	4
Alinear las estrategias y planes de TI y Negocio	12	2	1
Mejorar la satisfacción del cliente	4	10	2
Mejorar la calidad de los servicios	5	4	12
Gestionar los requisitos de recursos y habilidades	9	3	6
Mejorar el gobierno de TI	12	7	7
Mejorar la gestión del valor de TI y su comunicación al Negocio	6	10	9
Cumplir requisitos regulatorios	7	10	10
Garantizar la continuidad del negocio / Gestión de riesgos	12	10	5
Mejorar las comunicaciones con el Negocio	12	5	12
Aumentar la capacidad de TI	8	10	11
Aumentar la diferenciación de la compañía	10	10	12
Crear capacidades de Negocio dentro de TI	12	8	12
Mejorar la transparencia con negocio: costes, demanda y capacidad	11	10	12



...la oferta para la Dirección TI



Estándares de las Tecnologías de la Información, 2008



Mas de 70 estándares es una base de una potencia incalculable como ayuda del Gobierno y Gestión TI

TIPO DE ESTANDAR

- MEJOR PRACTICA
- TECNICA O TEORICA
- MODELO
- LEY, NORMA O RECOMENDACIONES

COBERTURA

- 2 Niveles mas
- 1 Nivel mas
- 1 Nivel menos
- 2 Niveles menos

IMPLANTACION

- Poco
- Medio
- Extenso
- Muy Extenso

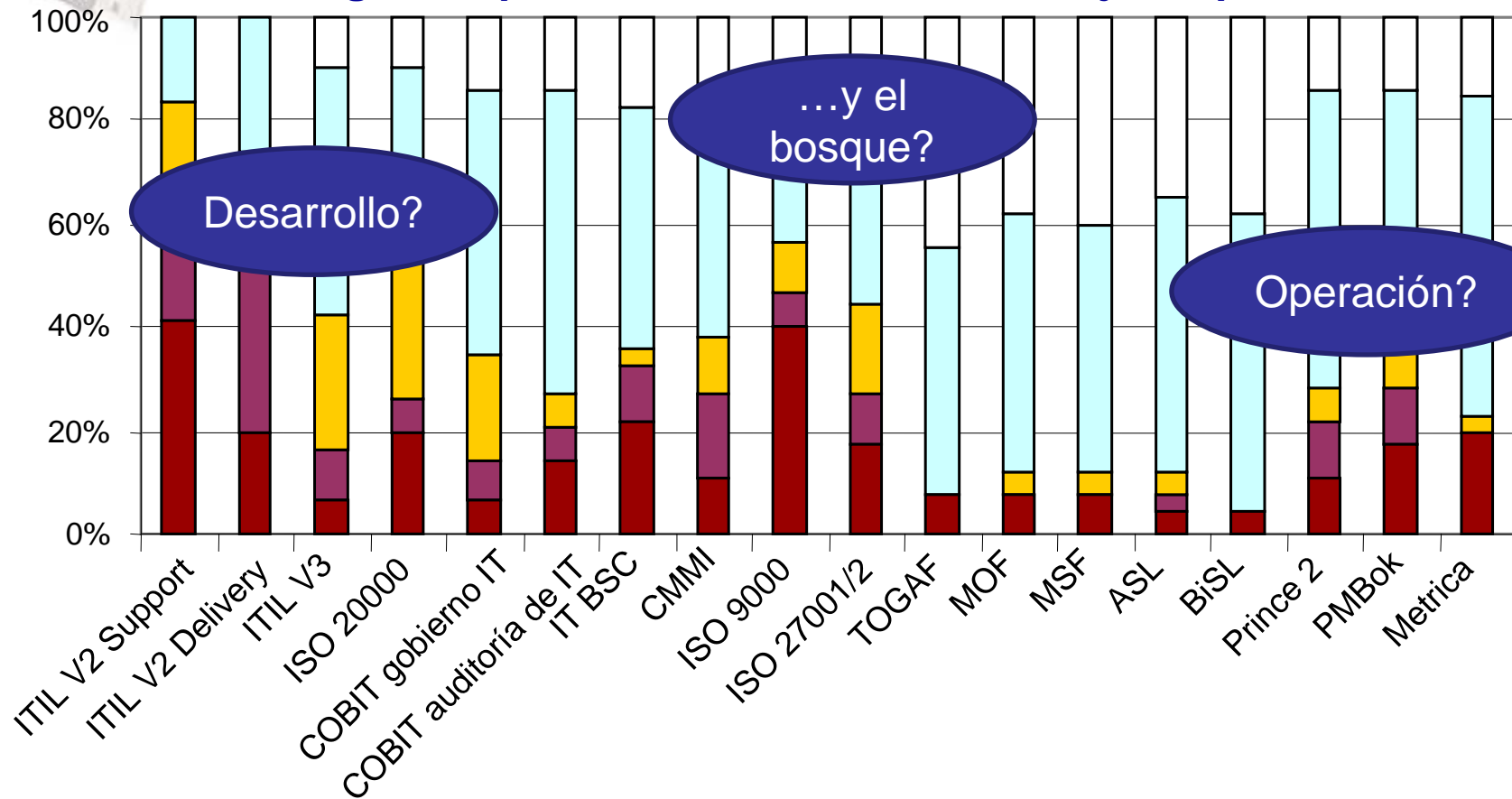
MADURED

- Nuevo
- Moda
- Creciendo
- Maduro
- Obsoleto

Evolución: —————> (solid line)
 Manejo: - - - - -> (dashed line)

...la verdad que nos estamos iniciando

Modelo, Meta modelo, Herramienta de simulación, Técnica, Método, Metodología, Esquema, Norma o estándar, Mejores prácticas,



...empezando con definiciones

• **Planificación Estrategia TIC:** La Planificación Estratégica es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos a largo plazo, identificando metas y objetivos cuantitativos, desarrollando estrategias para alcanzar dichos objetivos y localizando recursos para llevar a cabo dichas estrategias y mejorar frente a los competidores.

• **Gobierno de las TIC:** Una estructura de relaciones y procesos para dirigir y controlar la empresa con el objeto de alcanzar los objetivos de la empresa y añadir valor mientras se balancean los riesgos versus el retorno sobre TI y sus procesos.

• **Gestión de las TIC:** Tiene un enfoque interno, hacia la propia organización de TI, y busca asegurar la calidad de dichos servicios y gestionar el departamento TI de acuerdo a las directrices dadas por el Gobierno.

- Objetivo: Proporcionar unos Factores Críticos de Cambio dentro de un modelo que facilite el trabajo a los responsables de SI de cualquier tipo de empresa.



...ordenando la oferta para la Dirección TI...combinando los “monos sabios”

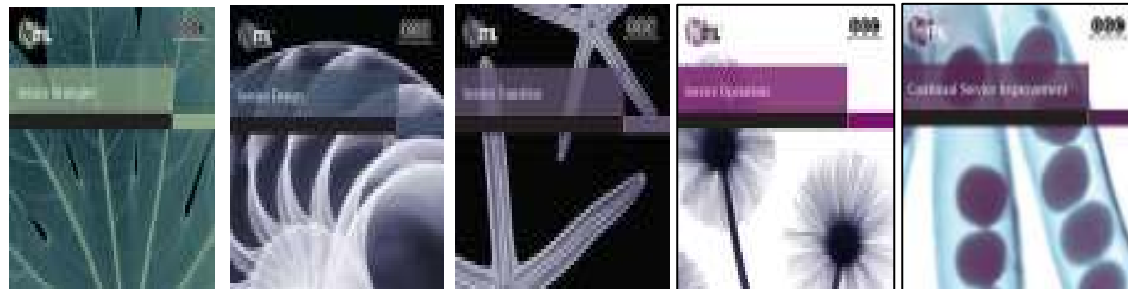
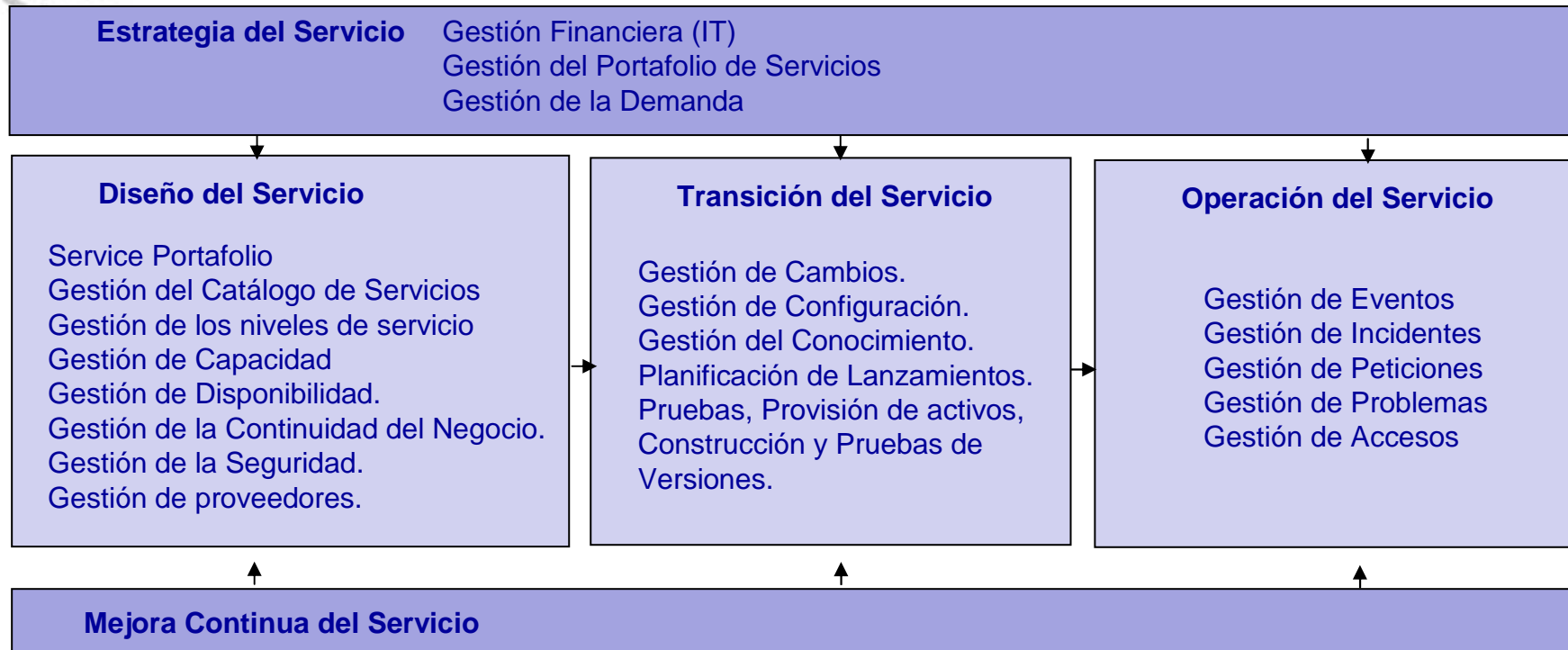


...la estrategia y la visión por procesos y servicios TIC



...aportaciones de ITIL v3

- El enfoque de ITIL v3 está basado en el ciclo de vida del Servicio: Diseño, Transición, Operación y dos conceptos transversales que son la Estrategia del Servicio y la Mejora Continua.
- Es importante destacar que en el ciclo de vida del Servicio se describen los procesos en los siguientes libros/fases:

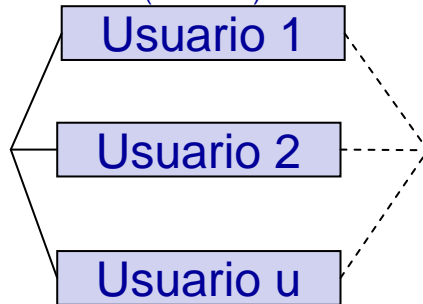


...Trabajamos con Servicios



Utilización

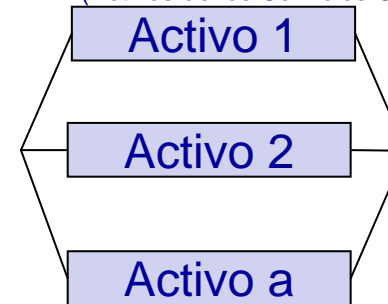
(usuarios)



¿Qué activos de Cliente soportamos?
¿Quiénes son los usuarios de nuestros servicios?

Configuración

(Activos de los Servicios Core)



¿Qué activos desplegamos para proporcionar valor?
¿Cómo desplegamos nuestros activos?

Rendimiento

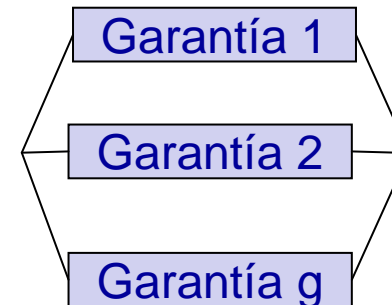
(actividad soportada)



¿Qué tipo de actividad soportamos?
¿Cómo hacemos el seguimiento del rendimiento?

Garantía

(utilidad asegurada)

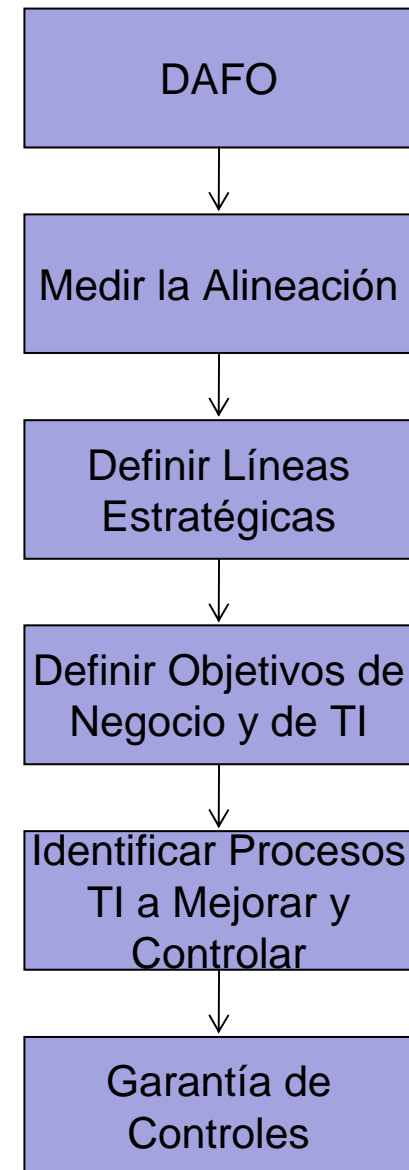


¿Cómo creamos valor a partir de ellos?
¿Qué aseguramiento/garantía proporcionamos?



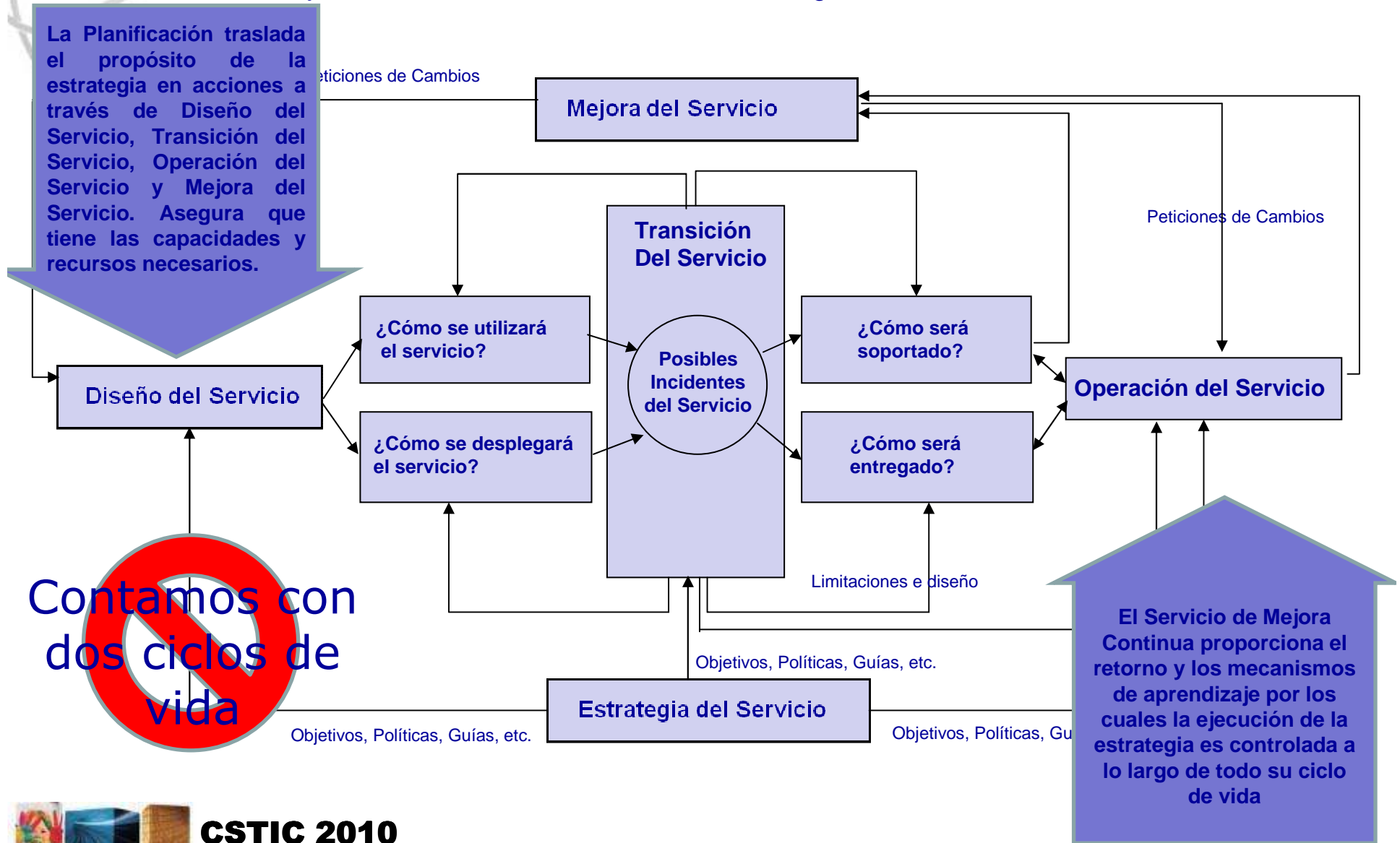
...aportaciones de ITIL v3: Ciclo de vida del Servicio.

Es positivo que el estandar tenga un procedimiento de empleo

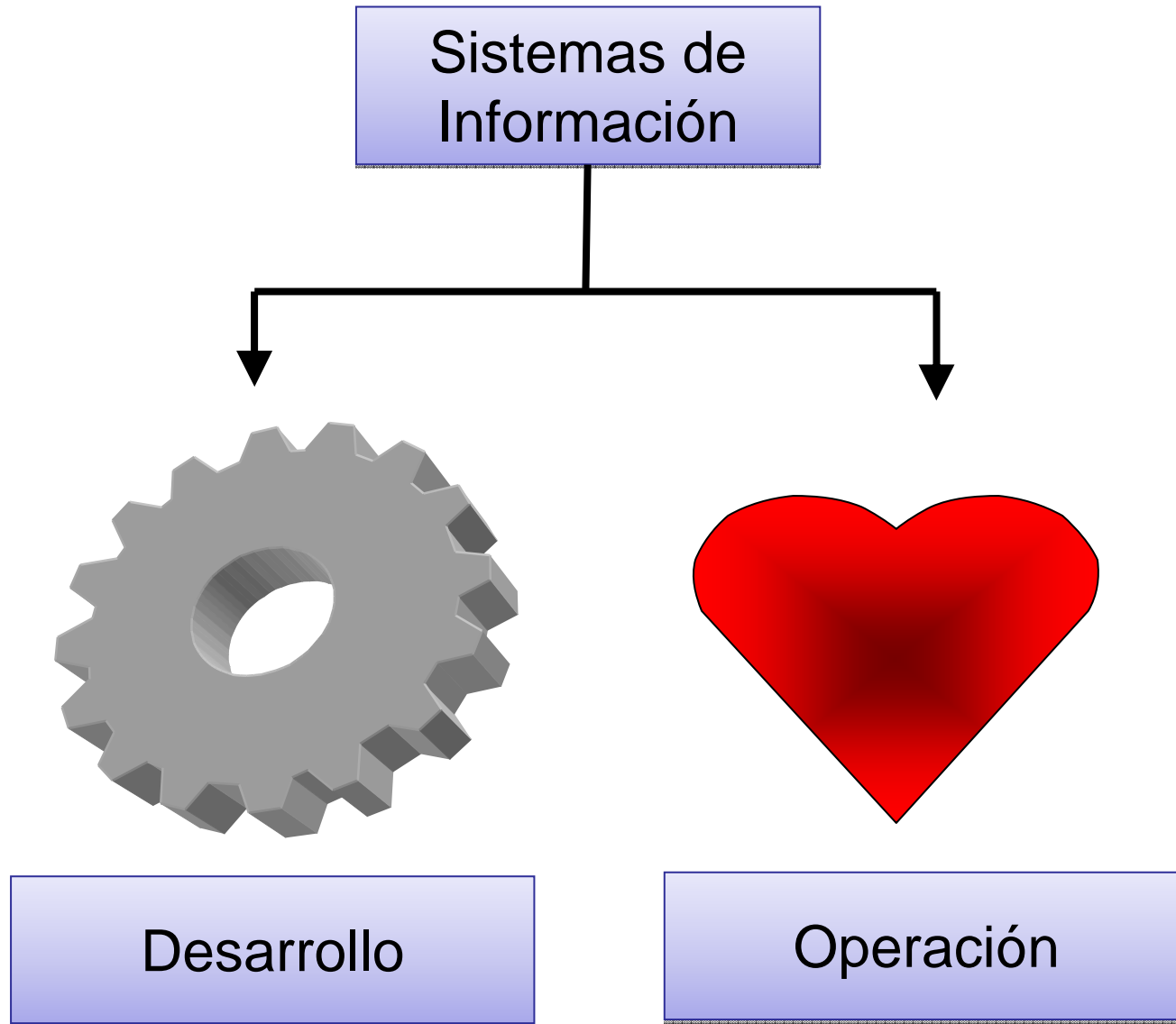


...aportaciones de ITIL v3: Ciclo de vida del Servicio.

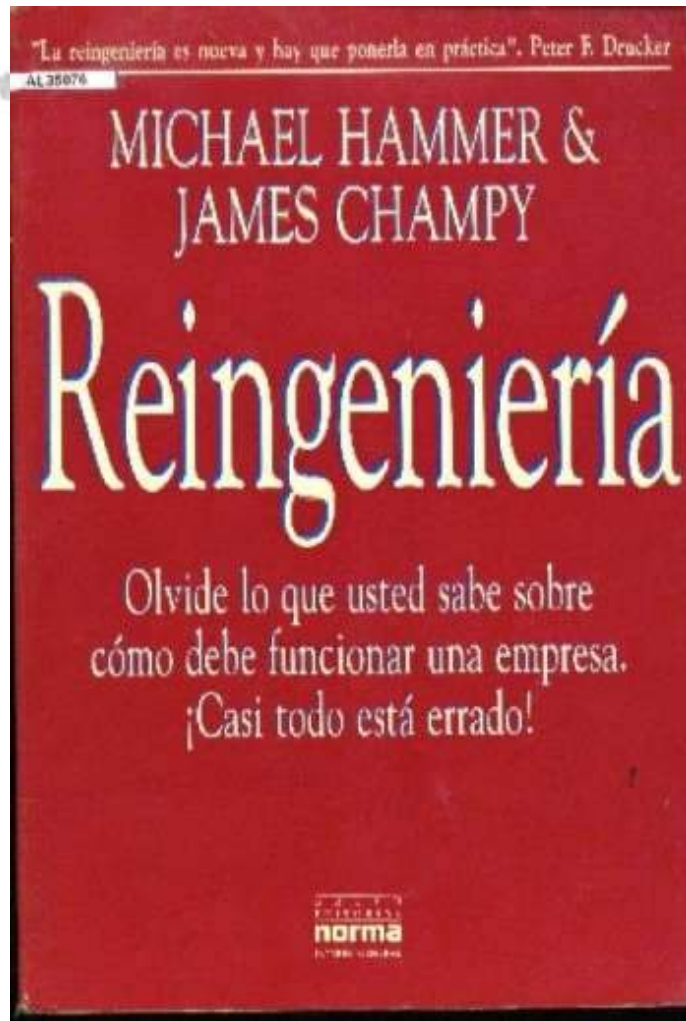
- Para entender mejor la filosofía de ITIL v3 se describe en el gráfico descrito a continuación:



...aportaciones de ITIL v3: Integrar desarrollo y operación



...aportaciones de ITIL v3: Pensado en los procesos inteligentes y racionalizados



- Reingeniería como volver a empezar arrancando de cero y propone la reconstrucción de los procesos:
 - Varios **oficios se combinan** en uno.
 - Los trabajadores **toman decisiones**.
 - Los pasos del proceso se ejecutan en **orden natural**.
 - Los procesos tienen **múltiples versiones**.
 - El trabajo se realiza en el **sitio razonable**.
 - Se **reducen las verificaciones y controles**.
 - La **conciliación** se minimiza.
 - El gerente de caso ofrece **un solo punto de contacto**.



...aportaciones de ITIL v3: Con entidades completas para Gobernar las TI

PARTES DEL GOBIERNO TI
Para alcanzar los Objetivos Estratégicos



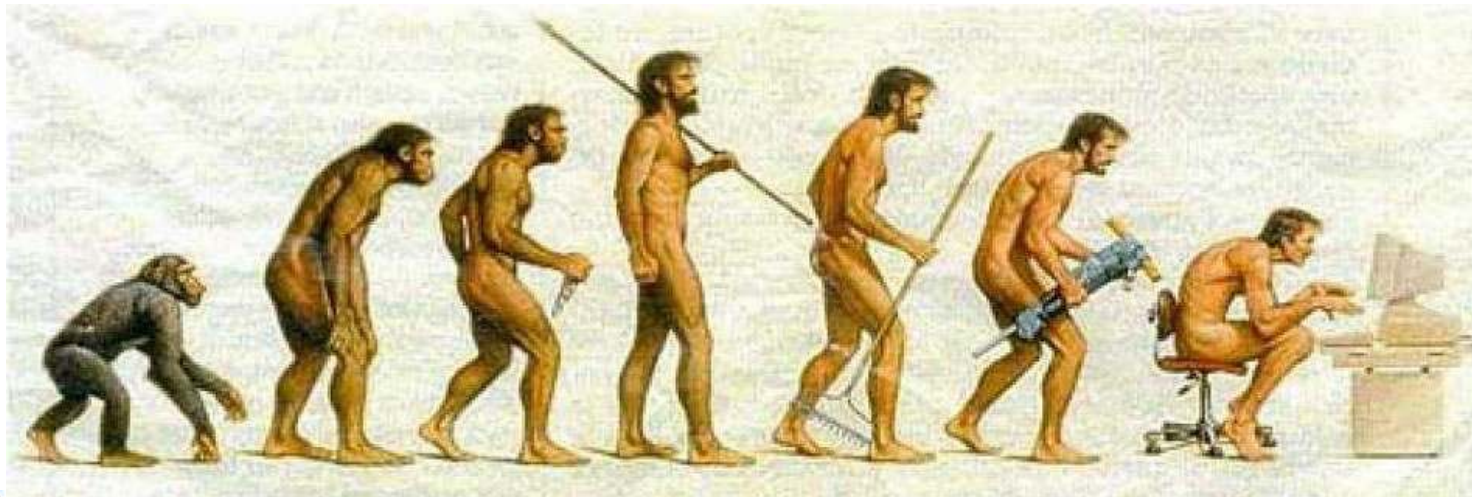
<p>Procesos y Servicios Clave</p>	<p>Guías y Políticas</p>	<p>Decisiones Estratégicas</p>	<p>Organización y Responsabilidades</p>	<p>Relaciones</p>



...la evolución de los estándares de Dirección TI

- **Primera Generación:** El Gobierno de las TIC como Parte de la Contabilidad Analítica o Interna de las Empresas.
- **Segunda Generación:** Mejoras con métodos ABC y de mejoras de procesos como. Contabilidad de costes y en la mejora de la eficiencia.
- **Tercera Generación:** Incorpora Cuadros de Mando más elaborados tratando las TIC como fuente de valor y control. Se emplea algún estándar.
- **Cuarta Generación:** Integran el valor de las TI con el negocio, abriendo posibilidades de generación de nuevos negocios. El valor se considera conjuntamente con el coste y los riesgos. Incluyen cumplimiento y multiples estándares relacionados.

- Muchas
- Complejas
- No todas actualizadas
- Difícilmente integrables
- Mucho esfuerzo de integración

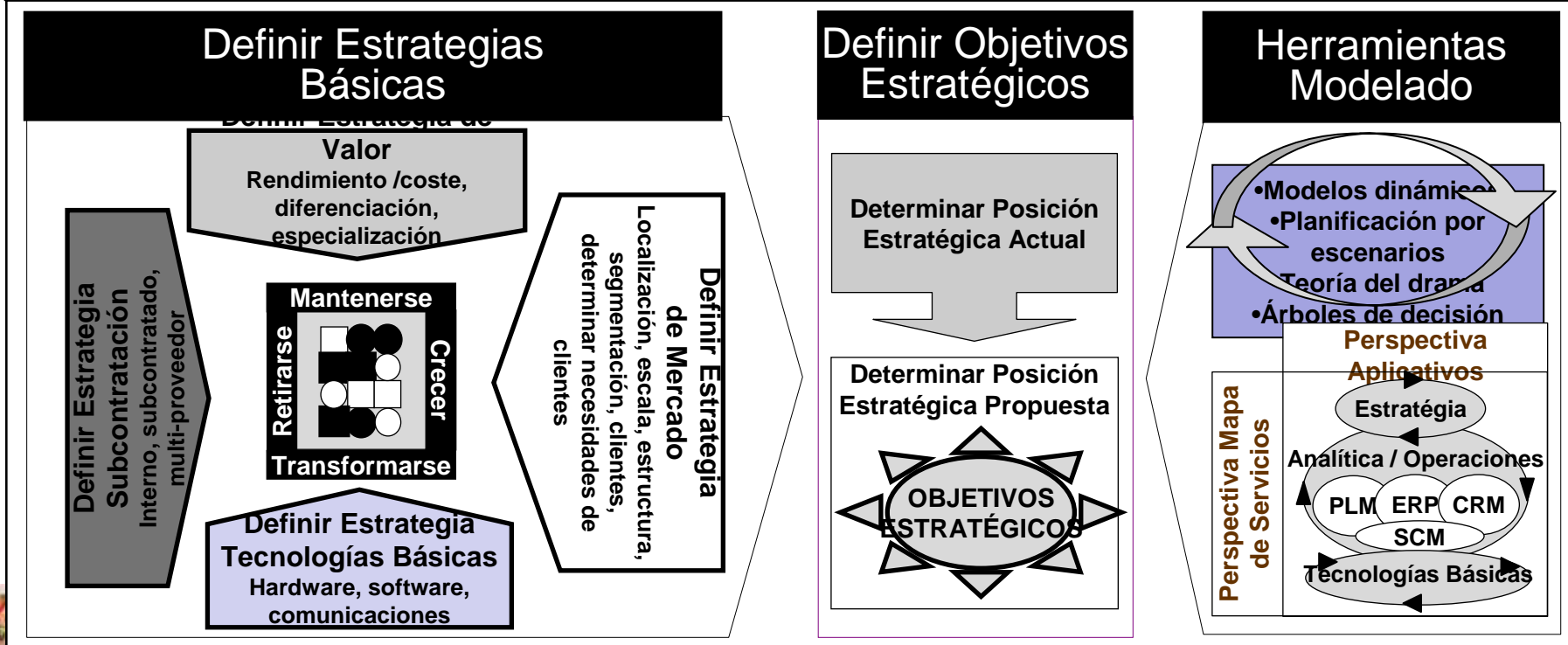


La Evaluación y Formulación de la Estrategia

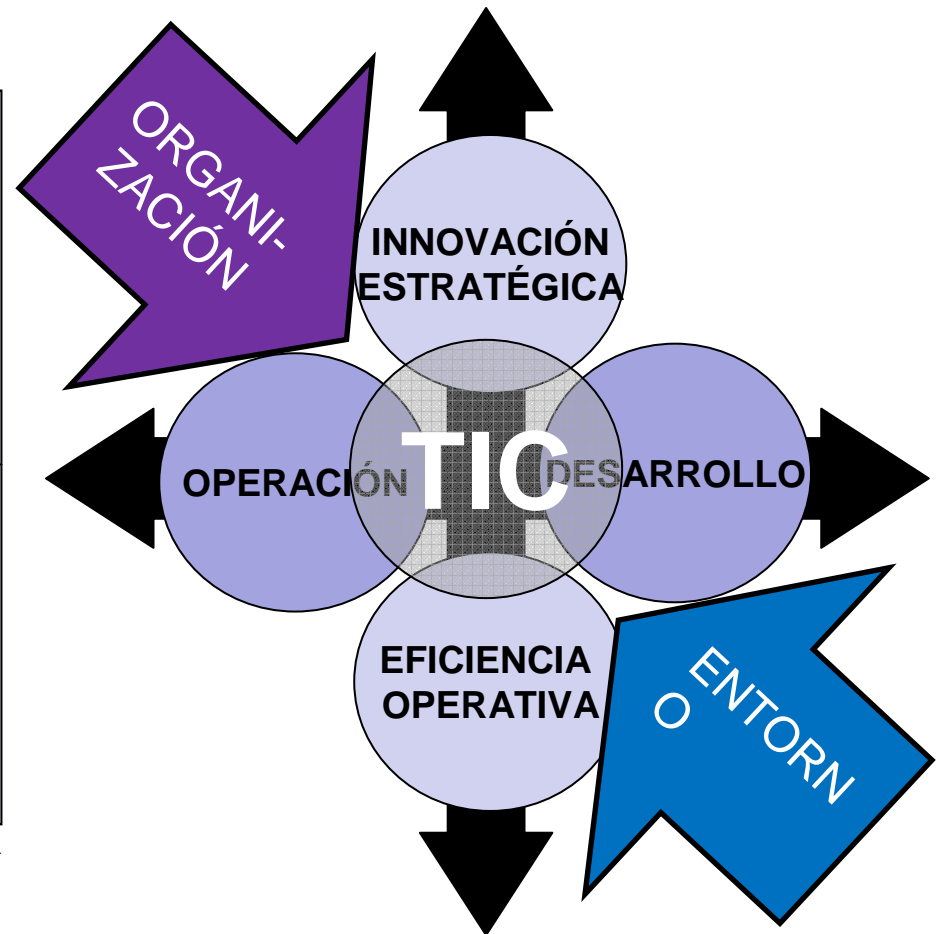
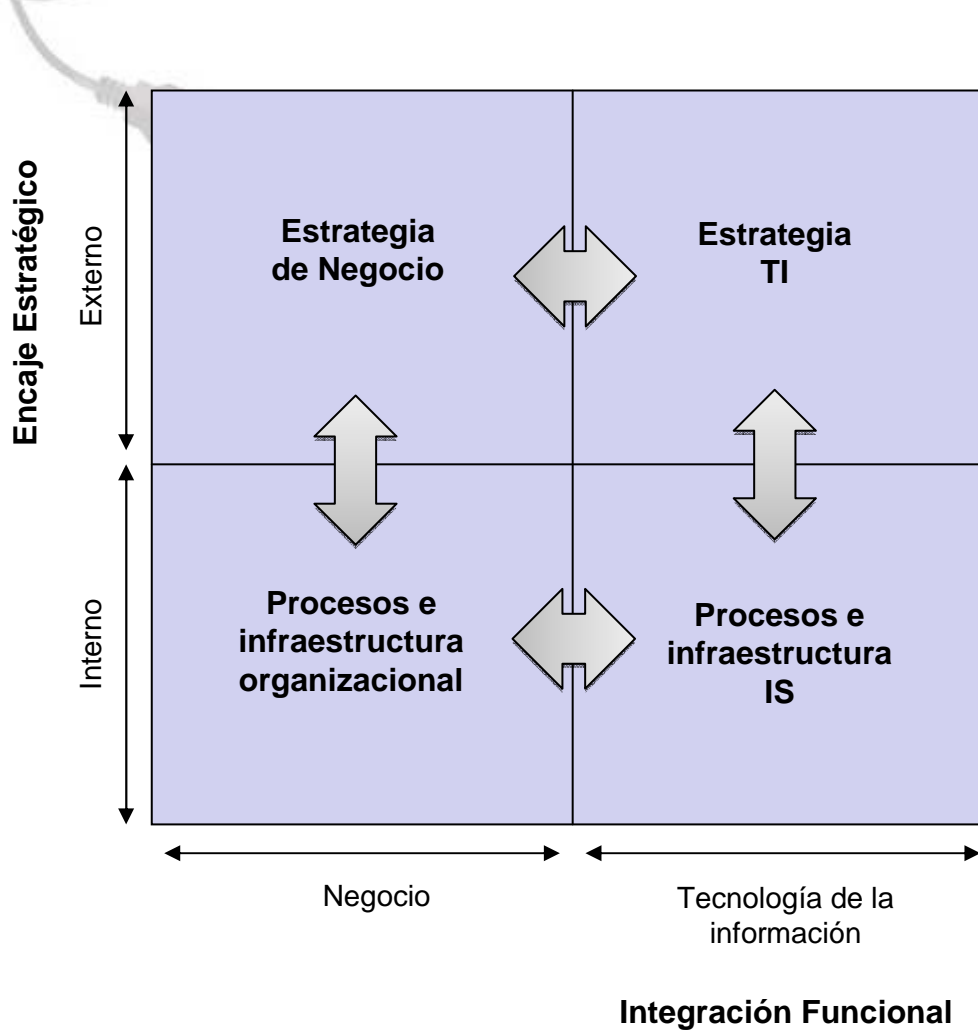
VALORACIÓN DE OPCIONES ESTRATÉGICAS



FORMULACION DE LA ESTRATEGIA

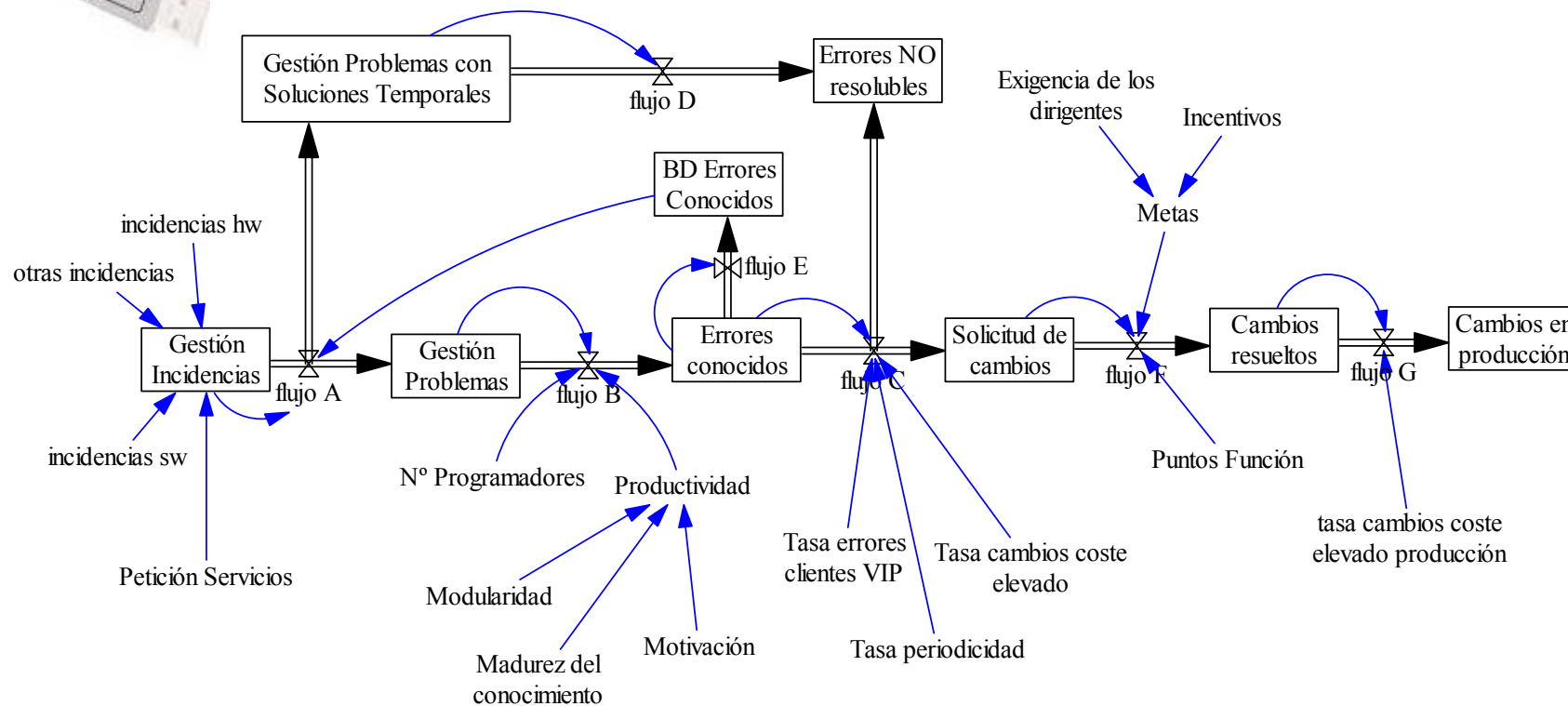


Gestión de la Demanda

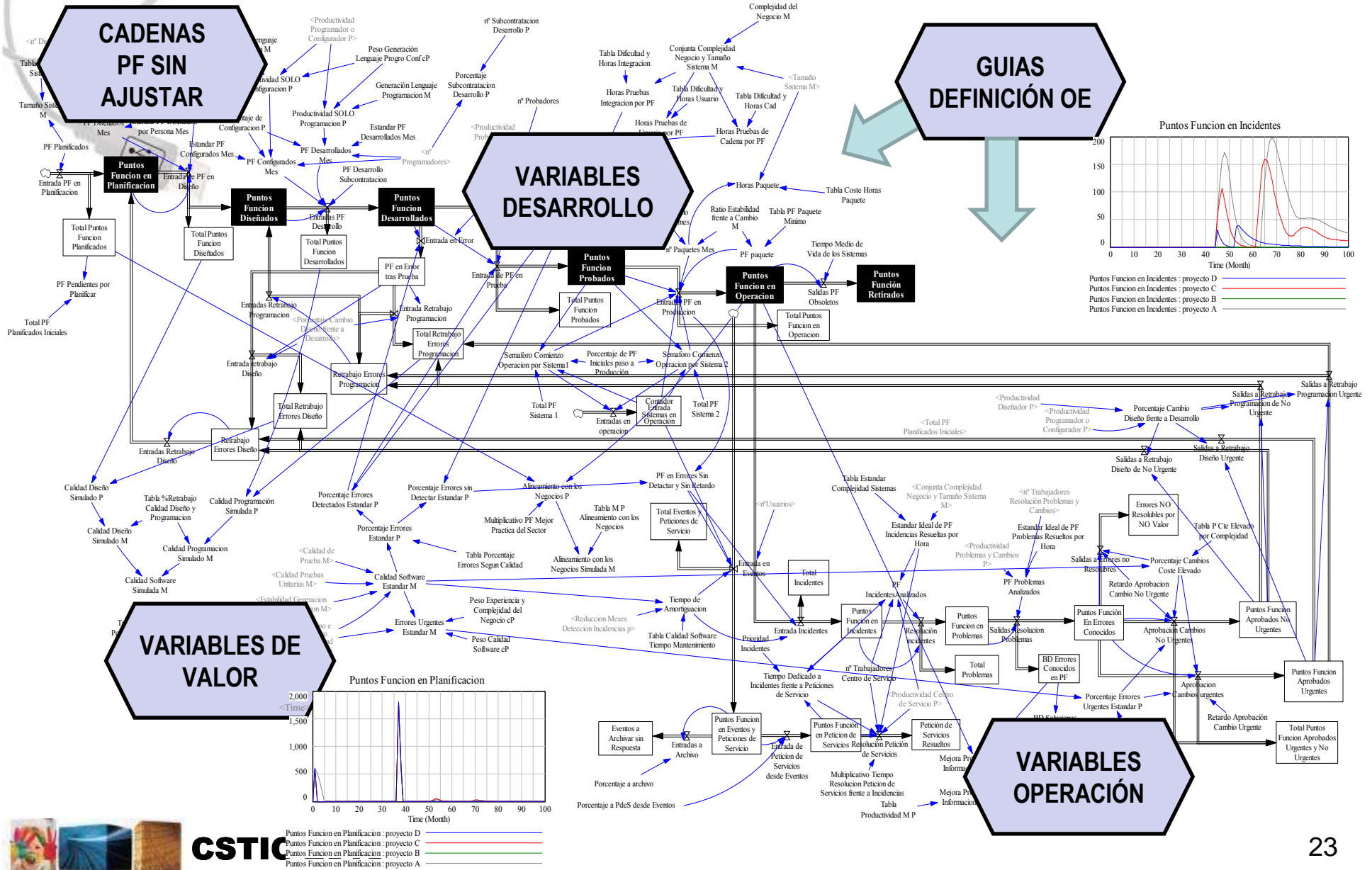


...Gestión de la Demanda

- Ejemplo simulación de la planificación de las operaciones.



...Gestión de la Demanda

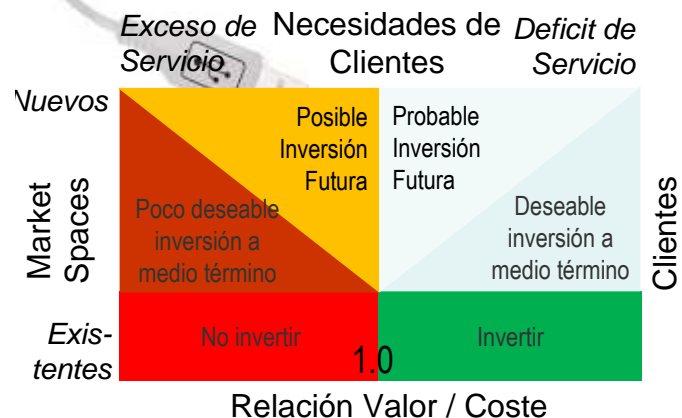


CSTIC

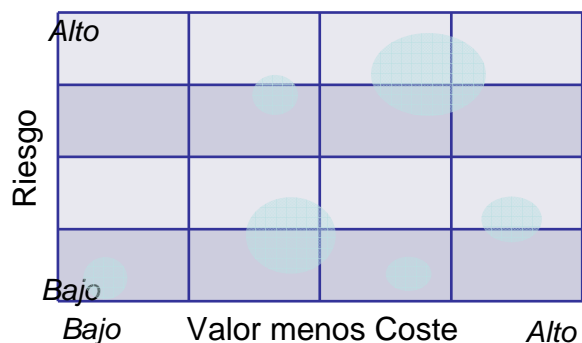
Puntos Funcion en Planificación : proyecto D
 Puntos Funcion en Planificación : proyecto C
 Puntos Funcion en Planificación : proyecto B
 Puntos Funcion en Planificación : proyecto A

...la Gestión de la Cartera o como tomar decisiones sabias

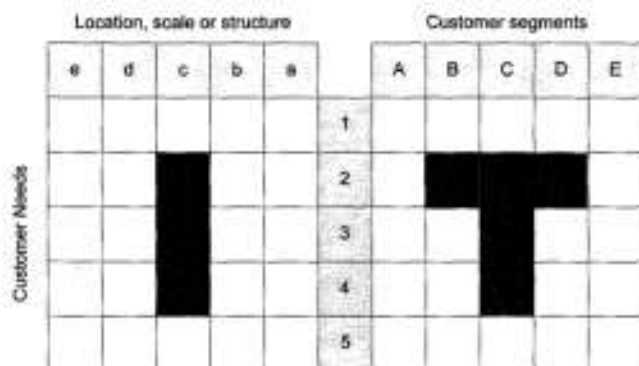
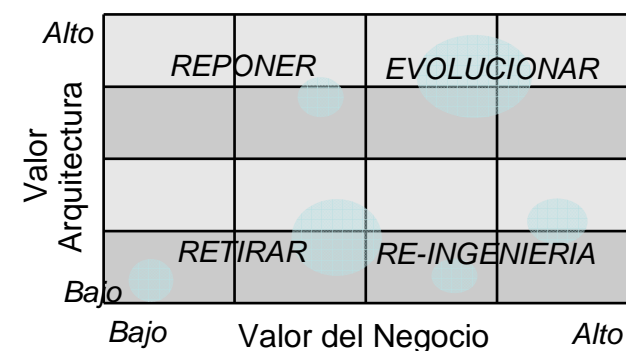
GESTIÓN CARTERA OPORTUNIDADES



GESTIÓN CARTERA PROYECTOS



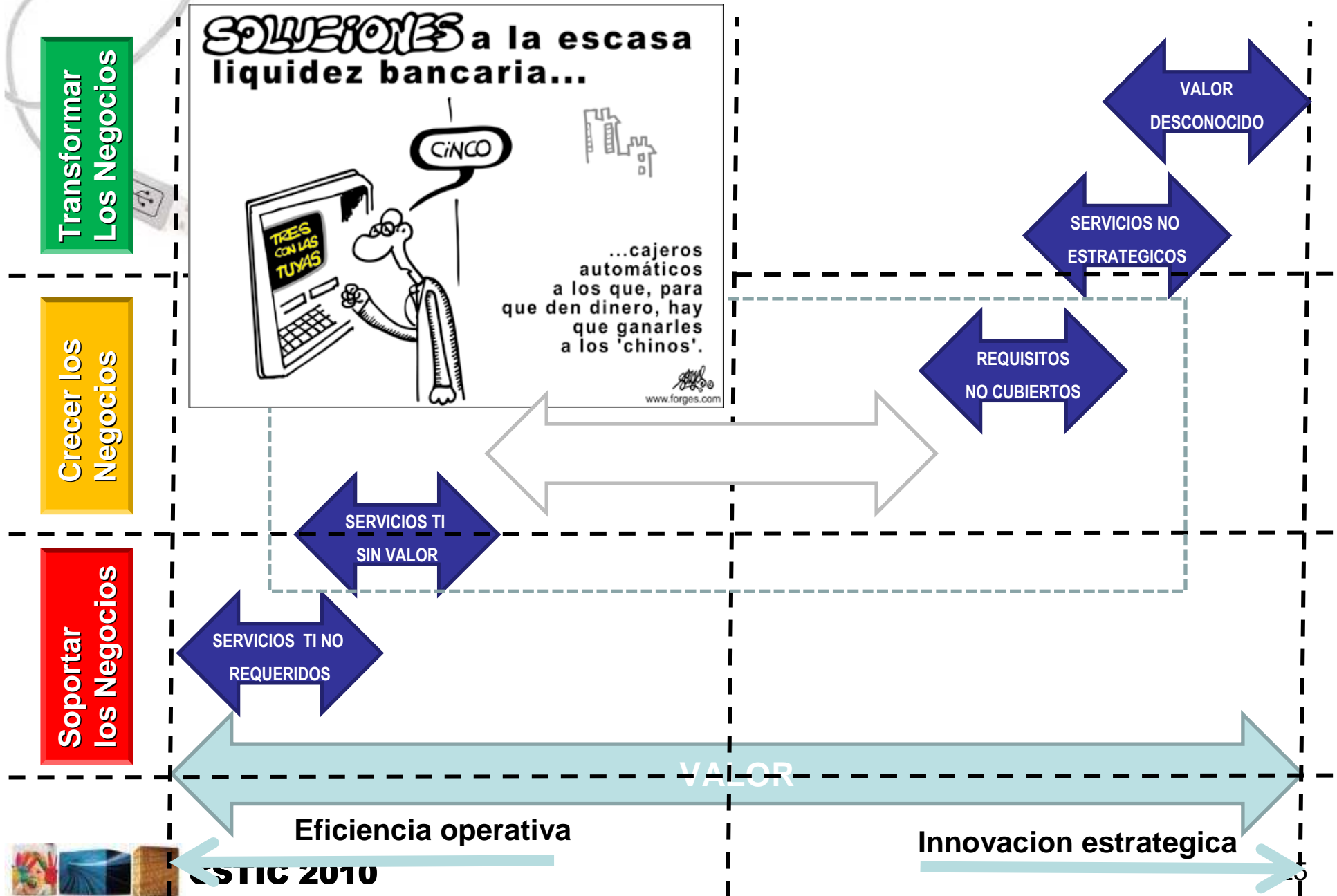
GESTIÓN CARTERA ACTUAL



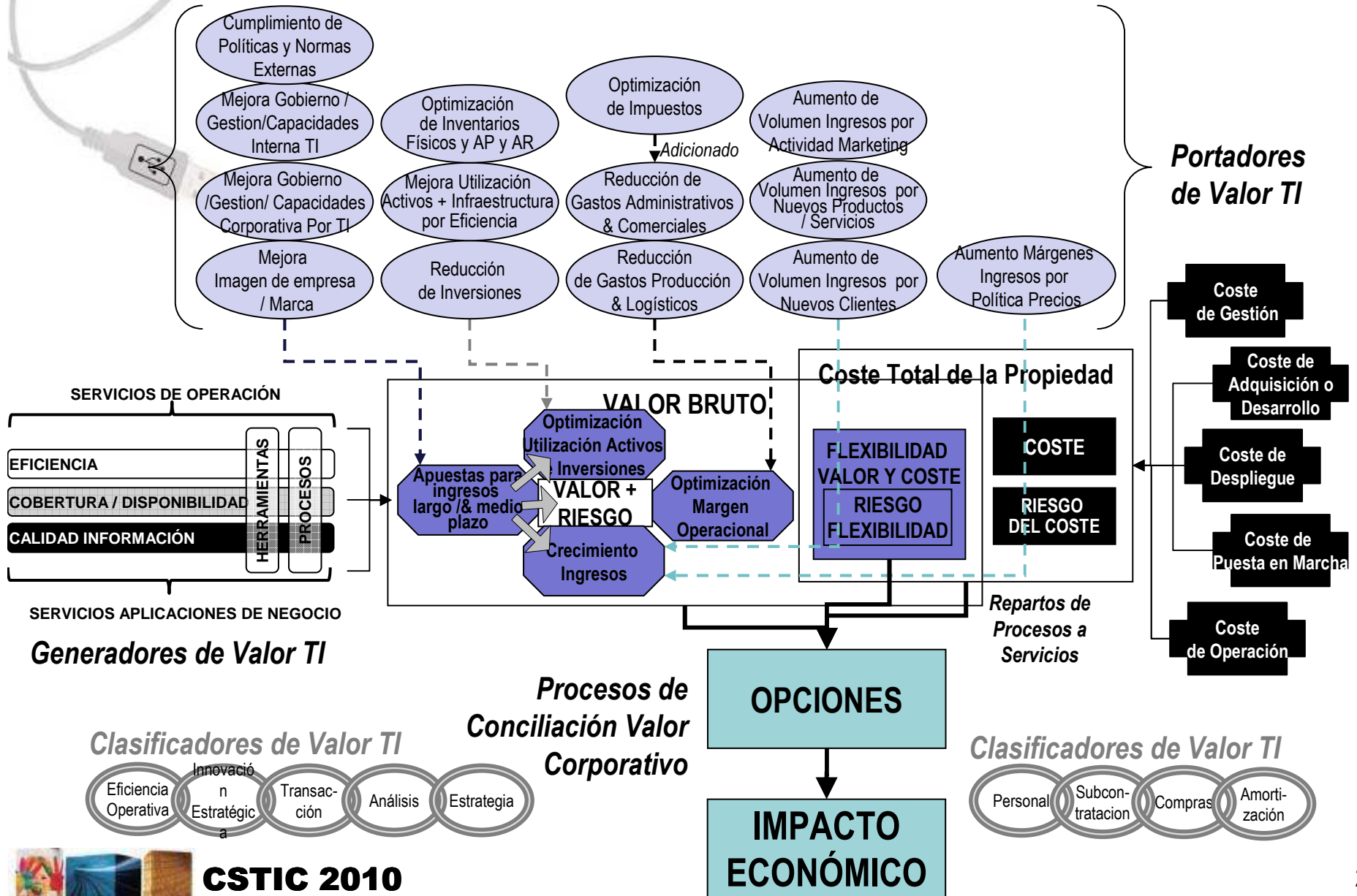
1. Empezar con necesidades de negocio.
2. Categorizar actual portafolio de aplicaciones, identificando costes, valor, riesgos y plazos
3. Determinar proyectos óptimos y desestimar / subcontratar algunas de las soluciones.



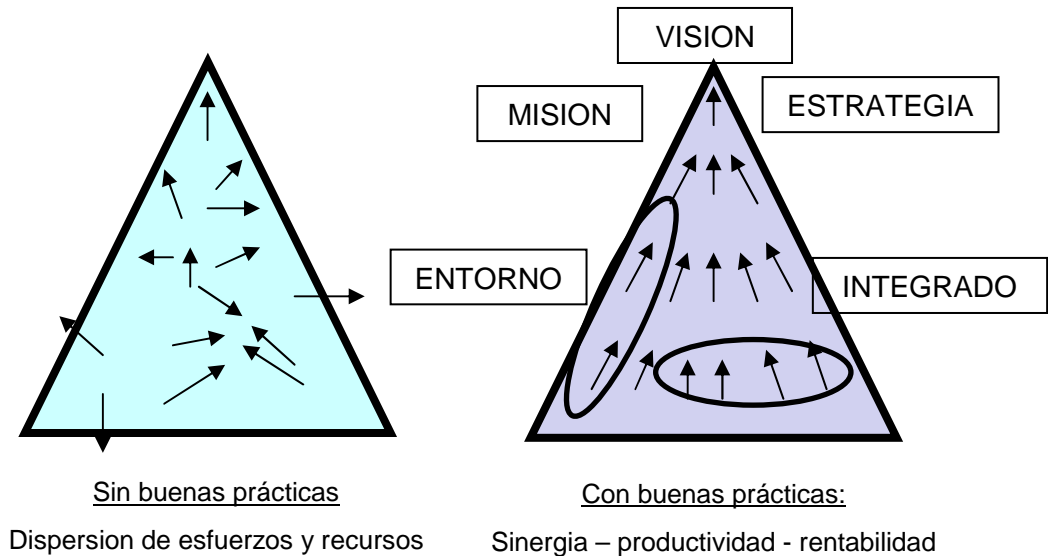
...la Gestión de la Cartera de Servicios



La Gestión Financiera...y la cuantificación del valor



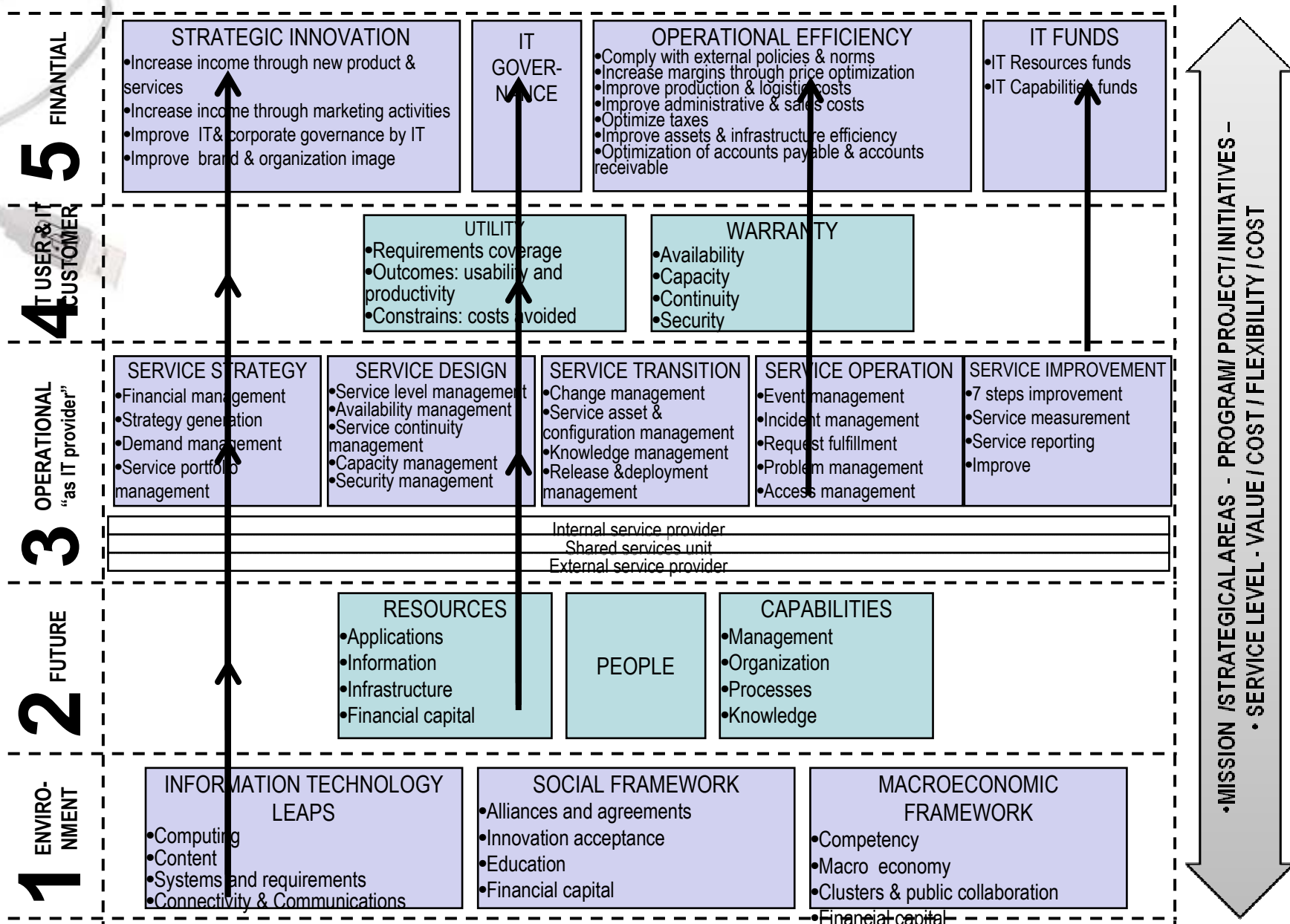
...los modelos ITSM conllevan “adicción” al buen gobierno y a la visión por servicios



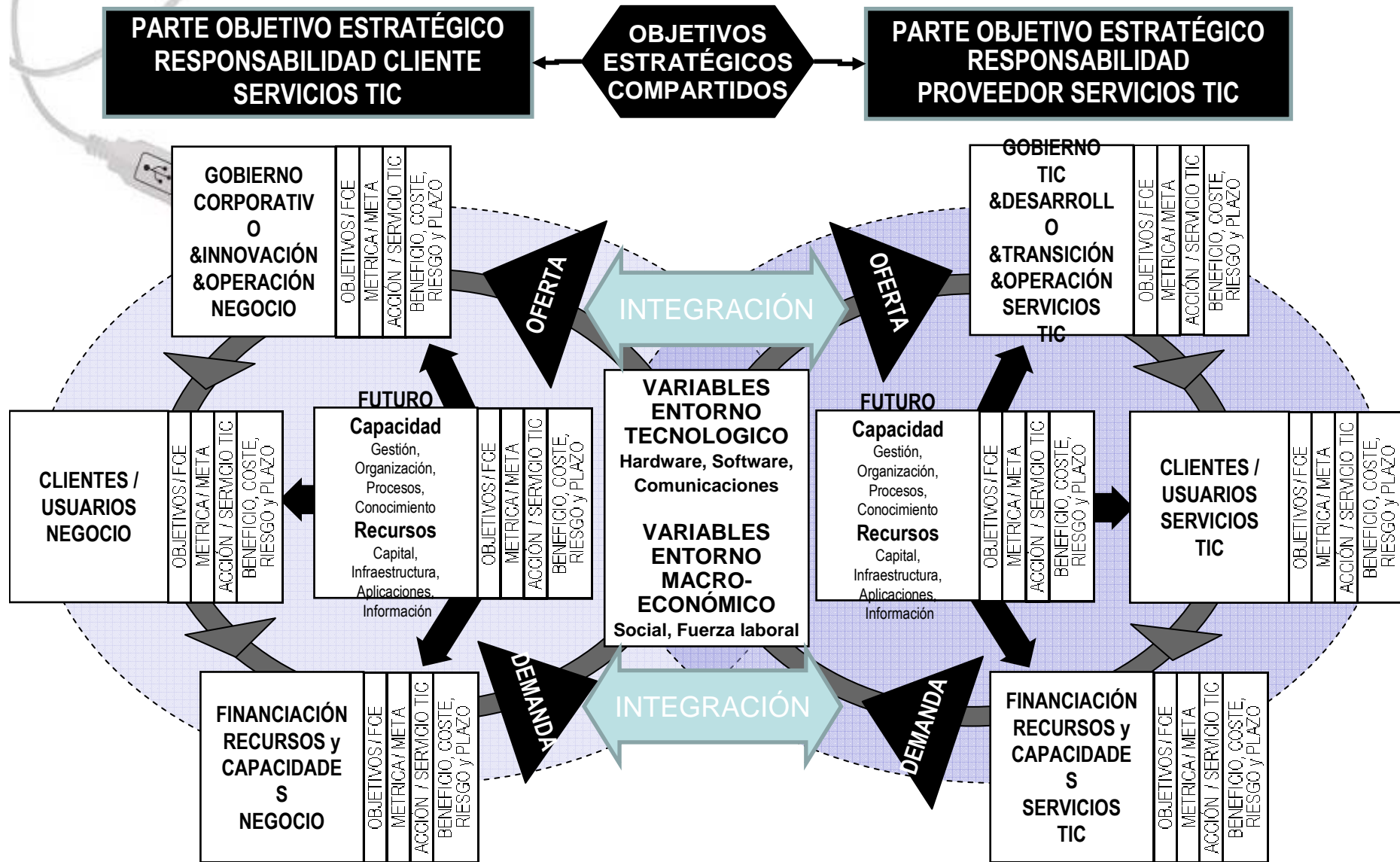
1. No son prescriptivas
2. Su combinación evita la pérdida de competitividad
3. Bastantes veces hay que mezclar varias
4. Soportan herramientas de autoevaluación
5. Modifican las técnicas



...Cuadro de Mando Integral Servicializado















































































































...CMI: integrando suministradores y clientes



Una propuesta para dar soluciones

Valoración global sobre ITIL

 Estrategia del Servicio	 Diseño del Servicio	 Transición del Servicio	 Operación del Servicio	 Mejora Continua del Servicio
---	---	---	--	--

	Proyectos de aplicaciones en tiempo y forma					
	Excelencia operativa					
	Reducción de los costes					
	Alinear estrategias y planes IT					
	Satisfacción del cliente					
	Calidad de los servicios					
	Gestión de recursos y habilidades					
	Mejora de gobierno de IT					
	Integración con el negocio					
	Cumplir requisitos regulatorios					
	Continuidad del negocio					
	Mejora coordinación con el negocio					
	Aumentar capacidad de IT					
	Alinear estrategias y planes IT					
	Aumentar diferenciación de la CIA.					
	Generar negocio dentro de IT					
	Mejorar transparencia					
	Gestión del sourcing					



Conclusiones



- Todos los estándares y mejores prácticas incorporan visiones diferentes y complementarias.
- La evolución de los Modelos de Gobierno ha sido exponencial en los últimos años.
- Cada vez las tecnologías y la información afectan más a las organizaciones y esto requiere modelos de Gobierno & Gestión TIC.
- Diferenciar Gobierno de Gestión TIC, nos permitirá concentrarnos en lo estratégico.
- ITSM aporta una forma clara de hacer las cosas y aporta una valiosa visión por Servicios y una optimizada utilización de los procesos.
- Cada vez se hace mas importante conocer el entorno, los aspectos culturales y las habilidades blandas.





...para finalizar

- **MUCHAS GRACIAS**
- **Antonio Folgueras Marcos**
- **afolguer@inf.uc3m.es**

