

ISO 20000

Entregando Valor al Negocio.



1. ISO 20000

2. Red de valor con ISO 20000

3. Contacto con ISO 20000



1. ISO 20000

1. Historia
2. Alcance
3. Procesos
4. Estructura de la norma
5. ¿Qué hay que demostrar?
6. Implantación
7. Consideraciones de la certificación
8. Tiempo de implantación
9. Beneficios
10. Riesgos a la hora de la implantación
11. Mejora continua

2. Red de valor con ISO 20000

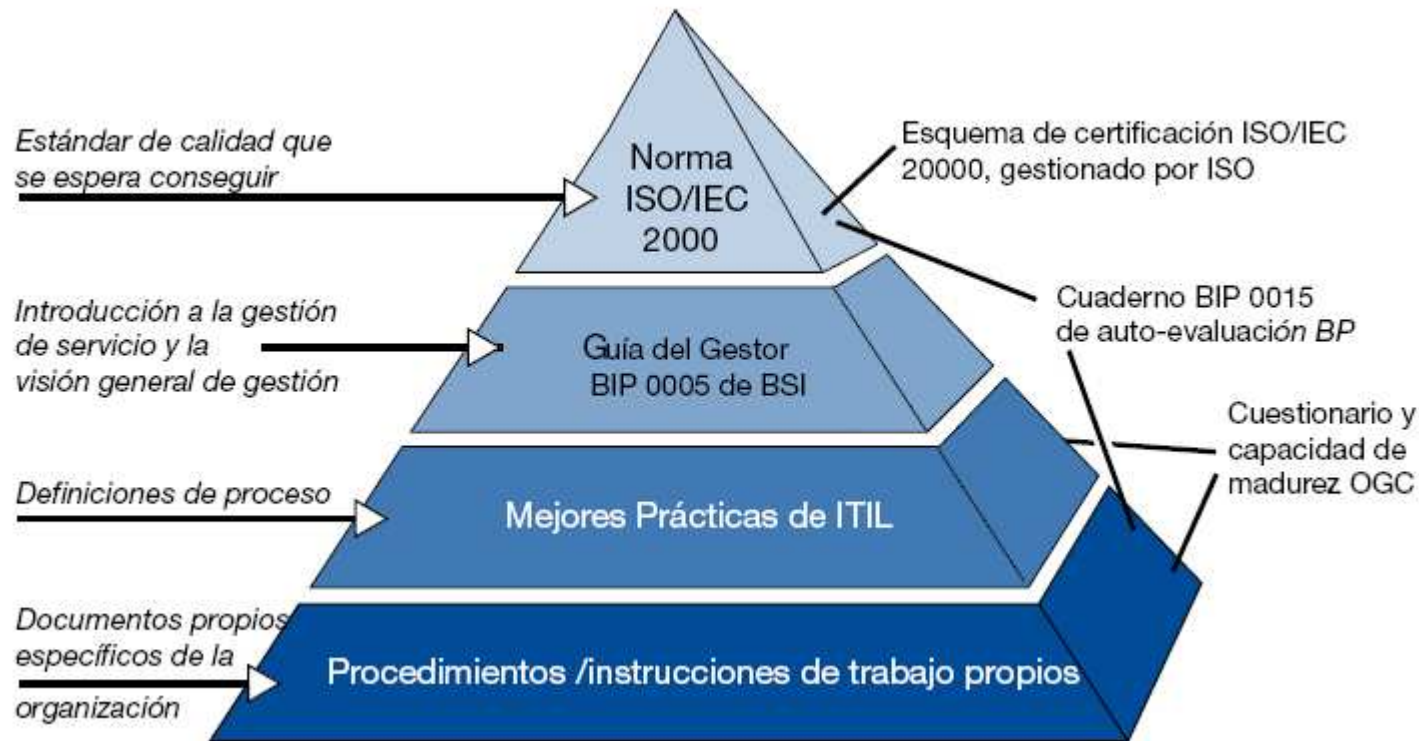
3. Contacto con ISO 20000

ISO 20000

Historia

- Yellow books. Principios de los 80.
- 1989- OGC (Office Government Commerce) publica ITIL.
- 1991- Se funda itSMF.
- 2002- BSI (British Standard Institution) publica BS 15000:1
- 2003- BSI (British Standard Institution) publica BS 15000:2
- 2005- ISO/ IEC 20000 (Fast track).

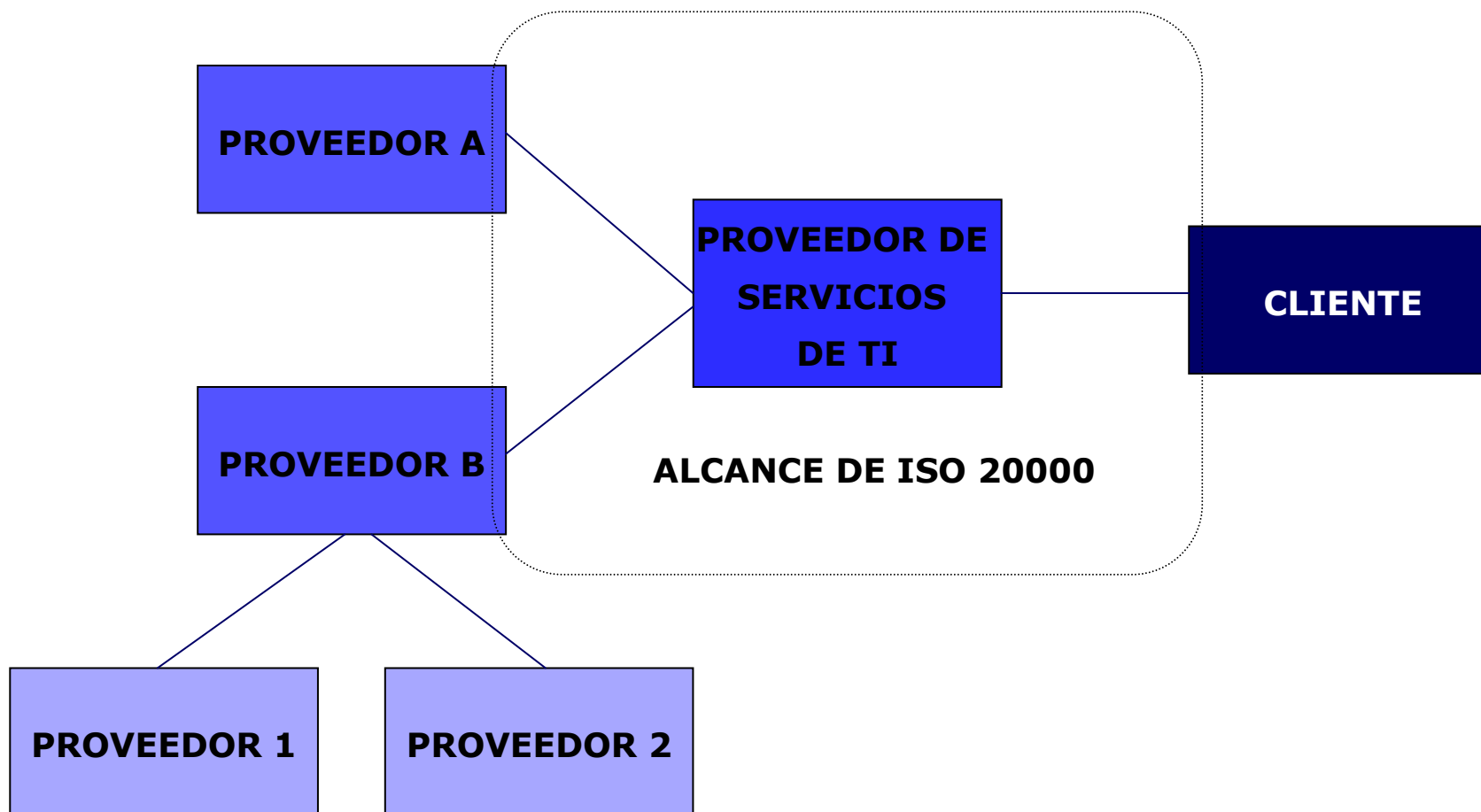
ISO 20000



Fuente: Fundamentos de ITIL v3

ISO 20000

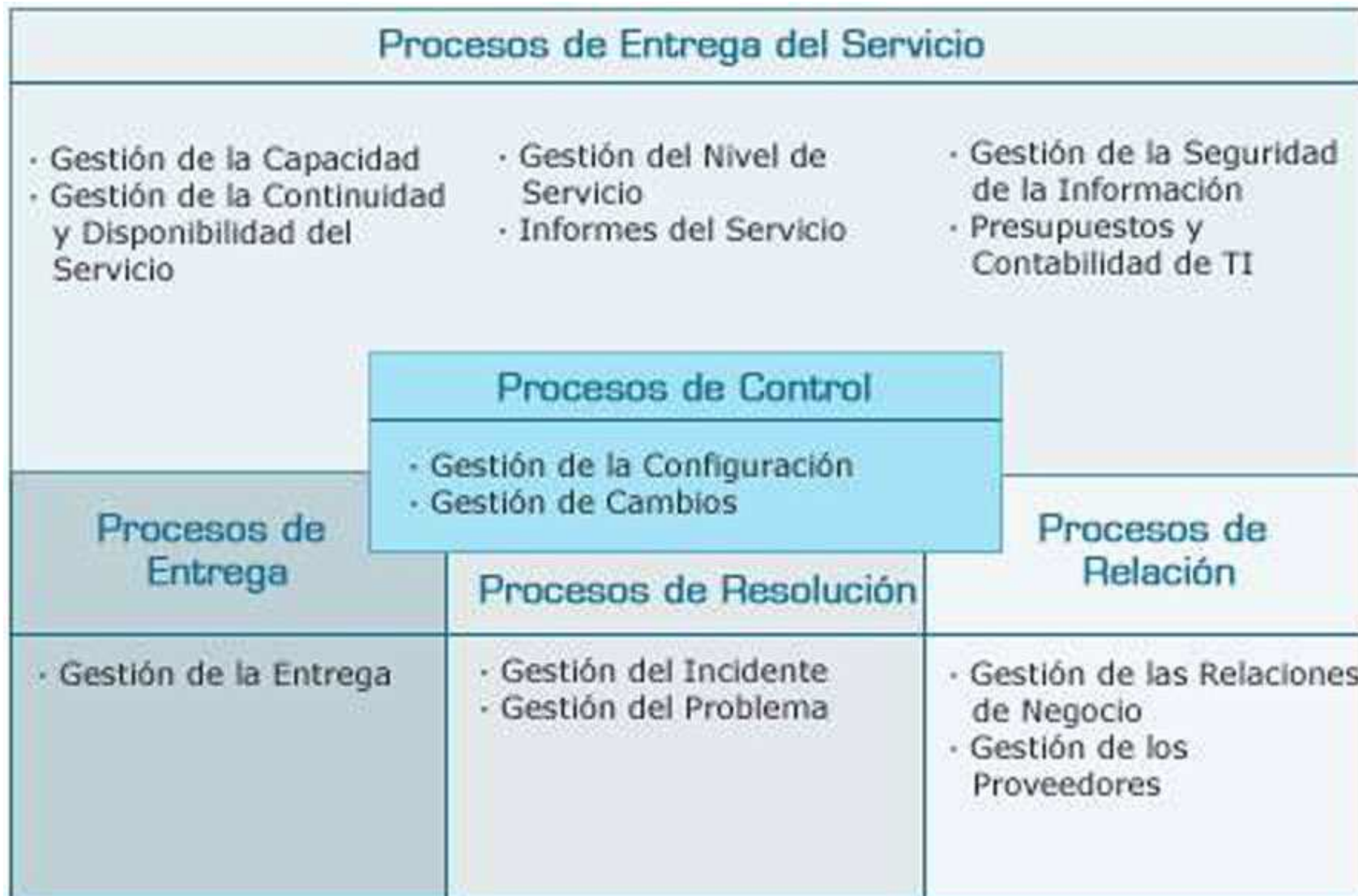
Alcance



Fuente: Fundamentos de ITIL v3

ISO 20000

Procesos



ISO 20000

Procesos

Valencia Chapter

ISO 20000	ITIL v2	ITIL v3
G ^{on} Configuración	G ^{on} Configuración	G ^{on} Configuración y Activos
G ^{on} Cambio	G ^{on} Cambio	G ^{on} Cambio
G ^{on} de la Entrega	G ^{on} de Versiones	G ^{on} Versiones y Despliegue
G ^{on} Incidentes	G ^{on} Incidentes	G ^{on} Incidentes
G ^{on} Problemas	G ^{on} Problemas	G ^{on} Problemas
G ^{on} Continuidad y Disponibilidad	G ^{on} Continuidad G ^{on} Disponibilidad	G ^{on} Continuidad G ^{on} Disponibilidad
G ^{on} de Nivel del Servicio	G ^{on} de Nivel de Servicio	G ^{on} de Nivel de Servicio
G ^{on} Informes del Servicio		
G ^{on} de la Seguridad	G ^{on} de la Seguridad	G ^{on} de la Seguridad
Presupuestos y Contabiliadad	G ^{on} Financiera	G ^{on} Financiera
G ^{on} de Relaciones con el Negocio		G ^{on} Relaciones con el Negocio
G ^{on} Proveedores		G ^{on} Suministradores
G ^{on} Capacidad		G ^{on} Capacidad
		G ^{on} de Catálogo de Servicios

ISO 20000

Estructura de la norma

- ISO/ IEC 20001.- Especificación
 - Especificación oficial de la norma. (UNE-ISO/ IEC 20000-1).
 - Lista de controles obligatorios. 'DEBE'.
 - Certificable. 13 procesos y 217 requerimientos.
 - 21 páginas.
- ISO/ IEC 20002.- Código de prácticas
 - Guía de recomendaciones. (UNE-ISO/ IEC 20000-2).
 - Lista de directrices y sugerencias. 'DEBERIAN'.
 - 48 páginas.
- BIP 0015. IT Service Management Self-assessment workbook
 - Checklist para auto-evaluación.

ISO 20000

¿Qué hay que demostrar?

- Conoce y controla las **entradas**.
- Conoce, usa e interpreta las **salidas**.
- Define y dimensiona las **métricas**.
- Demuestra con evidencia objetiva su **responsabilidad** de los **procesos**.
- Define, dimensiona y revisa el proceso de **mejora**.

ISO 20000

Implantación

- Fase 0: Definición del alcance.
 - Procesos vs Servicios.
- Fase 1: Documentación.
 - Documentación:
 - ISO 20.000-1 e ISO 20.000-2.
 - ITIL.
 - Diseño del mapa de procesos.
 - Diseño de procesos (overview).
 - ¿Dónde estamos?.
 - Elaboración de documentación.
 - Procesos y procedimientos.
 - Aprobación de la documentación.

ISO 20000

Implantación

- Fase 2: Actividades de implantación.
 - Orientadas a Dirección.
 - Crear comités (Oficina de gestión de servicios de TI).
 - Nombrar responsables de procesos y servicios.
 - Crear grupo de trabajo de ITSM.
 - Orientadas al personal:
 - Formación.
 - Comunicación.
 - Orientadas a responsables de procesos.
 - Planes de implantación de procesos.
 - Indicadores y métricas.

ISO 20000

Implantación

- Fase 3: Certificación.
 - Selección de entidad de certificación.
 - Estudio de documentación de SGSIT.
 - Envío del plan de auditoría a la organización.
 - Aprobación del plan de auditoría.
 - Realización de auditoría de certificación.
 - Informe de auditoría con desviaciones detectadas.
 - Corrección de desviaciones detectadas.
 - Concesión del certificado.
- Fase 4: Auditorías de seguimiento periódicas.
- Fase 5: A los 3 años caduca y es necesario auditoría de recertificación.

ISO 20000

Consideraciones de la certificación

- Se deben implantar TODOS los procesos (13)
- Registro mínimo de 3 meses.
- Tiene una vigencia de 3 años.
- Auditorías de control anuales.
- No se pueden definir diferentes alcances.
- La auditoría de certificación debe hacerla una entidad certificada por itSMF (RCB).

ISO 20000

Tiempo de implantación

- Para organizaciones que no han implantado ITIL
 - 18 a 24 meses.
- Para organizaciones que han implantado ITIL
 - 9 a 12 meses.

ISO 20000

Beneficios

- Alineación de los servicios de TI y la estrategia de negocios.
- Se crea un marco de trabajo formal para proyectos de mejora del servicio.
- Crea ventajas competitivas a través de la promoción de servicios consistentes y al menor coste posible.
- Reducción del riesgo y así los costes de los servicios externos recibidos.
- Mejora la reputación y la percepción.

ISO 20000

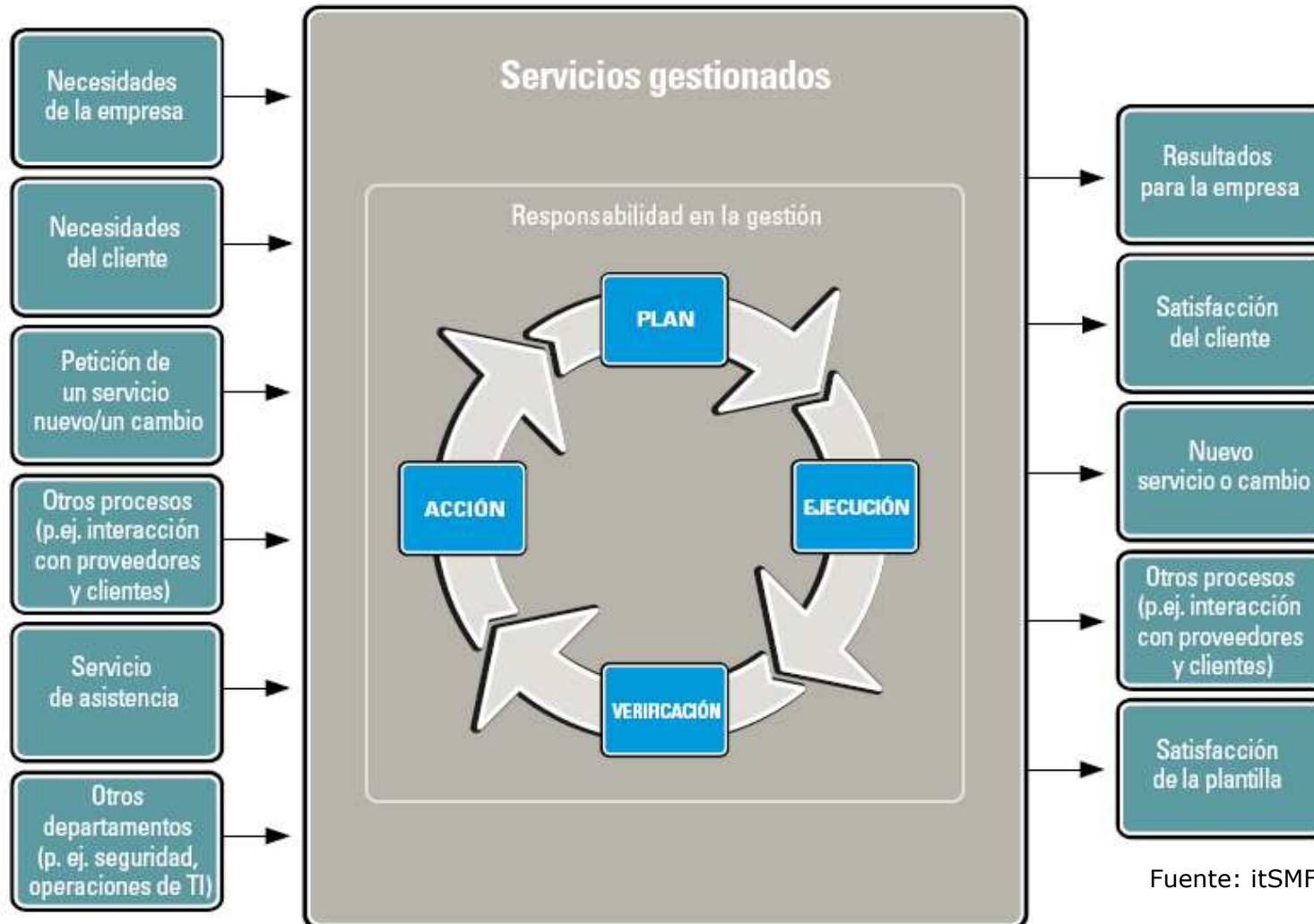
Beneficios

- Proporciona un estándar de comparación que aplica a todos los proveedores de servicio independientemente del país, lenguaje, sector, tamaño y localización.
- Actúa como punto de partida para otras mejoras.
- Actualización y mejora de ITIL (v3).

ISO 20000

Riesgos a la hora de la implantación

- Falta de alineación con procesos y procedimientos existentes.
- Algunos procesos no existen y otros no se usan.
- Cambios en el alcance.
- No todo se graba o se mide.
- Más énfasis en herramientas que en los procesos.



Fuente: itSMF

ISO 20000

Objetivos

- ISO 20000 nunca debe ser el destino, solo el medio para alcanzar los objetivos del negocio.
 - Continuo viaje de mejora.





1. ISO 20000

2. Red de valor con ISO 20000

- 1. Recortes de prensa**
- 2. Composición del valor**
- 3. Activos del servicio**
- 4. ¿En qué ayuda a mi organización?**
- 5. Subvenciones**
- 6. Gestión de Servicio**

3. Contacto con ISO 20000

Red de Valor ISO20000

Recortes de prensa

- Se disparan los impagos también en el sector tecnológico
 - 15/07/2008. Expansión.
 - Los impagos en 6 meses han aumentado un 85%.
- Gartner habla de crisis en el sector tecnológico.
 - 12/08/2008
- Despidos masivos en el sector tecnológico.
 - 05/01/2009. comfia- CCOO.
 - 350.000 en todo en mundo a causa de la crisis.
- SOS: el sector tecnológico español pide ayuda a gritos
 - 11/02/2009. PC World.
 - 6.200 millones además de plan avanza.

Red de Valor ISO20000

Recortes de prensa

- En 2009 el gasto en TI caerá un 3,2%.
 - 15/01/2009. Forrester Research.
 - El primer descenso desde 2002.
- El 58% de los directivos del sector tecnológico cree que mantendrán el crecimiento en 2009.
 - 13/01/2009. Europa Press.
 - El 62% de los presidentes de las empresas tecnológicas centrarán sus esfuerzos este año en productos de innovación .
- El sector tecnológico español se estanca, pero crecerá al menos un 2% en 2010.
 - 26/01/2009. IDC Consulting.
 - En 2010 se producirá una recuperación que va a estar llena de oportunidades.

Red de Valor ISO20000

Gestión de Servicios

“Es un conjunto de capacidades organizacionales (*)
especializadas en la creación de valor para los clientes
en forma de servicio”

(*) Procesos, métodos, funciones, roles y actividades.

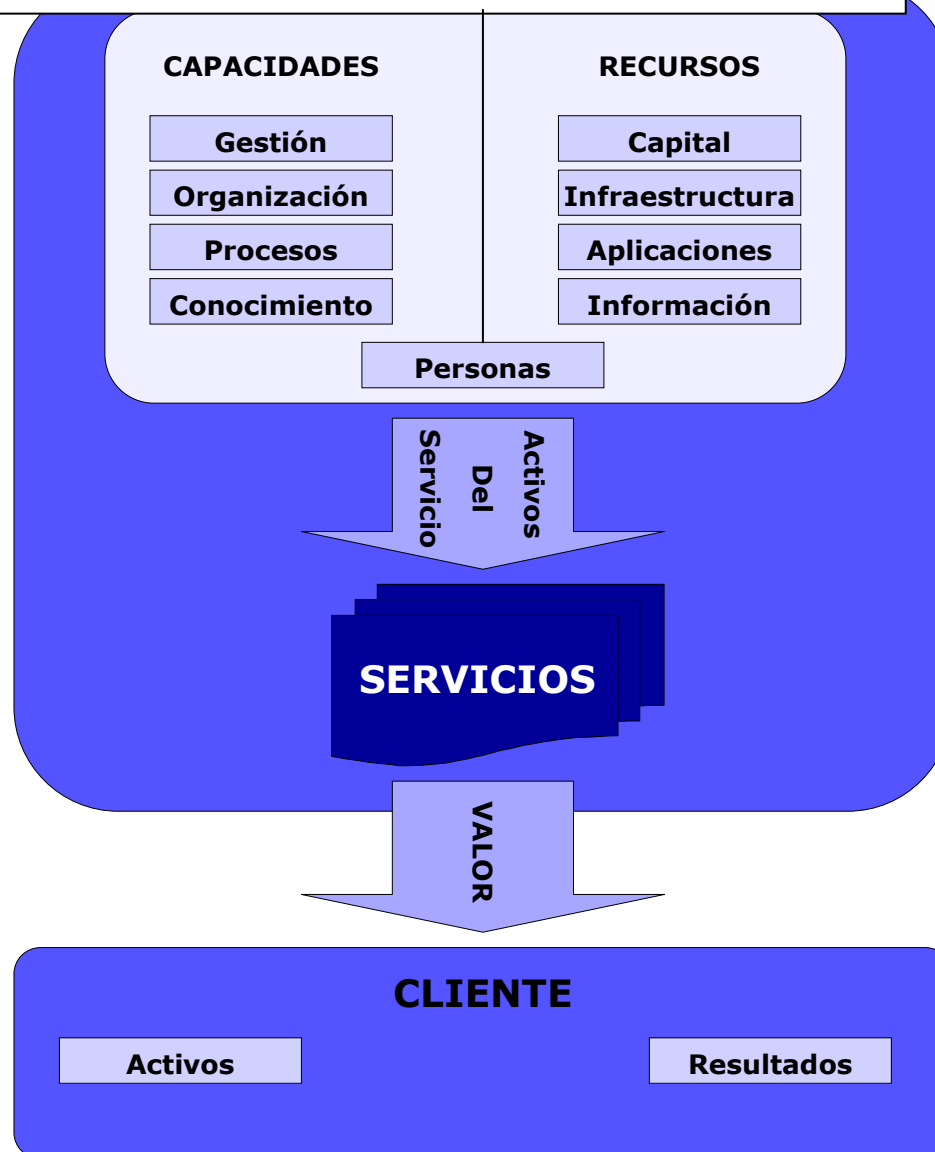
Red de Valor ISO20000

Composición del valor

- El valor depende de:
 - Resultados del cliente.
 - Percepción del cliente.
 - Imagen.
 - Atributos de valor.
 - Experiencia personal.
- El valor económico <>percepción económica.
- Creación de valor de un servicio:
 - Funcionalidad: Adecuación a un propósito.
 - Garantía: Adecuación a un uso.
 - Disponibilidad, fiabilidad, continuidad, seguridad...

Red de Valor ISO20000

Activos del servicio



Fuente: Fundamentos de ITIL v3

Red de Valor ISO20000

¿En qué ayuda a mi organización?

- Definición de niveles de servicio:
 - Internos.
 - Externos.
- Estándares internacionales.
- Servicio a multinacionales.
- Cumplimiento con pliegos de gobierno.
- OJO: "Porcentaje de procesos de negocio relacionados con servicios de TI".

Red de Valor ISO20000

Subvenciones

- Plan avanza pyme
 - 20.000 €.
- Fundación tripartita.
 - Bonificación de formación.
- Subvenciones de CCAA.

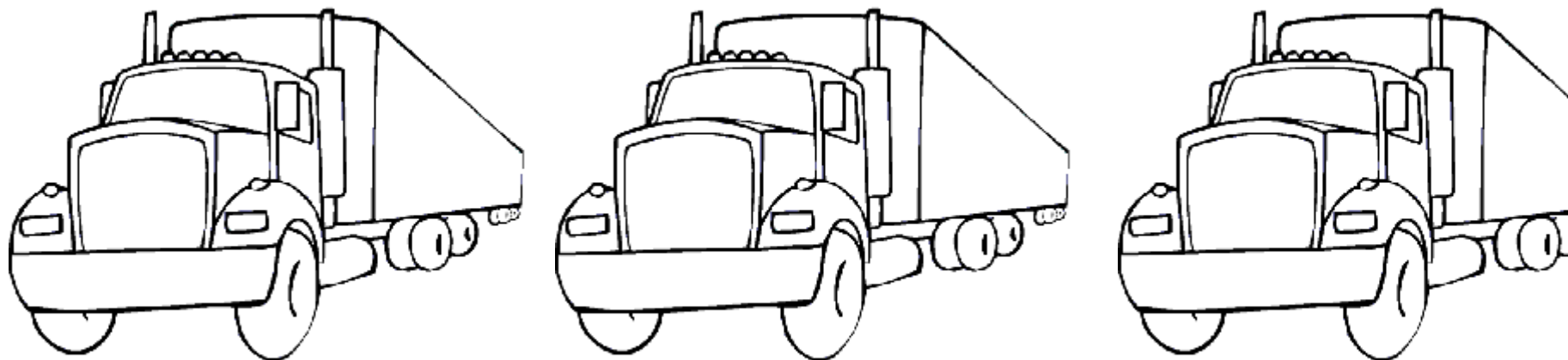


1. **ISO 20000**
2. **Red de valor con ISO 20000**
3. **Contacto con ISO 20000**

Contacto con ISO 20000

Empresa de transporte

- Expansión internacional.
- Servicios más innovadores.



Contacto con ISO 20000

Empresa de transporte

Planificación e implementación de nuevos servicios o cambios en los servicios existentes.

- Gestión de las relaciones con el negocio.
- Gestión de niveles de servicio.
- Gestión de la capacidad.
- Administración de la continuidad y de la disponibilidad.
- Gestión de la configuración.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de problemas.
- Gestión del cambio.
- Presupuestos y contabilidad de TI.
- Gestión de proveedores.
- Gestión de versiones.

- Gestión de seguridad / gestión de informes.

ISO 20000

Bibliografía

- ISO IEC 20000 Guía de bolsillo
 - itSMF.
- Fundamentos de la gestión de TI basada en ITIL v3
 - itSMF.
- www.bsi.org

Gracias por su atención

Carlos López Cañas.
clopez@network-sec.com