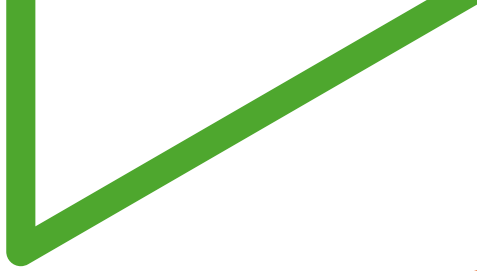
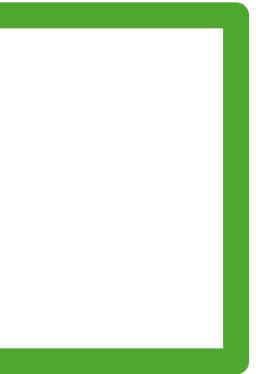
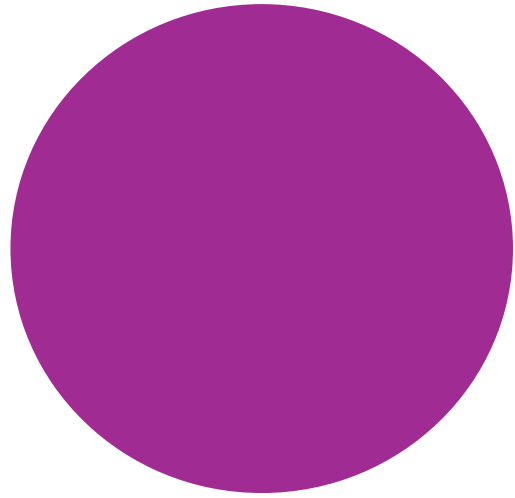




CLASE 3



TEMAS A REVISAR:

- Modelo Visual de procesos
- Scrum
- Modelo IO
- Teoría

Dinámicas:

- Como iniciar un proyecto ITIL
- Roadmap
-



Componentes
del SVS

ITIL® Versión 4

COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DEL
SERVICIO SVS - MEJORA CONTINUA

MEJORA CONTINUA



El modelo de mejora continua se aplica a la SVS en su totalidad, así como a todos los productos de la organización, los servicios, los componentes del servicio, y las relaciones.

Para apoyar la mejora continua en todos los niveles, la SVSITIL incluye:

- El modelo de mejora continua de ITIL, proporciona a las organizaciones un enfoque estructurado para la implementación de mejoras.
- La actividad de la cadena de valor: mejorar el servicio.
- La práctica la mejora continua, el apoyo a las organizaciones en sus esfuerzos de mejora del día a día.



MEJORA CONTINUA

El modelo de mejora continua ITIL se puede utilizar como una guía de alto nivel para apoyar iniciativas de mejora.



Figura 4.3 El modelo de mejora continua

MEJORA CONTINUA



PASO 1. CUÁL ES LA VISIÓN?

Cada iniciativa de mejora debe apoyar las metas y objetivos de la organización. El primer paso del modelo de mejora continua es definir la visión de la iniciativa. Esto proporciona un contexto para todas las decisiones posteriores y vincula las acciones individuales a la visión de la organización para el futuro.

Este paso se centra en dos áreas clave:

1. Visión y objetivos de la organización necesitan ser traducidos para la unidad específica de negocio, departamento, equipo y / o individuo, por lo que el contexto, objetivos y límites para cualquier iniciativa de mejora se entienden.
2. Una visión de alto nivel para la mejora prevista se debe crear.

MEJORA CONTINUA



PASO 1. CUÁL ES LA VISIÓN ?

El trabajo dentro de este paso debe asegurarse de que:

1. La dirección de alto nivel se ha entendido
2. La iniciativa de mejora prevista se describe y se entiende en este contexto
3. Los actores y sus roles se han entendido
4. El valor se espera realizar Queda entendido y acordado
5. El papel de la persona o equipo responsable de llevar a cabo la mejora es clara en relación con el logro de la visión de la organización.

MEJORA CONTINUA



PASO 2. DÓNDE ESTAMOS AHORA ?

El éxito de una iniciativa de mejora depende de una comprensión clara y precisa del punto de partida y el impacto de la iniciativa. Una mejora puede ser pensado como un recorrido desde el punto A al punto B, y este paso se define claramente lo que el punto A se parece. Un viaje no se puede asignar a cabo si no se conoce el punto de partida.

MEJORA CONTINUA

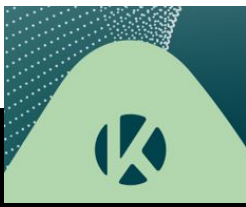


PASO 3. DÓNDE QUEREMOS ESTAR ?

Al igual que el paso anterior (paso 2) describe el punto A en el viaje de mejora, Paso 3 esboza lo que el punto B, el estado de destino para el siguiente paso del viaje, debe ser similar. Un viaje no se puede asignar a cabo si el destino no está claro.

Los objetivos acordados, CSF y los KPI tienen que seguir lo que se conoce como el principio de SMART. Deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y de duración determinada.

Es mucho más fácil definir la ruta del viaje mejora si se conoce el destino exacto. Es importante tener en cuenta que el estado de destino representa un avance hacia la visión, no el logro de la visión completa.



MEJORA CONTINUA

PASO 4. CÓMO LLEGAMOS ALLÍ ?

Ahora que los puntos de inicio y final del viaje de mejora se han definido, una ruta específica puede ser acordada, sobre la base de la comprensión de la visión de la mejora y los estados actuales y de destino, y la combinación de ese conocimiento con experiencia en el tema, se puede crear un plan para hacer frente a los retos de la iniciativa.

El método más eficaz para la ejecución de la mejora puede no estar claro, y algunas veces será necesario diseñar experimentos que pondrán a prueba las opciones que tienen el mayor potencial.

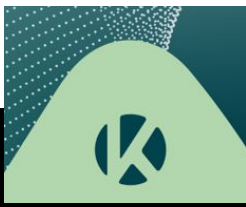
MEJORA CONTINUA



PASO 5. ACTUACIÓN

En el paso 5 del plan de mejora se actúe en consecuencia. Esto podría implicar un enfoque de estilo tradicional cascada, pero podría ser más adecuado seguir un enfoque ágil mediante la experimentación, la iteración, cambiar de dirección, o incluso volver a los pasos anteriores.

Durante la mejora, es necesario que haya enfoque continuo en medir el progreso hacia la visión y la gestión de riesgos, así como para asegurar la visibilidad y el conocimiento general de la iniciativa. prácticas de ITIL como la gestión de cambio organizacional (sección 5.1.6), la medición y la presentación de informes (sección 5.1.5), la gestión de riesgos (sección 5.1.10) y, por supuesto, la mejora continua (sección 5.1.2) son factores importantes para lograr el éxito en este paso.

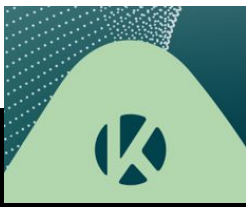


MEJORA CONTINUA

PASO 6. LOGRAMOS LLEGAR ALLÍ?

Con demasiada frecuencia, una vez que un plan de mejora se pone en movimiento, se supone que se han alcanzado los beneficios esperados, y que la atención puede ser redirigido a la siguiente iniciativa. En realidad, el camino hacia la mejora se llena con diversos obstáculos, por lo que el éxito debe ser validado.

Para cada iteración de la iniciativa de mejora, tanto el progreso (se han alcanzado los objetivos originales?) Y el valor (son esos objetivos siguen siendo pertinentes?) Necesitan ser revisados y confirmados. Si no se ha conseguido el resultado deseado, las acciones adicionales para completar el trabajo se seleccionan y se llevaron a cabo, habitualmente resulta en una nueva iteración



MEJORA CONTINUA

PASO 7. CÓMO MANTENEMOS EL IMPULSO ?

Las prácticas de gestión del cambio y gestión del conocimiento de la organización deben ser utilizados para incrustar los cambios en la organización y asegurarse de que las mejoras y cambios de comportamiento no están en riesgo de reversión. Los líderes y gerentes deben ayudar a sus equipos para integrar verdaderamente nuevos métodos de trabajo en su trabajo diario e institucionalizar nuevos comportamientos.

MEJORA CONTINUA



LA MEJORA CONTINUA Y LOS PRINCIPIOS RECTORES

Todos los principios son aplicables y pertinentes en cada paso de una iniciativa de mejora. Sin embargo, algunos de los principios rectores son especialmente pertinentes para los pasos específicos del modelo de mejora continua.

MEJORA CONTINUA



ITIL® Versión 4

COMPONENTES DEL SISTEMA DE
VALOR DEL SERVICIO SVS - PRACTICAS



Versión 4

MEJORA CONTINUA

LA MEJORA CONTINUA Y LOS PRINCIPIOS RECTORES

Todos los principios son aplicables y pertinentes en cada paso de una iniciativa de mejora. Sin embargo, algunos de los principios rectores son especialmente pertinentes para los pasos específicos del modelo de mejora continua.

MEJORA CONTINUA

ITIL® Versión 4

COMPONENTES DEL SISTEMA DE
VALOR DEL SERVICIO SVS - PRACTICAS

PRACTICAS

Una práctica es un conjunto de recursos organizacionales diseñadas para realizar el trabajo o lograr un objetivo. Estos recursos se agrupan en las cuatro dimensiones de la gestión del servicio. La SVS ITIL incluye prácticas generales de gestión, prácticas de gestión de servicios, prácticas de gestión técnica.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN GENERAL

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE
SERVICIOS

PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA

PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

EN ITIL, UNA PRÁCTICA DE GESTIÓN ES UN CONJUNTO DE RECURSOS ORGANIZACIONALES DISEÑADAS PARA REALIZAR EL TRABAJO O LOGRAR UN OBJETIVO.

Los orígenes de las prácticas son las siguientes:

1. Prácticas de manejo generales se han adoptado y adaptado para la gestión del servicio de dominios de gestión de negocios en general.
2. Prácticas de gestión de servicios se han desarrollado en las industrias de gestión de servicios y de ITSM.
3. Prácticas de gestión técnica han sido adaptadas de dominios de gestión de la tecnología con fines de gestión de servicios mediante la ampliación o cambiando su enfoque de soluciones de tecnología para servicios de TI.

PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

LA SVS ITIL INCLUYE:

14 PRÁCTICAS GENERALES DE GESTIÓN

17 PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

3 PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA

TODOS LOS CUALES ESTÁN SUJETOS A LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO.

GESTION GENERAL

ITIL® Versión 4

PRACTICAS GESTION GENERAL

Son practicas que se han adoptado y adaptado para la gestión de negocios en general.

PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

Las 34 prácticas de gestión de ITIL se enumeran en la Tabla 5.1.

Tabla 5.1 Las prácticas de gestión de ITIL

Prácticas generales de gestión	Prácticas de gestión de servicios	Prácticas de gestión técnica
Gestión de la arquitectura	Gestión de la disponibilidad	Gestión de despliegue
Mejora continua	Análisis empresarial	Gestión de plataformas e infraestructura
Gestión de la seguridad de la información	Gestión de la capacidad y el desempeño	Gestión y desarrollo de software
Gestión del conocimiento	Habilitación del cambio	
Medición e informes	Gestión de incidentes	
Gestión del cambio organizacional	Gestión de activos de TI	
Gestión del portafolio	Monitoreo y gestión de eventos	
Gestión de proyectos	Gestión de problemas	
Gestión de relaciones	Gestión de liberaciones	
Gestión de riesgos	Gestión del catálogo de servicios	
Gestión financiera de servicios	Gestión de configuración de servicios	
Gestión estratégica	Gestión de la continuidad del servicio	
Gestión de proveedores	Diseño de servicios	
Gestión del talento y la fuerza laboral	Mesa de servicios (Service desk)	
	Gestión de niveles de servicio	
	Gestión de solicitudes de servicio	
	Pruebas y validación del servicio	

PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

1. LA GESTIÓN DE LA ARQUITECTURA

El propósito de la práctica de gestión de la arquitectura es proporcionar una comprensión de los diferentes elementos que componen una organización y cómo estos elementos se interrelacionan, lo que permite a la organización alcanzar eficazmente sus objetivos actuales y futuros. Proporciona los principios, normas y herramientas que permiten a una organización gestionar los cambios complejos de una manera estructurada y ágil.

- *Arquitectura de negocio*
- *Arquitectura de servicios*
- *Arquitectura de sistemas de información, incluyendo las arquitecturas de datos y aplicaciones.*
- *Arquitectura ambiental*



PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

Tipos de arquitectura

ARQUITECTURA DE NEGOCIO

La arquitectura de negocio permite a la organización analizar sus capacidades en términos de cómo se alinean con todas las actividades detalladas necesarias para crear valor para la organización y sus clientes. es fundamental contar con modelos que reflejen de forma completa y precisa la arquitectura de negocio para asegurar que la empresa pueda responder de forma ágil a los cambios que se demandan desde negocio, o que surgen por el impacto de cambios externos

La arquitectura de negocio contempla las unidades organizativas, actores, roles, procesos de negocio, funciones de negocio, servicios de negocio, objetos de negocio, ubicaciones del negocio.

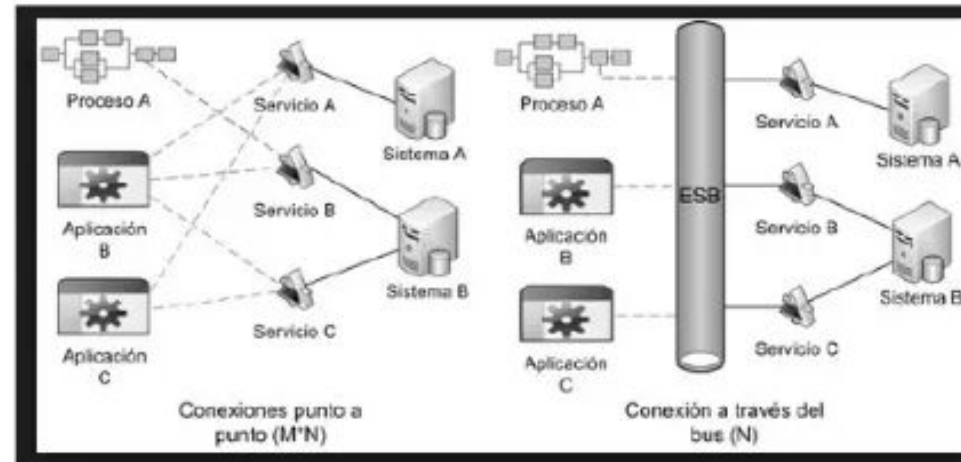


PRACTICAS DE GESTIÓN GENERAL

Tipos de arquitectura

ARQUITECTURA DE LA TECNOLOGÍA

La arquitectura de la tecnología define la infraestructura de software y hardware necesarios para apoyar la cartera de productos y servicios.



PRACTICAS DE GESTIÓN GENERAL

Tipos de arquitectura

ARQUITECTURA AMBIENTAL

La arquitectura ambiental describe los factores externos que afectan a la organización y los factores de cambio, así como todos los aspectos, tipos y niveles de control del medio ambiente y su gestión. El entorno incluye el desarrollo, tecnológico, empresarial, operativa, organizativa, política, económica, legal, regulatorio, ecológico, y las influencias sociales.



PRACTICAS DE GESTIÓN GENERAL

2. MEJORA CONTINUA

El propósito de la práctica de la mejora continua es alinear las prácticas y servicios de la organización con las necesidades cambiantes del negocio a través de la identificación y mejora continua de los servicios, componentes de servicios, prácticas, o cualquier elemento involucrado en el manejo eficiente y eficaz de los productos y servicios.

1. Fomentar la mejora continua en toda la organización.
2. Asegurar el tiempo y el presupuesto para la mejora continua
3. La identificación y el registro de las oportunidades de mejora
4. Evaluar y priorizar las oportunidades de mejora
5. Hacer casos de negocios para la acción de mejora
6. La planificación y la implementación de mejoras
7. Medición y evaluación de resultados de mejora
8. La coordinación de las actividades de mejora en toda la organización



PRACTICAS DE GESTIÓN GENERAL

2. MEJORA CONTINUA

La práctica mejora continua es esencial para el desarrollo y mantenimiento de todas las otras prácticas, así como para el ciclo de vida completo de todos los servicios.



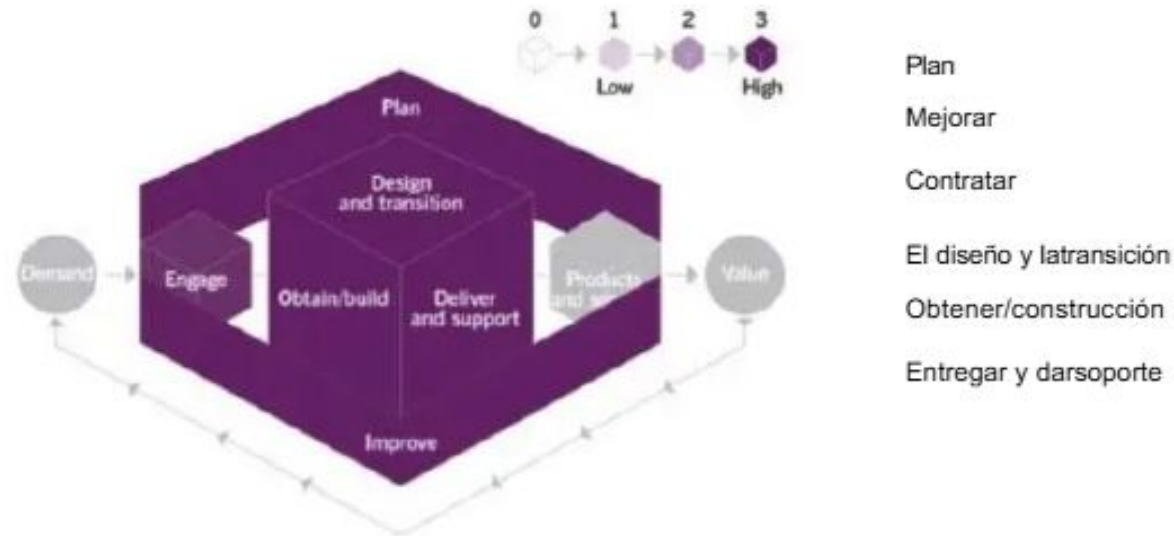
Mensaje clave

El propósito de la práctica de mejora continua consiste en alinear las prácticas y los servicios de la organización con las necesidades cambiantes del negocio a través de la mejora continua de productos, servicios, prácticas o cualquier elemento involucrado en la gestión de productos y servicios.

PRACTICAS DE GESTIÓN GENERAL

3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El propósito de la práctica de gestión de la seguridad es proteger la información que necesita la organización para llevar a cabo sus negocios. Esto incluye la comprensión y la gestión de riesgos para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, así como otros aspectos de la seguridad de la información, tales como la autenticación (asegurando que alguien es quien dice ser) y no repudio (asegurándose de que alguien no puede negar que tomaron una acción).



PRACTICAS DE GESTIÓN GENERAL

3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad se establece por medio de políticas, procesos, comportamientos, gestión de riesgos y controles, que deben mantener un equilibrio entre:

1. Un proceso de gestión de incidentes de seguridad de la información
 2. Un proceso de gestión de riesgos
 3. Una revisión de control y proceso de auditoría
 4. Un proceso de gestión de identidades y accesos
 5. Gestión de eventos
 6. Procedimientos para pruebas de penetración, análisis de vulnerabilidades etc.
 7. Procedimientos de gestión de cambios relacionados con la seguridad de la información, tales como cambios en la configuración.
1. Prevención: Asegurar que los incidentes de seguridad no se produzcan.
 2. Detección: la detección rápida y fiable de incidentes que pueden comprometer la integridad de la información.
 3. Corrección: Para recuperarse de incidentes después de que se detectan.

PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

3. GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Gestión de acceso, proceso por el cual a un usuario se le brindan los permisos necesarios para hacer uso de los servicios documentados en el Catálogo de Servicios de la organización TI.

Acceso: El nivel y extensión de la funcionalidad o de los datos de un servicio que un usuario tiene derecho a utilizar.

Identidad: Información sobre los usuarios que los distingue como individuos y verifica su situación dentro de la organización. Por definición la identificación es única para cada usuario.

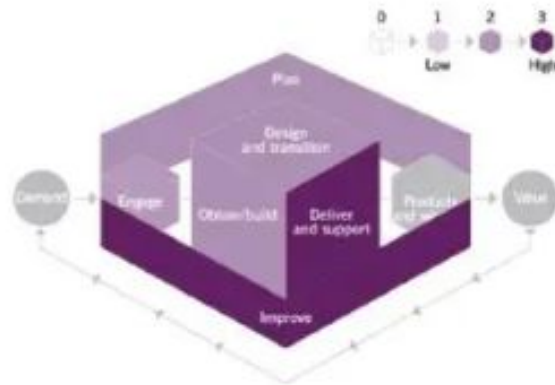
Derechos: También denominados privilegios, se refieren a los ajustes reales según los cuales un usuario tiene acceso a un servicio o grupo de servicios. Los derechos comunes o niveles de acceso, incluyen leer, escribir, ejecutar, cambiar y borrar.

PRACTICAS DE GESTIÓN GENERAL

4. GESTIÓN DE CONOCIMIENTO

El propósito de la práctica de la gestión del conocimiento es mantener y mejorar el uso eficaz, eficiente y conveniente de información y conocimiento en toda la organización.

La gestión del conocimiento tiene como objetivo garantizar que las partes interesadas conozcan la información adecuada, en el formato adecuado, en el nivel correcto y en el momento correcto, en función de su nivel de acceso y otras políticas pertinentes. Esto requiere un procedimiento para la adquisición de conocimientos, incluyendo el desarrollo, captura y recolección de conocimiento estructurado, ya sea formal y documentado o informal y el conocimiento tácito



Plan
Mejorar
Contratar
El diseño la transición
Obtener/construcción
Entregar y dar soporte



PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

5. MEDICIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

El propósito de la medición y la práctica de informes es para apoyar la buena toma de decisiones y la mejora continua mediante la disminución de los niveles de incertidumbre. Esto se logra a través de la recolección de datos relevantes sobre diversos objetos gestionados y la evaluación válida de estos datos en un contexto apropiado. Los objetos gestionados incluyen, pero no se limitan a, productos y servicios, prácticas y actividades de la cadena de valor, los equipos y los individuos, proveedores y socios, y la organización en su conjunto.

Medición:

1. factor crítico de éxito (CSF) (Critical Success Factors) Una condición necesaria para el logro de los resultados previstos, Al contemplar el objetivo, un directivo tiene que examinar y estudiar qué factores serán de vital importancia a la hora de cumplir.

2. Indicador clave de rendimiento (KPI (key performance indicator) Una medida importante utilizada para evaluar el éxito en el cumplimiento de los indicadores establecidos.



PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

5. CSFYKPI



- Disponibilidad de Infraestructura
- Tiempo medio de atención
- Llamada de soluciones en el primer contacto
- Número de soluciones dentro del plazo
- Números de bugs
- Porcentaje del índice de seguridad en TI y porcentaje de incidentes.
- Satisfacción del cliente
- Tiempo de resolución de incidente.
- Cantidad de incidentes escalados

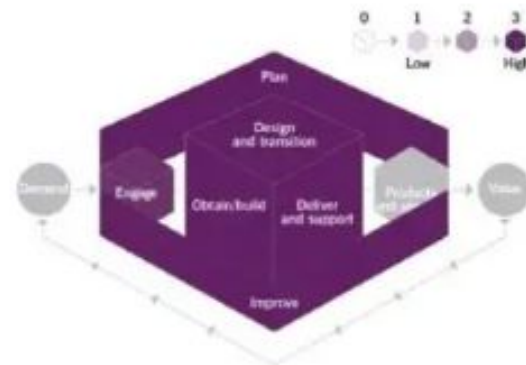
$$\text{UTILIZACIÓN} = \frac{\text{CAPACIDAD UTILIZADA}}{\text{CAPACIDAD DISPONIBLE}} \times 100$$

PRACTICAS DE GESTIÓN GENERAL

5. MEDICIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

REPORTE

Los datos recogidos como métricas por lo general se presenta en forma de informes o cuadros de mando. Es importante recordar que los informes están destinados a apoyar la buena toma de decisiones, por lo que su contenido debe ser relevante para los destinatarios. los Informes y cuadros de mando deben contener información clave para la tomar de decisiones., un buen informe o cuadro de mandos deben responder a dos preguntas principales: ¿Cuán lejos estamos de nuestros objetivos y lo que los cuellos de botella nos impiden alcanzar mejores resultados?



Plan
Mejorar
Contratar
El diseño la transición
Obtener/construcción
Entregar y dar soporte



PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

6. LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

El propósito de la práctica de la gestión del cambio organizacional es asegurar que los cambios en una organización se ejecutan sin problemas y con éxito, y que beneficios duraderos se logran mediante la gestión de los aspectos humanos de los cambios.

La gestión del cambio se basa en la visión de la organización para que haya un mejor desempeño administrativo, social, técnico y de evaluación de mejoras.

las personas son esenciales para el éxito del cambio:

1. Objetivos claros y relevantes
2. Un liderazgo fuerte y comprometido
3. Participantes dispuestos y preparados
4. Mejora sostenida
5. Comunicación constante y retroalimentación
6. Compromiso de las partes interesadas



PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

6. LA GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

ACTIVIDADES DE GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

El proceso de cambio abarca todas las actividades dirigidas a ayudar a la organización para que adopte exitosamente nuevas actitudes, nuevas tecnologías y nuevas formas de hacer negocios. La administración efectiva del cambio, permite la transformación de la estrategia, los procesos, la tecnología y las personas para reorientar la organización al logro de sus objetivos, maximizar su desempeño y asegurar el mejoramiento continuo en un ambiente de negocios siempre cambiante.

- Evaluar la necesidad del cambio.
- Tener claro en qué consiste el cambio.
- Involucrar a todos los integrantes de la organización.
- Identificar líderes en cada sección.
- Motivar al personal durante la puesta en marcha.
- Implementar el cambio
- Seguimiento al cambio
- Informar sobre los logros del plan de cambio.
- Ejecutar planes de mejora



PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

7. GESTIÓN DE LA CARTERA O PORTAFOLIO

Cartera de productos y servicios: es el conjunto completo de productos y servicios que son gestionados por la organización, y representa compromisos e inversiones de la organización a través de todos sus clientes y espacios de mercado. También representa compromisos contractuales actuales, nuevos productos y el desarrollo de servicios y planes de mejora en curso iniciados como consecuencia de la mejora continua.

La cartera también puede incluir productos de terceros y servicios, que son una parte integral de la oferta a los clientes internos y externo.



PRACTICAS DE GESTIÓN ITIL

7. GESTIÓN DE LA CARTERA

El propósito de la práctica de gestión de cartera es asegurar que la organización cuenta con la combinación adecuada de los programas, proyectos, productos y servicios a ejecutar para asegurar la estrategia de la organización dentro de sus fondos y de recursos.

Gestión de la cartera incluyendo:

1. Cartera de productos/servicios
2. ProyectoS
3. Cartera de clientes

EXAMEN ITIL V4 - FUND



¿Qué afirmaciones acerca de la práctica de gestión de solicitudes de servicio son CORRECTAS? Seleccione dos opciones:

1. Las solicitudes de servicio son parte normal de la entrega de servicio
2. Las quejas se pueden tratar como solicitudes de servicio
3. Las solicitudes de servicio son el resultado de una falla en un servicio.
4. Los cambios normales se deberían tratar como solicitudes de servicio

3 y 4

1 y 4

2 y 3

1 y 2

¿Qué afirmaciones acerca de la práctica de gestión de solicitudes de servicio son CORRECTAS? Seleccione dos opciones:

1. Las solicitudes de servicio son parte normal de la entrega de servicio
2. Las quejas se pueden tratar como solicitudes de servicio
3. Las solicitudes de servicio son el resultado de una falla en un servicio.
4. Los cambios normales se deberían tratar como solicitudes de servicio

3 y 4

1 y 4

2 y 3

1 y 2

¿Qué principio se centra en los consumidores del servicio?

- Optimizar y automatizar.
- Mantenerlo Sencillo.
- Enfocarse en el valor.
- Comenzar donde esté.

¿Qué principio se centra en los consumidores del servicio?

- Optimizar y automatizar.
- Mantenerlo Sencillo.
- Enfocarse en el valor.
- Comenzar donde esté.

¿Cuál de las siguientes opciones proporciona al usuario acceso a un sistema?

- El acuerdo de los servicios.
- El consumo de servicios.
- El requerimiento de un servicio.
- La provisión de servicios.

¿Cuál de las siguientes opciones proporciona al usuario acceso a un sistema?

- El acuerdo de los servicios.
- El consumo de servicios.
- El requerimiento de un servicio.
- La provisión de servicios.

DINAMICA

1.-¿Cómo iniciaría una consultoría ITIL 4 / ISO20000?

Paso 0: Alinear expectativas (antes de vender humo)

- Primera reunión ejecutiva (CIO / TI / Operaciones):
- ¿**Para qué** quieren ITIL?
(ordenar el caos, certificar ISO 20000, bajar reclamos, cumplir auditoría, todo lo anterior)
- ¿Dolor real hoy?
 - Incidentes fuera de control
 - Proveedores mandando
 - Usuarios furiosos
 - Auditorías encima

2.- Información que pediría (checklist realista)

A. Contexto organizacional

Estrategia de negocio y objetivos TI

Organigrama TI y roles reales (no los del PowerPoint)

Catálogo de servicios (si no existe, lo anotamos como hallazgo)

SLA / OLA / contratos con proveedores

KPIs actuales (si no hay, perfecto: oportunidad)

B. Operación diaria

Cómo se gestionan hoy:

Incidentes

Requerimientos

Cambios

Problemas

Herramientas usadas:

Service Desk

CMDB (si existe... y si está viva)

Monitoreo

Volumen:

Incidentes / mes

Incidentes críticos

Backlog

C. Gobierno y control (ISO 20000)

Políticas TI existentes

Evidencias documentales

Auditorías previas

Gestión de proveedores

Continuidad / seguridad (aunque sea básica)

Todo esto se levanta en 2-3 semanas máximo. Más tiempo = consultoría inútil.

3.- ¿Cómo comenzaría la implementación? (orden correcto)

Fase 1: Diagnóstico de madurez (ITIL + ISO)

Assessment ITIL 4 por prácticas

Gap Analysis contra ISO 20000

Mapa de riesgos operacionales

Identificación de quick wins

Entregable clave:

Resumen ejecutivo con:

Qué está mal

Qué es crítico

Qué se puede arreglar rápido

Fase 2: Priorizar prácticas (NO todo ITIL)

Empiezo solo por lo que duele:

Incident Management

Service Request Management

Change Enablement

Service Level Management

Supplier Management

El resto viene después. ITIL no es Pokémon: no hay que atraparlos todos.

3.- ¿Cómo comenzaría la implementación? (orden correcto)

Fase 3: Diseño mínimo viable (MVP ITIL)

Por cada práctica:

Objetivo claro

Flujo simple (BPMN liviano)

Roles RACI reales

KPIs útiles (no decorativos)

Procedimientos cortos (1–2 páginas)

Ejemplo Incident Management:

Clasificación clara

Escalamiento definido

Prioridad basada en impacto x urgencia

SLA realista

Registro obligatorio

Fase 4: Herramientas y datos (sin casarse con el software)

Ajustar la herramienta actual (si sirve)

Configurar flujos

Automatizar lo repetitivo

Limpiar datos basura

La herramienta no arregla procesos malos.

3.- ¿Cómo comenzaría la implementación? (orden correcto)

Fase 5: Gestión del cambio (la parte que todos olvidan)

Capacitación por rol (no genérica)

Piloto controlado

Acompañamiento en operación real

Ajustes semanales

Si la gente no adopta → el proyecto muere.

Fase 6: ISO 20000 (si aplica)

Documentación exigida (sin sobre-documentar)







Evidencias operativas reales

Auditoría interna

Plan de mejora continua

3.- ¿Cómo comenzaría la implementación? (orden correcto)

Principios clave (experiencia pura)

-  No empezar por la CMDB
-  No documentar todo al inicio
-  No copiar frameworks genéricos
-  Empezar por el dolor
-  Mostrar mejoras rápidas
-  Medir antes y después

• Resultado esperado en 90 días

- Incidentes bajo control
- Roles claros
- SLA medibles
- Menos incendios
- Base sólida para ISO 20000
- TI hablando el idioma del negocio

ROADMAP DE IMPLEMENTACIÓN

Mes 1 – Diagnóstico y alineación

Objetivo: saber dónde estamos y no autoengañarnos.

Assessment de madurez ITIL 4 (por prácticas)

Gap Analysis ISO 20000

Mapa de servicios TI

Identificación de riesgos operacionales

Definición de KPIs base (línea cero)

Entregables

Informe ejecutivo (10–15 páginas)

Roadmap aprobado por la dirección

Backlog de mejoras priorizado

Mes 2 – Fundamentos operacionales

Objetivo: apagar incendios recurrentes.

Prácticas:

Incident Management

Service Request Management

Service Desk

Acciones:

Flujos BPMN simples

Matriz RACI

Catálogo básico de servicios

SLA iniciales realistas

ROADMAP DE IMPLEMENTACIÓN



Mes 3 – Control y estabilidad

Objetivo: dejar de improvisar.

Prácticas:

Change Enablement

Problem Management

Knowledge Management

Acciones:

Comité de cambios (CAB light)

Gestión de causas raíz

Base de conocimiento operativa

♦ **Mes 4 – Gobierno y proveedores**

Objetivo: que TI deje de ser reactivo.

Prácticas:

Service Level Management

Supplier Management

Service Financial Management (básico)

Acciones:

SLAs firmados

OLAs internos

KPIs ejecutivos

Control real de proveedores

ROADMAP DE IMPLEMENTACIÓN

Mes 5 – ISO 20000

Objetivo: orden documental + evidencia real.

Políticas TI

Procedimientos mínimos exigidos

Evidencias operativas

Auditoría interna

Plan de acciones correctivas

Mes 6 – Mejora continua y cierre

Objetivo: que no dependa del consultor.

CSI Register

Cuadro de mando TI

Transferencia de conocimiento

Roadmap año siguiente





Preparación auditoría externa (si aplica)

Diagnóstico ITIL 4 + ISO 20000 (Plantilla Profesional)

- A. Evaluación de Madurez ITIL 4
- Escala 0–5 por práctica:

Práctica	Nivel	Riesgo	Prioridad
Incident Management	2	Alto	Crítica
Change Enablement	1	Muy Alto	Crítica
Service Level Mgmt	0	Alto	Alta
Supplier Mgmt	3	Medio	Media

- **B. Gap ISO 20000 (ejemplo)**

-  No existe política de gestión de servicios
-  SLAs no formalizados
-  Evidencias parciales
-  Gestión básica de incidentes

- **C. Riesgos Clave**

- Dependencia de personas clave
- Cambios sin control
- Proveedores sin SLA
- Falta de métricas confiables
-

- **◆ D. Quick Wins**

- Clasificación estándar de incidentes
- SLA de incidentes críticos
- Comité semanal de cambios
- Dashboard simple de KPIs