

JORNADA ISO 20000

SÓLO EXPERIENCIAS



SEVILLA

**14
MAR**

**Certificar el servicio
adecuado**

Ana Belén Sánchez Godino



ndalucía



Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO

Información sobre la organización

ORIGEN

- ▶ Sevilla, 1984
- ▶ Escuela de Ingenieros Industriales

ENFOQUE

- ▶ Desarrollo de Sistemas Abiertos
- ▶ Compromiso con la Innovación
- ▶ Apuesta por la I+d+i
- ▶ Colaboración Empresarial/Universidad

ACTIVIDAD

- ▶ Ingeniería
- ▶ Consultoría
- ▶ Sistemas de Información
- ▶ Soporte Tecnológico



Lineas de negocio

Gestión de la Energía



Renovables



Hardware



Aeronáutica



Portales y ECM



Servicios Sociales



Educación



Medios de Comunicación



¿Por qué certificamos un servicio?

Reconocimiento internacional de ISO 20.000 como estándar

- Necesidad de mercado.
- Búsqueda del prestigio del servicio dentro de la organización, comunidad o mercado.
- Imagen de seriedad y buen hacer.

Son motivos para Negocio pero ¿son razones para TI?

ISO 20.000 se convierte en un elemento de propaganda para el negocio

- Peligro de centrar las acciones en obtener evidencias del buen hacer en lugar de encontrar puntos de mejora.
- Carencias en la toma de decisiones.
- Poca convicción por parte del equipo técnico

Caso real: Empresa de servicios TI

Motivo único: Obtener la certificación para optar a un contrato.
Nivel de madurez de la organización, bajo.

- Certificación conseguida pero a un alto coste en gestión del cambio.
- Poco tiempo después se abandonaron paulatinamente los procesos.
- No renovación de la certificación.

La organización TI no consideró real la necesidad ni la mejora que le proporcionaba el nuevo marco de gestión.

Motivos adecuados

- Ser un garante base del negocio. Ofrecer estabilidad para que el resto de la organización construya sobre ella
- Adaptación a las necesidades de la organización
- Maximizar el aprovechamiento de los recursos. Demostrar rentabilidad
- Mejorar y retroalimentar a la organización con propuestas innovadoras

Poner en valor
el servicio

Caso Real: Consejería de Educación - CGA

Curso 2006/2007

Centros: 600

Personas: 22

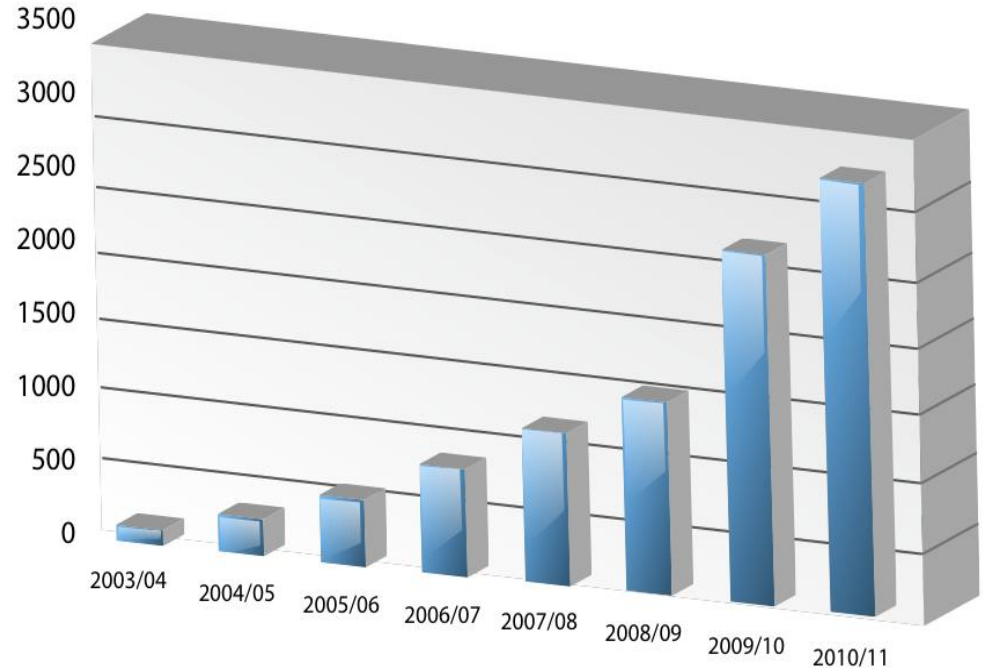
Curso 2007/2008

Centros: 1200

Personas: 43...

A partir Curso 2011

Aprox. 4.000 centros.



La necesidad real

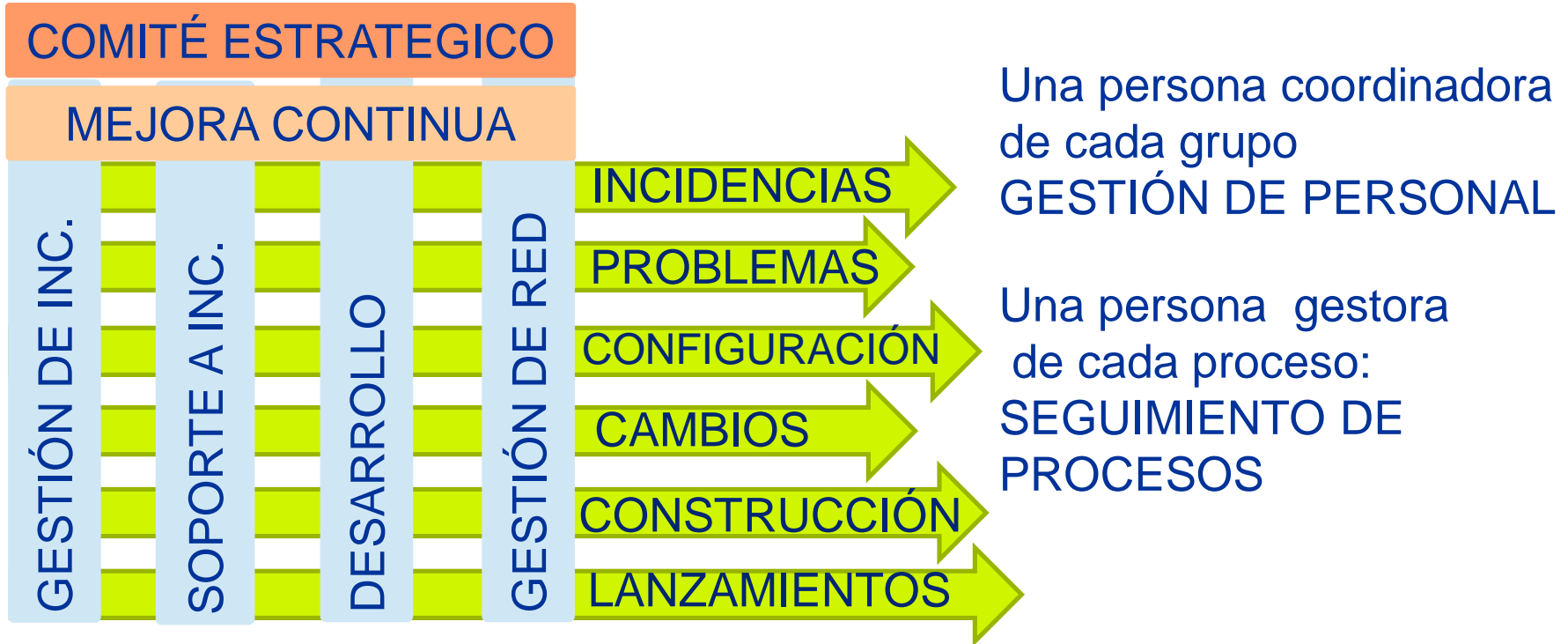
- Incremento del parque a soportar en 600 centros
- Incremento del equipo técnico en un 100%
- Sólo el 50% del equipo conocían el servicio a ofrecer
- Imposibilidad de sostener el crecimiento en RRHH a futuro

El primer intento: Organización en grupos de trabajo



- Cuello de botella: Gestión Global
- Dificultades en el seguimiento de incidencias y desarrollos
- Pérdida de información entre grupos

Segundo intento: Descubriendo ITIL



Segundo intento: Descubriendo ITIL

El proceso de **mejora continua** fue guiando al Servicio a la implementación del resto de elementos ITIL

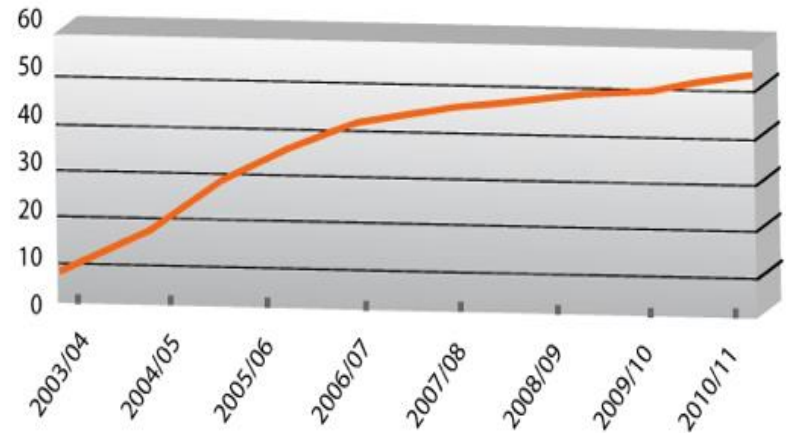
La **Gestión del Cambio** solucionó los problemas de trazabilidad de la información.

Se implantó un espíritu de evolución y adaptación Continua en el servicio.

Evolución posterior

Poco después se suprimieron los grupos en favor de los procesos y se introdujeron algunos procesos de ITIL V3, **pero ya todo era fácil...**

- Actualmente el CGA cuenta con más de 20 procesos implementados
- Grupo humano de 50 personas
- Parque: 485.000 PC,
350.000 ultraportátiles
4.600 servidores



Altos niveles de servicio

Claves del éxito

- La selección de los responsables de los procesos se hizo de manera consensuada. Se seleccionaba una persona adicional de soporte y sustitución. **AYUDAR A LOS INVOLUCRADOS**
- Si una persona rechaza una responsabilidad, esta obligada a elegir otra acorde a sus capacidades y con un ANS establecido. Obligar a **ACEPTAR RESPONSABILIDADES**
- Las reuniones de mejora continua eran ineludibles y muy sinceras. Ayudar a ser **REALISTAS**
- Hacer ver claramente el trabajo que cada uno realiza. **CONCIENCIAR**
- Objetivo común: la excelencia del servicio. **SER PROFESIONALES**

Factores clave para el éxito

- **Objetivos reales a nivel de servicio.** Medibles y alcanzables.
- Involucrar al personal en la organización y transmitir el compromiso con la mejora. Hacer ver la necesidad de cambiar
- Invertir los recursos necesarios en la gestión del cambio para conseguir la aceptación del proyecto

Hasta ahora solo ITIL... ¿ISO 20.000?

La certificación del servicio CGA nunca se ha realizado. Sin embargo sería inmediata y duradera al contar con todas las evidencias y procesos ya implementados.

La certificación serviría para refrendar el buen hacer del servicio, mayor prestigio y reconocimiento.

Ahora sí, **en este grado de madurez**, los motivos del Negocio sí importan al servicio.

JORNADA ISO 20000

SÓLO EXPERIENCIAS



SEVILLA

**14
MAR**

Ana Belén Sánchez Godino

Email: asanchez@isotrol.com



ndalucía



Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A.
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO