

Mesa Redonda Metodologías en SM

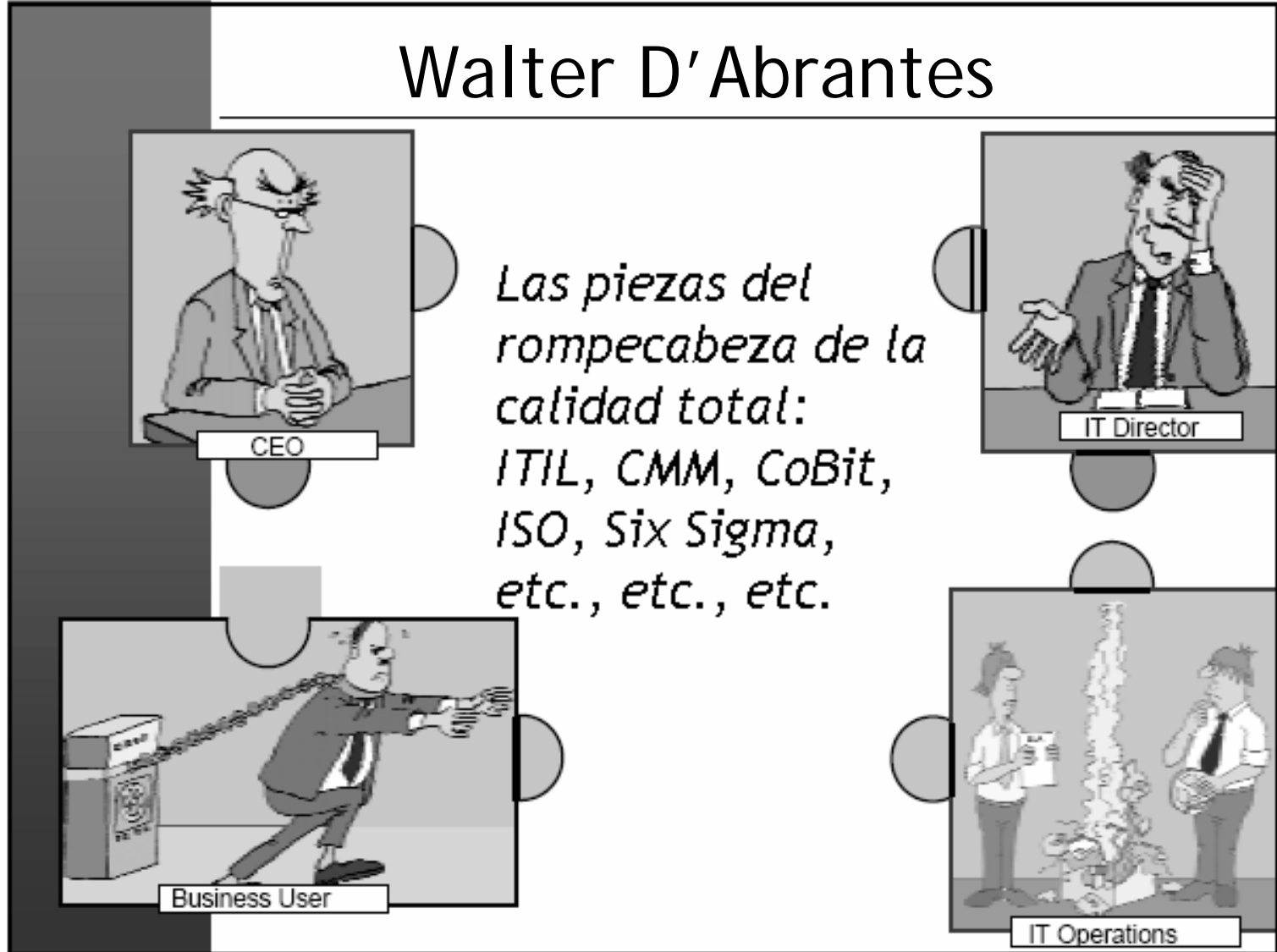
1

5

Walter D'Abrantes

Las piezas del rompecabeza de la calidad total

Walter D'Abrantes



Las piezas del rompecabeza de la calidad total

Temas

- Qué es calidad, desde la perspectiva de IT?
- Porqué es ahora importante la mejora de la calidad?
- Cuáles son los marcos de referencia que están para ayudarnos y cuándo pueden usarse?
- Quiénes los han usado satisfactoriamente?
- Encajan juntos?
- Qué nos lleva a seleccionarlos y usarlos?

Qué es calidad?



Calidad es...

- Basada en la percepción del cliente del diseño de un producto y cuán bien el diseño del mismo coincide con las especificaciones originales

Calidad es...

- Entregar la funcionalidad de IS/IT contra las especificaciones

Qué es calidad? (cont.)



Calidad es...

- La capacidad que un producto y/o servicio satisfagan las necesidades declaradas o implicadas por parte del mismo

Calidad es...

- Alcanzar las expectativas de los niveles de servicios y/o acuerdos establecidos

Qué es calidad? (cont.)



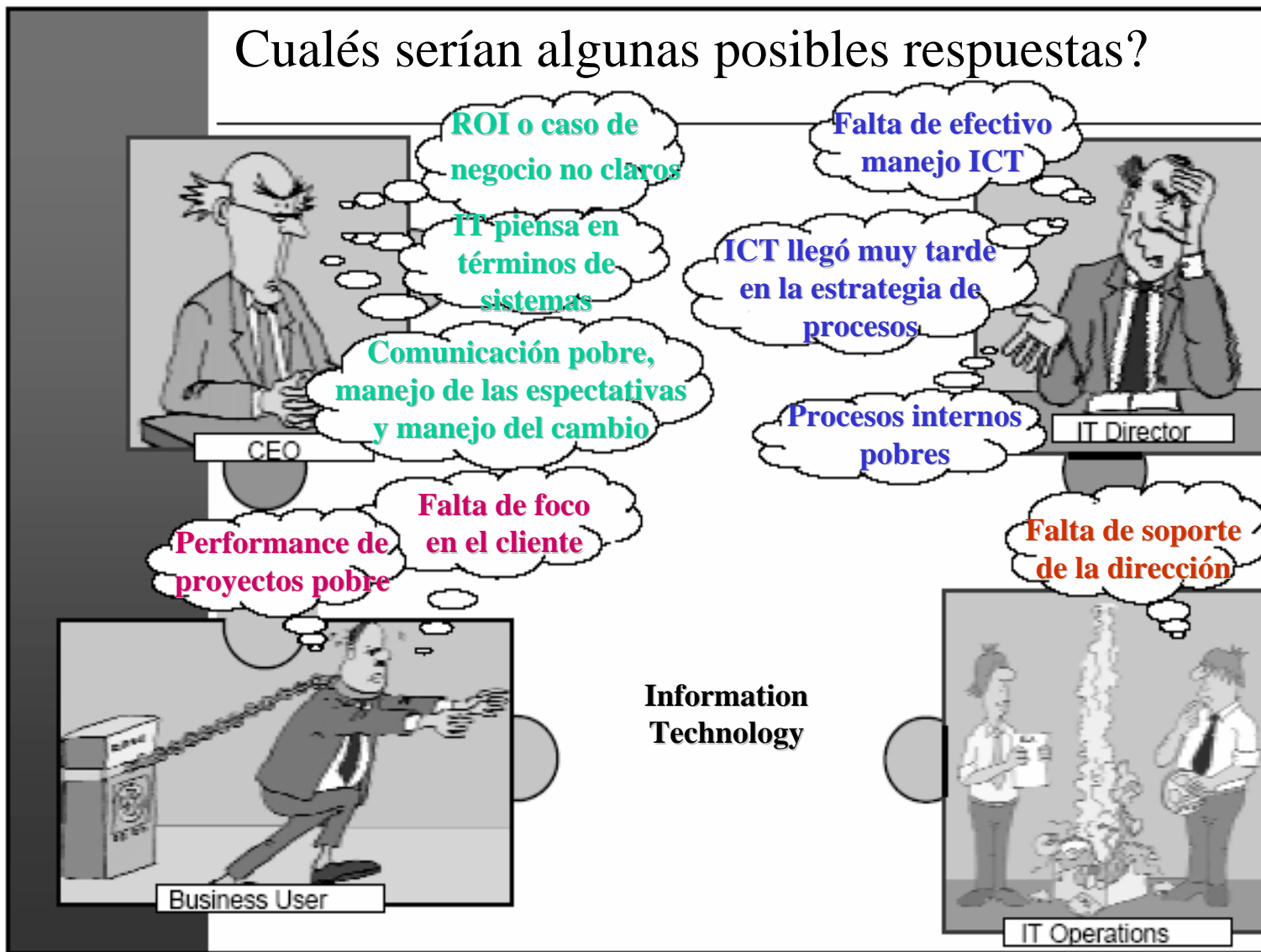
Calidad es...

- Alcanzada conforme a los requerimientos establecidos dentro de una organización

Calidad es...

- Conforme al caso del negocio, con contención del presupuesto y del tiempo y de acuerdo a las políticas y normas establecidas

Porqué es ahora importante la calidad?



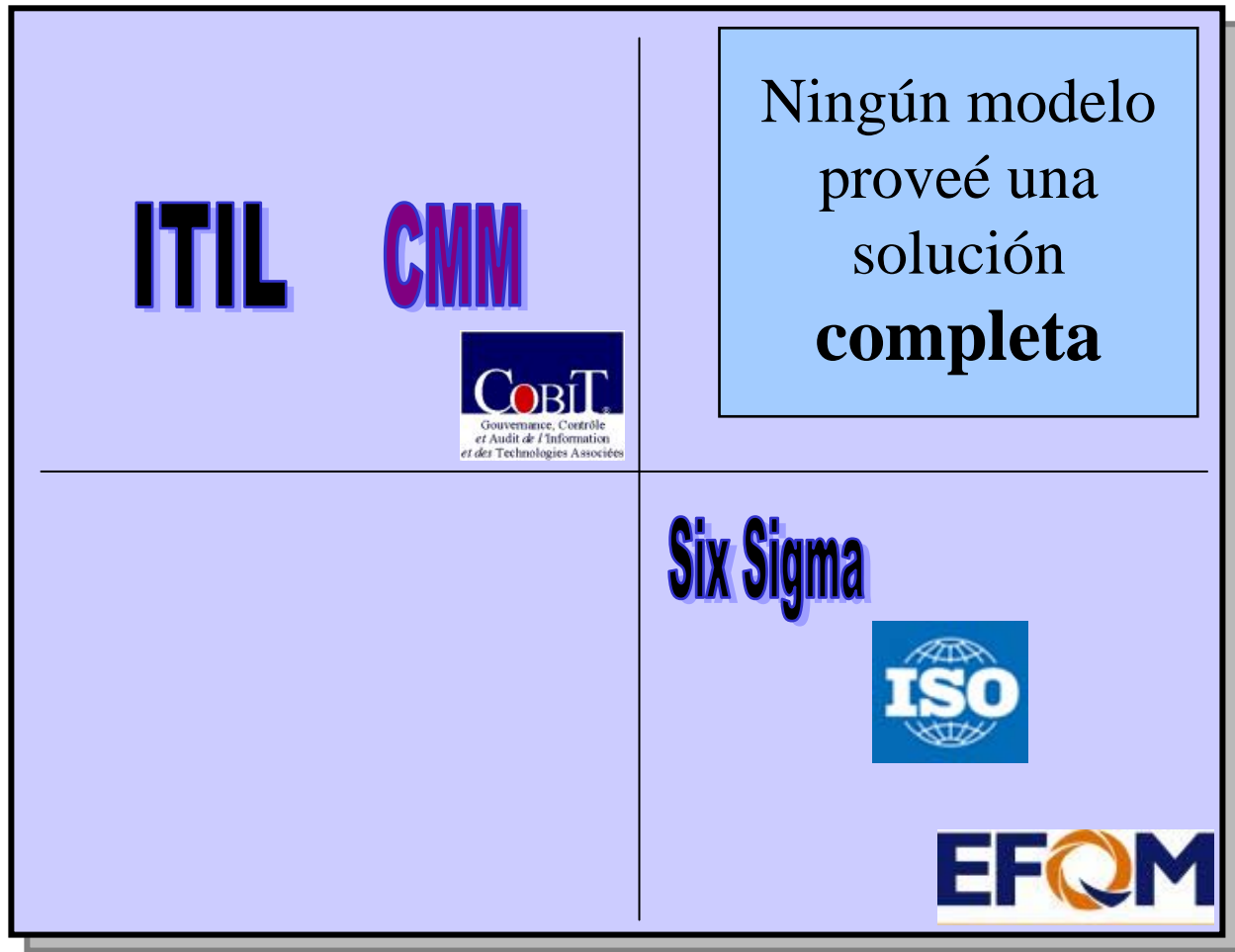
Cuáles son los marcos de referencia que están para ayudarnos?

Relevancia a IS/IT

Específico

General

Holístico



Bajo

Moderado

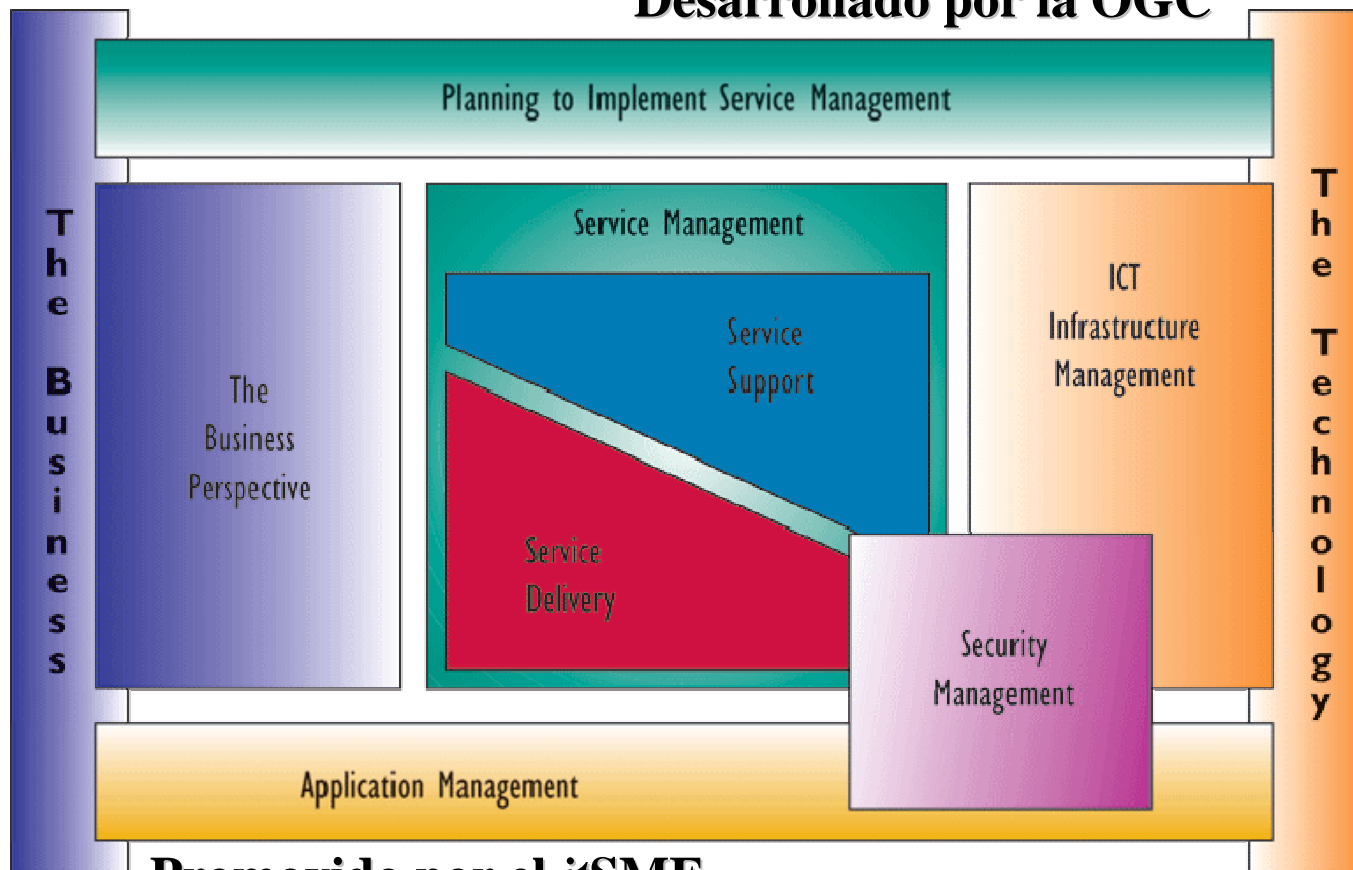
Alto

Niveles de abstracción

Modelo ITIL Service Management

Propósito: ...la provisión de servicios de alta calidad con un foco particular en la relación con el cliente

Desarrollado por la OGC



Promovido por el *itSMF*

Modelo ITIL Service Management (cont.)

2

4

Propósito: ...la provisión de alta calidad de servicio con un foco particular en la relación con el cliente

- Conjunto de guías en la provisión de la calidad de los servicios de IT
- La operación y la entrega de los servicios de IT (perspectiva de la infraestructura)
- Integrado, basado en procesos, las mejores prácticas
- La estructura permite una adopción incremental

Modelo de madurez ITSM

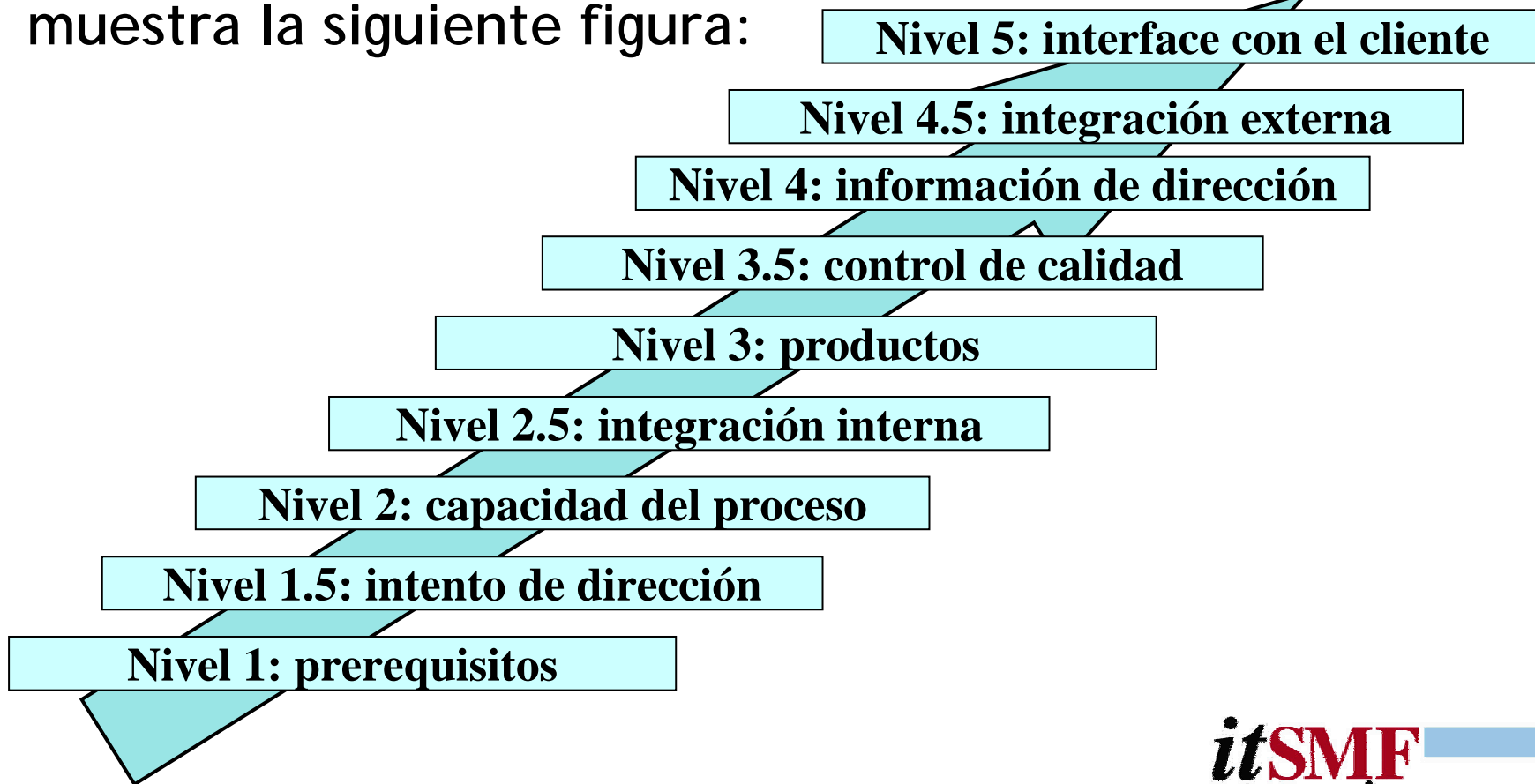
En 1997, la CCTA introdujo un modelo de madurez de proceso de nivel-5, basado en modelos similares que habían sido desarrollados por unidades de producción de software, por ejemplo, CMM y SPICE (Software Process Improvement and Capability dEtermination - ISO).

Los cinco niveles eran:

1. Compromiso organizacional
2. Capacidad de performance
3. Actividad actual
4. Análisis y medición
5. Verificación del proceso actual

Modelo ITIL Service Management (cont.)

Esto fue luego revisado por la OGC y se agregaron niveles intermedios para crear nueve niveles con un incremento en el rango de la madurez, desde prerequisites hasta interface con el cliente, como muestra la siguiente figura:



Modelo ITIL Service Management (cont.)

En conjunto con este modelo, la OGC desarrolló dos cuestionarios de auto-evaluación que pueden ayudar para determinar el actual nivel de implementación de ITSM. Estos cuestionarios se pueden obtener gratuitamente desde la página web del *itSMF* UK (<http://www.itsmf.com/bestpractice/selfassessment.asp>).

Un programa de mejora de servicio puede llevar al proveedor de servicio más allá de un nivel 4 de madurez, hacia el máximo nivel de 5, donde ocurre la revisión externa y la validación de los procesos. Este es el punto en el cual se lleva a cabo la optimización y el proveedor se compromete a la mejora continua en la entrega de la calidad del servicio del día-a-día, en vez de tan sólo mantenerla.

Modelo ITIL Service Management (cont.)

2

8

Ejemplo: Gestión de cambios

Nivel 3: productos

Level 3: Products

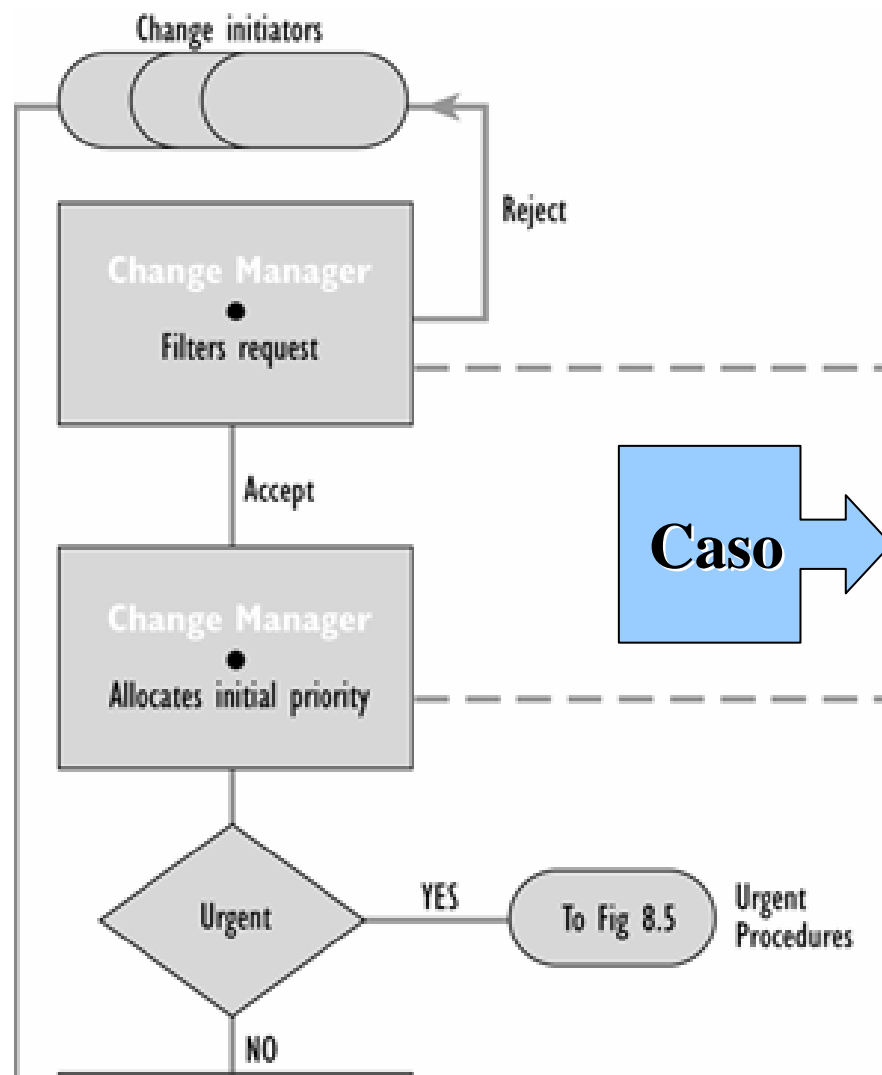
- | | | | |
|-----|--|---------------------------|--------------------------|
| 20. | Are formal change records maintained? | <input type="radio"/> Yes | <input type="radio"/> No |
| 21. | Is a change schedule of approved changes routinely issued? | <input type="radio"/> Yes | <input type="radio"/> No |
| 22. | Are standard reports on changes produced on a regular basis? | <input type="radio"/> Yes | <input type="radio"/> No |
| 23. | Are there established standards for documenting changes? | <input type="radio"/> Yes | <input type="radio"/> No |

Por el proceso tenemos:

- Objetivo, alcance
- Conceptos, actividades
- Guía de implementación

- ✓ Procesos mejorados
- ✓ Foco en el cliente
- ✓ En términos del servicio, no del sistema
- ✓ Manejo de las expectativas
- ✓ Manejo de mejoras

Modelo ITIL Service Management (cont.)



Compañía de distribución

Razones claves: prácticas probadas y sitios de referencia, posibilidad de evaluar la capacidad y las mejoras necesarias

Sucesos: Se aprende de otros

Riesgos: Demasiados procedimientos

Resultados: mejoras en los cambios realizados a tiempo

Resultados: 30% menos de staff con el mismo resultado

Qué es lo que me dan?

3

0

- Modelo de madurez y crecimiento
- Acercamiento estructurado
- Entrenamiento
- Un manera de evaluarse uno mismo
- Guía sobre los próximos pasos en temas de mejora
- Auditoría externa
- Reconocimiento a través de la certificación
- Foros para compartir las mejores prácticas (*itSMF*, ISACA, otros eventos)

Qué nos lleva a seleccionarlos y usarlos?

- Qué problemas necesito resolver? (negocio, IS, etc.)
- Qué resultados son requeridos? (satisfacción del cliente, eficiencia en los procesos, etc.)
- Cuál es la intención de la alta dirección? (certificación, auditoría, etc.)
- Qué marco de referencia de calidad ya existe dentro del negocio? (ISO, etc.)
- Cuál es la capacidad de la organización para una transformación? Y para adoptar prácticas estructuradas?

Riesgos

3

2

- Falta de ownership al más alto nivel, se crea un “club de calidad”, pero no hay resultados
- Incorrecta estimación de la complejidad, el esfuerzo y el cambio cultural requerido
- No hay una visión amplia de compañía, esto es que cada departamento es una gran barrera para avanzar
- No hay claridad en los objetivos y faltan datos concretos para alcanzar - el objetivo es simplemente un sistema de gestión de calidad -
- No hay liderazgo - demasiado management -
- Modelo equivocado para el problema actual

Factores de éxito

3

3

- Un “champion”
- Liderazgo serio desde lo más alto
- Compromiso (dinero y recursos) para comenzar y para lo que sigue
- Reconocimiento organizacional de la importancia de la capacidad de un modelo de madurez o marco de referencia de mejora
- Mucho... de campañas de concientización y conocimiento y una buena promoción (comunicación es clave!)

Factores de éxito (cont.)

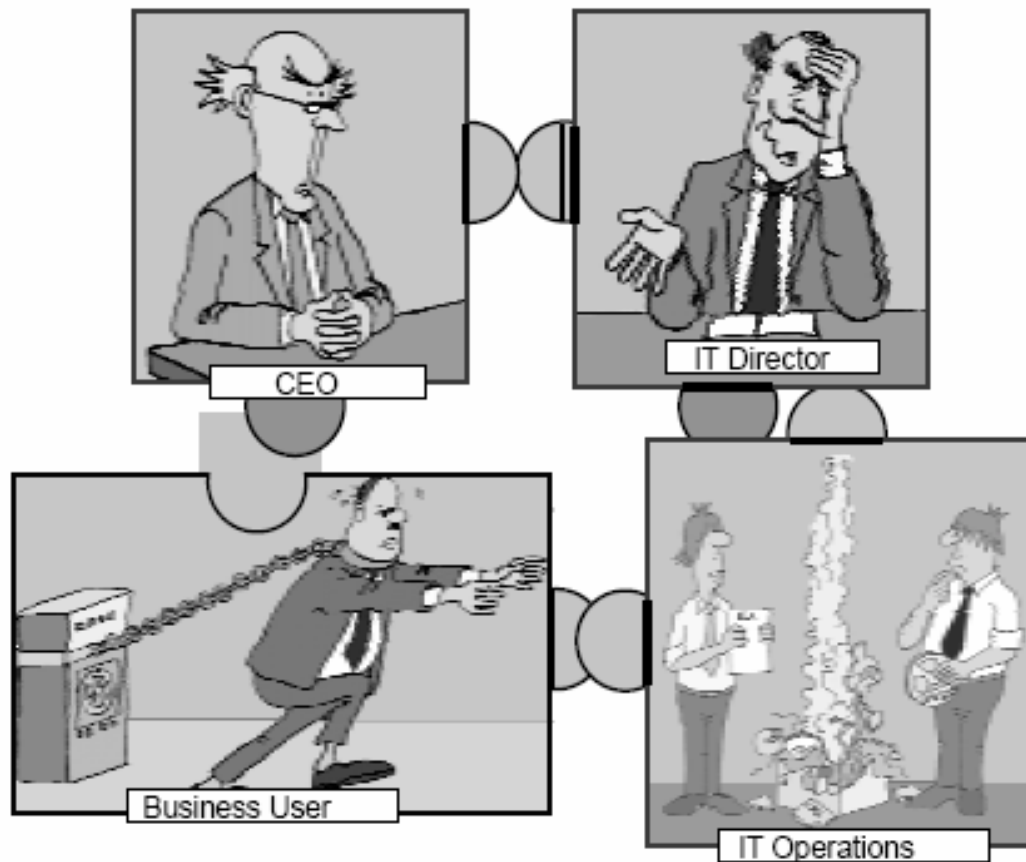
3

4

- Unir las iniciativas a la estrategia y objetivos del negocio
- Premiar a la gente que ha implementado con éxito
- Capacitar a todos los niveles de la organización
- Un programa de calidad es efectivo, sólo cuando está activo!

Cómo se relacionan entre ellos?

La respuesta al final del evento...



Dudas, preguntas...

Muchas gracias!



Walter D'Abrantes

Auditor y Consultor Independiente

Escriba su pregunta!