




Confederación Española
de Empresas de Tecnologías
de la Información,
Comunicaciones y Electrónica

 <p>20000 PYME Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información</p>		BOLSA DE PROYECTOS FICHA DE PROPUESTA DE PROYECTO	
Nombre del proyecto (acrónimo)		20000-PYME	
Título del proyecto (nombre completo)		Implantación de un Sistema de Servicios de Tecnologías de la Información – UNE 20000-PYME	
Persona de contacto		Oihana Arrieta Aizpurua ó Gloria Díaz Álvarez	
Dirección e-mail		arrieta@gaia.es info@conetic.info	
Teléfono.	+34 943 31 66 66 + 34 91 721 23 50	Fax	+34 943 31 10 66 +34 91 721 07 61
Objetivos principales			
<p>Conseguir la mejora de la competitividad de las PYME a través de la implantación de un Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, certificado a través de la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007 y en base a la Guía "ISO 20000 para PYMES. Cómo implantar un Sistema de Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información"</p> <p>GUÍA "ISO 20000 para PYMES</p> <p>Esta guía servirá de referencia, apoyo y consulta para aquellas PYME de cualquier ámbito de actividad económica, que estén interesadas en la planificación, implantación y certificación de un "Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.</p> <p>Se han establecido los contenidos específicos mínimos a cumplimentar por parte de la organización para la certificación del sistema que se establezca. Se exponen a su vez, de forma práctica y sencilla, los aspectos esenciales para cada punto requerido por la norma, con ejemplos, buenas prácticas y recomendaciones.</p>			
Acciones			
<p>El Proyecto abarcará las siguientes fases:</p> <p>JORNADAS DE DIFUSIÓN</p> <p>Las jornadas de difusión tienen por objeto difundir entre las organizaciones que vayan a participar en el proyecto, información específica acerca del proyecto que les permita conocer en detalle la correcta implementación de un Sistema de Gestión de Servicios de TI en base a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007.</p> <p>FORMACIÓN EN GRUPO</p> <p>Se celebrarán 2 jornadas de formación sobre:</p> <p>"Introducción al ITSMS bajo UNE 20000pyme" tiene por objeto mostrar a la organización las bondades de la gestión de los Servicios de TI y en detallar en que consiste su implantación.</p> <p>"Implantación de un ITSMS según ISO/IEC 20000" describe cada una de las fases que componen la implantación de un modelo de gestión certificable bajo UNE-ISO/IEC 20000-1:2007. Incidiendo de manera especial sobre aquellos aspectos críticos para la implantación del sistema. Se</p>			



trata de una formación teórico – práctica en la que los participantes podrán trasladar las dudas de su entorno específico a un foro común.

DIAGNÓSTICO INICIAL Y PLAN DE PROYECTO

El objeto de esta fase es conocer el estado de la organización en relación a los distintos aspectos que se van a establecer para garantizar una adecuada gestión de los Servicios de TI. El grado de madurez de la organización en los sistemas de gestión, identificar que controles de gestión identificados en la norma se implementan y finalmente, con toda esta información establecer un plan de proyecto que permita, si la organización lo considera, conociendo su realidad en relación a su GAP con el objetivo, diseñar un plan de proyecto realista.

En esta fase también se definirá, ya que la norma así lo requiere, definir un alcance específico para el sistema de gestión. Será la propia organización, en base a distintos intereses la que marque este alcance.

IMPLANTACIÓN DEL SGSTI

La fase de Implantación se organizará mediante reuniones presenciales en donde el equipo de Consultoría Externa establecerá el alcance de las diferentes tareas a realizar. La agenda la establecerá el Consultor Externo. La salida de esta actividad será un programa de acción para la implementación del ITSMS.

Esta fase será ejecutada por las empresas, y en este caso el Consultor Externo tomará un papel de facilitador y revisor. Cada 15 días se establecerá una jornada presencial en donde el Consultor revisará el trabajo realizado, pudiendo asesorar sobre problemas que pudiera existir. Se nombrará un Equipo de Proyecto interno, liderado por un Jefe de Proyecto. El Jefe de Proyecto será el único interfaz válido para todas las cuestiones.

Tras la implementación de todos los elementos necesarios para poder ejecutar el Sistema de Gestión se llevará a cabo un periodo de rodaje. Durante el mismo se ejecutarán los procesos y se comenzarán a obtener evidencias de actividad. Se realizarán varias reuniones del Comité de Gestión de Servicios de TI y se llevarán a cabo varias Auditorías Internas. Las Auditorías serán llevadas a cabo por el equipo de Consultoría Externa, acompañados por el personal de la organización que ocupará este rol más adelante.

CERTIFICACIÓN

Tras la ejecución de las tareas detectadas en la fase de implantación, se establece el periodo de preparación a la certificación en el que se orientará a la PYME sobre las carencias detectadas, puntos fuertes y débiles que le permitirán acceder a las jornadas de certificación con total garantía.

En las jornadas de certificación los Consultores, a requerimiento del cliente, podrán asistirle para solventar cualquier problema que pueda surgir en la fase de certificación.

La fase de Certificación constará de varias jornadas, en base a parámetros de personas implicadas, procesos, etc. en la que se realizará una revisión documental y distintas visitas a los entornos identificados en el entorno. Tras la auditoría por parte del organismo acreditado, este propondrá la certificación de la organización.

Resultados esperados

- 30 PYMEs receptoras de las jornadas de difusión sobre las bondades del modelo y las posibilidades de mejora competitiva.



- 10 PYMEs receptoras de las jornadas de formación.
- 10 PYMEs certificadas en base a la norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007.

Plazo de desarrollo (en meses o años)	15 meses (Octubre 2011 – Diciembre 2012)
Presupuesto y subvención	Empresas con 1-25 empleados en desarrollo: <ul style="list-style-type: none">▪ Presupuesto por empresa: 21.500 euros + gastos de viaje▪ Subvención: 13.000 euros▪ Coste por empresa: 8.500 euros + gastos de viaje Empresas con 26-65 empleados en desarrollo: <ul style="list-style-type: none">▪ Presupuesto por empresa: 22.500 euros + gastos de viaje▪ Subvención: 13.000 euros▪ Coste por empresa: 9.500 euros + gastos de viaje