

Calidad de los servicios

Pierre Sergei Zuppa Azúa

SERVICIO

CALIDAD

PREMIO

ITIL

BALDRIGE

PRINCIPIOS

COMUNICACIÓN

COMPONENTES

EVOLUCIÓN

BENEFICIOS

CLIENTE

RESPUESTA

ELEMENTOS

TANGIBLES

IMPLEMENTACIÓN

SIX

PROCESOS

CAMBIOS

FIABILIDAD

CAPACIDAD

RAZONES

DEMINING

CREDIBILIDAD

ORGANIZACIÓN

MEJORES

MEJORAR

SEGURIDAD

ADOPCIÓN

SIGMA

PROFESIONALIDAD

CICLO

CORTESÍA

COBIT

NORMAS

MAGERIT

GESTIÓN

RUP

ISO

MALCOLM

PRACTICAS INTERNOS

CMMI

Calidad

La calidad es la característica de un producto, servicio o proceso que consiste en proporcionar su propio valor y cumplir con determinados requisitos.



Normas

Documentos técnico-legales con especificaciones técnicas de aplicación voluntaria.

Elaborados por consenso de las partes interesadas: fabricantes, administraciones, usuarios y consumidores, centros de investigación y laboratorios, entre otros.



International
Organization for
Standardization

Servicio

Definición

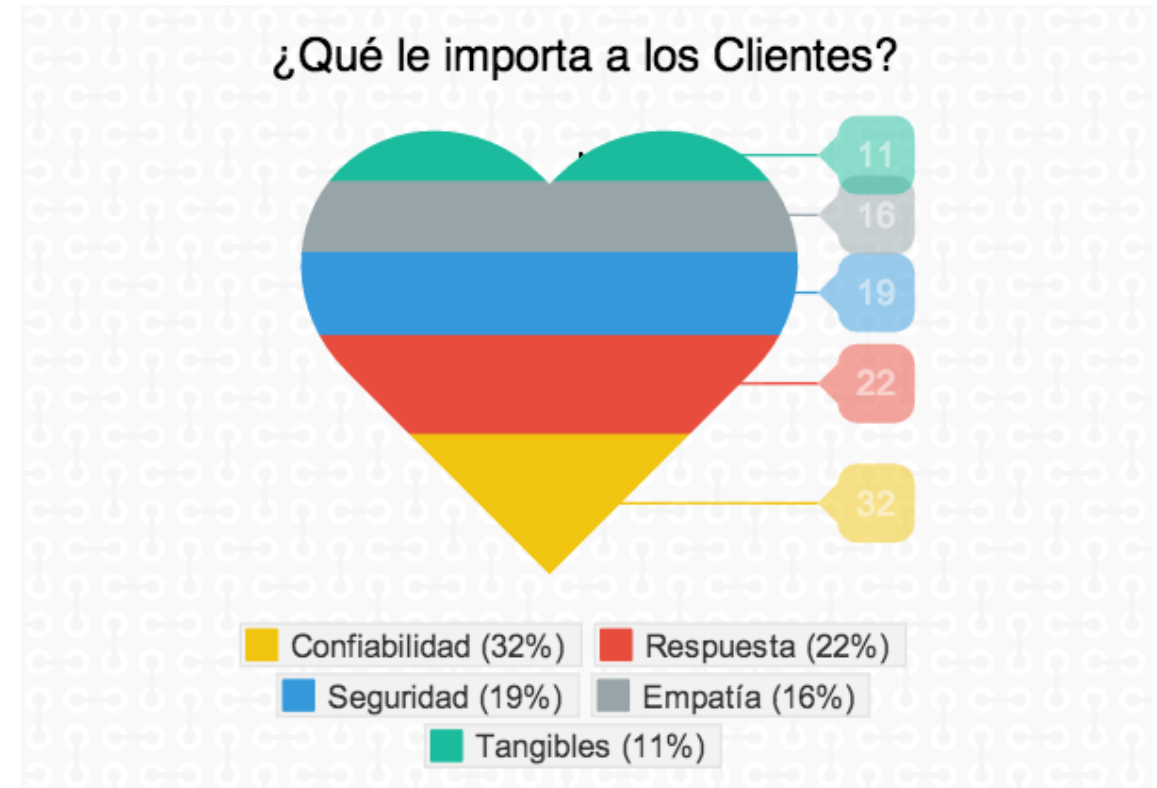
Medios de entregar valor a los clientes facilitando los resultados que desean alcanzar sin la propiedad de costos y de riesgos específicos.

Gestión

Es un conjunto de habilidades organizacionales especializadas en proveer valor para los clientes en forma de servicios. Su núcleo es transformar los recursos en servicios de valor.

Componentes de la calidad en el servicio

1. La fiabilidad del servicio.
2. El estado de los elementos tangibles.
3. Capacidad de respuesta.
4. Profesionalidad.
5. Cortesía.
6. Credibilidad.
7. Seguridad.
8. Comunicación.
9. Comprensión del cliente.
10. Principios de la gestión de servicio.



La fiabilidad del servicio

Es la prestación del servicio prometido de forma correcta, permanentemente.



Ejemplos:

El servicio técnico repara el televisor correctamente en el primer intento; el banco no comete errores en los extractos de la cuenta corriente; el hotel no ha extraviado la reserva de habitación, y el call-center que resuelve la duda sobre cómo configurar un módem.

El estado de los elementos tangibles

Es la apariencia de las instalaciones y equipos que dan soporte a la prestación del servicio.



Ejemplos:

Las herramientas utilizadas por el técnico en la reparación son modernas; la sucursal del banco es agradable y cómoda; la habitación del hotel es confortable, y las salas del cine están limpias.

Capacidad de respuesta

Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido.



Ejemplos:

El servicio técnico viene a reparar el televisor el mismo día de la avería; el banco resuelve rápidamente la concesión de un préstamo; el hotel me proporciona inmediatamente una nueva habitación, si no me gusta la actual.

Profesionalismo

Es el conocimiento de la prestación del servicio y la posesión de las habilidades requeridas por las personas encargadas de prestar el servicio.



Ejemplos:

El técnico conoce perfectamente las características del televisor y encuentra la avería rápidamente; el cajero del banco tiene las habilidades necesarias para no equivocarse en las transacciones, y el recepcionista del hotel puede atender a clientes extranjeros porque domina tres idiomas.

Cortesía

Es la atención y amabilidad del personal que presta el servicio.



Ejemplos:

El técnico recoge sus herramientas y deja todo tal y como estaba cuando llegó; los empleados del banco atienden siempre de forma amable; el recepcionista del hotel se preocupa de conseguir entradas para un espectáculo.

Credibilidad

Es la creencia y veracidad de cumplimiento de lo prometido.



Ejemplos:

La reparación efectuada por el técnico está garantizada durante seis meses; el banco tiene buena reputación porque nunca ha estado involucrado en casos de estafa; tengo confianza en este hotel porque nunca han intentado cobrarme más de lo convenido.

Seguridad

Es la inexistencia de dudas, peligros o riesgos.



Ejemplos:

Tengo la seguridad de que la reparación del televisor se realizó correctamente; mi dinero está seguro en el banco porque no tiene riesgo de quiebra; en el hotel no hay peligro de robo en las habitaciones.

Comunicación

Es la capacidad de escuchar a los clientes y de informarles con un lenguaje sencillo.



Ejemplos:

El técnico de reparaciones avisa si no puede llegar a la hora convenida; el contrato de apertura de una cuenta corriente en el banco está escrito en un lenguaje fácil de entender; el hotel nos comunica periódicamente sus ofertas.

Comprensión del cliente

Es el esfuerzo hecho para conocer a los clientes y sus necesidades.

Ejemplos:

La empresa de reparaciones se adapta a mi horario; el banco me reconoce como cliente habitual; el recepcionista del hotel atiende nuestras peticiones.



Principios de la gestión de servicio

Deben tener designado un responsable (Service Owner).

Deben ser gestionados considerando todos sus componentes (“End to End”). Sus componentes:

Deben tener acuerdos de niveles de operación (OLA) acordados con todos los responsables de componentes de servicio y estar debidamente documentados y comunicados.

Deben gestionarse a través de los procesos definidos basados en TI.



Mejores prácticas

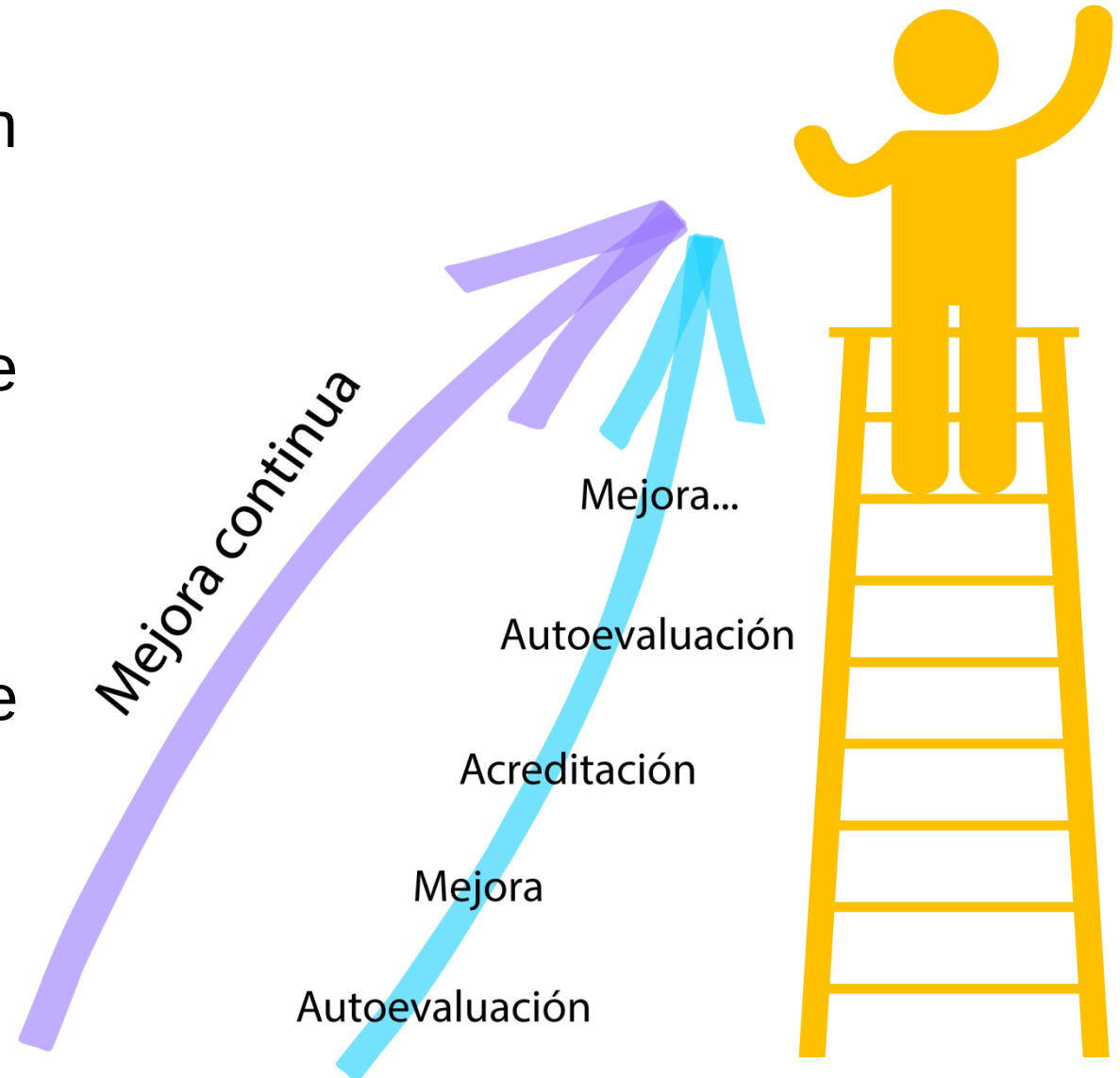
Acciones que han tenido un buen o excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en ambientes similares, rindan resultados similares.

Ejemplos:

- ITIL
- Six Sigma
- Cobit
- CMMI
- ISO 17799
- RUP
- MAGERIT

Razones para mejorar los procesos internos de TI

- Mejorar el alineamiento de TI con el negocio.
- Generar confianza y credibilidad.
- Garantizar el cumplimiento de normativas.
- Mejorar la eficiencia de TI.
- Implementar mejores prácticas.
- Mejorar la capacidad de ejecución.
- Reducir costos.



Razones de la adopción



- Alinear mejor la organización de TI con las estrategias.
- Adoptar procesos estándar y consistentes en el ámbito global.
- Independientemente de quien presta el servicio (sourcing).
- Conocer mejor el desempeño.
- Soportar mejor otras iniciativas globales.
- Balancear los requerimientos del cliente con las capacidades de TI para mejorar la entrega de sus servicios.
- Mejora continua de los procesos en pos de la mejora en la entrega de servicios.

Beneficios

Implementación de procesos consistentes, estándares y globales.

Clara comprensión de:

- Los servicios que TI proporciona a los clientes.
- El nivel de servicios que requieren los clientes.
- El performance con el que las TI proporciona estos servicios.
- Alineamiento de los servicios de TI a las necesidades de los clientes.
- Optimización de costos de acuerdo al nivel de servicio requerido.



Cambios en la organización

- Nuevas expectativas
- Nuevos procesos
- Nueva herramienta
- Nuevas definiciones
- Nuevos roles



Implementación

Actividades por proceso:

- Desarrollo del modelo de proceso
- Métricas
- Reportes
- Comunicaciones
- Planificación
- Software de gestión de procesos
- Capacitación
- Coordinación de actividades de las personas con roles en procesos
- Puesta en marcha



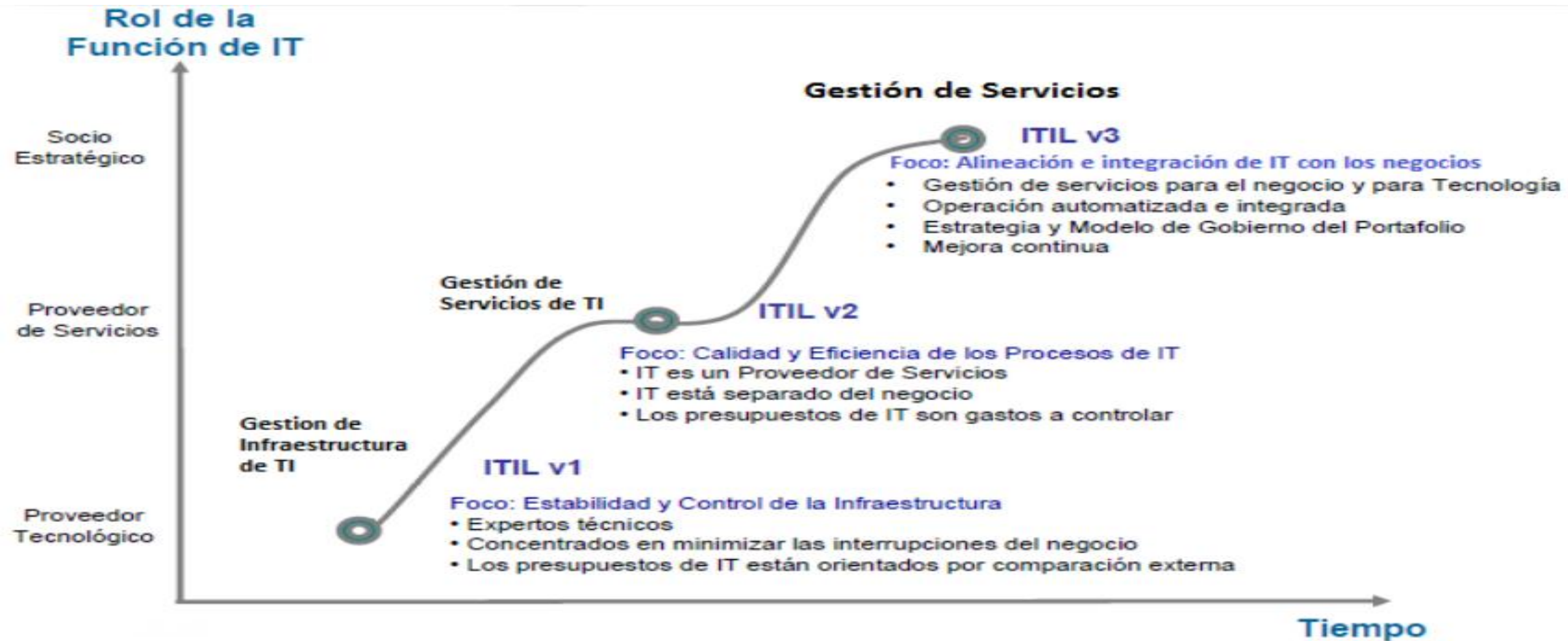
ITIL y el ciclo de Deming

También se le denomina el ciclo PHVA, que quiere decir, según las iniciales: planear, hacer, verificar y actuar.

Es utilizado para lograr la mejora continua de la calidad dentro de una empresa u organización.



Evolución de ITIL



Premio Deming

¿Qué es?

Consiste en una medalla de plata que lleva grabado el perfil del Dr. E. Deming. Es reconocido internacionalmente como un premio a la calidad empresarial y es de origen japonés.



Categorías

- Políticas y objetivos de la empresa.
- Organización y funcionamiento.
- Educación en el empleo.
- Armado y clasificación de la información.
- Análisis, normalización, control, garantía o aseguramiento de la calidad.
- Efectos y planes para el futuro.

Premio Malcolm Baldrige

Es el premio nacional de excelencia de los Estados Unidos y es otorgado por la Fundación para el premio nacional de calidad 1987.

Se otorga a empresas privadas de todos los sectores, ya sean pequeñas o grandes, y a organizaciones sin ánimo de lucro. Existen 6.



Categorías:

1. Industrias manufactureras.
2. Empresas de servicios.
3. Pequeñas empresas.
4. Sector educativo.
5. Sector sanitario.
6. Organizaciones sin ánimo de lucro.

Para cada una de las cuales se otorgan dos galardones.

COBIT

Control Objectives for Information and Related Technology

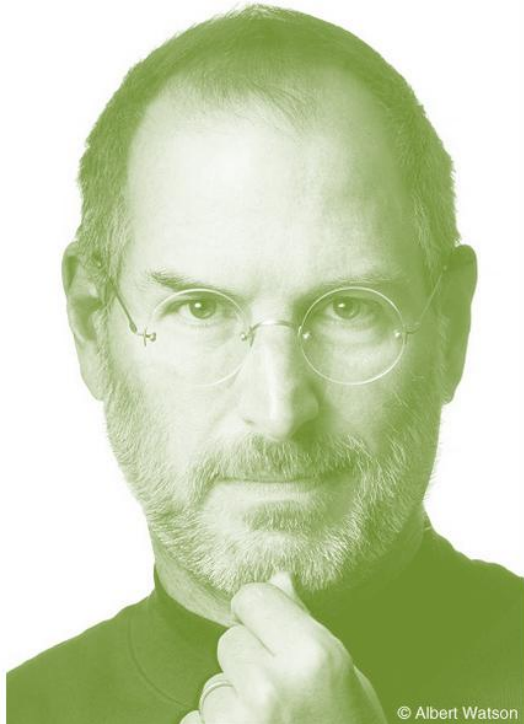
Marco de gobierno de TI y un conjunto de herramientas de soporte que permite a las áreas de decisión reducir la brecha entre los requerimientos de control, las cuestiones técnicas de TI y los riesgos de negocio.

COBIT – matriz dominio / procesos

COBIT se compone de "dominios", "procesos" y "actividades", los que se resumen a continuación:

Dominio	Procesos
1. Planificación y organización (PO)	PO1 Definir plan estratégico y dirección de TI PO2 Definir la arquitectura de la información PO3 Determinar la dirección tecnológica PO4 Definir los procesos de TI, su organización y las relaciones PO5 Manejo de las inversiones(relación con ITIL: Financial Management) PO6 Comunicar de los objetivos de gestión y dirección PO7 Gestión de los recursos humanos de TI PO8 Gestión de la calidad PO9 Evaluación y gestión de los riesgos de TI PO10 Gestión de proyectos
2. Adquisiciones e implementaciones (AI)	AI1 identificar soluciones automatizadas AI2 Adquirir y mantener software de aplicación AI3 Adquirir y mantener la infraestructura tecnológica AI4 Permitir la operación y uso AI5 Obtener recursos de TI AI6 Gestionar cambios (relación con ITIL: Change Management) AI7 Instalar y acreditar soluciones y cambios (relación con ITIL: Release Management)

Frase



*“Tenga un criterio de calidad.
Algunas personas no están
acostumbradas a un entorno en el
que se espera la excelencia”*

Steve Jobs