



Comunicación

191

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Concha Hortigüela Hortigüela

Directora de Centro
Oficina de Planificación Estratégica y Relaciones
Gerencia de Informática de la Seguridad Social

Rosa María Fernández Pérez

Jefa de Área de Atención al Usuario y Relaciones con los Servicios Centrales
Oficina de Planificación Estratégica y Relaciones
Gerencia de Informática de la Seguridad Social

María Jesús Fernández Pérez

Jefa de Servicio de la Unidad de Planificación Estratégica y de Comunicación
Oficina de Planificación Estratégica y Relaciones
Gerencia de Informática de la Seguridad Social

Palabras clave

Gerencia Informática, Seguridad Social, GISS, Modelo de Gestión, Carta de Servicios, Catálogo de Servicios, Servicio de Gestión, Canal, Línea de Servicio, Servicio de TI, Servicio Tecnológico, Servicio Profesional, Tecnología, TI, TIC, BPM, BSM, ITIL, Metodología, Acuerdo de Nivel de Servicio, ANS.

Resumen de su Comunicación

El Catálogo de Servicios de la GISS recoge los servicios de TI que la GISS presta a las demás entidades y organismo de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social como soporte al desarrollo de sus actividades de negocio.

Este catálogo no sólo relaciona y describe los servicios de TI sino que establece unos procesos de medida para evaluar la eficacia y calidad con la cuál estos servicios son prestados.

El catálogo tiene gran repercusión en el modelo de gestión interno de la GISS al aportar agilidad y visión global del trabajo desempeñado a todos los niveles, al tiempo que sienta las bases para la regulación de la relación de la GISS con las demás entidades en virtud de los acuerdos de nivel de servicio que puedan establecerse.

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE LA GERENCIA DE INFORMÁTICA DE LA SEGURIDAD SOCIAL

1. Introducción

Con fecha 2 de julio de 2004 se publicó en el BOE el Real Decreto 1600/2004, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y en el que establecía entre otras disposiciones la desaparición de la antigua Subdirección General de Informática y la creación de la Gerencia de Informática de la Seguridad Social (GISS), adscrita a la Secretaría de Estado. En el texto se detallaban las funciones atribuidas a la GISS, que seguiría conservando el papel de Dirección Corporativa en materia de TI.



Este rol de la GISS como organización que presta servicios a los Órganos Directivos (DGOSS e IGSS), Entidades Gestoras (INSS e ISM) y Servicios Comunes (TGSS y SEJU), así como al resto de entidades en el ámbito de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, ha inducido la necesidad de disponer formalmente del propio Catálogo de Servicios.

Del origen tecnológico de la organización y de la variedad de colectivos de usuarios finales resulta el hecho de que el Catálogo es un documento vivo y la base sobre la que definir un marco de relación entre las entidades adscritas a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y la propia GISS.

Objetivo del Proyecto

En el primer semestre de 2005, la GISS se fijó el objetivo de disponer de un Catálogo de Servicios que recogiera los servicios de TI que prestaba a las distintas entidades y organismos dependientes de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social como soporte tecnológico a los servicios de gestión.

Así, el catálogo de servicios debería recoger de manera formal:

- Relación de servicios de TI que la GISS proporciona.
- Caracterización de estos servicios (definición, horario, criticidad...).
- Procedimiento para medir la efectividad en la prestación de estos servicios (métricas, mecanismos de recogida de información...).
- Valores objetivo o de referencia, es decir, el compromiso que la GISS puede asumir en la prestación de los diferentes servicios.

Dada la importancia de este catálogo como herramienta de diálogo entre la Gestión y la GISS, las premisas sobre las que se ha elaborado son:

- Sencillez, favoreciendo su comprensión y manejo a todos los colectivos implicados (Gestión y GISS).
- Completitud y actualización permanente, a fin de ser una referencia viva de todos los servicios prestados por la GISS.
- Versatilidad y agilidad, permitiendo identificar y aprovechar oportunidades de mejora.

3. Enfoque del Proyecto

El proyecto se ha articulado en cuatro fases:

- Fase 1. Desarrollo de una metodología ad-hoc
- Fase 2. Elaboración del catálogo de servicios.
- Fase 3. Definición de métricas y valores de referencia.
- Fase 4. Integración en un cuadro de mando.

A continuación detallamos cada una de ellas.

Fase I: Desarrollo de una metodología ad-hoc

El primer paso para la obtención del catálogo de servicios ha sido el desarrollo una metodología ad-hoc para la GISS basada en las de mayor relevancia presentes en el mercado (ITIL...) así como en las mejores prácticas públicas y privadas.

Esta metodología está enfocada a las entidades a las que la GISS da soporte tecnológico, obteniéndose como producto final un documento metodológico con cuatro fases que cubren el proceso completo de definición del catálogo, desde la identificación de los servicios de TI hasta la definición de valores de referencia como base para futuros acuerdos de nivel de servicio (ANS).

Fase II: Elaboración del catálogo de servicios

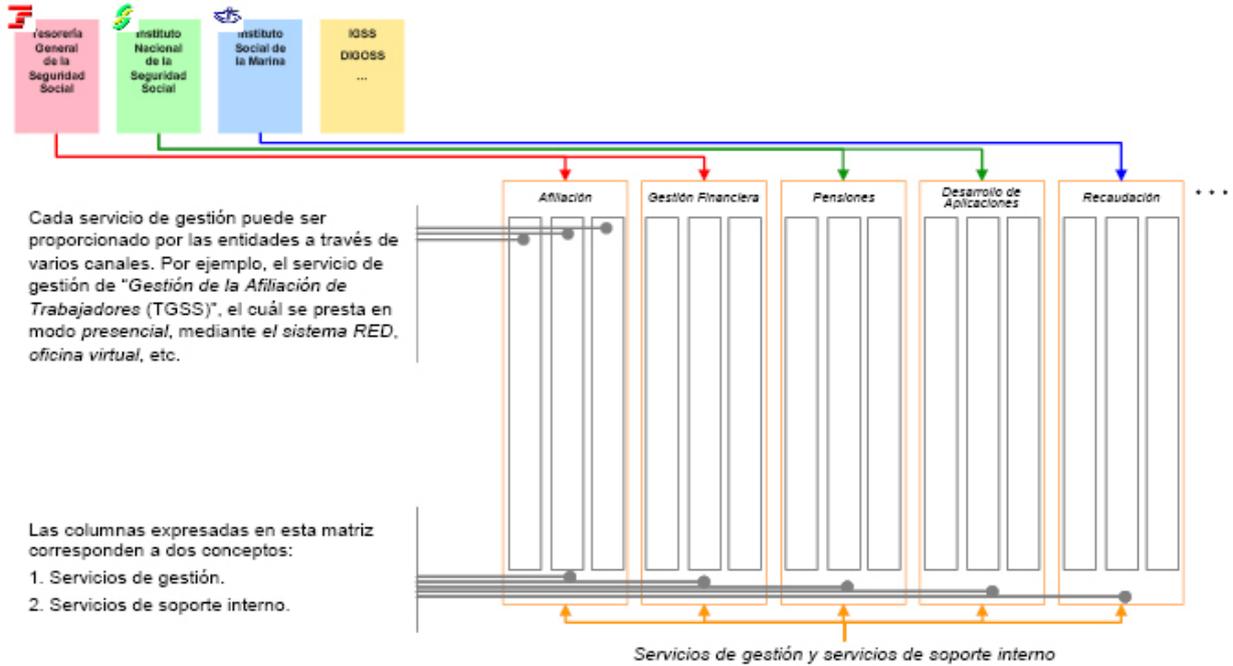
En la elaboración del catálogo se han seguido las etapas de la metodología, la cual comienza por el estudio de las entidades a las que se presta soporte como técnica para identificar los servicios tecnológicos que presta la GISS:

Etapa I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales

Se entiende por servicio de gestión toda aquella prestación que las entidades usuarias de la GISS (TGSS, INSS, ISM...) ofrecen a sus respectivos usuarios (trabajadores, empresas...). Para su determinación se ha recurrido a las cartas de servicio de las entidades, y algunos ejemplos son la Gestión de la Afiliación de Trabajadores (TGSS), la Gestión de Prestaciones (INSS) o la Formación a trabajadores del mar (ISM).

Además de estos servicios de gestión, se han identificado aquellos procesos que se ejecutan internamente en las entidades, y a los que la GISS también facilita soporte tecnológico, llamados servicios de soporte interno. Algunos ejemplos son la Gestión de Nóminas, Presupuestación, Gestión Financiera, Desarrollo de aplicaciones en Entidades Gestoras y Servicio Común...

Para facilitar la identificación posterior de los componentes y sistemas que intervienen en los servicios de TI, se han determinado también los canales por los que se prestan dichos servicios de gestión: presencial, oficina virtual, sistema RED, canal Internet y teléfono/fax.

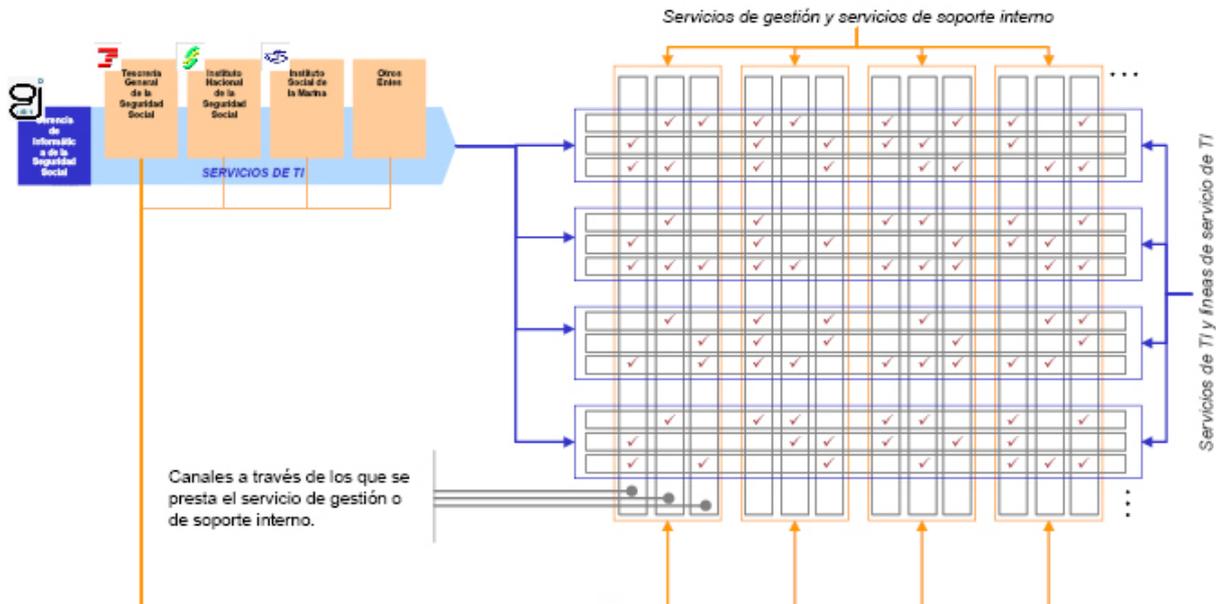


Etapa II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI

Entendemos por servicio de TI el conjunto de capacidades tecnológicas y/o profesionales que por sus características son percibidas por el usuario como un todo que soporta su actividad de negocio.

Para identificarlos se han recorrido los servicios de gestión y los de soporte interno de todas las entidades identificando los elementos tecnológicos y capacidades profesionales que son competencia de la GISS (LAN, WAN, HOST, soporte a usuarios - CAU...).

Para simplificar el proceso, los servicios de gestión se han estudiado en función de los canales por los que se prestan (presencial, oficina virtual...) ya que esto condiciona generalmente las tecnologías y elementos utilizados.



Así, los servicios de TI están compuestos por agrupaciones lógicas basadas en criterios tales como la aportación de valor al cliente o la propia afinidad tecnológica de los componentes y sistemas.

Se distinguen dos tipos:

- **Servicios Tecnológicos:** son aquellos cuya prestación se basa en capacidades técnicas proporcionadas fundamentalmente por componentes y sistemas tecnológicos (Internet, servicio de datos, infraestructura de seguridad...).
- **Servicios Profesionales:** se componen de actividades de valor añadido que proporciona el personal de TI para asegurar la prestación del servicio de gestión (gestión logística, soporte a usuarios – CAU, formación...)

En ocasiones es conveniente disponer de un mayor grado de agregación, por lo que se ha definido el concepto de línea de servicio de TI como conjunto de servicios de TI con un objetivo común: acceso, comunicaciones...

El producto de esta etapa es el Catálogo de Servicios de la GISS:

TIPO	LÍNEA DE SERVICIO	SERVICIO DE TI
Servicios Tecnológicos	Acceso	Equipamiento de Oficina
		Internet
		Intranet
	Aplicaciones y Transacciones	Ofimática y Correo
		Aplicaciones de Gestión
		Herramientas de Soporte al Desarrollo
	Comunicaciones	Servicio de Datos
		Servicio de Voz
	Infraestructura	Infraestructura de Seguridad
		Infraestructura HW y SW de Base
Infraestructura Corporativa		
Servicios Profesionales	Gestión de la Demanda	Gestión de Necesidades
		Pre-explotación
		Gestión de Soluciones, Aplicaciones y Proyectos
		Gestión Logística
	Soporte y Calidad del Servicio	Normalización y Estándares
		Soporte a Usuarios (CAU)
		Formación

Etapa III: Caracterización de los servicios de TI

Una descripción formal y exhaustiva de los servicios de TI debe abordar al menos los siguientes aspectos clave:

- Definición del servicio.
- Características generales:
 - Responsable del servicio de TI.
 - Clientes del servicio de TI, identificando los servicios de gestión y de soporte internos a los que da soporte.
 - Línea de servicio de TI a la que pertenece.

- Servicios de TI relacionados.
- Especificaciones del servicio de TI, incluyendo:
 - Descripción funcional del mismo.
 - Configuraciones o prestaciones más comunes.
 - Restricciones del servicio de TI.
 - Especificaciones por servicio de gestión o de soporte interno:
 - Elementos Tecnológicos que intervienen.
 - Horario y criticidad.
 - Productos que genera el servicio de TI al cliente.

El compendio de servicios de TI caracterizados constituye el Catálogo de Servicios de la GISS.

Fase III: Definición de métricas y valores de referencia

Se han contemplado cuatro tipos básicos de métricas de cara a monitorizar la prestación de servicios:

- Disponibilidad: Facultad del servicio de proporcionar la prestación requerida en condiciones convenientes.
- Capacidad: Es la posibilidad de ampliación de un servicio de TI con la infraestructura disponible.
- Calidad: Es la percepción que tiene el usuario de la bondad del servicio.
- Plazos/Tiempos: Grado de cumplimiento de los periodos de tiempo acordados.

Así, para cada servicio de TI prestado por la GISS se han identificado cuáles son los aspectos más relevantes a medir de entre los cuatro anteriores y se ha procedido a definir métricas específicas en función de los componentes tecnológicos y tareas que lo conforman.

Además, ha sido necesario integrar procedimientos de medida ya existentes (herramientas de monitorización, gestión de proyectos...) así como adecuar las rutinas de trabajo de la organización para poder proporcionar de forma ágil esta información.

Los valores objetivo han sido identificados por la GISS y recogen el compromiso que ésta asume sobre la prestación de los servicios de TI. Además, pueden ser la base para el establecimiento de futuros ANS.

Fase IV: Integración en un cuadro de mando

Este conjunto de métricas y valores objetivo se recogen en un repositorio común sobre el que se ha desarrollado un cuadro de mando con dos enfoques, los cuales añaden valor a la herramienta:

- De Gestión, con toda la información de utilidad para el personal directivo de las entidades a partir de la cual se puede conocer el nivel de prestación del servicio de TI a nivel global o en función de los servicios de gestión y de soporte interno correspondientes.
- Tecnológico, operativo en tiempo real para el personal de la GISS, con el objeto de anticiparse a posibles situaciones críticas y como medio de mejora de los servicios de TI (gestión de riesgos, detección de cuellos de botella...)

4. Conclusiones

El Catálogo de Servicios dota a la GISS de una herramienta de diálogo con la Dirección de las diferentes entidades a las que presta servicio.

Además, permite a la organización trabajar bajo un modelo que facilita el establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) con los que evaluar el servicio prestado de una forma objetiva para las partes implicadas.

En resumen, el catálogo permite:

- Disponer de un lenguaje común, de un marco de relación transparente entre entidades y de un modelo de gestión a la vanguardia de las organizaciones de TI.
- Favorecer el seguimiento sistemático y objetivo de los servicios prestados.
- Delimitar el alcance de la prestación y la responsabilidad de la GISS.
- Proveer a la organización de una plataforma sobre la que definir ANS.