



Standards for lightweight  
IT service management

## Parte 1: Requerimientos

Edición 2017 – Versión 2.1



Este trabajo está licenciado bajo [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

[www.fiism.eu](http://www.fiism.eu)





## Control del documento

<b>Título del documento</b>	Parte 1: Requerimientos
<b>Versión del documento</b>	2.1
<b>Fecha de liberación</b>	2017-06-08

## Tabla de Contenido

1. Prefacio .....	1
2. Introducción .....	1
3. Alcance y aplicabilidad.....	2
4. Términos y definiciones.....	2
5. Requerimientos generales para un sistema de gestión de servicios .....	3
6. Requerimientos específicos relativos a procesos .....	6



## 1. Prefacio

FitSM es una familia simplificada de estándares dirigidos a facilitar la gestión en el aprovisionamiento de servicios de TI, incluidos escenarios federados. La meta principal de FitSM es ser un estándar claro, pragmático, liviano y realizable, que permita la gestión efectiva de servicios TI (ITSM).

FitSM es y continuará siendo libre para cualquiera. Esto abarca a todas sus partes, incluido el núcleo y las ayudas a la implementación del estándar. Todas las partes del estándar FitSM y material relacionado, publicado por el grupo de trabajo de FitSM, están licenciados bajo una Creative Commons International License.

El desarrollo de FitSM fue soportado por el Séptimo Programa Marco de la Comisión Europea. En la actualidad, FitSM pertenece y es mantenido por ITEMO e.V., una asociación sin ánimo de lucro de especialistas en el campo de la gestión IT, que incluye a expertos de la industria y académicos.

FitSM está diseñada para ser compatible con el Estándar Internacional ISO/IEC 20000-1 (requerimientos para un sistema de gestión de servicios) y la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (IT Infrastructure Library® - ITIL®). Aunque el modelo de procesos, los requerimientos, las actividades recomendadas y modelo de roles de FitSM apuntan a una implementación simplificada, FitSM puede servir como el primer paso en la introducción completa de ITSM, por ejemplo, aplicando buenas prácticas de ITIL® y/o alcanzando cumplimiento de ISO/IEC 20000-1. La familia FitSM se compone de varios documentos, que constituyen una guía en diferentes aspectos de ITSM en infraestructuras de ICT federadas:

- FitSM-0: Generalidades y vocabulario
- FitSM-1: Requerimientos (este documento)
- FitSM-2: Objetivos y actividades
- FitSM-3: Modelo de roles
- FitSM-4: Plantillas y ejemplos seleccionados (*conjunto de documentos en desarrollo continuo*)
- FitSM-5: Guías de implementación seleccionadas (*conjunto de documentos en desarrollo continuo*)
- FitSM-6: Esquema de valoración de madurez y de capacidad funcional

Todos los documentos están disponibles y publicados en su versión más reciente a través del sitio web [www.fitsm.itemo.org](http://www.fitsm.itemo.org). Las consultas sobre el estándar y su aplicabilidad deben dirigirse por correo electrónico a [info@fitsm.eu](mailto:info@fitsm.eu).

## 2. Introducción

Los requerimientos que se establecen en esta parte de la serie de estándares FitSM apuntan a soportar procesos de gestión de servicios de TI (ITSM) simplificados y efectivos en una organización (o parte de una organización) que entrega servicios de TI a clientes y armonizar la gestión de servicios de TI (ITSM) por medio de infraestructuras de computación federadas. Con esto (infraestructuras federadas) nos referimos a situaciones en las que los servicios no los presta un proveedor de servicios con acuerdos jerárquicos convencionales con proveedores externos y clientes, sino que se prestan por medio de una colaboración relajada de organizaciones que actúan como una federación.



### 3. Alcance y aplicabilidad

Esta parte del estándar proporciona lo siguiente:

- 16 requerimientos generales para un sistema de gestión de servicios, agrupados en 7 categorías;
- 69 requerimientos relativos a procesos para un sistema de gestión de servicios, agrupados en 14 categorías, de acuerdo con el modelo de procesos FitSM que se describe en FitSM-0.

Este estándar es aplicable a cualquier tipo de organización (v.g. empresas comerciales, agencias gubernamentales, organizaciones sin ánimo de lucro) que proporcionan servicios de TI, independientemente del tipo, la magnitud y la naturaleza de los servicios prestados. FitSM es especialmente adecuado para grupos que se inician en la gestión de servicios o para escenarios federados.

### 4. Términos y definiciones

Para el propósito de este estándar, aplican los términos y las definiciones de FitSM-0: Generalidades y Vocabulario.



## 5. Requerimientos generales para un sistema de gestión de servicios

GR1 Compromiso y Responsabilidad de la Alta Gerencia
REQUERIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GR1.1 La alta gerencia de la(s) organización(es), involucrada(s) en la entrega de servicios, mostrará evidencia de que está comprometida en planear, implementar, operar, monitorear, revisar y mejorar el sistema de gestión de servicios (SMS) y los servicios. Dicha alta gerencia deberá:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Designar una persona para que responda por la totalidad del SMS, con suficiente autoridad para ejercer este rol.</li> <li>○ Definir y comunicar metas.</li> <li>○ Definir una política general de gestión de servicios.</li> <li>○ Realizar revisiones gerenciales a intervalos planeados.</li> </ul> </li> <li>• GR1.2 La política de gestión de servicios deberá incluir:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ El compromiso de satisfacer los requerimientos del cliente del servicio.</li> <li>○ El compromiso con un enfoque orientado a servicios.</li> <li>○ El compromiso con un enfoque mediante procesos.</li> <li>○ El compromiso con la mejora continua.</li> <li>○ Las metas globales de la gestión de servicios.</li> </ul> </li> </ul>

GR2 Documentación
REQUERIMIENTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GR2.1 El SMS en conjunto estará documentado con objeto de soportar una planeación efectiva. Esta documentación deberá incluir:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La declaración del alcance de la gestión de servicios (ver GR3).</li> <li>○ La política de gestión de servicios (ver GR1).</li> <li>○ El plan de gestión de servicios y sus planes relacionados (ver GR4).</li> </ul> </li> <li>• GR2.2 Las definiciones documentadas de todos los procesos de gestión de servicios (ver PR1-PR14) deberán crearse y mantenerse. Cada una de estas definiciones cubrirá o referenciará al menos:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La descripción de las metas del proceso.</li> <li>○ La descripción de las entradas, actividades y salidas del proceso.</li> <li>○ La descripción de los roles y responsabilidades específicos del proceso.</li> <li>○ La descripción de las interfaces con otros procesos.</li> <li>○ Las políticas específicas en relación con el proceso, cuando sea aplicable.</li> <li>○ Los procedimientos y actividades específicos en relación con el proceso, cuando se requiera.</li> </ul> </li> <li>• GR2.3 Las salidas de todos los procesos de gestión de servicios (ver PR1-PR14) estarán documentadas y la ejecución de actividades clave de estos procesos será registrada.</li> </ul>



- GR2.4 La documentación estará controlada, atendiendo a las siguientes actividades cuando sea aplicable:
  - Creación y aprobación.
  - Comunicación y distribución.
  - Revisión.
  - Versionado y seguimiento de cambios.

<b>GR3 Definición del Alcance de la Gestión de Servicios</b>
<b>REQUERIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GR3.1 El alcance del SMS estará definido y deberá crearse una declaración del mismo.</li> </ul>

<b>GR4 Planeación de la Gestión de Servicios (PLANEAR)</b>
<b>REQUERIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GR4.1 Deberá crearse y mantenerse un plan de gestión de servicios.</li> <li>• GR4.2 El plan de gestión de servicios incluirá o referenciará, como mínimo:                     <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las metas y el cronograma de implementación del SMS y sus procesos.</li> <li>○ Los roles y las responsabilidades globales.</li> <li>○ Las actividades de capacitación y sensibilización requeridas.</li> <li>○ La tecnología (herramientas) requerida para soportar al SMS.</li> </ul> </li> <li>• GR4.3 Cualquier plan estará alineado a los demás planes y al plan general de gestión de servicios.</li> </ul>

<b>GR5 Implementación de la Gestión de Servicios (HACER)</b>
<b>REQUERIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GR5.1 El plan de gestión de servicios deberá ser implementado.</li> <li>• GR5.2 Dentro del alcance del SMS, los procesos de gestión de servicios se seguirán en la práctica y su aplicación será de obligado cumplimiento, junto a la observancia de políticas y procedimientos relacionados.</li> </ul>

<b>GR6 Monitoreo y Revisión de la Gestión de Servicios (CHEQUEAR)</b>
<b>REQUERIMIENTOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GR6.1 La efectividad y el desempeño del SMS y de sus procesos de gestión de servicios deberá medirse y evaluarse con base en indicadores claves de desempeño adecuados para el soporte de metas definidas o acordadas.</li> <li>• GR6.2 Se llevarán a cabo evaluaciones y auditorías del SMS para evaluar el nivel de madurez y cumplimiento.</li> </ul>



## GR7 Mejora Continua de la Gestión de Servicios (ACTUAR)

### REQUERIMIENTOS

- GR7.1 Las inconformidades y las desviaciones de las metas estarán identificadas y deberán tomarse acciones correctivas para prevenir su recurrencia.
- GR7.2 Las mejoras deberán planearse e implementarse de acuerdo al proceso de Gestión de la Mejora Continua del Servicio (ver PR14).



## 6. Requerimientos específicos relativos a procesos

### PR1 Gestión del Portafolio de Servicios (SPM)

#### REQUERIMIENTOS

- PR1.1 Se mantendrá un portafolio de servicios. Todos los servicios estarán especificados como parte del portafolio de servicios.
- PR1.2 El diseño y la transición de servicios nuevos o de modificaciones de servicios estará planeado.
- PR1.3 Los planes para el diseño y la transición de servicios nuevos o modificaciones de servicios considerarán un calendario de actuación, responsabilidades, tecnología nueva o modificada, comunicación y criterios de aceptación.
- PR1.4 La estructura organizacional que soporta la entrega de los servicios estará identificada, incluyendo una posible estructura de federación, así como los puntos de contacto para todas las partes involucradas.

### PR2 Gestión de Niveles de Servicio (SLM)

#### REQUERIMIENTOS

- PR2.1 Se mantendrá un catálogo de servicios.
- PR2.2 Para todos los servicios entregados a los clientes, se contará con los SLA.
- PR2.3 Los SLA se revisarán a intervalos planeados.
- PR2.4 El desempeño del servicio se evaluará contra las metas de servicio definidas en los SLA.
- PR2.5 Para los servicios de soporte o componentes de servicio provistos por miembros de la federación, o grupos de la misma organización que el proveedor de servicio, o proveedores externos, se acordarán OLA y UA.
- PR2.6 Los OLA y UA se revisarán a intervalos planeados.
- PR2.7 El desempeño de los componentes de servicio se evaluará contra metas de operación definidas en OLA y UA.

### PR3 Gestión de Reportes de Servicio (SRM)

#### REQUERIMIENTOS

- PR3.1 Los reportes de servicio se especificarán y acordarán con sus destinatarios.
- PR3.2 La especificación de cada reporte de servicio deberá incluir su identidad, propósito, audiencia, frecuencia, contenido, formato y método de entrega.
- PR3.3 Se producirán reportes de servicio. El reporte de servicio incluirá el desempeño contra metas acordadas, información sobre eventos significativos e inconformidades detectadas.



## PR4 Gestión de la Disponibilidad y la Continuidad del Servicio (SACM)

### REQUERIMIENTOS

- PR4.1 Los requerimientos de disponibilidad y continuidad del servicio se identificarán tomando en consideración los SLA.
- PR4.2 Se crearán y mantendrán los planes de disponibilidad y continuidad del servicio.
- PR4.3 Los planes de disponibilidad y de continuidad del servicio deberán considerar medidas para reducir la probabilidad y el impacto de los riesgos de disponibilidad y continuidad identificados.
- PR4.4 La disponibilidad de los servicios y componentes de servicios será monitoreada.

## PR5 Gestión de la Capacidad (CAPM)

### REQUERIMIENTOS

- PR5.1 Se identificarán los requerimientos de capacidad y desempeño del servicio tomando en consideración los SLA.
- PR5.2 Se crearán y mantendrán planes de capacidad.
- PR5.3 La planeación de la capacidad considerará recursos humanos, técnicos y financieros.
- PR5.4 El desempeño de los servicios y componentes de servicios será monitoreado con base en el monitoreo del grado de utilización de la capacidad y en la identificación de alarmas y excepciones operativas.

## PR6 Gestión de la Seguridad de la Información (ISM)

### REQUERIMIENTOS

- PR6.1 Se definirán las políticas de seguridad de la información.
- PR6.2 Se implementarán controles de seguridad de la información físicos, técnicos y organizacionales para reducir la probabilidad y el impacto de riesgos identificados de la seguridad de la información.
- PR6.3 Las políticas y los controles de seguridad de la información se revisarán a intervalos planeados.
- PR6.4 Los eventos e incidentes de seguridad de la información tendrán la prioridad apropiada y serán gestionados en consecuencia.
- PR6.5 Los controles de acceso, incluyendo la provisión de los derechos de acceso, para sistemas y servicios de procesamiento de información, se ejecutarán de forma consistente.



## PR7 Gestión de la Relación con el Cliente (CRM)

### REQUERIMIENTOS

- PR7.1 Se identificarán los clientes del servicio.
- PR7.2 Para cada cliente, existirá un contacto designado como responsable de gestionar la relación con el cliente y la satisfacción del cliente.
- PR7.3 Se establecerán mecanismos de comunicación con los clientes.
- PR7.4 Las revisiones de los servicios con los clientes se llevarán a cabo a intervalos planeados.
- PR7.5 Las quejas de los clientes del servicio serán gestionadas.
- PR7.6 La satisfacción del cliente será gestionada.

## PR8 Gestión de la Relación con el Proveedor Externo (SUPPM)

### REQUERIMIENTOS

- PR8.1 Se identificarán los proveedores externos.
- PR8.2 Para cada proveedor externo, existirá un contacto designado como responsable de gestionar la relación con este.
- PR8.3 Se establecerán mecanismos de comunicación con los proveedores externos.
- PR8.4 El desempeño del proveedor externo será monitoreado.

## PR9 Gestión de Incidentes y Solicitudes de Servicio (ISRM)

### REQUERIMIENTOS

- PR9.1 Todos los incidentes y todas las solicitudes de servicio se registrarán, clasificarán y priorizarán de forma consistente.
- PR9.2 La priorización de incidentes y de solicitudes de servicio tomará en cuenta las metas de servicio de los SLA.
- PR9.3 El escalado de incidentes y de solicitudes de servicio se ejecutará de forma consistente.
- PR9.4 El cierre de incidentes y de solicitudes de servicio se ejecutará de forma consistente.
- PR9.5 El personal involucrado en el proceso de gestión de incidentes y solicitudes de servicio tendrá acceso a información relevante incluyendo errores conocidos, soluciones provisionales e información de configuración y liberación.
- PR9.6 Los usuarios estarán informados del progreso de los incidentes y solicitudes de servicio que hayan reportado.
- PR9.7 Existirá una definición de incidentes mayores y un enfoque consistente para gestionarlos.



## PR10 Gestión de Problemas (PM)

### REQUERIMIENTOS

- PR10.1 Los problemas se identificarán y registrarán con base en el análisis de tendencias de los incidentes.
- PR10.2 Los problemas se investigarán para identificar las acciones para resolverlos o reducir su impacto en los servicios.
- PR10.3 Si un problema no se resuelve permanentemente, se registrará un error conocido junto con acciones tales como soluciones y correctivos provisionales efectivos.
- PR10.4 Se mantendrá información actualizada sobre los errores conocidos y soluciones provisionales efectivas.

## PR11 Gestión de la Configuración (CONFM)

### REQUERIMIENTOS

- PR11.1 Se definirán tipos de elementos de configuración (CI) y tipos de relaciones.
- PR11.2 El nivel de detalle de la información de configuración registrada será suficiente para soportar el control efectivo de los CI.
- PR11.3 Cada CI y sus relaciones con otros CI se registrarán en una base de datos de configuración (CMDB).
- PR11.4 Los CI se controlarán y los cambios a los CI se seguirán en la CMDB.
- PR11.5 La información almacenada en la CMDB se verificará a intervalos planeados.
- PR11.6 Antes de una nueva liberación al ambiente productivo, se tomará una línea de configuración de base de los CI afectados.

## PR12 Gestión de Cambios (CHM)

### REQUERIMIENTOS

- PR12.1 Todos los cambios se registrarán y clasificarán de forma consistente.
- PR12.2 Todos los cambios se evaluarán y aprobarán de forma consistente.
- PR12.3 Todos los cambios estarán sujetos a revisiones post-implementación y serán cerrados de forma consistente.
- PR12.4 Existirá una definición de cambios de emergencia y un enfoque consistente para gestionarlos.
- PR12.5 Durante la toma de decisiones sobre la aceptación de solicitudes de cambio, los beneficios, riesgos e impactos potenciales a servicios y clientes y su factibilidad técnica, serán tomados en consideración.
- PR12.6 Se mantendrá un cronograma de cambios. Deberá contener detalles de los cambios aprobados y fechas propuestas para su despliegue, que se comunicarán a las partes interesadas.
- PR12.7 Para cambios de alto impacto o alto riesgo, se planearán y probarán los pasos requeridos para revertir un cambio no exitoso o remediar cualquier efecto negativo.



## PR13 Gestión de Liberaciones y Despliegues (RDM)

### REQUERIMIENTOS

- PR13.1 Se definirá una política de liberaciones.
- PR13.2 El despliegue de servicios y componentes de servicios nuevos o modificados al ambiente de producción, será planeado con todas las partes relevantes incluyendo a los clientes afectados.
- PR13.2 Las liberaciones se construirán y probarán antes de ser desplegadas.
- PR13.4 Se acordarán, con los clientes y cualquier otra parte relevante, los criterios de aceptación para cada liberación. Antes del despliegue se verificará la liberación contra los criterios de aceptación y se aprobará si procede.
- PR13.5 La preparación del despliegue considerará los pasos a ser tomados en caso de un despliegue no exitoso para reducir el impacto en servicios y clientes.
- PR13.6 Las liberaciones desplegadas se evaluarán para determinar su éxito o fracaso.

## PR14 Gestión de la Mejora Continua del Servicio (CSI)

### REQUERIMIENTOS

- PR14.1 Se identificarán y registrarán oportunidades de mejora.
- PR14.2 Las oportunidades de mejora se evaluarán y aprobarán de forma consistente.