



Portafolio de Servicios

¿Quiénes somos?

BP Gurus® es una compañía mexicana que opera mundialmente en la creación y ejecución de estrategias de transformación digital, optimización de service desks y de procesos.

Está conformada por un equipo reconocido a nivel internacional altamente calificado que se prepara constantemente para ofrecer el mejor servicio tanto a PyMEs como a empresas globales.



Filosofía



Misión

Ser el referente internacional confiable para las organizaciones de vanguardia que contribuye en su propuesta de valor a través de la creación de experiencias memorables.



Visión

Facilitar la adopción de mejores prácticas globales de TI con un enfoque ágil y holístico, colaborando tanto en la innovación como la mejora continua de:

- Diseño y rediseño de Modelos de Negocio
- Transformación de Modelos Operacionales
- Optimización de procesos
- Transformación de puestos de trabajo e infraestructura para mejorar la experiencia de clientes y colaboradores



Valores fundamentales

- Enfoque en el cliente
- Compromiso
- Sensibilidad
- Trabajo en equipo
- Profesionalismo



Experiencia y diferenciadores

BP Gurus® es la empresa con mayor involucramiento en ITIL®4 en el mundo. En 2017 fuimos seleccionados por AXELOS® para formar parte del equipo de arquitectos mundiales encargados de crear su más reciente versión.

Estamos involucrados en:



Traducciones oficiales
de ITIL®4 al español



Creación de preguntas de
exámenes de certificación



Coautoría de contenido
oficial para AXELOS®



Coautoría de la práctica
de Talent Management



Revisiones
oficiales

Acreditado por PeopleCert como: **Accredited Consulting Partner (ACP)**, **Accredited Training Organization (ATO)**, **Accredited Tool Vendor Assessor (ATVA)**.

Somos el único partner en Latinoamérica de **The Service Desk Institute®** acreditados como **Auditor Partner** y revisores de los **Estándares de Certificación** del SDI.





Presencia en Latinoamérica

Partners de Consultoría y Capacitación en LATAM:



Seleccionado como traductor oficial de los exámenes de certificación de ITIL® en español.



Miembro del Comité de Certificación Internacional en Gobierno Empresarial de TI (CGEIT).



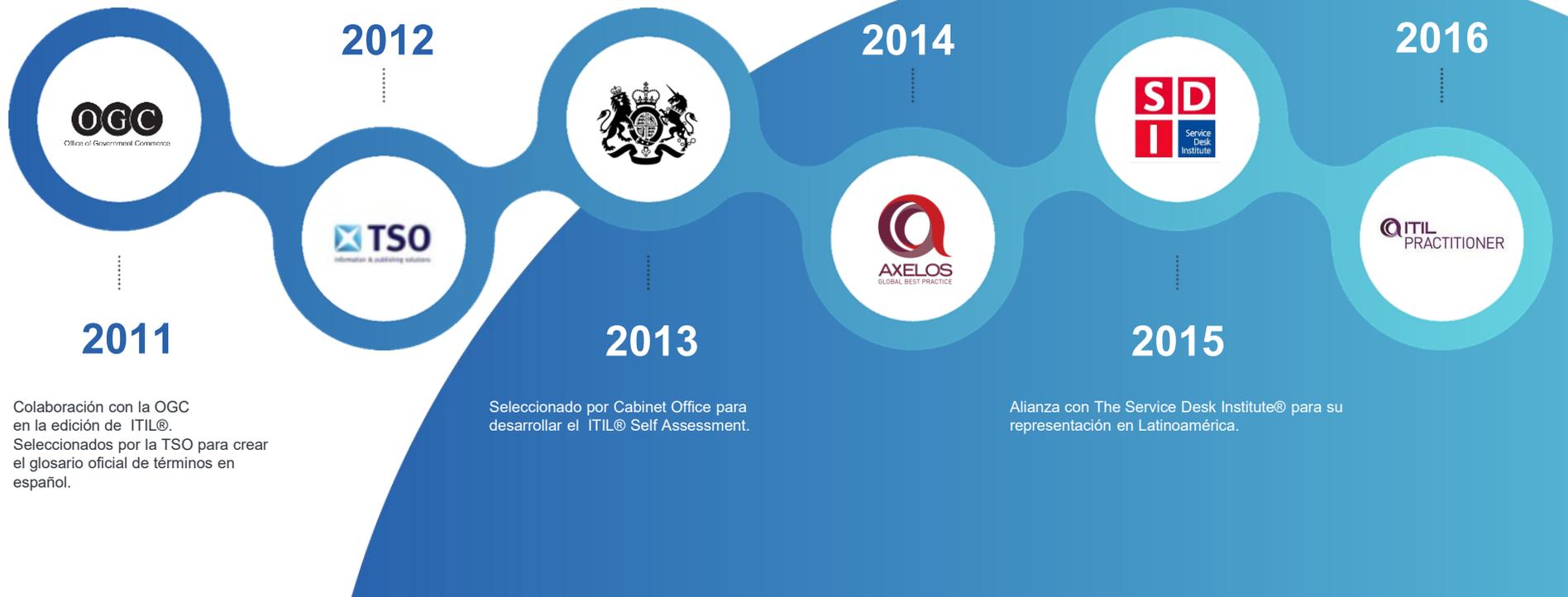
Miembro del Comité Electrotécnico Nacional para la Estandarización de TI y Telco.

Inicio de reuniones formales con AXELOS® en América Latina.



Miembro del Comité Espejo de Gestión y Gobierno de Servicios de TIISO/IEC JTC 1/SC 40 IT

Seleccionado como revisor oficial del libro guía de ITIL® Practitioner. Participación con AXELOS® en la traducción, retroalimentación y lanzamiento mundial de la certificación de ITIL® Practitioner.



2011

Colaboración con la OGC en la edición de ITIL®. Seleccionados por la TSO para crear el glosario oficial de términos en español.



2012



2013

Seleccionado por Cabinet Office para desarrollar el ITIL® Self Assessment.



2014



2015

Alianza con The Service Desk Institute® para su representación en Latinoamérica.



2016

Seleccionados como miembro del grupo de arquitectos para la actualización de ITIL®4.

Lanzamiento de nuestro brazo de Gestión de Soluciones Digitales (GESEDIG).

Colaboramos en la actualización de la Norma Mexicana ISO/IEC 27000 con NYCE NMX-1-27002-NYCE-2022

2018

2020

2022

THE *Open* GROUP



ITIL®4
SDI



GESEDIG



ISO 27000
NYCE



2017

2019

2021

2023

Miembros del Foro de IT4IT™, participando activamente en la capacitación, consultoría y mejoras del estándar.

Colaboración como autores de los libros y prácticas de ITIL®4.

Colaboración como revisores oficiales del estándar SDI® V8.

A la vanguardia en soluciones de tecnología avanzada, diseñamos nuestra línea de negocio de Robot as a Service (RaaS).

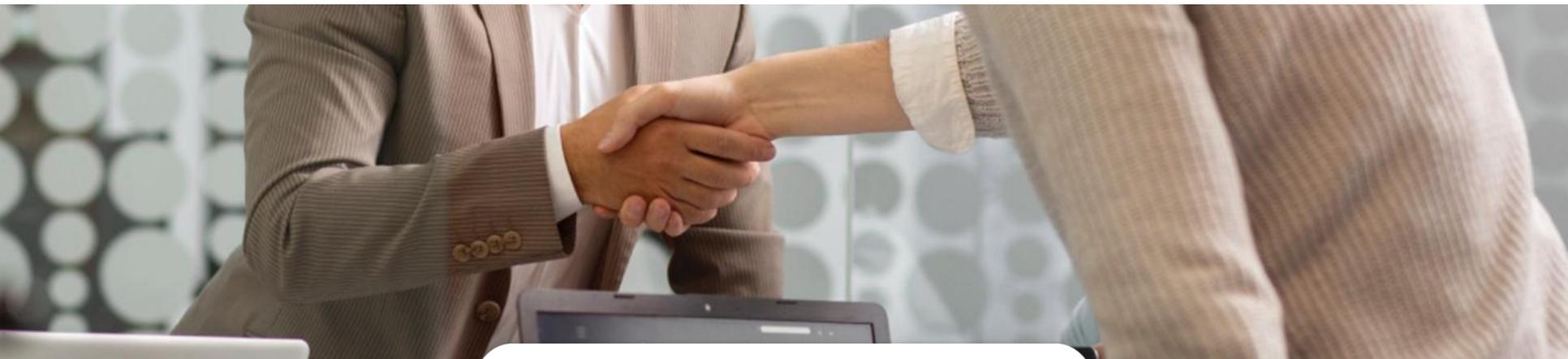
Nos acreditamos como ACP y ATVA ante PeopleCert, convirtiéndonos en la única empresa en México con ese diferenciador.

Clientes



Cientes





Nuestros servicios



Consultoría



Capacitación



Robótica



Producción
audiovisual



International
Speakers

Consultoría



Somos expertos en la generación del diagnóstico, diseño y transformación de los procesos y recursos que habilitan los servicios tecnológicos de las empresas, sin importar su giro.

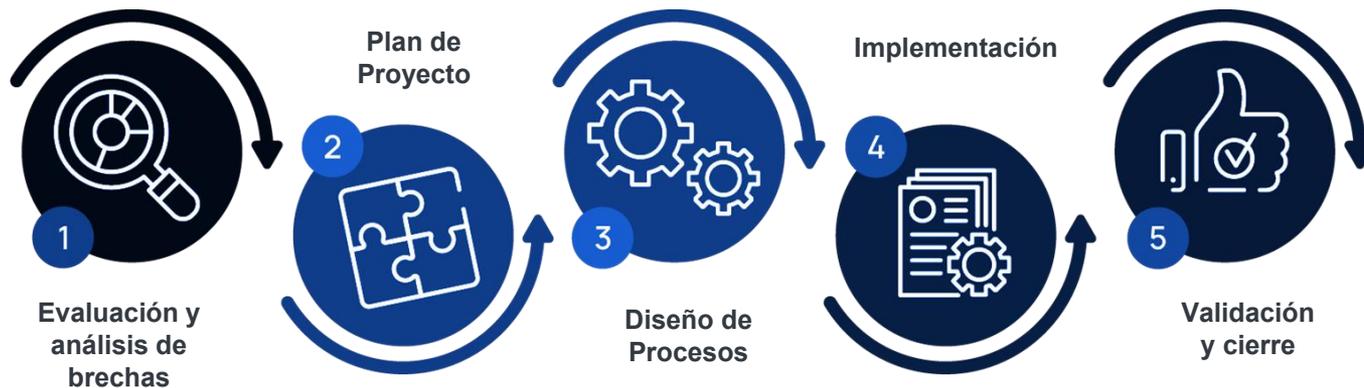
Nuestro objetivo es guiarte a lo largo de todo el proceso de implementación de mejores prácticas o estándares internacionales como **ITIL®**, **SDI®**, **ISO®**, **Experience Management**, entre otros, considerando la transición del cambio cultural para lograr la correcta adopción dentro de tu organización y contemplando la mejora continua.



Metodología

Nuestras soluciones de consultoría contemplan una metodología que nos ayuda a identificar la situación actual de tu organización, conociendo hacia dónde desea llegar y definiendo cómo lograrlo.

Comunicación y manejo cultural



Diseño de procesos

En BP Gurus ofrecemos un servicio especializado en el diseño, rediseño y optimización de procesos ITSM alineado con las mejores prácticas de marcos de referencia como ITIL®, la norma ISO/IEC 20000, entre otras; con el objetivo de generar valor real al negocio a través de la eficiencia operativa, la mejora continua y una experiencia de servicio centrada en el cliente y el usuario.

Diseñamos, rediseñamos y optimizamos procesos ITSM alineados con ITIL® y las necesidades reales de la organización. Integramos personas, tecnología y las mejores prácticas para construir procesos eficientes, adoptables y medibles. Esto se realiza mediante las siguientes actividades:

1. Realizamos un diagnóstico detallado del 'as-is' de los procesos existentes.
2. Se establece el plan de transformación basado en las necesidades de la organización, prioridades del negocio y los resultados del 'as-is'.
3. Diseñamos los procesos alineados con ITIL®, considerando el contexto, madurez y objetivos estratégicos de la organización.
4. Facilitamos la Co-creación de procesos con los equipos clave, asegurando su aplicabilidad y adopción.
5. Integramos conceptos clave como flujo de valor, experiencia del usuario y cliente, automatización, indicadores de desempeño (KPIs) y gobernanza efectiva.
6. Se diseña la documentación necesaria que sea clara y operativa, incluyendo diagramas, roles, políticas y flujos de trabajo listos para implementar.

Portafolio de Servicios Consultivos



Diagnóstico

Acompañamiento consultivo para la implementación del estándar

Auditorías de certificación y vigilancia

Auditorías internas

Talleres personalizados, conferencias y overviews



Diagnóstico de procesos

Diseño e implementación de procesos

Optimización de procesos

Diagnóstico del nivel de madurez de las prácticas basado en el modelo de ITIL® (avalado por Axelos)

Diagnóstico del nivel de madurez del SVS (avalado por Axelos)

Certificación de herramientas alineadas a ITIL® (avalado por PeopleCert)

Talleres personalizados, conferencias y overviews



Customer Experience Assessment

Acompañamiento consultivo para la implementación del Experience Optimization Framework (EOF™)

Acompañamiento consultivo para la implementación de XLAs

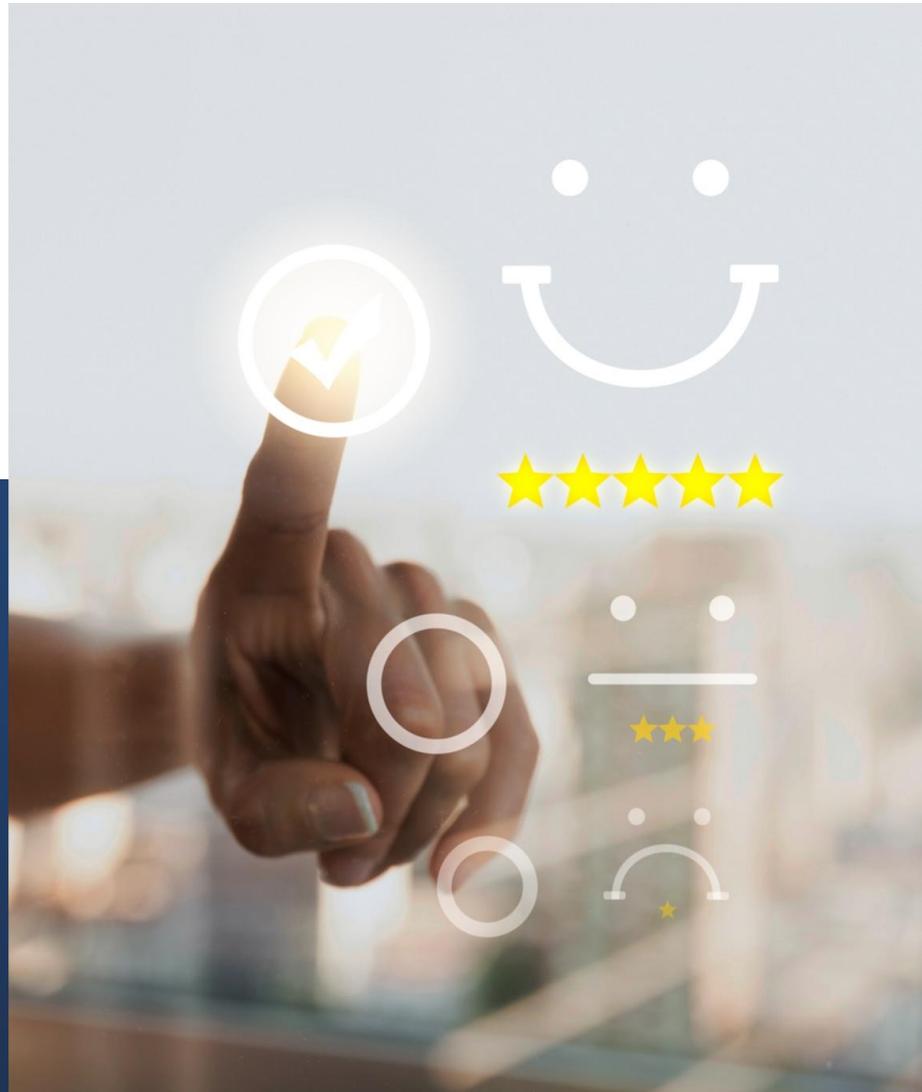
Talleres personalizados, conferencias y overviews

PORTAFOLIO DE SERVICIOS CONSULTIVOS

EXPERIENCE MANAGEMENT

¿Los SLAs están muertos?
¿Cómo se relacionan los SLAs y XLAs?
¿Cómo evolucionamos?

Las tendencias de Experience Management están en constante evolución considerando a los humanos como centro para adaptarse a las necesidades cambiantes de los usuarios, clientes y el negocio, así como a las demandas del mercado.



Experience
Management
Framework

Los marcos de referencia
que nos pueden ayudar a
comenzar esta ruta son:

Experience
Optimization
Framework
(EOF™)

Metodología
de Diseño
de XLAs





Mejorar
la experiencia
del cliente, usuario
y colaborador

Mejorar la
productividad

Algunos de los beneficios
de la adopción de estos
marcos de referencia para la
gestión de la experiencia
son:

Incrementar
la satisfacción
y lealtad
del cliente



Portafolio de Servicios Consultivos

**EXPERIENCE
MANAGEMENT**

**EXPERIENCE
COLLAB**
Empowering the
Experience
Economy

**¡La gestión de experiencias es un camino
que debe diseñarse!**

El aplicar el **Experience Optimization Framework (EOF™)** en las organizaciones se convierte en una guía sólida que consta de 6 fases.

Fases del Experience Optimization Framework

Evangelizar



Inspira a su
ecosistema

Explorar



Conocer dónde
estamos ahora

Proyectar



Definir a dónde
queremos llegar

Habilitar



Diseñar los
XLAs

Ejecutar



Poner los
XLAs en
operación

Adoptar



Innovar la
experiencia
entregada

Sistema de Gestión de IA

Portafolio de servicios



Innovación
Tecnológica,
nuestro ADN.



SISTEMA DE GESTIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En **BP Gurus** acompañamos a las organizaciones en el diseño, implementación y mejora de su Sistema de Gestión de IA, conforme a la norma internacional **ISO/IEC 42001:2023**.

A través de un enfoque integral, ayudamos a establecer políticas, controles, procesos y roles que aseguren el uso responsable, trazable y ético de la IA, alineado con los objetivos estratégicos, la normativa vigente y las expectativas de las partes interesadas.



Dirigido a las organizaciones que:

- Están **desarrollando, adquiriendo o utilizando soluciones de IA** en sus operaciones.
- Quieren anticiparse a regulaciones emergentes de IA (como la AI Act).
- Necesitan **demostrar gobernanza** responsable ante clientes, inversionistas o entes reguladores.
- Buscan **alinear la innovación con principios de ética, transparencia y seguridad**.
- Desean integrar la IA como parte estructural de su modelo operativo y de gestión de riesgos.

Beneficios clave:

- **Disminución de riesgos** técnicos, éticos y legales asociados al uso de IA.
- Trazabilidad, control y rendición de cuentas en los sistemas de IA.
- **Confianza de clientes**, reguladores y usuarios en el uso de algoritmos.
- Base para auditorías, cumplimiento y certificación futura.
- Alineación con la estrategia de transformación digital

SISTEMA DE GESTIÓN DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Gobierno responsable de la Inteligencia Artificial, paso a paso y con enfoque práctico.

En BP Gurus hemos desarrollado una metodología integral y adaptable para acompañar a las organizaciones en el diseño e implementación de su Sistema de Gestión de Inteligencia Artificial (SGIA), conforme a los lineamientos de la norma ISO/IEC 42001.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS CONSULTIVOS

Auditorías algorítmicas



- Auditar los modelos de Inteligencia Artificial y validar sus procesos, políticas y procedimientos para proteger a las organizaciones de multas, sanciones o afectaciones legales.

Evaluación de IA



- Evaluar el impacto de la IA en las personas, su entorno, el medio ambiente y el gobierno corporativo, desde una perspectiva transdisciplinaria.

Medición de riesgos



- Desarrollar y aplicar metodologías para la medición de riesgos por el uso de Inteligencia Artificial.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS CONSULTIVOS



Diagnóstico

Acompañamiento consultivo para la implementación del SGSI

Auditorías internas

Acompañamiento en la auditoría de certificación

Talleres personalizados, conferencias y overviews

Diagnóstico

Acompañamiento consultivo para la implementación del SGSI

Auditorías internas

Acompañamiento en la auditoría de certificación

Talleres personalizados, conferencias y overviews

Diagnóstico

Acompañamiento consultivo para la implementación del SGSI

Auditorías internas

Acompañamiento en la auditoría de certificación

Talleres personalizados, conferencias y overviews

PORTAFOLIO DE SERVICIOS CONSULTIVOS



Diagnóstico

Acompañamiento consultivo para la implementación del SGSI

Auditorías internas

Acompañamiento en la auditoría de certificación

Talleres personalizados, conferencias y overviews

Diagnóstico

Acompañamiento consultivo para la implementación del SGSI

Auditorías internas

Acompañamiento en la auditoría de certificación

Talleres personalizados, conferencias y overviews

Diagnóstico

Acompañamiento consultivo para la implementación del SGSI

Auditorías internas

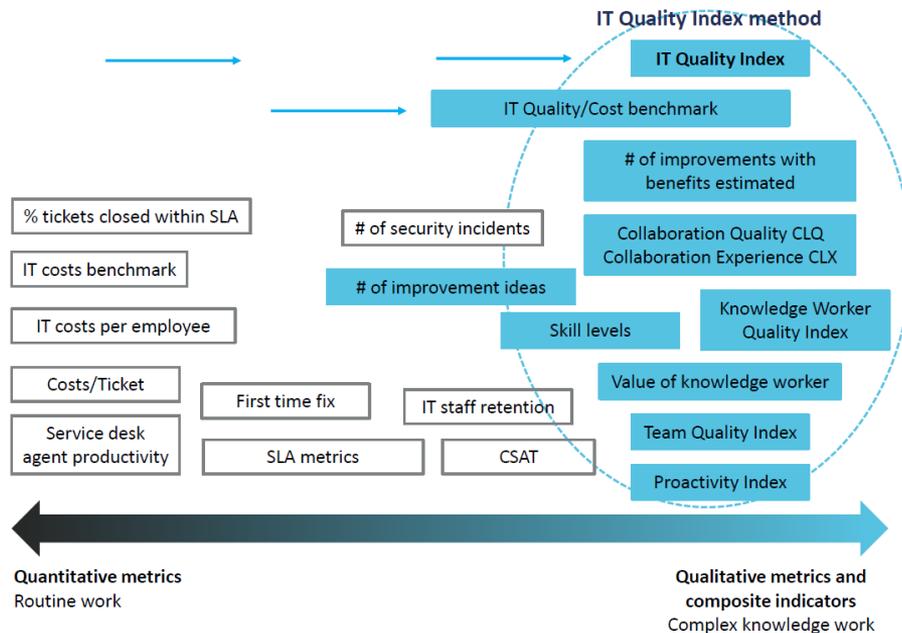
Acompañamiento en la auditoría de certificación

Talleres personalizados, conferencias y overviews

IT QUALITY INDEX

En BP Gurus ofrecemos el servicio de IT Quality Index, una metodología internacionalmente reconocida que permite medir de forma objetiva la calidad de los servicios de TI desde una perspectiva integral y centrada en el valor entregado al negocio.

A través de un enfoque estructurado y basado en evidencia, evaluamos múltiples dimensiones clave como estrategia, operaciones, cultura, procesos y resultados, para identificar brechas, fortalezas y oportunidades de mejora. Esta evaluación facilita la toma de decisiones informadas, impulsa la mejora continua y posiciona al área de TI como un verdadero socio estratégico dentro de la organización.



IT QUALITY INDEX

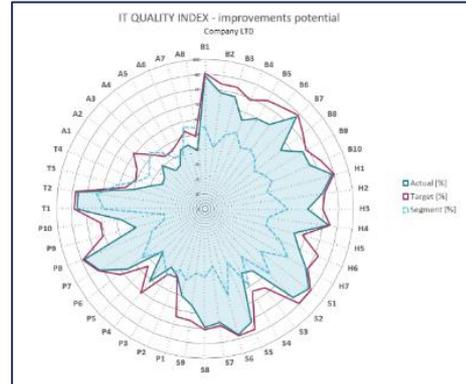
Es un marco de referencia que mide el nivel general de calidad de TI con un enfoque holístico de 360°. A nivel global es utilizado como ayuda estratégica y táctica para la gestión de TI, proporciona los fundamentos para un sistema integral de gestión de la calidad de TI (IT QMS).

Valor

- Comprensión del nivel de calidad objetivo real y relevante para el contexto: indicador compuesto de calidad.
- Seguimiento de los cambios en el nivel de calidad de TI a lo largo del tiempo.
- Identificación y priorización de áreas de mejora basadas en el potencial de mejora.
- Comparación de los niveles de calidad/costos de TI con organizaciones similares.
- Aumento de la confianza en sí mismos y la motivación dentro del departamento de TI.
- Se complementa con otros marcos de referencia y estándares como ITIL®, las normas ISO, el estándar de certificación del SDI, entre otros.

Componentes

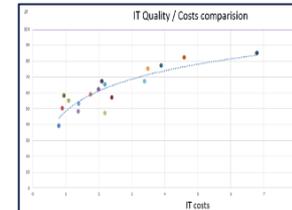
- 6 dominios de calidad.
- 48 dimensiones de calidad obligatorias.
- Resultados estandarizados de las evaluaciones.
- Sistema de gestión de calidad de TI.



Métodos de medición

- Evaluación mediante entrevista y verificación.
- Medición por expertos, interna o por pares.
- Lista de verificación de la evaluación para garantizar la coherencia.
- Enfoque en la eficiencia de la medición.

Area	Dimension	Actual (%)	Target (%)	Segment (%)
IT Quality	IT Quality Index	75	85	80
	IT Quality Index - Improvements Potential	75	85	80
	IT Quality Index - Target	75	85	80
	IT Quality Index - Segment	75	85	80
	IT Quality Index - Actual	75	85	80
	IT Quality Index - Target	75	85	80
	IT Quality Index - Segment	75	85	80
	IT Quality Index - Actual	75	85	80
	IT Quality Index - Target	75	85	80
	IT Quality Index - Segment	75	85	80
IT Costs	IT Costs	85	95	90
	IT Costs - Improvements Potential	85	95	90
	IT Costs - Target	85	95	90
	IT Costs - Segment	85	95	90
	IT Costs - Actual	85	95	90
	IT Costs - Target	85	95	90
	IT Costs - Segment	85	95	90
	IT Costs - Actual	85	95	90
	IT Costs - Target	85	95	90
	IT Costs - Segment	85	95	90



Portafolio de Servicios Consultivos

CIBERSEGURIDAD

- Tamiz de ciberseguridad
- Estrategia y gobierno de ciberseguridad
- Concientización y cultura de ciberseguridad

Servicio de inteligencia de amenazas:

- Vigilancia 24/7
- Inteligencia accionable
- Protección personalizada
- Tecnología avanzada

Cyber SOC:

- Protección 24/7
- Detección proactiva
- Respuesta rápida
- Informes mensuales



PORTAFOLIO de Servicios Consultivos

CIBERSEGURIDAD

- Tamiz de ciberseguridad
- Estrategia y gobierno de ciberseguridad
- Concientización y cultura de ciberseguridad

Inteligencia artificial y Ciberseguridad – Capacitación:

- Fomenta la innovación y eficiencia con inteligencia artificial y ciberseguridad
- Flexibilidad para estudiar en línea adaptándose a tu empresa

Ransomware:

- Análisis de riesgos especializado
- Prevención de posibles amenazas





Portafolio de Servicios Consultivos

Administración de proyectos

Gestión de proyectos ágiles:

- Implementación de proyectos con Scrum
- Acompañamiento consultivo a Scrum Masters, Product Owners y Líderes de proyectos

Incorporación de marcos ágiles

- Gestión del cambio y cultura ágil
- Entrenamiento y certificación

SDI Global Best Practice Standard Service Desk Certification (SDC)





THE SERVICE DESK INSTITUTE®

El **SDI** es el organismo profesional líder en la industria del soporte a servicios con sede en **Reino Unido** y que ha trabajado con profesionistas desde **1988**.

El **SDI estableció los estándares de mejores prácticas** internacionales para los **Service Desks** y sus **profesionistas**.

El estándar del SDI está basado en el modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management, **EFQM**).



THE SERVICE DESK INSTITUTE®

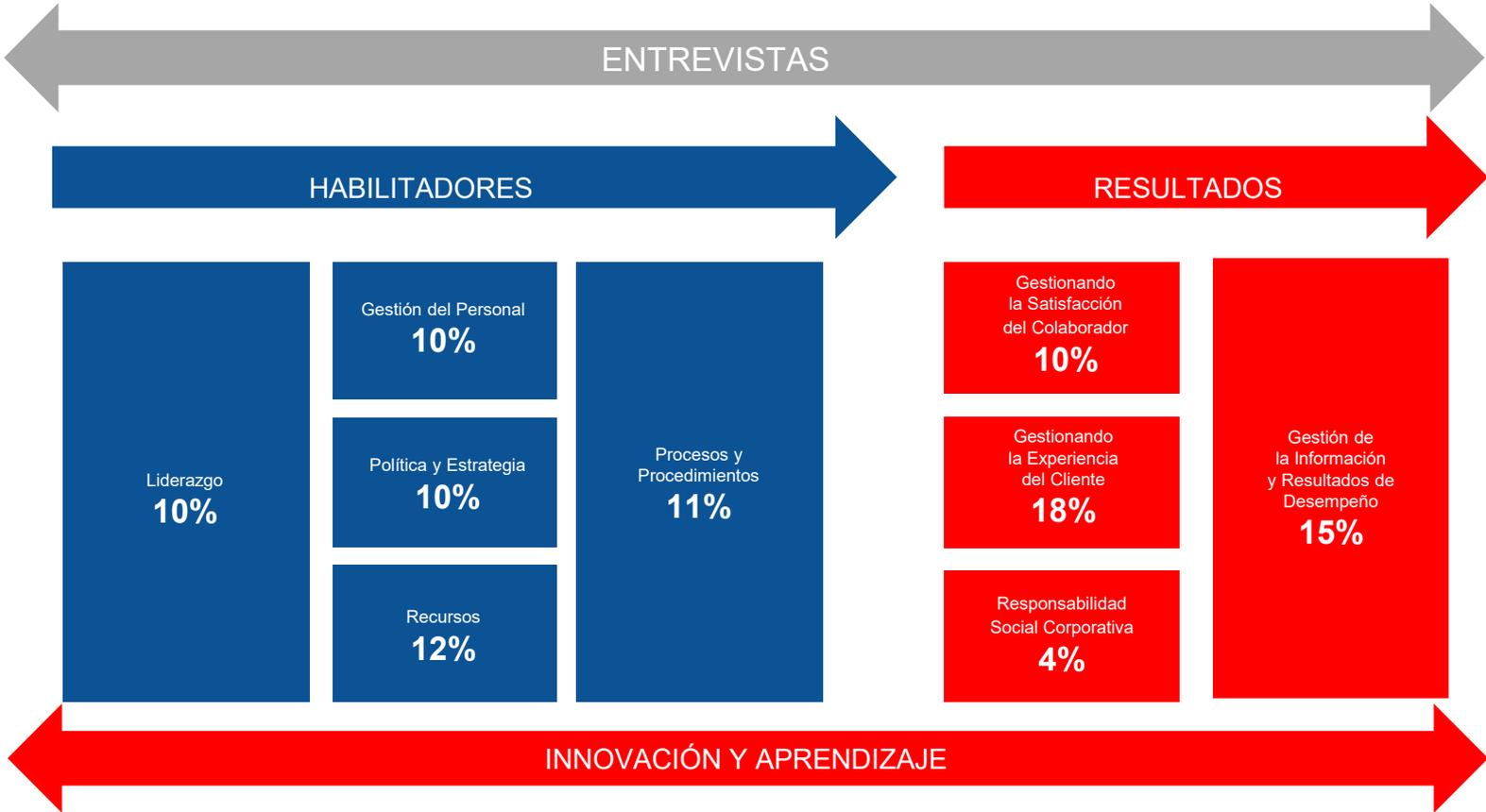
El estándar del SDI comprende un **conjunto claro y medible** de puntos de referencia para la **operación del Service Desk**.

Actualmente existen tres **estándares de mejores prácticas** disponibles para **Service Desk**, soporte de TI y sus profesionales:

- **SDC – Equipos**
- **SDM – Service Desk Manager**
- **SDA – Service Desk Analyst**



MODELO DE CALIDAD (EFQM)



Estándar de Certificación de Service Desk (SDC) del SDI V.8

Liderazgo

- 1.1 Alineación a los objetivos de negocio como soporte a la organización
- 1.2 Influencia del service desk
- 1.3 Colaboración
- 1.4 Promover el trabajo en equipo
- 1.5 Promover la mesa de servicio
- 1.6 Promover al service desk
- 1.7 Inspirar y conducir la mejora continua
- 1.8 Cultura centrada en el cliente
- 1.9 Alcance del service desk
- 1.10 Habilidades de liderazgo

Política y Estrategia

- 2.1 Visión
- 2.2 Misión
- 2.3 Estrategia del service desk, factores críticos de éxito (CSFs) e indicadores clave de desempeño (KPIs)
- 2.4 Planeación estratégica
- 2.5 Gestión de las relaciones
- 2.6 Gestión financiera
- 2.7 Gestión de seguridad de la información
- 2.8 Valor estratégico del service desk
- 2.9 Metodología de proyectos

Gestión del Personal

- 3.1 Descripción de puestos
- 3.2 Reclutamiento
- 3.3 Inducción
- 3.4 Programa de desarrollo de habilidades
- 3.5 Plan de desarrollo de carrera
- 3.6 Revisión de desempeño del personal
- 3.7 Gestión del talento
- 3.8 Remuneración
- 3.9 Premiación informal y reconocimiento
- 3.10 Ausentismo
- 3.11 Competencias de liderazgo
- 3.12 Comunicación

Recursos

- 4.1 Capacidad, desempeño y confiabilidad
- 4.2 Distribución de canales de contacto
- 4.3 Gestión del talento
- 4.4 Herramienta de gestión de servicios de TI (ITSM)
- 4.5 Uso de la herramienta de gestión de servicios de TI (ITSM)
- 4.6 Soporte remoto
- 4.7 Integración de sistemas de soporte
- 4.8 Sistemas soportados
- 4.9 Herramientas y colaboración
- 4.10 Medición y herramientas de reportería
- 4.11 Gestión del conocimiento
- 4.12 Autoservicio
- 4.13 Catálogo de servicios
- 4.14 Gestión de proveedores
- 4.15 Optimización y automatización

Procesos y Procedimientos

- 5.1 Gobierno de procesos y procedimientos
- 5.2 Gestión de riesgos
- 5.3 Gestión de niveles de servicio
- 5.4 Gestionando la retroalimentación
- 5.5 Gestión de incidentes
- 5.6 Gestión de solicitudes de servicio
- 5.7 Registro de incidentes y solicitudes de servicio
- 5.8 Asignación de estados
- 5.9 Monitoreo de niveles de servicio
- 5.10 Cierre e incidentes y solicitudes de servicio
- 5.11 Monitoreo de la calidad de interacción
- 5.12 Gestión de monitorización y eventos
- 5.13 Gestión de problemas
- 5.14 Control de cambios
- 5.15 Gestión de la liberación e implementación
- 5.16 Transición del servicio
- 5.17 Gestión de activos de TI y configuraciones del servicio
- 5.18 Gestión del catálogo de servicios
- 5.19 Gestión de continuidad del servicio de TI
- 5.20 Gestión de la seguridad de la información
- 5.21 Gestión de proveedores
- 5.22 Mejora continua
- 5.23 Modernización y transformación

Gestionando la satisfacción del empleado

- 6.1 Programa de monitoreo de satisfacción del empleado
- 6.2 Habilidades y competencias
- 6.3 Planes de capacitación
- 6.4 Moral del personal
- 6.5 Compromiso de los colaboradores
- 6.6 Oportunidades de desarrollo de carrera
- 6.7 Retroalimentación del colaborador
- 6.8 Cultura positiva del equipo
- 6.9 Reuniones de equipo

Gestionando la experiencia del cliente

- 7.1 Programa de experiencia del cliente
- 7.2 Capturando los comentarios de los clientes
- 7.3 Análisis de la retroalimentación del cliente
- 7.4 Gestión de la retroalimentación del cliente
- 7.5 Gestión de relaciones
- 7.6 Perfilamiento de los clientes
- 7.7 Involucramiento con los clientes
- 7.8 Diseño del servicio

Gestión de la información y resultados de desempeño

- 8.1 Métricas relacionadas al negocio
- 8.2 Reportes de actividades
- 8.3 Alineación a objetivos
- 8.4 Número de incidentes
- 8.5 Número de solicitudes de servicio
- 8.6 Tiempo promedio para responder a una consulta entrante
- 8.7 Tiempo promedio de respuesta a incidentes asignados
- 8.8 Tiempo promedio de respuesta a solicitudes de servicio asignadas
- 8.9 Tasa de abandono

- 8.10 Tiempo promedio para resolver incidentes que no fueron resueltos en primer contacto
- 8.11 Tiempo promedio tomado para cumplir con las solicitudes de servicio que no fueron atendidas en primer contacto.
- 8.12 Tasa de resolución de incidentes en primer contacto
- 8.13 Tasa de cumplimiento de las solicitudes de servicio en primer contacto.
- 8.14 Tasa de resolución de incidentes en el primer nivel
- 8.15 Tasa de cumplimiento de las solicitudes por el primer nivel
- 8.16 Tasa de incidentes reabiertos
- 8.17 Tasa de solicitudes reabiertas
- 8.18 Gestión de los incidentes en backlog
- 8.19 Gestión de solicitudes de servicio en backlog
- 8.20 Porcentaje de escalamientos jerárquicos (Gestión de notificaciones)
- 8.21 Porcentaje de escalamientos funcionales
- 8.22 Número de reasignaciones
- 8.23 Tiempo promedio de resolución de incidentes por prioridad
- 8.24 Tiempo promedio de tiempo de atención de solicitudes por prioridad
- 8.25 Tiempo promedio de solución de incidentes por categoría
- 8.26 Tiempo promedio de tiempo de atención de solicitudes de servicio por tipo
- 8.27 Comparación de desempeño vs. objetivos de niveles de servicio
- 8.28 Uso del conocimiento del service desk
- 8.29 Uso del conocimiento de cara al cliente
- 8.30 Efectividad y calidad del conocimiento del service desk
- 8.31 Efectividad y calidad del conocimiento de cara al cliente

- 8.32 Monitoreo de autoservicio vs. los objetivos
- 8.33 Monitoreo de los incidentes causados por cambios comparado con los objetivos
- 8.34 Costo total del servicio entregado
- 8.35 Costo promedio del incidente por canal de comunicación (método de recibido)
- 8.36 Costo promedio de solicitudes de servicio por canal de comunicación (método recibido)
- 8.37 Retroalimentación de la satisfacción del colaborador
- 8.38 Rotación del personal
- 8.39 Días de ausencia no planeados
- 8.40 Medición periódica de la satisfacción del cliente
- 8.41 Medición de la satisfacción del cliente basada en eventos
- 8.42 Quejas, sugerencias y elogios
- 8.43 Registro de problemas creados mediante una gestión de problemas proactiva
- 8.44 Reducción de incidentes a través de la gestión de problemas

Responsabilidad Social Corporativa

- 9.1 Involucramiento comunitario y actividades de caridad
- 9.2 Protección ambiental
- 9.3 Salud y seguridad
- 9.4 Código de prácticas y ética
- 9.5 Salud mental y bienestar emocional
- 9.6 Prácticas flexibles de trabajo
- 9.7 Entorno físico y ergonomía
- 9.8 Diversidad e inclusión

Modelo de Certificación - SDC

Service Desk Certification



BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN DEL SERVICE DESK



- Ofrece validación independiente y certificación.
- Se **complementa** con ITIL®, ISO/IEC:20000 y otras mejores prácticas.
- La **adopción** y **alineación** a las mejores prácticas de la industria
- La mesa de servicio se convierte en un **socio estratégico** para el negocio.
- Impulsa la **mejora continua**.
- Demuestra que la operación está **enfocada a las mejores prácticas**.
- Impulsa la estrategia de la **cultura centrada en el cliente** y el **CX**.
- Es una herramienta para el **desarrollo de habilidades**.



MODELO DE MADUREZ

El puntaje mínimo en **cada concepto** es de **2.3** y de **2.5** en el **puntaje global** para alcanzar la certificación:

Son certificables

No es certificable

2 x 4★ + 5★

Revisión
consultiva

WORLD CLASS



3.75 – 4.0

BUSINESS LED



3.1 – 3.74

CUSTOMER LED



2.5 – 3.0

PROACTIVE



0.5 – 2.4

REACTIVE



MODELO DE MADUREZ



UNA ESTRELLA (NO CERTIFICABLE)

REACTIVE



- Desarrollo inicial
- Estadísticas mínimas y reportes
- Caótico y apaga incendios
- No es capaz de cambiar o influenciar las operaciones
- Las herramientas no aportan valor
- Falta de procesos
- Alta rotación de personal
- El personal no se siente valorado

DOS ESTRELLAS

PROACTIVE



- Estructurado en procesos y procedimientos
- Desarrollo de reportes y análisis
- Mejora de herramientas e implementación
- Establece un desempeño consistente
- Desarrollo y entrenamiento del personal
- Desarrolla comunicaciones con TI y el negocio
- Niveles estables de personal

MODELO DE MADUREZ

TRES ESTRELLAS

CUSTOMER LED



- Implementado siguiendo SLAs y OLAs
- Revisión y gestión constante
- Encuestas y retroalimentación del cliente
- KPIs ligados a SLAs y OLAs
- Recompensa y reconocimiento al personal
- Métricas reconocidas en la industria
- Una implementación de ITSM más amplia
- Mercadeo interno maduro

CUATRO ESTRELLAS

BUSINESS LED



- Revisión constante de costos de servicio y generación de valor
- Alto grado de rendición de cuentas
- Desempeño y recompensa relacionado con el valor al negocio
- Gestión de riesgo demostrable al negocio
- Enfoque en procesos de ITSM

MODELO DE MADUREZ

CINCO ESTRELLAS

WORLD CLASS



- Contendiente de clase mundial
- Entrega continua y repetible de liderazgo empresarial
- Revisiones constantes y optimizadas de los servicios de las operaciones
- Mejora continua embebida dentro de la organización

La organización que quiera alcanzar el nivel de madurez **World Class** deberá considerar y cumplir los siguientes aspectos:

- Mantener el nivel de madurez Business Led por lo menos dos auditorías de vigilancia, sin decrementar el puntaje global ni de los conceptos.
- El auditor líder después de la segunda auditoría de vigilancia dará retroalimentación al Service Desk y en lo sucesivo tendrá que consensuar con el board del Service Desk Institute para validar si la organización es candidato a ser un Service Desk World Class.
- La auditoría World Class considera la auditoría de vigilancia, encuestas a los clientes, encuestas a los colaboradores, una revisión consultiva detallada y solución de un caso práctico.
- Para aprobar la auditoría **World Class** se requiere:
 - No tener puntaje menor al de la auditoría anterior en algún concepto.
 - No tener puntaje menor a 3.75 en algún concepto.
 - Puntaje global igual o mayor al de la auditoría anterior.

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN (SDC) del SDI



REPORTE DE LAS AUDITORÍAS

NTT Data UK Consulting and IT Services Service Desk Certification Certification Audit Report

Prepared by
David Wright
Service Desk Institute
Version - Final

1 Leadership

How all levels of management and other staff in team leadership roles define success, and inspire and drive continual improvement.

Service Desk Certification	Score	Star Rating
	4	

Overview

NTT Data UK achieved a maximum score of 4.0 in the Leadership concept which is an excellent achievement. During the assessment audit, NTT Data UK achieved their highest concept score of 3.76 for this concept, so it is pleasing to note further improvement against the standard at certification.

There is a clear, defined leadership structure and the management team evidence a good appreciation of the NTT Data vision and mission, highlighting service capability and support propositions.

The culture of strong leadership is evident in the attitude and behaviour of all staff. Staff speak highly of management, with both the Head of Service Operations and Director of IT & Client Support Services acting as exemplary role models.

The company is well placed for an aspirational period of sustainable growth, with the service desk seen as central to this strategy.

In each customer satisfaction audit interview, clients spoke of their day-to-day interactions with NTT Data UK in highly complimentary terms. The ambition within NTT Data UK is for all clients to perceive the relationship to be one of partnership, rather than as a supplier.

Positives

Critical Success Factors (CSFs) are linked to Key Performance Indicators (KPIs) within each of the operational areas. Performance against KPIs has led to the identification of improvement areas, with project plans being put in place as a result. An example of this approach is Project Grey, a utilisation mapping exercise. The Project's goal is to improve efficiencies using a SDI self methodology and ensure working time is spent more efficiently, ultimately enabling more incidents to be resolved at the first level.

Business impact analysis is undertaken during the setting of Service Level Agreements (SLAs) for each new account.

A robust client approval process is in place across the company, linking local legislative requirements, resource planning and calculations of risk.

The Director of IT & Client Support Services reports to the Chief Finance Officer and also into the NTT Data Group Chief Executive Officer. This supports a position of influence the service desk has in the UK and its reach which extends beyond the UK into the EAME region.

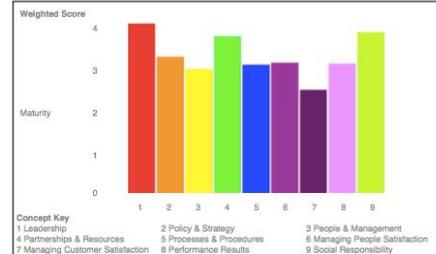
Service desk staff work closely with other teams and are encouraged to contribute to account meetings and project plans.

There is an open and transparent approach to client engagement. It was good to see customers are able to create their own reports using the spotted web portal.

There is an 'add value by trust' mentality that embraces going above and beyond contractual obligations.

Individual Concepts - Weighted Results

Concept	Concept Name	Concept Weighting	Weighted Score	Concept Rating
1	Leadership	10%	4	0.4
2	Policy & Strategy	10%	3.22	0.322
3	People & Management	10%	2.93	0.293
4	Partnerships & Resources	9%	3.7	0.333
5	Processes & Procedures	14%	3.03	0.4242
6	Managing People Satisfaction	10%	3.08	0.308
7	Managing Customer Satisfaction	20%	2.43	0.486
8	Performance Results	15%	3.06	0.459
9	Social Responsibility	2%	3.8	0.076



Service Desk Certification	Final Score	Star Rating
	3.1	

Congratulations, your service desk has achieved certification.

All scores shown are scored out of 4. Base certification requires an overall score of 2.5 or above and individual concepts must each score a minimum of 2.3.



BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN PARA EL NEGOCIO

01

Adoptar y alinearse a un **ESTÁNDAR GLOBAL**

02

ÚNICO estándar global para Service Desks

03

Mejorar la **PERCEPCIÓN** del cliente

04

PROMOVER a la Mesa de Servicio y construir la **EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

05

Evidenciar la **CALIDAD** del servicio y **CONSTRUIR** credibilidad y confianza del negocio

06

Conducir a la **MEJORA CONTINUA** e involucrar al personal para **CUMPLIR** los objetivos estratégicos

07

Mejorar el **COMPROMISO** y la **MORAL** del personal

08

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

CASO DE ÉXITO DEL PROGRAMA

01

Diseño de procesos y formalización
Perfilamiento adecuado de los clientes
Creación de un programa de experiencia del cliente alineado al negocio
Mejora continua como parte de la cultura

02

Mejora de la moral del personal
Motivación
Un SD con visión holística e involucrada en iniciativas importantes para la organización

03

Trabajo en equipo
Creación de la base de conocimiento y población
Creación del catálogo de servicios operativo
Reconocimiento formal para el SD
Automatización de algunas actividades

04

Establecimiento de SLAs y OLAs
Actualización de la herramienta de ITSM
Gestión de talento y matriz de habilidades del personal
Balanced scorecard del SD y del analista para la gestión del desempeño

05

Participación en premios internacionales **SDI19MX**: Líder inspiracional y Proyecto de Mejora Continua del Año, ambos a nivel LATAM
Incremento de la satisfacción del cliente
Mejora de espacios físicos (migración)

PROGRAMA DEL SDI EN LATINOAMÉRICA

Diagnósticos y empresas certificadas

34

Resultados de la región

📊 1.93 Score global

↓ 1.55 Gestionando la experiencia del cliente

↑ 2.85 Responsabilidad Social Corporativa

México



Argentina



Ecuador



Colombia



Perú



GLOBAL SDC COMMUNITY



SDC LATAM COMMUNITY

MÉXICO



23 Organizaciones

ECUADOR

PERÚ

COLOMBIA

ARGENTINA



6 Organizaciones



3 Organizaciones



1 Organización



1 Organización

Curso certificación SDA



Curso certificación SDM



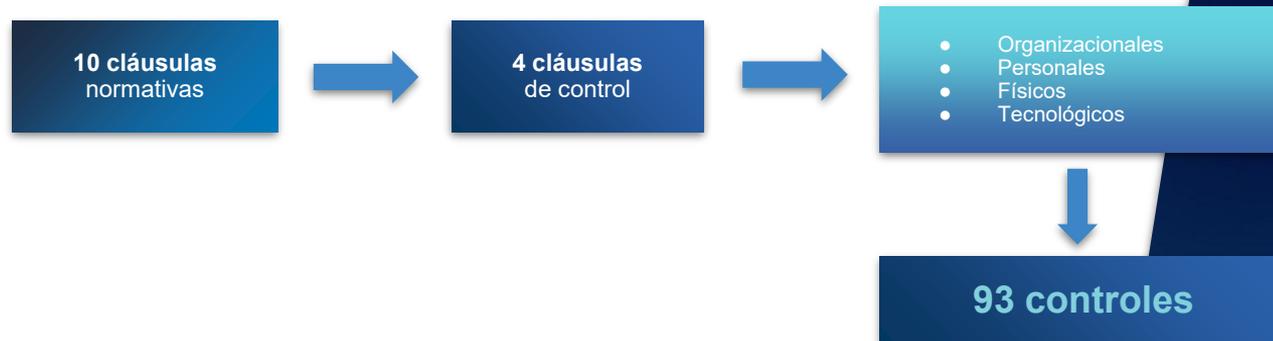
Acerca de la NORMA ISO/IEC 27001:2022



Enfoque holístico considerando las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Evoluciona el contexto:

- Desarrollo de servicios en la nube
- Nuevas formas de gestionar los activos, servicios y procesos en producción.
- Alineación al Ciclo de Deming



Metodología para la implementación de la NORMA ISO/IEC 27001:2022

BASES PARA LA MEJORA

SGSI = Sistema de la Seguridad de la Información

SEGURIDAD
Objetivos
Riesgos
Requisitos

ACTIVOS
de Información
Proceso de negocio

SGSI
Controles de Seguridad
↓
SW HW Infraestructura
Datos Redes
↓
MEDIOS Tecnología de información

MEJORES PRÁCTICAS

EXPERTISE DE BP Gurus®

ASPECTOS A EVALUAR

* Procesos y controles

Mejora de habilidades/conocimiento del personal

Optimización del uso de la tecnología para apuntalar los procesos

RESULTADO FINAL

- Evaluación y análisis de brechas
- Acompañamiento consultivo para el diseño e implementación del SGSI.
- Validación de cumplimiento (auditoría interna)
- Acompañamiento consultivo en la auditoría externa.

El eje rector del proyecto será en todo momento incrementar la satisfacción de los clientes finales sobre los Servicios de TI.

Etapa 1: Evaluación y análisis de brechas: Diagnóstico del SGSI

OBJETIVOS

- Entendimiento de la arquitectura actual de seguridad y marco normativo.
- Identificación de controles actuales de seguridad vs. requerimientos de la norma.
- Identificación de gaps vs. requerimientos de la norma.

ACTIVIDADES

- Entrevistar a Gerentes, Director de TI y personal operativo para revisión del contexto de los procesos en relación al cumplimiento de la norma ISO/IEC 27001:2022.
- Identificar hallazgos de concientización y sensibilidad sobre la seguridad de la información.
- Identificar los controles existentes (técnicos, documentales y administrativos).
- Identificar la brecha de cumplimiento de los controles de seguridad (To be vs. As is).

ENTREGABLES

- Brechas de seguridad identificadas de acuerdo a los requerimientos de seguridad de la información conforme a los controles de seguridad del anexo A de la norma ISO/IEC 27001:2022.
- Brechas de cumplimiento identificadas de acuerdo a las cláusulas 4-10 de la norma ISO/IEC 27001:2022.
- Fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad respecto a seguridad de la información.
- Hallazgos detectados en recorridos físicos en las instalaciones.
- Acciones inmediatas (Quick wins) y a largo plazo.



Etapas 2 a 6: Diseño e implementación del SGSI

27000



1. Plan de Proyecto

2. Documento de entendimiento del contexto y estrategia de la organización.

3. Matriz de requisitos regulatorios o contractuales asociados a la seguridad de la información aplicable a la organización.

4. Mapa de procesos.

1. Metodología de riesgos de TI enfocada al Sistema de Gestión de Seguridad (SGSI) para la gestión de los riesgos.

2. Matriz de riesgos e inventario de activos de información.

3. Plan de tratamiento de riesgos.

4. Documento de declaración de aplicabilidad (SOA).

5. Documento de estructura de la roles y responsabilidades definidas.

6. Plan cultural de seguridad de la información.

7. Documento de definición del alcance y objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

1. Políticas o lineamientos globales aplicables a la organización y asociadas al cumplimiento de los controles de seguridad.

2. Manual y política del Sistema de gestión de seguridad de la información.

3. Procedimientos de: Acciones correctivas, Monitoreo del Sistema de Gestión de Seguridad (SGSI), control de documentos y registros, revisión de la dirección, auditoría interna, mejora continua.

4. Tablero de control del Sistema de gestión de Seguridad de la Información (definición de indicadores KPIs).

1. Reporte detallado de auditoría de seguridad de la información de 2da parte, el cual detalla: hallazgos detectados por cláusula de la norma ISO/IEC 27001:2022, fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad, nivel de desempeño del SGSI, recomendaciones de mejora, evaluación del auditor.

1. Acompañamiento consultivo en la auditoría externa



Nuestros Gurús

Nuestros expertos son reconocidos a nivel mundial por su experiencia generando y ejecutando estrategias basadas en estándares internacionales y soluciones innovadoras que se caracterizan por su gran pasión por las nuevas tendencias, tecnologías avanzadas y aprendizaje continuo.



Dr. Mauricio Corona
Chairman / Board Member



MTI. Yasmeen Chong
CEO



Dra. Ariana Bucio
COO



Ing. Rodrigo Sarre
Robotics & Technical
Support



DATOS DE CONTACTO

Operativo

Dra. Ariana Bucio | a.bucio@bpgurus.com

Administrativo

Mtra. Gabriela Martínez | g.martinez@bpgurus.com

www.bpgurus.com

