

Deloitte Costa Rica. <https://www2.deloitte.com/cr/es/pages/risk/article/gobierno-de-ti-en-las-empresas-y-su-necesaria-implementación.html>

• Gobierno TI - Arquitectura TI. (s.f) Recuperado 24 de octubre de 2022  
<https://www.min TIC.gov.co/arquitectura-ti/630/w3-property-value-8078.html>.

15 / 11 / 22

### Objetivo de la unidad

Identificar la función de las marcas de referencia para la gestión de servicios de TI e identificar las coincidencias y diferencias en la administración de sistemas de información y servicios tecnológicos de información.

### Tema 3.1 Las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI

- Riesgo y conformidad
- Cambios
- Información y balance de la tecnología
- Operaciones
- Estrategia de negocio

#### 3.1.1 Riesgo y conformidad

Referida a la incertidumbre del resultado  
 Gestión del riesgo

3 tipos de riesgos según ITIL

- Contrato
- Operativas
- Diseño
- Mercados

#### 3.1.2 Cambios

Gestor de cambios: Administrar todos los documentos que autorizan los cambios en la infraestructura de TI.

Asegura la aplicación de estándares, procedimientos para la atención de los cambios.

Cambios no organizados: Organización fuera de control

## Aprobación y planificación

Principales actividades de la gestión de cambios

Registro  
Aceptación (recepción y filtro inicial)

Clasificación (menor, significativo, mayor, urgente)

Aprobación y planificación

Construcción (seguimiento de la gestión)

Pruebas

Implementación

Evaluación

Planificación

Calendario de cambios o FIC

Aprobación financiera

Aprobación técnica

Aprobación de negocio

Políticas de cambios

Reuniones del CAB

Análisis de impacto

Requisitos necesarios

Coordinación

De los especialistas de producto

Construcción y creación si corresponde

Evaluación

Seguimiento de los cambios

Complimiento de los objetivos

Si el cambio no es satisfactorio implementar los procedimientos respectivos

Investigar  
★ Gestión y un ejemplo



## Las 7 R de los cambios

¿Quién **REQUIERE** el cambio?

¿Cuál es la **razón** del cambio?

¿Cuál es el **retorno** esperado del cambio?

¿Cuáles son los **riesgos** implicados en el cambio?

¿Cuáles son los **recursos** necesarios para realizar el cambio?

¿Quién es responsable de la construcción, prueba e implementación del cambio?

¿Cuál es la **relación** entre éste y otros cambios?

## 3.1.3 Información y balance de tecnología

• TI enfocada a la recolección de información.

• Enfocada a la innovación en los procesos de negocio, TI, seguridad, etc.

## 3.1.4 Operaciones

Accesos

Fuentes

Incidentes

Problemas

Cambios

Producción

La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo.

Es decir, en términos generales, la gestión es una serie de tareas que se realizan para cometer un fin planteado con antelación.

De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Se puede decir que la gestión también es un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.

Google ejemplo

Google destaca como una de las empresas mejor valoradas por sus propios empleados. Sin duda, la imagen es



• "Gestión" en: Significados.com Disponible en: <https://www.significados.com/gestion/>



## 5.1 Conceptos generales

Administración: Organización de todos los recursos materiales de una empresa

Sistemas de información:

Funcionamiento

estructura y

rendimiento de

las organizaciones

Gestión de recursos

(humanos o materiales)

Administración

Sistemas de información

Conjunto de elementos,

componentes relacionados

quienes, relaciones, procesos,

almacenar y distribuyen

información para facilitar

la toma de decisiones y

control

Actividad que

intenta satisfacer

necesidades del cliente

no son bienes materiales,

más bien son

intangibles

Servicio

Entrada

Procesamiento

Salida

Aplicación de ordenadores,

redes, telecomunicaciones, cable

transmisor, receptor y

procesar información

## Servicio de TI

Conjunto de actividades que buscan responder necesidades propias de una organización.

Realizando en cambio los bienes informáticos.

Outsourcing

Ejemplo Imagina la empresa "ABC" que tiene su área de TI interna, los líderes de las áreas de Recursos Humanos, Marketing, Finanzas y Calidad entretanto, son los clientes de los servicios que produce el Área de TI y los demás colaboradores de la organización son los usuarios.

Que cursos hay en platzi

Norma

Abrey Salazar - torre accos



TÍTULO	ASIGN	FECHA	#
--------	-------	-------	---

## Cursos en línea

- Curso de Fundamentos de Angular
- Curso de Angular: Componentes y Servicios
- Curso de Consumo de APIs REST con Angular
- Curso de Angular Router: Lazy Loading y Programación Modular
- Curso de Angular Forms: Creación y Optimización de Formularios Web

## • Machine Learning con Python

- Curso de Introducción a Machine Learning por Minds DB
- Curso Básico de Cálculo Diferencial para Data Science e Inteligencia Artificial
- Curso de estadística Inferencial para Data Science e Inteligencia Artificial
- Curso de Fundamentos de Álgebra Lineal con Python
- Curso de Álgebra Lineal Aplicada para Machine Learning

## • Backend, Arquitectura y Base de datos

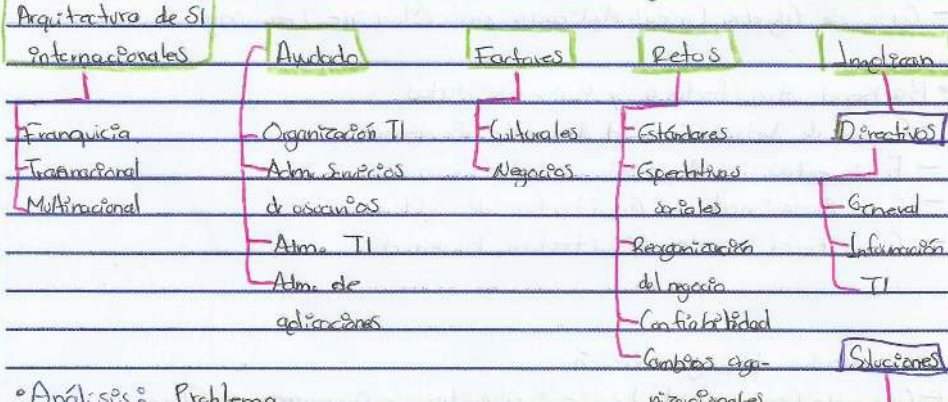
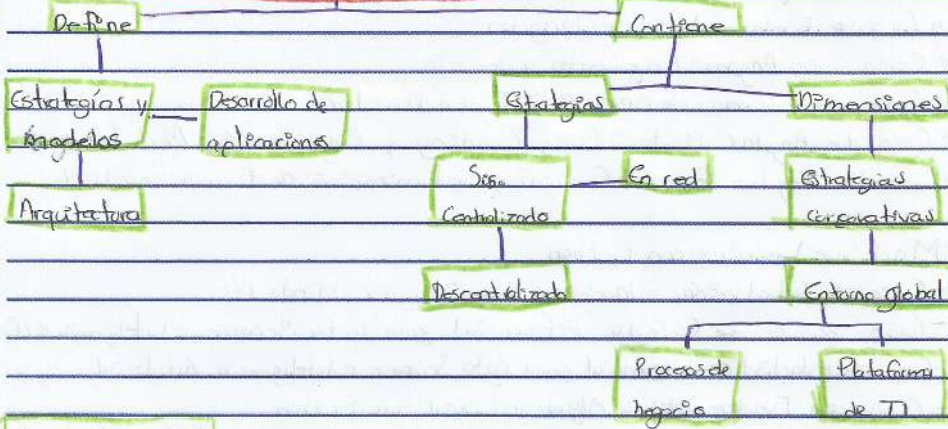
- Curso de Introducción al Desarrollo Backend
- Fundamentos de Arquitectura de Software
- Curso Profesional de Arquitectura de Software
- Curso Práctico de Arquitectura Backend

## • Fundamentos de programación

- Curso de Pensamiento Lógico: Algoritmos y Diagramas de Flujo
- Curso de Pensamiento Lógico: Lenguajes de programación
- Curso de Pensamiento Lógico: Manejo de datos, Estructuras y Funciones
- Curso de Introducción a la Terminal y Línea de Comandos
- Curso Profesional de Git y GitHub
- Curso de Flujo de Desarrollo moderno con Stream
- Fundamentos de Ingeniería de Software
- Curso de Redes Informáticas de Internet
- Curso de Introducción a C



## Administración de SI



- **Análisis:** Problema
- **Diseño:** Detalla como satisfacer los requisitos de la información
- **Programación:**
- **Pruebas:**
- **Estrategia paralela:** Enfoque de conversión segura y conservado en el que tanto sistema antiguo como nuevo sistema operan juntos durante un tiempo
- **Estrategia de cambio directo:** Enfoque de conversión riesgoso en el que el sistema nuevo sustituyendo totalmente al antiguo en un día designado
- **Estrategia de estudio piloto:** Introduce el sistema nuevo en una área limitada de la organización hasta que demuestre ser plenamente funcional
- **Estrategia del método de ferreo:**

**Norma**