

Tecnológico de Estudios Superiores de San Felipe del Progreso

**Investigación (marcos de referencia, Gestión Ti, Itil, cobit, iso
20000)**

Materia: Fundamentos de Gestión de Servicios TI

Docente: Luis Angel González Flores

Carrera: Ingeniería Informática

Integrantes:

Rubí Ambriz Martínez

Leonel Flores Bautista

Diego Armando Flores Martínez

Jennifer Segundo Bernal

10/10

Grupo: 701

Fecha de Entrega: 14 de noviembre 2022

Índice

Introducción	3
ITIL	4
COBIT	5
¿Cómo surge COBIT?	5
COBIT hoy en día	5
Para qué sirve	6
Qué es la norma ISO/IEC 20000-1	6
Ventajas de obtener la certificación ISO/IEC 20000-1	7
Cómo empezar	7
Referencias	7

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Diagrama ITIL	4
Ilustración 2 Principios de COBIT	5
Ilustración 3 ISO 20000	6

Introducción

En la presente investigación se hablarán acerca de algunos marcos de referencias para la gestión de TI, dando a conocer su concepto y sus principales características.

La tecnología de información (TI) es un habilitante para la creación de valor para las organizaciones existentes o nuevas; sin embargo, muchos proyectos que usan TI fracasan por no lograr alinearse con los objetivos estratégicos de la empresa. Esta realidad ha interesado a la comunidad investigativa que ha trabajado en modelos de referencia para la gestión efectiva de TI orientada a la creación de valor. En años recientes, el concepto de valor ha sido redefinido por autores reconocidos del mundo de los negocios, quienes han planteado el enfoque de valor compartido, el cual consiste en que la empresa diseña propuestas de valor para que sus productos y/o servicios impacten positivamente en problemas relevantes de la sociedad. Esta visión reconoce la intersección que hay entre la sociedad y el rendimiento corporativo, orientando a la organización para que sus productos y/o servicios afecten de forma positiva los problemas y necesidades sociales.

ITIL



Ilustración 1 Diagrama ITIL.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es el marco de referencia de mejores prácticas de Service Management más popular del mundo.

Su primera versión fue lanzada en la década de los 80's con el nombre de Government Information Technology Infrastructure Management (GITIM) por la CCTA, parte del gobierno británico. Su intención en aquel momento era alinear la entrega de servicios de TI con las necesidades y expectativas del propio gobierno inglés.

El marco de referencia resultó un éxito y fue adoptado por compañías grandes y gobiernos europeos, lo cual impulsó su desarrollo. En la década del 2000, la versión 2 fue revisada y republicada. De 30 volúmenes de la versión original, la V2 conservó únicamente 10 procesos y 2 funciones, haciéndolo mucho más digerible y promoviendo su adopción a una velocidad mucho más alta.

En 2007 la versión 3 de ITIL fue liberada en la forma de 5 publicaciones (una por cada fase del ciclo de vida), que contienen 26 procesos y 4 funciones. Esta versión fue actualizada con modificaciones relativamente menores en 2011.

Hoy en día ITIL 4 pretende combinar elementos que le han hecho exitoso a la par que integra con nuevos esquemas que guían el mundo de la gestión de servicios moderno como metodologías ágiles y Enterprise Service Management para habilitar a las organizaciones a ofrecer los mejores resultados posibles.

ITIL es un marco de Gestión de Servicios de TI (ITSM) que se alinea con las necesidades de la empresa. Las áreas claves de ITIL incluyen los Servicios, Fases del ciclo de vida, Procesos, Roles y Funciones. Sin duda, ITIL ha hecho un largo camino y pasó a ser la solución de gestión de servicios más popular y conocida, y ha demostrado su utilidad hasta el momento. Aunque los primeros usuarios de ITIL fueron en general las grandes corporaciones, es común ahora que empresas más pequeñas o medianas estén aplicando los conceptos y las prácticas útiles de ITIL.

ITIL es un gran punto de partida para proveedores de servicios de TI que desean colocar cierto orden y disciplina en la gestión y conducción de sus procesos, así como también proporciona la estructura y rendición de cuentas en torno a una organización ya madura. La última versión es el ITIL 2011 (versión 3) del OGC y se

compone de 5 libros: Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio, y Mejora Continua. Se trata de un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, y las operaciones relacionadas con la misma en general. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.



Ilustración 2 Principios de COBIT.

de donde se obtienen.

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) en español significa Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías Relacionadas. Es un marco de gobierno de TI que ayuda a las empresas a desarrollar, organizar e implementar estrategias en torno a la gobernanza y la gestión de procesos de TI y de los recursos de la organización.

¿Cómo surge COBIT?

Este marco de gestión fue lanzado inicialmente en 1996 por ISACA con la finalidad de establecer objetivos de control de TI que pudieran contribuir a las auditorías financieras y poder estimar el crecimiento del entorno de TI en las empresas.

A partir de ahí, ISACA ha ido implementando mejoras y COBIT con el paso de los años ha tenido más de 5 versiones. Hoy por hoy se utiliza la última versión, COBIT 2019.

COBIT hoy en día

COBIT 2019 el último lanzamiento, es una versión con la mira en el futuro, pues fue diseñado en favor del cambio. Esto quiere decir que su diseño permite que haya actualizaciones más frecuentes.

Su objetivo principal es construir estrategias de gobernanza más flexibles, colaborativas y que puedan adaptarse y evolucionar con los avances tecnológicos.

Para qué sirve

Como otros marcos de gestión de TI, COBIT ayuda a alinear los objetivos del negocio con los objetivos de TI, para poder crear vínculos entre ambos y definir procesos que ayuden al área de TI y a otros departamentos.

Qué es la norma ISO/IEC 20000-1



Ilustración 3 ISO 20000.

ISO/IEC 20000-1 es la norma internacional más reconocida para los sistemas de gestión de TI. Actualmente se encuentra en su tercera versión (2018). La naturaleza de la norma ISO/IEC 20000-1 permite aplicarla a toda la gama de sectores, ámbitos y actividades empresariales. Su alcance puede limitarse a áreas definidas de la organización o ampliarse para cubrir todas las actividades internas y las necesidades de los clientes.

- Ayuda a las organizaciones a establecer la política y los objetivos de la gestión de servicios y a comprender cómo se pueden gestionar los aspectos importantes, aplicar los controles necesarios y establecer objetivos claros para mejorar la prestación de servicios de TI.
- Permite que una organización gestione su obligación de cumplir con los requisitos legales aplicables y otras obligaciones de las partes interesadas, y comprobar periódicamente el estado de cumplimiento. Esto permite una mejora continua del sistema de gestión para aumentar su rendimiento.

La norma ISO 20000-1 está diseñada para ser compatible y armonizada con otras normas reconocidas de sistemas de gestión, incluida la ISO 9001. Por tanto, es ideal para su integración en los sistemas y procesos de gestión existentes.

Ventajas de obtener la certificación ISO/IEC 20000-1

Los beneficios potenciales de la norma ISO 20000-1 son numerosos, pero los más significativos y tangibles son que la norma permite a su organización:

- Construir y operar un sistema de gestión de TI dentro de un marco bien definido y claro, que al mismo tiempo sea flexible a las necesidades y expectativas de su propio negocio.
- Reducir la vulnerabilidad a los riesgos de la organización, especialmente a las ciberamenazas.
- Cumplir con los requisitos contractuales.
- Aumentar la confianza y la satisfacción de los consumidores y las empresas con respecto a los servicios de TI ofrecidos.
- Garantizar un funcionamiento fluido y sin problemas tanto a nivel interno como externo.

Cómo empezar

Para obtener la certificación, es necesario implantar un sistema eficaz de gestión de servicios de TI que cumpla los requisitos de la norma. DNV es un organismo de certificación de tercera parte acreditado y puede ayudarle a lo largo del viaje con la formación y la certificación pertinentes. Obtenga más información sobre cómo iniciar el camino hacia la certificación.

Referencias

- *ITIL 4: Las mejores prácticas en Gestión de Servicios de TI.* (2020, 12 agosto). Itil Mx. <https://www.itil.com.mx/>
- Lara, C. (2022, 10 julio). *¿Qué es COBIT y para qué sirve?* icorp. <http://www.icorp.com.mx/blog/que-es-cobit-y-para-que-sirve/>
- Guerrero, M. F. V. (2022, 8 noviembre). *Gestión de servicios de TI y marcos de referencia.* icorp. <http://www.icorp.com.mx/blog/gestion-de-servicios-de-ti/>
- *ISO/IEC 20000-1 - Gestión de Servicios de TI.* (s. f.). DNV. <https://www.dnv.com.mx/services/iso-iec-20000-1-gestion-de-servicios-de-ti-tecnologias-de-la-informacion--3347>
- Figuerola, N. (2014, noviembre). *Mis cinco marcos referenciales para TI.* Wordpress. <https://articulosit.files.wordpress.com/2014/09/mis-5-marcos-referenciales.pdf>