

16-01-2022

Página - Apuntado de los congresos -

### Objetivo de la unidad

- Identificar la función de los marcos de referencia para la gestión de servicios de TI e identificar las coincidencias y deficiencias en la administración de sistemas de información y servicios de tecnologías de información

### Las Mejores prácticas para la gestión de servicios de TI

#### Riesgos y conformidad

#### 3.1. Riesgo y conformidad

- Referida a la incertidumbre del resultado
- Gestión del riesgo
- 3 tipos de riesgo según ITIL
  - Contrato
  - Operativas
  - Diseño
  - Mercado

#### 3.1.2. Cambios

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

Requisitos de aplicación de estándares, procedimientos para la atención de los cambios

Cambios no organizados → Organización fuera de control

#### Aprobación y planificación

Registro

Aceptación

Clasificación

Aprobación y planificación

Construcción

Prueba

Implementación

Evaluación

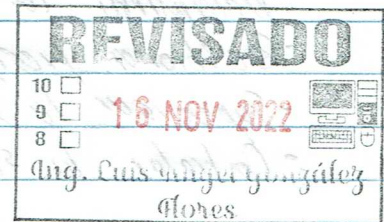


## Evaluaciones

- Seguimiento de los cambios
- Si el cambio no es satisfactorio implementar los procedimientos
- Cumplimiento de los objetivos

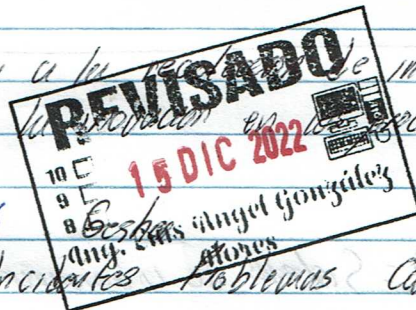
## Las 7 R de los cambios

- ¿Qué REQUIERE el cambio?
- ¿Cuál es la Razón del cambio?
- ¿Cuál es el Retorno esperado del cambio?
- ¿Cuál 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 este y otros cambios?



## 3.1.3: Información y balance de Tecnología

- TI enfocada a la gestión de información
- Enfocada a la innovación en procesos de negocio, TI, seguridad, etc



## 3.1.4: Operaciones

Accesos Eventos Incidentes Problemas Cambios Producción

## ¿Qué es Gestión? Ejemplo

Utilizado para referirse a todo conjunto de acciones o diligencias que permitan la realización de cualquier actividad o cumplimiento de un deseo.

Se hace referencia a todos aquellos trámites que se deben realizar con la finalidad de resolver la información.

## Gestión en fundamentos de TI

- La gestión de TI se refiere al seguimiento y administración de sistemas de tecnologías de la información de una organización.
- Ya sea hardware, software o redes.