



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

TES SFP
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE SAN FELIPE DEL PROGRESO

DIVISIÓN DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

MARCOS DE REFERENCIA GESTIÓN DE TI ITIL, COBIT, ISO 20000

DOCENTE: ING. LUIS ANGEL GONZÁLEZ FLORES

ALUMNOS: LUIS ANTONIO DE JESÚS LÓPEZ

EDUARDO FÉLIX ALBA

DAVID GONZÁLEZ MARTÍNEZ

JOSÉ ALEX REYES JUÁREZ

9/10

SÉPTIMO SEMESTRE

GRUPO 701

San Felipe del Progreso, Estado de México a 14 de noviembre de 2022



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO®

TES SFP
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE SAN FELIPE DEL PROGRESO

DIVISIÓN DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

MARCOS DE REFERENCIA GESTIÓN DE TI ITIL, COBIT, ISO 20000

DOCENTE: ING. LUIS ANGEL GONZALEZ FLORES

ALUMNOS: LUIS ANTONIO DE JESÚS LÓPEZ

EDUARDO FÉLIX ALBA

DAVID GONZÁLEZ MARTÍNEZ

JOSÉ ALEX REYES JUÁREZ

SÉPTIMO SEMESTRE

GRUPO 701

San Felipe del Progreso, Estado de México a 14 de noviembre de 2022

INTRODUCCIÓN

En el presente contenido podremos observar todo lo referido a los Marcos de Referencia Gestión de TI tocando principalmente el tema de ITIL, Cobit, Iso 20000. Encontraremos contenido referente a cada uno de estos temas comenzando principalmente con los Marcos de Referencia donde nos dice que el marco de referencias al gobierno en tecnologías de la información está construido por dos conceptos uno que trata de explicar que es un marco de referencia y el otro concepto enfocado al gobierno en TI.

En el caso de ITIL encontramos contenido como la parte que implementa diferentes procesos de Gestión de Servicios de TI, tales como la gestión del ciclo de vida y solicitud de gestión para mejorar la calidad de los servicios de TI. El componente básico contiene cinco estrategias de gestión del marco de ITIL, que representan el ciclo de vida de servicios de TI.

Referente al tema de Cobit nos dice que el uso de estándares internacionales, las pautas y la investigación en las mejores prácticas condujeron al desarrollo de los objetivos del control. las pautas de la intervención fueron desarrolladas después para determinar si estos objetivos del control están puestos en ejecución apropiadamente.

Por último, encontraremos el tema Iso 20000 en donde también encontraremos parte referente al tema. A continuación, hacemos paso al contenido de la investigación.

ÍNDICE

ÍNDICE DE IMÁGENES	3
CONTENIDO	4
MARCOS DE REFERENCIA GESTIÓN TI	4
ITIL	4
COBIT	5
ISO 2000	6
REFERENCIAS	9

ÍNDICE DE IMÁGENES

Ilustración 1: Estrategias de manejo.....	5
Ilustración 2: Principio de Cobit 5.....	6
Ilustración 3: SGSTI Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información ...	7

CONTENIDO

MARCOS DE REFERENCIA GESTIÓN TI

El marco de referencias al gobierno en tecnologías de la información está construido por dos conceptos uno que trata de explicar que es un marco de referencia y el otro concepto enfocado al gobierno en TI estos dos conceptos explican en conjunto a que se refieren los marcos al gobierno en TI. Un Marco de referencia define un conjunto de métodos y prácticas que nos van a permitir establecer criterios de información exigiendo los requisitos necesarios para el negocio en TI. Los marcos de referencia establecen un proceso de negocio de manera que se pueda identificar los recursos a utilizar para hacer uso de las tecnologías de la información.

La idea detrás de una mejor práctica es crear una especificación de lo que es aceptado por un conjunto de personas como un mejor alcance para cualquier situación que se presente.

De esta forma, se puede comparar el trabajo actual contra estas mejores prácticas y determinar si al actual le falta calidad de alguna forma.

Existen diferentes marcos de referencia que establecen las mejores prácticas para la gestión formal de servicios.

ITIL

¿Qué es 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.

ITIL implementa diferentes procesos de Gestión de Servicios de TI, tales como la gestión del ciclo de vida y solicitud de gestión para mejorar la calidad de los servicios de TI. El componente básico contiene cinco estrategias de gestión del marco de ITIL, que representan el ciclo de vida de servicios de TI. Las diferentes estrategias de manejo son:

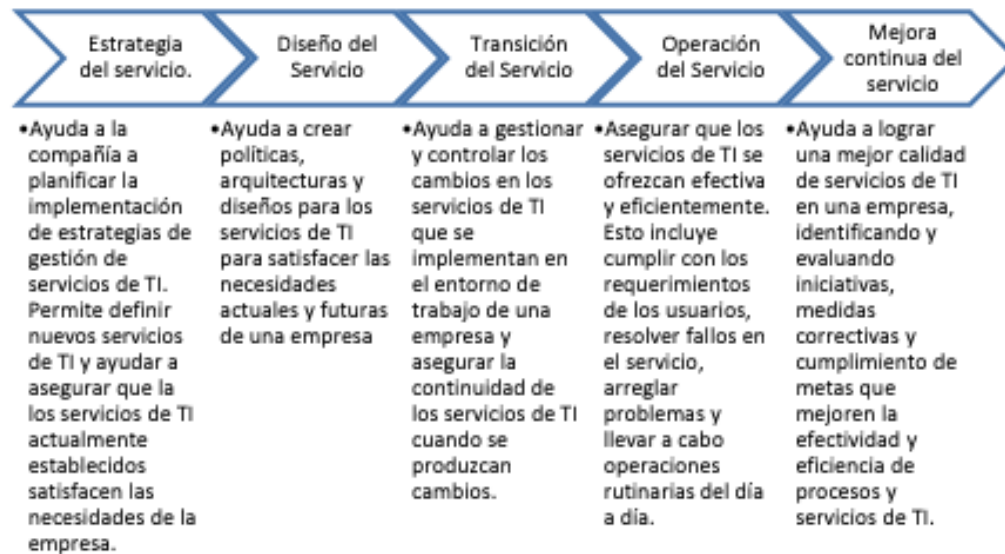


Ilustración 1: Estrategias de manejo

ITIL avala un marco de trabajo denominado Gestión de la Continuidad del Servicio de TI (ITSCM TI Service Continuity Management). El ITSCM se ocupa de los riesgos que podrían causar un impacto en la infraestructura de TI, de manera que una interrupción de los mismos podría poner en peligro la continuidad del funcionamiento de la organización

COBIT

Antecedentes:

Comenzando con el marco de Cobit definido en la primera edición, el uso de estándares internacionales, las pautas y la investigación en las mejores prácticas condujeron al desarrollo de los objetivos del control. las pautas de la intervención fueron desarrolladas después para determinar si estos objetivos del control están puestos en ejecución apropiadamente.

La investigación para las primeras y segundas ediciones incluyó la colección y el análisis de fuentes internacionales identificadas y fue realizada por los equipos en Europa (universidad libre de Ámsterdam), los E.E.U.U. (universidad politécnica de california) y Australia (universidad de nuevo gales del sur).

COBIT 5 - Control Objectives for Information and related Technology

COBIT 5 provee de un marco de trabajo integral que plantea reglas claras apoyando a las organizaciones en la creación de valor desde TI lo cual significa generar beneficios a un coste óptimo

de los recursos optimizando los niveles de riesgo. COBIT 5 puede ser aplicado por diferentes modelos de negocio y sectores, ya sea en el público o privado y ayuda a la alta dirección y a ejecutivos a gestionar las inversiones en TI durante todo su ciclo de vida proporcionando un método para evaluar si los servicios de TI y las nuevas iniciativas están cumpliendo con las exigencias corporativas y si cumple con las expectativas de beneficios.



Ilustración 2: Principio de Cobit 5

ISO 2000

La norma ISO/IEC fue preparada por BSI (como BS) y fue adoptada por el Joint Technical Comitee ISO/IEC JTC 1. Bajo el título de Tecnología de la Información – Gestión de Servicios, consiste de las siguientes partes:

Parte 1: Especificación: En esta parte se definen los requerimientos para un proveedor de servicio para entregar servicios gestionados de una calidad aceptable para sus clientes.

Parte 2: Código de práctica: Esta parte representa el consenso de la industria sobre los standards de calidad para los procesos de gestión de TI Provee una guía para los auditores y ofrece asistencia a los proveedores de servicio que estén planeando mejoras de servicio.



Ilustración 3: SGSTI Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

La certificación permite demostrar de manera independiente que los servicios ofrecidos cumplen con las mejores prácticas.

La Norma ISO 20000 consta de:

- 13 procesos definidos.
- Un proceso de planificación e implementación de servicios
- Requisitos de un sistema de gestión.
- Ciclo de mejora continua (PDCA)

Esta norma se presenta como el estándar internacional (ISO) para la gestión de servicios TI y que ha sido aceptado como un referente en este campo por la mayoría de los países del mundo. El objetivo de ISO 20000 es doble:

Ayudar a las empresas a conseguir servicios de TI más efectivos

Incorporar las mejores prácticas internacionales en la Gestión de Servicios TI (ITSM)

Para conseguir mejorar la rentabilidad de los servicios TI, ISO 20000 nos permite obtener servicios bien planificados, diseñados, administrados y entregados. En definitiva, solo mediante una gestión de servicios de TI de alta calidad evitaremos que los proyectos de TI tengan fallos reiterados o

rebasan el presupuesto por costes mal calculados difíciles de administrar y que nos pueden conducir a un fracaso en el negocio.

La familia de Normas ISO 20000 se compone de 8 partes, aunque las más utilizadas son las partes 1 y 2

20000-1: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Requisitos para el establecimiento de un sistema de gestión de Servicios TI incluyendo el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios TI.

Se trata de una descripción de los procesos para planificar, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar un sistema de gestión de servicios

20000-2: GUÍA PARA A APLICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Guía aplicación de sistemas de gestión de servicios según los requisitos de ISO / IEC 20000-1

REFERENCIAS

MARCOS DE REFERENCIA DE TI: F. Gestión Serv. TI. (s. f.). <https://f-gestion-serv-ti.webnode.es/news/a2-marcos-de-referencia-de-ti/>

Martínez, D. M. A. & Perfil, V. T. M. (s. f.). Unidad 2. Marcos de referencia en la gestión de servicios de TI. <https://villegasagui.blogspot.com/p/unidad-2-marcos-de-referencia-en-la.html>

Anónimo (2019) Marcos de buenas prácticas en Departamentos de IT: ITIL. Recuperado el 14 de noviembre de 2022 de <https://opencloudfactory.com/marcos-de-buenas-til/>

Valdez. J (2014) ISO ITIL Marcos de Referencia – Gestión de Servicios de TI. Recuperado el 14 de noviembre de 2022 de <https://slideplayer.es/slide/1034543/>

Nieto. W (2017) MARCO DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE TI PARA GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO ORIENTADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS CRÍTICOS EN LAS HACIENDAS PÚBLICAS MUNICIPALES. Recuperado el 14 de noviembre de 2022 de <https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8069/131468.pdf?sequence=1&isAllowed=y>