



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

TESSEP
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

Tecnológico de estudios superiores de san Felipe del Progreso

MATERIA:

FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE TI

DOCENTE:

LUIS ANGEL GONZÁLEZ FLORES

INTEGRANTES:

CASTILLO MATEO ANAHI

FLORES RAMÍREZ ALBERTO

VALDES LONGINO LETICIA

VELÁZQUEZ ITURBIDE CARLOS EDUARDO

TEMA:

MARCOS DE REFERENCIAS DE GESTIÓN DE TI

DIVISIÓN:

INGENIERÍA INFORMÁTICA

GRUPO: 702

SEPTIMO SEMESTRE

8/10
10
7/10



ÍNDICE

Contenido	3
INTRODUCCIÓN	4
ITIL	5
COBIT	7
ISO 20000	10
CONCLUSIONES	11
REFERENCIAS	

*Índice de
Figuras*



INTRODUCCIÓN

En la presente investigación acerca de marcos de referencias de gestión de TI en dónde la tecnología de información (TI) es un habilitante para la creación de valor para las organizaciones existentes o nuevas dónde la realidad ha interesado a la comunidad investigativa ha trabajado en modelos de referencia para la gestión efectiva de TI orientada a la creación de valor en estas se encuentran tres tipos de Marcos de las cuales hacen referencia del gobierno del TI en la cual se estarán explicando más adelante la primera es ITIL que es una biblioteca de conjuntos y prácticas relacionadas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, COBIT es un modelo que se lleva a cabo dentro de las organizaciones para el adecuado control de proyectos de tecnologías de información y finalmente se encuentra el ISO 20000 que se encarga de garantizar los servicios y procesos que realiza una empresa de gestión de servicios de TI garantizado una buena calidad es por ello que se explicará con más caracterización en qué está enfocado y como se lleva a cabo cada una de los Marcos.



ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es el marco de referencia de las mejores prácticas de Service Management más popular del mundo, su primera versión fue lanzada en los 80's con el nombre de **Government Information Technology Infrastructure Management (GITIM)**. Su intención principal era alinear la entrega de servicios de TI. ITIL sirve como guía práctica para la gestión de servicios de tecnologías de la información.

Los pilares de ITIL son los siguientes principios:

- Procesos, necesarios para la gestión de TI de acuerdo a la alineación de los mismos dentro de la organización.
- Calidad: entendida como la entrega a cliente del producto o servicio óptimos, es decir, incluyendo las características acordadas.
- Cliente: su satisfacción es el objetivo de la manera de los servicios, siendo, por lo tanto, el beneficiario directo de la implantación de las buenas prácticas de ITIL.
- Independencia: siempre deben mantenerse buenas prácticas a pesar de los métodos establecidos para cada proceso y de los proveedores existentes.

Cabe destacar que, para enfocar ese camino hacia la calidad del servicio, es necesario contar con información fiable y segura, ya que es imprescindible que esta sea completa y precisa para la toma de decisiones.

ITIL v4

Ha sido a principios de 2019 cuando se actualizo a la versión 4 de ITIL. Su lanzamiento ha sido necesario para la actualización de la Gestión de Servicios de TI, dado que la era tecnológica y de transformación digital en la que vivimos convierte la gestión de TI en un desafío cada vez mas grande para adaptarse a las nuevas necesidades de las organizaciones. Esta cuarta versión responde a los nuevos enfoques de gestión de servicios e identifica Agile, DevOps y Lean como nuevas practicas emergentes compenetradas con ITIL.

Además de los procesos, ITIL v4 incluye diversas practicas:

- Practicas generales de gestión: estratégica, gestión de riesgos y de mejora continua.
- Practica de gestión de servicios: Diseño / Transición / Operación del Servicio y Service Desk.
- Practicas técnicas: modelos de servicios en la nube.



¿Que Cobit?

COBIT

COBIT es un marco de trabajo (framework) para el gobierno y la gestión de las tecnologías de la información (TI) empresariales y dirigido a toda la empresa.

Ha sido promovido por ISACA desde su primera versión en 1996 y actualmente se encuentra disponible la versión COBIT 2019. En la primera versión del marco de trabajo, COBIT se estableció como un acrónimo que significa Control Objectives for Information and Related Technology (Objetivos de Control para la Información y Tecnología Relacionada) y su público objetivo inicial eran los auditores de TI. La versión actual considera diversas partes interesadas, no solamente la función de TI de una empresa, sino a otros interesados como la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, Auditoría, etc. La TI empresarial significa toda la tecnología y procesamiento de la información que una empresa utiliza para lograr sus objetivos, independientemente de dónde ocurra dentro de la empresa. En otras palabras, la TI empresarial no se limita al Depto. de TI de una organización.

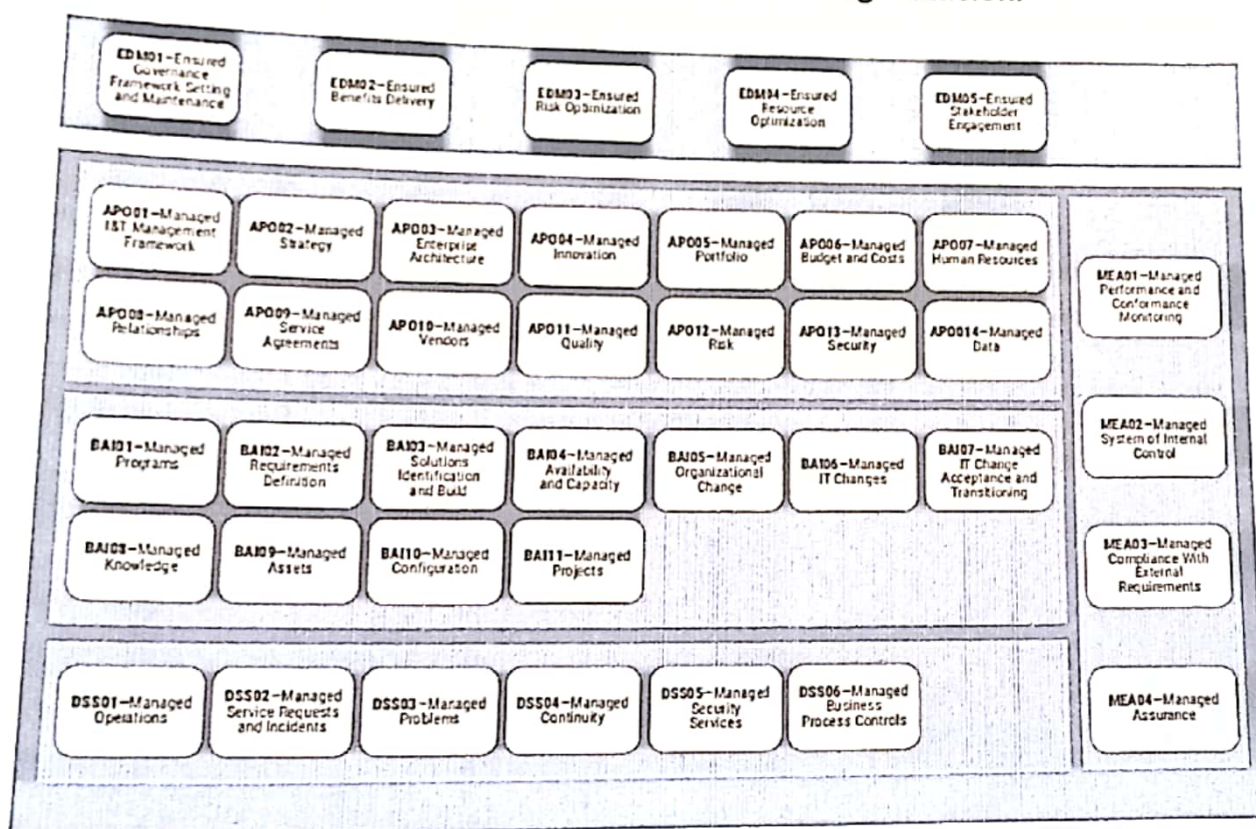


Figura 1 Modelo Core de COBIT recuperada de:
<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-cobit/#:~:text=COBIT%20es%20un%20marco%20de,disponible%20la%20versi%C3%B3n%20COBIT%202019.>



PRINCIPIOS DEL MARCO DE GOBIERNO COBIT 2010

- Identificar los componentes claves y sus relaciones para tener consistencia y permitir automatización.
- Permitir el agregado de nuevo contenido en forma flexible manteniendo la consistencia.
- Alineado a los estándares relevantes y regulaciones.
 - Los objetivos de gobierno y gestión de COBIT se agrupan en cinco dominios. Los dominios se nombran mediante acciones que expresan el propósito clave y las áreas de actividad del objetivo que tienen:
 - Los objetivos de gobierno se agrupan en el dominio Evaluar, Dirigir y Monitorizar (EDM). En este dominio, el organismo de gobierno evalúa las opciones estratégicas, direcciona a la alta gerencia con respecto a las opciones estratégicas elegidas y monitoriza la consecución de la estrategia.
 - Los objetivos de gestión se agrupan en cuatro dominios:
 - Alinear, Planificar y Organizar (APO) aborda la organización general, estrategia y actividades de apoyo para las I&T.
 - Construir, Adquirir e Implementar (BAI) se encarga de la definición, adquisición e implementación de soluciones de TI y su integración en los procesos de negocio.
 - Entregar, Dar Servicio y Soporte (DSS) aborda la ejecución operativa y el soporte de los servicios de TI, incluida la seguridad.
 - Monitorizar, Evaluar y Valorar (MEA) aborda la monitorización y la conformidad de TI con los objetivos de desempeño interno, los objetivos de control interno y los requerimientos externos

En total el marco de trabajo considera 40 procesos, distribuidos en los 5 dominios, y cada proceso contiene una "caracterización del proceso" que incluye los siguientes componentes:

- Descripción y propósito general del proceso
- Encadenamiento con metas de negocio y metas de alineamiento (anteriormente conocidas como metas de TI)
- Métricas para medir el desempeño de las metas de negocio
- Métricas para medir el desempeño de las metas de alineamiento
- Prácticas de gobierno y/o gestión que forman parte del proceso y para cada una de ellas
- Métricas que permiten medir el desempeño de cada práctica de gobierno y/o gestión
- Actividades a realizar en cada práctica de gobierno y/o gestión y nivel de capacidad mínimo requerido



- Documentación relacionada (Estándares, Marcos, Requisitos de Cumplimiento)
- Matriz de roles de responsabilidad y rendición de cuentas
- Entradas y salidas de cada práctica de gobierno y/o gestión
- Personas, habilidades y competencias
- Políticas y procedimientos
- Elementos culturales clave
- Servicios, Infraestructuras y aplicaciones

ISO 20000

¿Qué es ISO 20000?

ISO 20000 es la norma internacional sobre Gestión de servicios de TI (ITSM), publicada por ISO (Organización Internacional de Normalización) e ICE (Comisión Electrotécnica Internacional). Para convertirse en norma internacional, ISO 20000 tuvo que ser aceptada por una mayoría de países miembros, lo que significa que es aceptada por la mayoría de los países en todo el mundo. La norma describe un conjunto de procesos de gestión diseñados para ayudarle a brindar servicios de TI más eficaces (tanto dentro de su empresa como para sus clientes). ISO 20000 le proporciona la metodología y el marco que le ayuda a gestionar su ITSM permitiéndole demostrar que su empresa sigue las mejores prácticas; a su vez, estas mejores prácticas ayudarán a mejorar su prestación de servicios de TI. Además, ISO 20000 se puede aplicar a cualquier tamaño de empresa de cualquier sector económico.

Importancia de ISO 20000

Para comprender la importancia de ISO 20000, es vital entender la relación entre TI y el éxito general de su organización. Depende de la TI para que su organización alcance sus objetivos. Influye sobre el funcionamiento y sobre cómo se comunica, es un elemento fundamental de su forma de hacer negocios. Se utiliza la TI para superar a sus competidores, para llegar a mayores públicos, y para ser más productivo y más eficiente. De diversas formas, la TI es vital para mejorar los ingresos, reducir costos y mejorar su reputación. Por eso, es crucial que se



aproveche al máximo su inversión en TI; lo que significa que los servicios de TI deben estar bien planificados, gestionados y brindados. Sin una buena gestión de servicios de TI, los proyectos de TI habitualmente fracasan o exceden los presupuestos. Los gastos corrientes se hacen difíciles de administrar y, muchas veces, usted termina viendo fracasar su negocio antes de obtener algún ingreso sobre su inversión. En resumen, los estándares de alta calidad para Gestión de Servicios de TI son indispensables para tener éxito. Y seguir la norma ISO 20000 es la forma de asegurarse esa calidad.

¿Cómo es realmente ISO 20000?

Aunque está formada por 8 partes, hay dos que son las más utilizadas para ISO 20000:

ISO 20000-1:2018 es la especificación formal para Gestión de Servicios de TI. Define claramente todos los requerimientos que usted necesita para brindarles a sus clientes servicios gestionados de TI de calidad aceptable. Incluye los requisitos del Sistema de Gestión de Servicios (SGS) en las siguientes áreas:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Soporte del sistema de gestión de servicios
- Operación del sistema de gestión de servicios
- Evaluación del desempeño
- Mejora

La segunda parte: **ISO 20000-2:2019** es el código de práctica para gestión del servicio de TI; y es la guía para aplicación de los sistemas de gestión del servicio. En otras palabras, le ayuda a interpretar los requerimientos de la norma. Define los



procesos de gestión de mejores prácticas y es muy útil si se está preparando para ser auditado ante ISO 20000 o si está planificando mejoras en los servicios.

Es importante destacar que su empresa puede obtener la certificación ISO 20000-1:2018 pero no ante ISO 20000-2:2019 (este es un código de práctica solamente).

Diferencia de ISO 20000 VS ITIL

La diferencia básica entre ISO 20000 e ITIL es que ISO 20000 le proporciona la metodología y el marco (suministrándole las partes con las cuales construir el rompecabezas de ITSM), mientras que ITIL le brinda los detalles (prácticas) sobre cómo gestionar todos y cada uno de los procesos de TI en su organización (es decir, armar el rompecabezas). Una buena forma de pensarlo es que **ISO 20000 le dice qué necesita hacer**, mientras que **ITIL le dice cómo hacerlo**. ISO 20000 no funciona completamente aislado. Se puede implementar en forma separada de ITIL, pero es una realidad que sí van muy bien juntos. Distinto a una norma, ITIL es un marco práctico de *mejores prácticas* que se enfoca en alinear sus servicios de TI con las necesidades mayores de su negocio. Como empresa, usted no puede ser certificado por ITIL, solo puede cumplir las directrices de mejores prácticas.

ISO 20000 está basada en los principios fundamentales de ITIL y es una norma ante la cual puede certificar a su empresa. Los individuos que buscan excelencia en ITSM, y una certificación internacionalmente reconocida, pueden ser certificados ante ITIL e ISO 20000 (por ejemplo, el curso de fundamentos mencionado más abajo). La certificación ISO 20000 para organizaciones es esencialmente la evidencia de que se han implementado las mejores prácticas.



CONCLUSIONES

En conclusión las tres referencias de la gestión de TI son tres las cuales ya se mencionaron y cada una de ellas cumple un rol en las tecnologías de información esto con el fin de que las organizaciones operen en ambientes dinámicos y se encuentren en la necesidad de mejorar su desempeño en los servicios internos, existen distintas formas de operar y proveer servicios con y sin la ayuda de las mejores prácticas de la industria, en el término de las mejores prácticas la gestión de servicios de TI tiene como objetivo alinear la entrega por el cual para este trabajo se implementaron los tres marcos de referencia ya mencionados.



REFERENCIAS

Mrsa, E. (s. f.). ¿Qué es ISO 20000?, recuperado el día 14 de noviembre de 2022 de <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-iso-20000/>

Figura 1 Modelo Core de COBIT recuperada de: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-cobit/#:~:text=COBIT%20es%20un%20marco%20de,disponible%20la%20versi%C3%B3n%20COBIT%202019.>