



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

SEP

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA



INSTITUTO
NACIONAL DE TECNOLOGÍA



TESCO
TRANSACCIONES
DE CREDITO
E INVERSIÓN
DE CREDITO

EDOMÉX
DECISIONES FIRMES, RESULTADOS FUERTES.

TECNOLOGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO

INGENIERIA EN SISTEMAS COMPUTACIONALES

ISO, COBIT, ITIL

AUDITORIA INFORMATICA DE DESARROLLO DE PROYECTOS Y APLICACIONES

3822

FRANCO CABRERA LUIS MAURICIO

ING. DOMINGUEZ CISNEROS DANIEL



ISO, COBIT E ITIL: Normas y estándares internacionales a tu servicio

ISO

las normas ISO, que corresponde al acrónimo International Standard Organization. Son normas y estándares internacionales diseñados para ser aplicadas en el desarrollo de productos y servicios que deben usar las empresas para mejorar su eficiencia y rentabilidad económica. Entre las normas ISO más destacadas podemos mencionar: Calidad (ISO 9000), Seguridad y Salud (ISO 22000), Gestión del Riesgo (ISO 31000), I+D+i (ISO 16000), Responsabilidad Social (ISO 26000), etc. ISO también tiene un compendio especial para las tecnologías de la información (TI), correspondiente a la norma internacional ISO 20000. Se precia de ser una de las primeras normas y estándares internacionales diseñados para este sector. Grosso modo; compila los procesos enfocados en la gestión efectiva de los servicios de TI para clientes internos y externos. Las normas ISO 20000 se encuentran desplegadas en dos documentos:

ISO 20000-1: Cubre los requisitos obligatorios para proveer servicios de TI. Persigue la prestación de gestión eficaz y eficiente de servicios para empresas y sus clientes.

ISO 20000-2: Detalla el conjunto de prácticas para la gestión de servicios relacionados con el primer documento.

CRITERIOS DE COMPARACIÓN ISO, COBIT E ITIL	
NORMAS ISO	
POSITIVO	NEGATIVO
<ul style="list-style-type: none"> - Funciona para PYMES - Mejor para procesos de producción y distribución de productos - Centrado en los procesos organizativos y de procedimientos competitivos. - Consigue mejoras en un corto plazo y resultados visibles. - Reduce costos como resultado del consumo consiente de materias primas. - Incrementa la productividad y la calidad. - Mejora la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos. - Elimina las redundancias. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se corre el riesgo de eliminar la perspectiva de interdependencia entre departamentos. - Demanda un proceso de cambio para toda la organización. - Ofrece más resistencia al cambio en empresas de tipo conservador o familiar. - Requiere de una inversión de tiempo/dinero importante

COBIT

Son un conjunto de herramientas orientadas a garantizar el control y seguimiento de gobernabilidad de Sistemas de Información a largo plazo a través de auditorías. COBIT corresponde a las siglas en inglés para Control Objectives for Information and related Technology – Objetivos de control para la información y tecnologías relacionadas -; compila mejores prácticas levantadas por expertos en TI provenientes de diversos sectores como



industria y servicios. COBIT enmarca todo el proceso de información de la empresa. Compila y organiza desde la creación de la información hasta su disposición final para garantizar un control de calidad preciso. Dominios y procesos: COBIT está estructurado según 34 procesos agrupados en estos 4 dominios:

Planificación y organización: Busca cómo hacer el mejor uso de las tecnologías para que la empresa logre sus objetivos.

Adquisición e Implementación: Define, adquiere, ajusta e implementa las tecnologías necesarias en línea con los procesos de negocios de la empresa

Entrega y soporte: Garantiza la efectividad y eficiencia de los sistemas tecnológicos en acción.

Monitoreo: Vigila que la solución implementada corresponda a las necesidades de la empresa desde una perspectiva estratégica.

Por su parte, podemos resumir a COBIT en estas ventajas y desventajas para ti:

CRITERIOS DE COMPARACIÓN ISO, COBIT E ITIL	
NORMAS COBIT	
POSITIVO	NEGATIVO
<ul style="list-style-type: none"> - Ideal para todo tipo de empresa, PYME o gran empresa - Expande la base de conocimiento a todos los sectores productivos de la industria <ul style="list-style-type: none"> - Centrado en los documentos - Mejora los criterios para la toma de decisiones informadas a las gerencias. <ul style="list-style-type: none"> - Define los planes estratégicos de TI basados en la arquitectura de red, información y equipos asociados - Asegura el servicio continuo - Ayuda en los procesos de auditoría. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se limita a temas particulares, y hay que adoptarlos por separado (gestión, seguridad, calidad, desarrollo, continuidad, etc.). - Requiere un tiempo prudencial para adoptarlos. - Pronuncia el abismo entre gerencias y operaciones.

ITIL

Corresponde a las siglas en inglés Information Technology Infrastructure Library – Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información. Fue concebida en 1986 por la Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) de Gran Bretaña. ITIL es una colección de mejores prácticas para la administración efectiva de los Sistemas de Información (SI). En un principio se diseñó para mejorar los servicios de TI del sector público; pero gracias a su eficiencia cada vez más está siendo mundialmente implementado por el sector privado. La edición más reciente de ITIL se publicó el año 2011 y adoptó el nombre de ITIL V3. Esta versión se concentra en el ciclo de vida de un sistema centrado en



la red y que luego abarcará la integración de TI con la alineación de TI ya que se busca una medición que vaya orientada al valor. EL ITIL V3 consta de 6 libros:

Introducción a la Gestión de Servicio

Estrategia de Servicio

Diseño de Servicio

Servicio de Transición (Gestión del Cambio)

Operación de Servicio

Servicio continuo (Mejora Continua de Servicios)

Finalmente, te regalamos este resumen a modo de análisis:

CRITERIOS DE COMPARACIÓN ISO, COBIT E ITIL	
NORMAS ITIL	
POSITIVO	NEGATIVO
<ul style="list-style-type: none"> - Conecta las TI con el negocio con seguridad, precisión, velocidad y disponibilidad de la entrega de servicios. <ul style="list-style-type: none"> - Enfocado en los procesos de negocio. - Más sencilla de adaptar al ser flexibles. - Mejora la comunicación entre usuarios finales, clientes y empleados de tu corporación. <ul style="list-style-type: none"> - Incrementa la confiabilidad de la entrega de servicios de TI. - Fomenta la productividad, eficiencia y efectividad con impacto positivo en los recursos financieros de la empresa. - Se aprovecha como guía práctica para el mejor aprovechamiento de la Mejora Continua del Servicio (CSI) para la adopción y adaptación de ITIL en cada empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Demanda de tiempo y esfuerzo para lograr su completa absorción a la cultura organizacional. - Puede fomentar la burocracia y entorpecer la adopción si no se tienen bien claros los objetivos. - Tienen cierta oscuridad respecto a los resultados, indicadores y control del desempeño - Requiere un compromiso real por parte de todos los empleados y niveles de la organización.

ISO, COBIT e ITIL y tu empresa: Parámetros para elegir entre las mejores normas y estándares internacionales para tu empresa

Aunque existen otras, las normas y estándares internacionales ISO; COBIT e ITIL son las más reconocidas y adoptadas por las empresas porque han probado su utilidad real en todos los sectores de la industria. Grosso modo, las normas y estándares internacionales poseen y brindan a tu empresa:



ISO, COBIT E ITIL

