

Paso 2 – Investigación Profunda de la Norma:

ITIL® 4

1. Explicación de la norma

¿Qué es ITIL 4?

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es un marco de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI. ITIL 4, la versión más reciente, se enfoca en proporcionar un modelo operativo digital que integra conceptos como Agile, DevOps y Lean, permitiendo a las organizaciones co-crear valor con sus clientes.

¿Para qué sirve?

- Optimiza la gestión de servicios de TI.
- Mejora la eficiencia operativa.
- Alinea la tecnología con los objetivos del negocio.
- Brinda una estructura flexible y escalable para la transformación digital.

¿Dónde se aplica?

- Empresas privadas y públicas que dependen de TI.
- Proveedores de servicios de TI internos o externos.
- Áreas de gestión de incidentes, cambios, activos, continuidad, seguridad, operaciones.

2. Dominios o áreas clave que regula ITIL 4

a) 7 Principios rectores de ITIL 4:

1. Enfocarse en el valor.
2. Comenzar donde se está.
3. Progresar iterativamente con retroalimentación.
4. Colaborar y promover la visibilidad.
5. Pensar y trabajar de forma holística.
6. Mantenerlo simple y práctico.
7. Optimizar y automatizar.

b) 4 Dimensiones de la gestión del servicio:

1. Organización y personas
2. Información y tecnología
3. Socios y proveedores
4. Flujos de valor y procesos

c) Cadena de Valor del Servicio (SVS)

Actividades: planificación, mejora, diseño, transición, entrega y soporte.

3. Requisitos o controles importantes

- Gestión de incidentes: registro, clasificación y resolución.
- Gestión de problemas: análisis de causa raíz.
- Gestión de cambios: aprobación, planificación y revisión.
- Gestión de activos de TI: inventario y control de licencias.
- Gestión de SLA: acuerdos documentados con seguimiento.

4. Aplicación práctica en auditoría

Evidencias que se buscan:

- Documentación de procesos.
- Registros de tickets e incidentes.
- Planes de continuidad.
- Reportes de cambios aplicados.
- Revisión de SLA y cumplimiento.

Preguntas sugeridas para auditoría:

- ¿Existe un catálogo de servicios de TI?
- ¿Cómo se gestiona un incidente?
- ¿Qué criterios se usan para aprobar cambios?
- ¿Cómo se asegura la continuidad del servicio?
- ¿Cómo se capacita al personal técnico?
- ¿Los proveedores cumplen con los controles?

5. Relación con el Control Interno

ITIL 4 fortalece el control interno mediante: - Establecimiento de controles operativos de TI. - Aporte a la confiabilidad y disponibilidad de servicios. - Reducción de riesgos tecnológicos. - Segregación de funciones, autorizaciones y monitoreo.

Se alinea con marcos como COSO y COBIT, y sirve como fuente de criterios de evaluación para auditoría de sistemas.