

# Marcos de referencia para la gestión de servicios de TI

## Administración de los sistemas de información y administración de servicios de TI

### Objetivo

Identifica la función de los marcos de referencia para la gestión de servicios TI e identificar las competencias y diferencia en la administración de sistemas de información

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

Riesgo y conformidad

Cambios

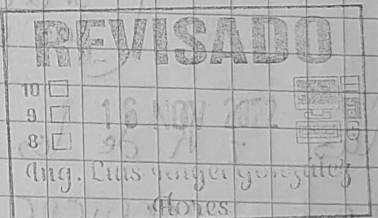
Operaciones

Estrategia de negocio

Información y balance de la tecnología

#### • Riesgo a la incertidumbre del resultado

- Gestión del riesgo
- 3 tipos de riesgos según ITIL
- Contrato
- Diseño
- Operación
- Mercado



### 3.1.2 Cambios

#### Gestión de cambios

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

Asegura la aplicación de estándares procedimientos para la atención de los cambios

#### Aprobación y planificación

Principales actividades de la gestión de cambios

- Registro
- Aceptación
- Clasificación
- Aprobación y Planificación
- Construcción
- Prueba
- Implementación
- Evaluación

## Planificación

- Calendario de cambios
- Aprobación financiera
- Aprobación técnica
- Aprobación del negocio
- Política de cambio
- Reuniones del CMB
- Análisis de Impacto
- Recursos necesarios

## Coordinación

- Especialista de producto
- Construcción si corresponde

## Evaluación

- Seguimiento del los cambios
- Cumplimiento de los objetivos
- Si el cambio es satisfactorio implementar los procedimientos

## Las 7 R de los cambios

¿Quién REQUIERE el cambio?

¿Cuál es la RAZÓN del cambio?

¿Cuál es el RETORNO esperado del cambio?

¿Cuáles 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 RELACION entre este y otros cambios?