

16/Nov/2022...

# Fundamentos de Gestión de Servicios de TI

## Marcos de referencias para la gestión de Servicios de TI

Identificar la función de los marcos de referencia para la gestión de servicios de TI e identificar las coincidencias y diferencias en la administración de sistemas de información y servicios de tecnologías de información.

Tema

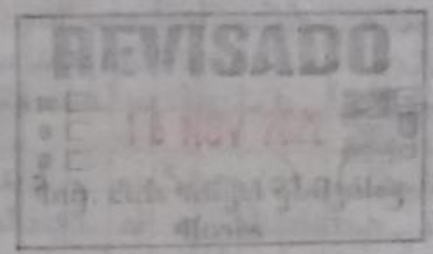
Riesgo y Conformidad      Cambios      Información y balanceada la Tecnología      Operaciones      Estrategia de Negocio

### 3.1.1 Riesgo y Conformidad

Referencia a la Incertidumbre del resultado Gestión del riesgo

3 tipos de riesgo según ITIL

- Contrato
- Diseño
- Operativos
- Mercado



### 3.1.2 Cambios

Gestor de cambio: 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.

Cambios no organizados -> Organización fuera de control

Aprobación y planificación

Principales actividades de la gestión de cambios

- Registro
- Aceptación (receptión y firma inicial)
- Clasificación (prioridad, impacto, urgencia, categoría)
- Aprobación y planificación
- Construcción (asignación de la ejecución)
- Prueba
- Implementación