



Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad de Ingeniería



Asignatura:
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS INFORMATICOS

ACTIVIDAD 3:
UNIDAD III

Profesor:
Araceli Ibarra Zimbrón

Integrantes:
Cruz González René Francisco
Gutiérrez Acosta José Manuel
Romero Díaz Alma Daniela
Santana García Joshua

Semestre: **2022-A**

Grupo: **F19**

Toluca, Estado de México a 30 de marzo de 2022.

Confusión continua del proceso y función del ITIL, COBIT y CMMI

Introducción

La gestión de la Tecnología Informática suele ser un proceso que, a su vez, es impulsado por el uso de marcos de trabajo o bien conocidos como *Frameworks* tales son ITIL, COBIT y el CMMI, sin embargo, estos frameworks por lo general presentan inconsistencias, que pueden presenten fuertes implicaciones y consecuencias.

Estos frameworks anteriormente mencionados, a menudo son utilizados con criterios rigurosos para verificar el riesgo y cómo se desarrollan en ecosistemas de entrenamiento.

Es importante dentro de este ensayo mencionar la capacidad de los distintos frameworks anteriormente mencionados, y sin más, de igual manera, mencionar las posibles y distintas problemáticas que estos podrían desarrollar. En otros aspectos, se mencionan algunas de las aplicaciones donde estos frameworks pueden llegar a ser aplicados, cabe aclarar que dentro de dichos ejemplos se redacta de los distintos procesos que puedan llegar a ser aplicados.

Desarrollo

Dentro del manejo de las Tecnologías de la Información, es necesario el uso de marcos de trabajos o *frameworks* como su nombre en inglés lo indica, esto para mejorar la calidad de los productos, y a su vez, reducir riesgos y consecuencias que puedan surgir a partir de un punto.

Administración del Proceso de Negocio (*Business Process Management*).

La administración del Proceso del Negocio es una colección de actividades relacionadas, iniciadas como respuesta a un evento desencadenante, que persigue un resultado en específico.

La historia de la Administración del Proceso de Negocio es caracterizada, porque este es manejado entre un proceso y una función. Para una mejor definición se puede citar a Michael Hammer:

"La reingeniería requiere considerar los procesos fundamentales del negocio desde una perspectiva multifuncional. Ford descubrió que la reingeniería solo del departamento de cuentas por pagar era inútil. El enfoque apropiado del esfuerzo fue lo que podría llamarse el proceso de adquisición de bienes, que incluía la compra y recepción, así como las cuentas por pagar".

La gran ventaja de BPM para una empresa es la mejora continua de los procesos, que permite que las organizaciones sean más eficientes, más firmes y más capaces de realizar cambios que aquellas con enfoque funcional, con el enfoque tradicional de la gestión jerárquica.

En el texto nos hablan de tres ejemplos muy claros.

1. El marco de referencia de IBM para la industria de servicios financieros, IFW, es muy claro sobre la distinción entre procesos contables impulsados por eventos y las funciones de estado estacionario que cruzan.
2. El Grupo Value-Chain ha desarrollado amplios modelos de referencia de la industria basados en la documentación exhaustiva de los flujos de valor de larga duración.
3. Los marcos de arquitectura como The Open Group Architecture Framework (TOGAF) suelen contener procesos y funciones como primitivas básicas mutuamente excluyentes y distintas para construir arquitecturas.

El objetivo es utilizar toda la información sobre los procesos de la empresa y alinearlos con la consecución de los objetivos empresariales. Sólo quienes conocen sus procesos de principio a fin y su funcionamiento pueden también optimizarlos, adaptarlos específicamente a las necesidades de los clientes y, en consecuencia, alcanzar sus objetivos.

Consecuencias de la Confusión de Procesos

Proliferación de procesos

Los procesos en la gestión de TI son construcciones lógicas integradas en un contexto social y lingüístico.

La Fundación Internacional para la Tecnología de la Información (if4it.org) es una asociación de la industria de TI que desarrolla y publica las mejores prácticas para el desarrollo y ofrecimiento de opciones de desarrollo a los profesionales de TI. Utiliza estas prácticas para desarrollar y ofrecer opciones de desarrollo profesional, así como ayudar a construir mejores organizaciones de TI a través de profesionales de TI más fuertes y promueve los intereses de la carrera profesional, en función de las actividades de la asociación.

Esta ha juntado una lista de términos de TI:

- Gestión de Calendario
- Gestión de Recursos Técnicos
- Gestión del entorno operativo

Mensurabilidad Pobre

Todos los procesos deben ser medibles, y la mejora empresarial depende de esta medición hacia el rendimiento. Sin eventos de inicio y finalización claros, tiempos transcurridos y entradas y salidas, los procesos degeneran en una actividad no gestionada.

Demanda no gestionada

La mala gestión de procesos puede ser un caso completamente opuesto de sobrecarga. A menudo se tiene un flujo de trabajo interno controlado por eventos, pero están limitados. Los silos buscan tomar iniciativas para mejorar su área de enfoque y todas estas actividades son parte de la demanda que experimenta la organización de TI. La gobernanza, cumplimiento, auditoría, seguridad y disponibilidad representan una demanda de atención de TI.

Uso indebido del término "Proceso" en los marcos de TI

Reflejar el flujo general de valor para el cliente final a través de las jerarquías organizativas que tan a menudo lo impiden. El experimento de "TI como negocio", en el que la capacidad se ve como un pequeño negocio, donde venden servicios de TI como el Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente y el Sistema de Gestión de la Cadena de Suministro a "clientes" como Ventas y Logística.

El término "proceso" en este artículo, es un uso suelto que no está bien alineado con los principios establecidos de BPM. Esta deficiencia tiene implicaciones negativas para la implementación correcta de estos marcos y para la práctica de TI en general.

ITIL®

Confusión función/proceso, afirma tener un "enfoque basado en procesos" y que "la razón por la que existe un proceso es para ofrecer un resultado específico. Este resultado debe ser identificable individualmente y contable" . Desafortunadamente, es evidente que ITIL® no sigue sus propios principios marco. (BPM y "Gestión de procesos empresariales").

Subconjuntos de procesos:

- Gestión de incidentes
- Gestión de la capacidad
- Gestión del cambio
- Gestión de problemas
- Gestión de la disponibilidad
- Configuración del servicio y gestión de activos

El ITIL® tiene 25 "procesos" de TI, 6 y 4 "funciones" de TI su gran parte de la orientación de BPM, lo que sugeriría que los procesos verdaderos, que añaden valor y son esenciales para la empresa son relativamente menores que las funciones.

COBIT®

Los Objetivos de Control para la Tecnología de la Información, adoptan un rumbo algo diferente al establecer sus "procesos". En primer lugar, como podemos ver en este subconjunto:

- Determinar la dirección tecnológica
- Gestionar el servicio de asistencia y los incidentes
- Garantizar un servicio continuo
- Gestionar los cambios
- Habilitar el funcionamiento y el uso
- Gestionar la calidad

Estos procesos a menudo no son nítidos ni contables. Nunca se hace de "gestionar", "asegurar" o "habilitar". En la práctica real de TI, muchos procesos COBIT® parecen más parecidos a las funciones de TI en estado estacionario, como una organización de planificación de la continuidad del negocio (para garantizar un servicio continuo).

CMMI®

En el caso del CMMI, se define de cierta manera como un metaproceso y además un conjunto de grandes criterios de calidad que pueden ser aplicados genéricamente a cualquier proceso. De cierta manera este no se queda corto en aceptar completamente los distintos criterios de la Administración del Proceso de Negocio (BPM) determinados como un criterio de calidad. El CMMI basado en la sección de Objetivos y Prácticas genéricas, por lo general es necesario que cualquier proceso seleccionado, sin embargo, este no llega a ser considerado como contable o incontable.

En las propias áreas del proceso tienen muchas similitudes, dados por:

- Se requiere la gestión del rendimiento de la organización
- Formación Organizativa
- Gestión de la configuración
- Medición y Análisis
- Gestión de acuerdos del proveedor

Dentro de estos procesos se puede considerar los tipos de proceso abstractos y que estos sean aparecidos como áreas de proceso, tales como validación y verificación. Los procesos anteriores como un proceso o una función; estos son entendidos como criterios de calidad o aceptación. El CMMI se considera como una doble naturaleza que tiene como un marco de proceso y un estándar de calidad donde se puede dar lugar a la confusión, algunas de las áreas del proceso CMMI pueden llegar a tener ejemplos organizativos reales, mientras que por otro lados, algunas de ellas pueden llegar a ser abstractas; aunque es indispensable mencionar que la maduración dentro del proceso CMMI es considerado como esencial. Un claro ejemplo es asegurar un contrato

Es importante mencionar un total de cuatro áreas dentro del proceso para que estas hagan referencia a la palabra denominada proyecto:

- Gestión integrada
- Supervisión y control
- Planificación
- Gestión cuantitativas

Una vez el concepto contable de interés es denominado como proyecto, es totalmente claro que deben de existir los cuatro.

El enfoque del CMMI no busca resaltar todas las restricciones al valor, en su lugar asume que el patrón de restricciones es poco consistente de una organización a otra, y que las restricciones caerán dependiendo de cómo las capacidades maduren según una determinada guía.

¿Redes de valor?

Cuando se examina la Información de la Librería de Infraestructura de la Tecnología (ITIL por sus siglas en inglés) desde una perspectiva de la administración del proceso de negocio, se descubre que

El mundo del desarrollo de proyectos relacionados con Tecnología de la Información, y es necesario el uso de marcos de trabajo o esquemas de trabajo que sirvan para desarrollar actividades relacionadas a la misma de la mejor manera, sin embargo, estos *frameworks* o esquemas de trabajar permiten mejorar la calidad de los productos relacionados.

La discusión de ITIL® contiene una serie de afirmaciones implícitas notables para las redes de valor, la cual es: adoptar el enfoque para ayudar a agrupar el talento externo, reducción de costos y cambio del punto focal de distinción. En última instancia, para respaldar Value Networks, no mediante un estudio de alto nivel del valor empresarial, sino descartando los principios fundamentales de BPM aplicados a un flujo de trabajo simple de Service Desk. Las redes de valor aún no son enfoque de modelado formalizado y no han sido reconocidas por algún organismo de estándares. Una orientación metodológica sobre las redes de valor arroja poca utilidad para la diagramación, el modelado y análisis prácticos.

Un enfoque alternativo

ITIL®, COBIT® y CMMI® son de interés para el profesional de BPM trabajan en la mejora de los procesos de TI, porque todos representan el lenguaje del dominio.

En un modelo coherente puede denominarse "diseño lógico" o "modelo independiente de la plataforma" en el lenguaje del Grupo de Gestión de Objetos, es un precursor esencial de la automatización completa, y es necesario para la medición y gestión de cualquier proceso.

Ciclos de vida:

- Servicio de aplicaciones (computación aplicada a un problema empresarial, por ejemplo, una solicitud de nómina)
- Servicio de infraestructura (computación aplicada a un problema de TI, por ejemplo, alojar una aplicación)
- Activo (inversión tangible que apoya un servicio de TI, por ejemplo, un servidor o un software de base de datos)
- Producto tecnológico (tipos de activos, por ejemplo, una elección de marca/modelo de servidor o base de datos)

Los ciclos de vida funcionan con diferentes tiempos, y se sincronizan para una correcta entrega transaccional. Esto se hace a través de nueve procesos verdaderos, todos consistentes con las mejores prácticas de BPM y buscan alinearlos:

- Aceptar la demanda
- Ejecutar proyecto
- Entregar la liberación
- Cambio completo
- Satisfacer la solicitud de servicio
- Prestar un servicio transaccional
- Servicio de restauración [también conocido como Incidente de resolución]
- Mejorar el servicio
- Servicio de Jubilación

La combinación parsimoniosa de terminología de TI establecida con un enfoque de gestión de procesos empresariales de mejores prácticas no deja muchos grados de libertad.

Conclusión

Se puede determinar que los frameworks mencionados tienen sus pros y contras, de igual manera sus distintas aplicaciones, gracias a la Administración del Proceso de Negocio. Existen modelos referentes para una buena gestión de la relación cliente y servidor sin embargo se suele relacionar con la palabra proceso la cual es un uso incorrecto de la palabra, de manera más simple se puede relacionar como una guía de criterios la cual apoya al desarrollo de este. De igual manera estos tienen un ciclo de vida que ayuda a una mejora en las prácticas desarrolladas.

Esta mejora de la comprensión y la optimización y automatización continuas de los procesos reduce considerablemente los errores y ahorra tiempo.

Referencias

T. Betz, C. (2011). ITIL, COBIT, and CMMI Ongoing Confusion of Process and Functions. BPTrends. (Obra original publicada en 2001)