

**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES SAN FELIPE DEL
PROGRESO**

**FUNDAMENTOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI
"MARCOS DE REFERENCIA DE GESTION DE TI "**

DOCENTE:

ING. LUIS ANGEL GONZÁLEZ FLORES

ALUMNO:

GUSTAVO ARCHUNDIA GARCÍA

ARACELI BERNAL ÁLVAREZ

OCTAVIO COLIN ROMERO

EDGAR DE JESÚS CASTRO

MARÍA GUADALUPE SÁNCHEZ RULFO

10/10

SEMESTRE: 7

**GRUPO: 702CARRERA:
INGENIERÍA INFORMÁTICA**

2022

FECHA DE ENTREGA:

14-11-2022

Introducción

La tecnología de información (TI) es un habilitante para la creación de valor para las organizaciones existentes o nuevas; sin embargo, muchos proyectos que usan TI fracasan por no lograr alinearse con los objetivos estratégicos de la empresa. Esta realidad ha interesado a la comunidad investigativa que ha trabajado en modelos de referencia para la gestión efectiva de TI orientada a la creación de valor. Estamos siendo testigos de una aceleración en la transformación de los negocios y la sociedad, impulsada por importantes cambios tecnológicos que comenzarán a transformar no sólo las operaciones, sino también la empresa o el departamento de TI. El mundo de los negocios se encuentra hoy ampliamente interconectado, con oportunidades para la digitalización de todos los procesos de la empresa. Estos procesos de transformación, no son ajenos tampoco a la disciplina de gestión de proyectos. En este sentido es primordial para los profesionales que trabajamos en este ámbito estar constantemente actualizados y perfeccionarnos con nuevo material, herramientas, técnicas y sobre todo con nuevos conocimientos que apoyan y mejoran nuestro potencial como gestores de proyectos, cambios o inversiones.

Esta visión reconoce la detección de que hay entre la sociedad y el rendimiento corporativo, orientando a la organización para que sus productos y/o servicios afecten de forma positiva los problemas y necesidades sociales. Esta investigación plantea una propuesta de un marco de referencia para la gestión efectiva de TI orientada a crear valor compartido; presenta una aproximación práctica del marco de referencia en el diseño curricular también de un programa de maestría en el área de gestión de TI

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
CONTROL OBJECTIVES FOR INFORMATION AND RELATED TECHNOLOGY (COBIT)	4
ITIL	5
ISO 2000	6
CONCLUSIÓN	7
REFERENCIAS.....	7

Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)

Considerado como es un estándar de trabajo de tipo (framework) enfocado en el gobierno y para la gestión de las tecnologías de la información (TI), fue promovido por ISACA en 1996 el cual su principal objetivo es realizar mejores prácticas basados en un marco de trabajo, métricas y procesos de forma lógica para una comprensión fácil.

Dentro de su marco de trabajo se encuentran 40 procesos que son distribuidos en dominios para poder tener organizarlos de una mejor manera y que puedan ser consultados de forma fácil:

Evaluar, dirigir y monitorear.

Alinear, planear y organizar.

Construir, adquirir e implementar.

Entregar, servicio y soporte.

Monitorear, evaluar y valorar.

Versiones

Desde su implementación se han tenido diversas versiones las cuales a continuación se mencionan:

Versión 1 implementada en el año de 1996 generalmente se enfocaba en el ámbito de la auditoria

Versión 2 implementada en el año de 1998 generalmente se enfocaba en el ámbito de control

Versión 3 implementada en el año de 2000 generalmente se enfocaba en el ámbito de gestión

Versión 4 implementada en el año de 2005 generalmente se enfocaba en el ámbito de gobierno

Versión 5 implementada en el año de 2012 generalmente se enfocaba en la integración es decir que trabaja en conjunto con las demás versiones, además de que esta versión es considera como las mas completa debido a que tiene todas las características que permiten obtener grandes beneficios dentro de su uso

Principios

Se basa en principios que permiten que se tengan o se lleguen a cumplir con los objetivos de forma adecuada

Principio 1: Satisfacer las necesidades de las Partes Interesadas.

Principio 2: Cubrir la organización de principio a fin integrando el Gobierno corporativo con el Gobierno de las TI a su vez también tiene una orientación al negocio.

Principio 3: La aplicación de un único marco de trabajo integrado.

Principio 4: Habilitación de un enfoque holístico permitiendo conseguir una Gestión y Gobierno de las TI con eficiencia y eficacia.

Principio 5: La separación la Gestión de Gobierno.

ITIL

Las siglas ITIL significan Information Technology Infrastructure Library, que traduciríamos literalmente como Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. ITIL es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). La guía ITIL ha sido elaborada para abarcar toda la infraestructura, desarrollo y operaciones de TI y gestionarla hacia la mejora de la calidad del servicio.

Los pilares de ITIL son los siguientes principios:

Procesos, necesarios para la gestión de TI de acuerdo a la alineación de los mismos dentro de la organización.

Calidad, entendida como la entrega a cliente del producto o servicio óptimos, es decir, incluyendo las características acordadas.

Cliente, su satisfacción es el objetivo de la mejora de los servicios, siendo, por lo tanto, el beneficiario directo de la implantación de las buenas prácticas de ITIL.

Independencia, siempre deben mantenerse buenas prácticas a pesar de los métodos establecidos para cada proceso y de los proveedores existentes.

ITIL v4

Esta cuarta versión responde a los nuevos enfoques de gestión de servicios e identifica Agile, DevOps y Lean como nuevas prácticas emergentes compenetradas con ITIL.

Debido a su incisión en la entrega de servicios eficiente, ITIL se define como "Sistema de Valores de Servicio" (SVS). Estos valores son las actividades y componentes de las organizaciones que a través del trabajo conjunto crean valor. Estos valores pueden ser tanto para las organizaciones como para sus clientes y el resto de partes interesadas.

Además de los procesos, ITIL v4 incluye diversas prácticas:

Prácticas generales de gestión: estratégica, gestión de riesgos y de la mejora continua.

Prácticas de gestión de servicios: Diseño / Transición / Operación del Servicio y Service Desk.

Prácticas técnicas: modelos de servicios en la nube.

A su vez, cada una de las estas prácticas se basa en cuatro dimensiones:

Organización y personas, a través de una cultura y competencias corporativas.

Información y tecnología, entendido como el conocimiento y la información existentes.

Proveedores y socios, aquellas partes interesadas directamente involucradas en el servicio.

Flujos de valor y procesos, creación de valor a través de la integración de todas las partes de la organización.

ISO 2000

Según Villegas Celestino (octubre, 2021) *"La norma ISO 2000 es un estándar de calidad generado por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) y se utiliza para la certificación de los servicios de gestión y soporte TI".*

En la norma se especifican procesos relacionados con la configuración de sistemas, así como la gestión y la solución de problemas de la TI.

Entre sus características de la norma es su facilidad para alinearse con otras normas que facilitan el trabajo en las organizaciones para la implantación de sistemas integrados. El resultado:

Armonización con la norma ISO 9001 e ISO 27001

Optimización del proceso planificar, hacer, verificar y actuar

Constante mejora del sistema de gestión y soporte TI

La obtención del certificado pasa por la implantación de un Sistema de Gestión de Servicios TI que cumpla con todos los requisitos de la ISO 2000. Para conseguir la certificación se debe seguir una serie de pasos.

En el sistema de gestión se debe tener en cuenta algunos factores que facilitarán el proceso de implementación del sistema como son:

Correcta actitud

Estar seguros de que comprendemos a la perfección la norma, utilizando la misma como guía para la definición del sistema.

Ser conscientes de las implicaciones que tendrá para la organización a la hora de adoptar la norma.

Aprovechar la norma para mejorar de forma continua.

Hacer una evaluación de riesgos que puedan afectar a su organización al implantar un sistema de gestión de servicios y soporte TI.

La selección de la entidad de certificación es de suma importancia.

Una vez realizados los anteriores puntos es el momento de llevar a cabo el proceso de certificación de los cuales los pasos a seguir son los siguientes:

Consigue la norma y familiarízate con los requisitos.

Revisa más fuentes para poder entender mejor cómo funciona la norma y como se implementa.

Crea una estrategia para llevar a cabo la adopción de la norma.

El equipo encargado del sistema de gestión necesitará cierto nivel de formación para absorber totalmente todos los puntos de la norma

Se genera un manual de gestión que se utilizará para describir la empresa y sus servicios, sus políticas y procesos. Realiza una serie de procedimientos para describir los procesos de la compañía.

En la fase de implementación, la organización trabajará conforme a los procedimientos generados para demostrar de forma documentada el buen funcionamiento del sistema de gestión.

El último paso será seleccionar la entidad de certificación teniendo en cuenta que la certificación se mantendrá durante unos años y se requiere una renovación de manera periódica.

Cuando se haya implementado el sistema de gestión, se haya preparado lo suficiente y se haya seleccionado la entidad de certificación, será el momento oportuno de comenzar con el proceso de certificación acreditada.

Conclusión

La gestión de la continuidad es la herramienta que las organizaciones deben implementar, para mantener sus operaciones y desarrollar la resiliencia frente a eventos disruptivos. Esta gestión debe estar alineada a los objetivos del negocio para que efectivamente se haga la entrega de los beneficios tal como lo menciona el documento se reitera que estos marcos son sugerentes, no prescriptivos. Usted no tiene que poner en práctica todo lo que dice el libro, tiene que planificar los ajustes necesarios conforme a sus necesidades específicas basada en nuevas y revisadas referencias internacionales. Además, el marco de COBIT fue revisado y realizado para apoyar aumentó control de la gerencia, introduce a gerencia de funcionamiento y la desarrolla más lejos gobierno. proveer la gerencia un uso del marco, así que de él puede determinar y hacer las opciones para la puesta en práctica y las mejoras del control sobre su información y tecnología relacionada, así como funcionamiento de la medida, las pautas de la gerencia incluyen modelos de la madurez, factores críticos del éxito, los indicadores dominantes de la meta y los indicadores dominantes del funcionamiento relacionados con los objetivos del control.

REFERENCIAS

1. Departamento de consultoría. (2022, 7 septiembre). ¿Qué es ITIL y para qué sirve? Recuperado el 14 de noviembre del 2022 de: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-til-y-para-que-sirve/>
2. Villegas, A.(octubre 2021). "¿Qué es la norma ISO 2000 y que tiene que ver con la gestión?". Recuperado el 14 de noviembre de 2022, de: <https://www.pmg-ssi.com/2017/10/norma-iso-20000-gestion/>