



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL



**Escuela Superior de Cómputo
ESCOM**

Ingeniería en Sistemas Computacionales (2020)

IT Governance | Gobierno de TI

Proyecto Final

Profesora:

Rocío Palacios Solano

Grupo:

7CV2

Sánchez Calderón Estefany Karina

Fecha de entrega: XX/01/2026

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la transformación tecnológica ha cambiado la forma en que las personas interactuamos, nos comunicamos y aprendemos. La tecnología trajo un cambio significativo en la vida de todas las personas sin importar sus edades, un caso especial es el de niños, ya que la tecnología ha generado nuevas oportunidades de aprendizaje, pero también ha incrementado la exposición a riesgos como el ciberacoso, el acceso a contenido inapropiado, la sobreexposición en redes sociales y la vulneración de datos personales. Debido a los riesgos asociados a la exposición de menores a dispositivos tecnológicos a temprana edad surge la necesidad de fortalecer la educación digital no solo en los menores, sino principalmente en los padres de familia, quienes cumplen un papel fundamental en el acompañamiento y supervisión del uso de la tecnología.

En el contexto actual donde menores se ven expuestos a dispositivos tecnológicos a edades tempranas y con el conocimiento de los riesgos y beneficios que puede aportar la tecnología en entornos del día a día surge una herramienta enfocada a la prevención de incidentes en entornos digitales. TechAware Kids surge como alternativa en la actualidad, ya que es una aplicación web diseñada para concientizar y orientar a los padres de familia sobre los riesgos digitales a los que pueden estar expuestos los niños de entre 6 y 12 años. La aplicación implementa contenido educativo y herramientas interactivas con la finalidad de promover el uso seguro, responsable y consciente de la tecnología, buscando contribuir al bienestar infantil y a la prevención de incidentes digitales,

El presente reporte del proyecto tiene como finalidad documentar el desarrollo y la gestión del servicio de IT de TechAware Kids apoyándose de marcos de referencia como COBIT, ITIL y la ISO 27000. En el documento se desarrollarán los elementos estratégicos, operativos y de control necesarios para que el servicio de IT genere valor al proyecto, gestione los riesgos de manera adecuada y asegure la continuidad del servicio. Además de incluir herramientas necesarias que nos permitan evaluar de manera integral la alineación del servicio de IT con los objetivos corporativos y las necesidades de nuestros usuarios.

OBJETIVO

Nuestro objetivo es proveer un servicio de IT en la nube que sea confiable, seguro y eficiente que soporte la operación de la aplicación web TechAware Kids, el cual permita concientizar y apoyar a los padres de familia a prevenir los riesgos digitales en niños de 6 a 12 años, buscando garantizar la disponibilidad del servicio, la protección de la información, la continuidad operativa y la alineación con los objetivos estratégicos de la organización tomando en cuenta el uso de las mejores prácticas de gobierno y gestión de las tecnologías de la información.

DESCRIPCIÓN

El servicio de IT de TechAware Kids se basa en el uso de infraestructura y servicios en la nube, que permite el despliegue, operación y mantenimiento de una aplicación web interactiva orientada a la concientización de los padres de familia sobre los riesgos digitales en niños de entre 6 y 12 años, en la cual la nube proporcionará los recursos tecnológicos necesarios para garantizar la disponibilidad, escalabilidad y accesibilidad del servicio, permitiendo que los usuarios accedan a la plataforma de manera continua desde diferentes dispositivos con conexión a internet.

El servicio de IT en la nube se alinea con los objetivos estratégicos de la organización al optimizar recursos tecnológicos, reducir los costos y fortalecer la gestión de riesgos, basado en el marco de referencia COBIT. Además de integrar prácticas de seguridad de la información basadas en la norma ISO 27000 buscando garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, así como la continuidad del servicio, por lo que la nube representa una herramienta indispensable para la operación de TechAware Kids permitiendo ofrecer un servicio confiable, seguro y que esté alineado a las mejores prácticas en la gestión de tecnologías de la información.

MISIÓN

La misión de TechAware Kids es brindar a los padres de familia herramientas interactivas, accesibles y actualizadas que promuevan la conciencia y el acompañamiento activo de sus hijos en entornos digitales, contribuyendo a la prevención de riesgos en línea y fomentando la seguridad, el bienestar y el uso adecuado de la tecnología.

VISIÓN

En TechAware Kids nuestra visión es consolidarnos como la plataforma líder en educación digital para padres en Latinoamérica, siendo un referente en innovación tecnológica, impacto social y compromiso con la protección infantil, contribuyendo a la creación de entornos digitales más seguros, conscientes y responsables para las nuevas generaciones.

VALORES

En TechAware Kids nos guiamos por principios que representan nuestras decisiones y acciones, que orienten nuestro trabajo diario y que fortalezcan nuestro compromiso con los padres de familia y la seguridad digital de los niños.

- Responsabilidad familiar: Fomentamos la participación activa y consciente de los padres de familia en la educación digital y el acompañamiento de sus hijos en entornos tecnológicos.
- Seguridad: Protegemos la privacidad y la información de nuestros usuarios mediante prácticas seguras y responsables en el entorno digital.
- Innovación: Impulsamos el uso de tecnologías actuales y emergentes para educar, prevenir riesgos y generar conciencia digital.
- Compromiso social: Contribuimos al desarrollo de una cultura digital segura, responsable y que esté orientada al bienestar infantil.

- Colaboración: Trabajamos de manera conjunta con instituciones educativas, especialistas y organizaciones que nos permitan ampliar el alcance y el impacto social de nuestro proyecto.

METAS CORPORATIVAS

Las metas corporativas de TechAware Kids son las siguientes:

- Reducir costos al 20% para el primer trimestre de 2026
- Aumentar en un 30% el número de usuarios activos para el segundo trimestre de 2026
- Publicar contenido educativo actualizado cada trimestre
- Mejorar la satisfacción del equipo en un 70% para el segundo trimestre de 2026

Dimensión	Meta	Indicador	Objetivo	Periodo
Financiera	Reducir los costos	% de reducción de costos	20%	1er trimestre 2026
Cliente / Usuario	Aumentar el número de usuarios activos	% de usuarios activos	30%	2do trimestre 2026
Procesos Internos	Publicar contenido educativo actualizado periódicamente	Frecuencia de actualización	1 actualización trimestral	2026
Aprendizaje y Crecimiento	Mejorar la satisfacción del equipo de trabajo	Nivel de satisfacción laboral	70%	2do trimestre 2026

Tabla 1. Metas corporativas de TechAware Kids. Fuente: Elaboración propia.

METAS IT

Las metas IT de TechAware Kids son las siguientes:

- Optimizar el consumo de recursos del servicio en la nube en un 20% para el primer trimestre de 2026.
- Garantizar la disponibilidad del servicio en la nube en un 98% para el tercer trimestre de 2026.
- Reducir los incidentes del servicio en la nube en un 30% para el tercer trimestre de 2026.
- Capacitar al 100% del equipo de IT en servicios en la nube para el segundo trimestre de 2026.

Dimensión	Meta	Indicador	Objetivo	Periodo
Financiera	Optimizar el consumo de recursos del servicio en la nube	% de ahorro de recursos de nube	20%	1er trimestre 2026
Cliente / Usuario	Garantizar la disponibilidad del servicio en la nube	% de disponibilidad	98%	3er trimestre 2026
Procesos Internos	Reducir incidentes del servicio en la nube	% de reducción de incidentes	30%	3er trimestre 2026
Aprendizaje y Crecimiento	Capacitar al equipo de IT en servicios de la nube	% de personal capacitado	100%	2do trimestre 2026

Tabla 2. Metas IT de TechAware Kids. Fuente: Elaboración propia.

CASCADA DE METAS

Texto para cascada de metas

MAPA ESTRATÉGICO

Mapa Estratégico – Metas Corporativas

Mapa Estratégico – Metas IT

CASO DE NEGOCIO

Texto para caso de negocio

CÉDULA DE SERVICIO

Texto para cedula

INVENTARIO DE ACTIVOS

Texto para inventario

MATRIZ DE RIESGOS

Texto para matriz de riesgos

BIA TÁCTICO

Texto para BIA táctico

BIA OPERACIONAL

Texto para BIA operacional

PLAN DE CONTINUIDAD

Texto para plan de continuidad