

COMPARACIÓN ENTRE

QITIL[®] & CQBIT

ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI



PRESENTAN
BLANCA CRUZ ANGEL
DARIEN JAREL MORALES JUAN
LIZETTE MORALES HUERTA
ANA RUTH SÁNCHEZ ITURBIDE

INGENIERIA INFORMÁTICA



Indice

- **Definición y antecedentes**
- **Procesos de negocio a los que apoyan**
- **Fases**
- **Ventajas y Desventajas**
- **Tendencia**



The background of the slide is a composite image. It features a hand typing on a laptop keyboard, which is slightly blurred. Overlaid on this is a world map, primarily showing Europe and Africa. A network of thin lines with small circular nodes at the intersections is superimposed over the entire scene, giving it a digital or technological feel. The text 'Definición y antecedentes' is centered in a large, bold, black font with a white outline.

Definición y antecedentes



Definición y antecedentes



Control Objectives for Information and related Technology, que en español significa *Objetivos de control para las tecnologías de la información y las comunicaciones*.

Es una **guía de mejores prácticas** presentada como framework, dirigida al control y supervisión de tecnología de la información (TI).



ITIL es un acrónimo de *Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información* (por sus siglas en inglés, Information Technology Infrastructure Library).

Un conjunto de **publicaciones de mejores prácticas** para Gestión de servicios de TI.

Es un marco simple y práctico que se enfoca en alinear sus servicios de tecnología de información (TI) con las necesidades más amplias de su negocio.



Definición y antecedentes



COBIT ha tenido varias ediciones, siendo publicada la primera en **1996**, la segunda edición en 1998, la tercera edición en 2000 (la edición on-line estuvo disponible en 2003), y la cuarta edición en diciembre de 2005, la versión 4.1 está disponible desde mayo de 2007, la versión online de COBIT 5 ya está disponible.

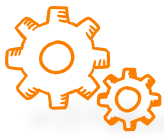
1995

El proyecto COBIT se emprendió por primera vez con el fin de crear un mayor producto global.



La Gestión de Servicio ITIL está actualmente integrada en el estándar ISO 20000 (anterior BS 15000) en **1980**, pero ampliamente adoptada a mediados de los 90. Esta mayor adopción y conocimiento ha llevado a varios estándares (ISO/IEC 20000).

ITIL contiene una sección específicamente titulada “Gestión de Servicios de TI” (la combinación de los volúmenes de Servicio de Soporte y Prestación de Servicios).



Definición y antecedentes



1996

La primera edición del COBIT, fue publicada y vendida en 98 países de todo el mundo.

1998

Se publica la segunda edición desarrolla y mejora lo que poseía la anterior mediante la incorporación de un mayor número de documentos de referencia.



Las recomendaciones de ITIL fueron desarrolladas en los años **1980** por la CCTA (Agencia Central de Telecomunicaciones y Computación, hoy Ministerio de Comercio, OGC - 1991) de UK como respuesta a la creciente dependencia de las TI. Para hacer a ITIL más accesible a aquellos que deseen explorarla, uno de los objetivos del proyecto de actualización ITIL v2 fue agrupar los libros según unos conjuntos lógicos destinados a tratar los procesos de administración.

The background of the slide is a composite image. It features a hand typing on a blue-lit keyboard. Overlaid on the keyboard is a semi-transparent world map. The entire scene is framed by a complex network of thin lines and small dots in various colors (blue, purple, pink, white), resembling a digital or social network. The text is centered over the map and keyboard area.

Procesos de negocio a los que apoyan



Procesos de Negocio a los que apoyan

De acuerdo con Joaquín García (2015) A la hora de decidir el enfoque de la mejora de la situación actual, el CIO se enfrenta a la disyuntiva de en qué cuerpo de conocimiento de buenas prácticas se debe apoyar.



Los dos marcos de referencia son ITIL y COBIT.

- ¿ITIL vs COBIT?
- ¿Hay que elegir entre los dos?
- ¿Qué aporta cada uno?



Procesos de Negocio a los que apoyan

La principal diferencia está en **la perspectiva** desde la cual describen las prácticas.

COBIT nace como un marco para la auditoría de las TI, surgió por el interés y la responsabilidad que tiene el negocio de monitorizar y auditar la gestión de las TI. A lo largo de las sucesivas versiones, COBIT ha evolucionado su propósito inicial de ser un marco de auditoría, para convertirse también **en referencia en prácticas de gobierno y gestión de las TI**. COBIT5 tiene en el **CIO** a su principal público objetivo.

CIO (Chief Information Officer o Director de información) Responsable de los sistemas de tecnologías de la información de la empresa a nivel de procesos y desde el punto de vista de la planificación



Procesos de Negocio a los que apoyan

Las Normas COBIT ayudan a definir procesos genéricos para Gestión de Servicios de TI. Juntos, los procesos proveen aportes y comentarios concebidos para mejorar la empresa a nivel global.

Las Normas COBIT simplifican la alineación entre prácticas de TI y de prácticas de negocios en todos los niveles.





Procesos de Negocio a los que apoyan

ITIL surgió desde un inicio con el propósito de ser referencia en prácticas de gestión de las TI. Su público objetivo es el gestor. Pretende ofrecerle una guía de cómo se deben realizar las actividades de gestión y porqué.

Cada etapa compila principios, roles, procesos y medidas de ejecución adaptadas a compañías de cualquier tamaño. Adicionalmente, las etapas ITIL dependen las unas de las otras para aportes y comentarios.

Para las Normas ITIL, el ciclo de vida útil del servicio es un proceso continuo que se repite constantemente.





Procesos de Negocio a los que apoyan

COBIT es compatible con la Normativa ITIL,

Se debe aclarar que ITIL y COBIT no deben ser soluciones en sí mismas, no es acertado plantear un proyecto de mejora como “proyecto de implantar ITIL o COBIT”. Bien al contrario, los proyectos de mejora debieran enfocarse para resolver aquellas debilidades que impiden alcanzar las metas del negocio.

Es entonces cuando se debe mirar en uno u otro marco para obtener recomendaciones de posibles enfoques de mejora:



Procesos de Negocio a los que apoyan

Algunos ejemplos de posibles decisiones:

- Podríamos plantearnos la conveniencia de asumir la estructura de Gobierno y Gestión que propone COBIT5.
- En cuanto a la gobernanza, podríamos preguntarnos si nos conviene añadir principios y/o procesos de la Estrategia del Servicio de ITIL.
- En cuanto a los procesos de gestión, ITIL profundiza más en los detalles que serán necesarios tener en cuenta a la hora de implementarlos. La estructura en etapas de ITIL, Diseño, Transición y Operación del Servicio, está más próxima al dinamismo de la evolución de los servicios de las TI.
- En cuanto a los enfoques para la Mejora Continua, ITIL y COBIT son prácticamente idénticos.



Procesos de Negocio a los que apoyan

“

Diremos que ambos marcos están alineados y no presentan contradicciones. Pero no son idénticos puesto que están desarrollados desde perspectivas diferentes: COBIT5 desde el negocio a las TI, e ITIL desde las TI al negocio. Por lo tanto, no debe producirse la disyuntiva de elegir uno u otro. Cada organización debe establecer su propia estructura de gestión, y recoger de ambos marcos aquellas recomendaciones que les sean más útiles. “(García, 2015)

A hand is shown typing on a laptop keyboard. The background features a world map with various locations marked by red and blue dots, connected by a network of lines. The entire scene is overlaid with a complex network of dots and lines, creating a digital or technological atmosphere. The word "Fases" is prominently displayed in the center.

Fases

Fases de COBIT

De acuerdo con Sergio Trujeque (2017) Es importante identificar que la función del Gobierno (de TI) es distinta a la de la Administración .

- El Gobierno asegura que se **evalúen las necesidades de las partes interesadas**, así como las condiciones y opciones, **para determinar los objetivos corporativos balanceados** acordados a lograr; fijando directivas al establecer prioridades y tomar decisiones; así como monitorear el desempeño, cumplimiento y progreso comparándolos contra las directivas y objetivos fijados.
- La Administración **planifica, construye, ejecuta y monitorea las actividades conforme a las directivas** fijadas por el ente de Gobierno para lograr los objetivos de la Compañía-

Fases de COBIT

FASE 1: ¿Cuáles son los Motivadores? – Iniciar el programa de Gobierno de TI

Objetivo: Definir el caso de negocio y obtener el convencimiento y compromiso de todos los stakeholders.

Actividades Principales:

- Identificar el contexto actual del GEIT (Gobierno Empresarial de TI), puntos de dolor de TI y del negocio y eventos detonantes que sustenten la necesidad de actuar.
- Identificar las prioridades del negocio y las estrategias que afectan a TI.
- Obtener el compromiso de los ejecutivos y el acuerdo de la necesidad de actuar.
- Identificar Stakeholders afectados en diferentes niveles, determinar su nivel de soporte e involucramiento y su habilidad para implementar el cambio.
- Definir la dirección estratégica y roles a alto nivel del programa, y obtener el patrocinio de la Dirección.

Fases de COBIT

Fase 2: ¿Dónde estamos ahora? – Definir problemas y oportunidades

Objetivo: Asegurar que el equipo del programa de implementación de Gobierno de TI conoce y entiende los objetivos de negocio. Identificar los procesos críticos y otros habilitadores. Determinar la capacidad actual de los procesos críticos.

Actividades principales:

- Identificar los objetivos claves de TI que soportan los objetivos del negocio.
- Identificar los procesos críticos que soportan los objetivos de TI y del negocio.
- Evaluar el riesgo relacionado con el logro de los objetivos.
- Identificar procesos críticos para evitar los riesgos críticos.
- Evaluar la capacidad actual de los procesos críticos.
- Establecer un equipo fuerte de implementación que incluya a TI y el negocio con un apropiado conocimiento, experiencia, credibilidad y autoridad para dirigir la iniciativa.
- Revisar y evaluar el caso de negocio, la factibilidad del programa y el **ROI**.

El ROI (Return On Investment) o retorno de inversión es el valor económico generado como resultado de la implementación de diferentes acciones. Este indicador nos permite medir el rendimiento que hemos obtenido de una inversión.
(GenWords)

Fases de COBIT

Fase 3: ¿Dónde queremos estar? – Definir mapa de ruta

Objetivo: Determinar la capacidad objetivo de los procesos críticos. Determinar la brecha entre la capacidad objetivo y la actual, y convertirla en mejoras potenciales. Crear un caso de negocio detallado.

Actividades principales:

- Acordar los objetivos de mejora considerando los requerimientos de desempeño y conformidad de la organización.
- Determinar las brechas de capacidad considerando las fortalezas actuales y las mejores prácticas.
- Identificar las mejoras potenciales y aceptar formalmente el riesgo residual no mitigado.
- Desarrollar una estrategia de comunicación del cambio y describir un mapa de ruta de alto nivel para lograr la visión.
- Establecer la dirección del programa de Gobierno de TI y preparar un caso de negocio detallado que incluya presupuestos y plazos.

Fases de COBIT

Fase 4: ¿Qué se necesita hacer? – Planear el Programa

Objetivo: Traducir las oportunidades de mejora en proyectos justificables. Priorizar los proyectos y enfocarse en los de mayor impacto y mayor potencial para el éxito. Integrar el plan detallado de programa. Ejecutar quick-wins .

Actividades principales:

- Priorizar y seleccionar las mejoras potenciales con base en su beneficio potencial y su potencial para el éxito – costo, esfuerzo y sustentabilidad.
- Definir y justificar proyectos – considerar entregables, recursos requeridos, costos estimados, escalas de tiempo, dependencias y riesgos de proyecto.
- Diseñar los planes de respuesta a los cambios para manejar proactivamente los impactos y maximizar el convencimiento, incluyendo entrenamiento, sistemas de evaluación y recompensas.
- Identificar quick-wins que prueben el concepto del programa de mejora con alta visibilidad.
- Desarrollar el plan detallado de programa incluyendo los recursos asignados, entregables, métricas y monitoreo.

Quick-Wins es Ganancia rápida, una acción que requiere poco esfuerzo pero que da un resultado relativamente grande.

Las métricas son aquellos datos expresados numéricamente. Gracias a estas, se puede saber si se ha cumplido una meta.

Fases de COBIT

Fase 5: ¿Cómo llegamos allí? – Ejecutar el Programa

Objetivo: Implementar los proyectos detallados de mejora. Monitorear, medir y reportar sobre el progreso del plan de programa.

Actividades principales:

- Desarrollar y, si es requerido, adquirir soluciones.
- Adoptar y adaptar las mejores prácticas.
- Probar y liberar las soluciones.
- Capitalizar los quick-wins, comunicando su éxito y reconociendo los beneficios obtenidos.
- Implementar los planes de respuesta a los cambios.
- Dirigir y monitorear la contribución de todos los proyectos en el programa para asegurar la entrega de los resultados esperados – Balanced Scorecard (BSC)

El Balanced Scorecard (BSC) o Cuadro de Mando Integral es una metodología utilizada para definir y hacer seguimiento a la estrategia de una organización.

Fases de COBIT

Fase 6 - ¿Llegamos? – Obtener beneficios

Objetivo: Integrar las métricas de desempeño de los proyectos y la obtención de beneficios del programa general del GEIT, en el sistema de medición de desempeño para un monitoreo periódico

Actividades principales:

- Monitorear el desempeño respecto a las medidas de éxito, estableciendo medidas correctivas y ajustando los objetivos a largo plazo.
- Comunicar los resultados positivos y negativos del monitoreo del desempeño a todos los stakeholders interesados, incluyendo recomendaciones de medidas correctivas.
- Monitorear que los roles y responsabilidades asignadas han sido asumidas.
- Monitorear los resultados del programa – logro de metas y obtención de beneficios.

Fases de COBIT

Fase 7 - ¿Cómo mantenemos el impulso? – Revisar la efectividad

Objetivo: Evaluar los resultados y experiencias ganadas. Registrar las lecciones aprendidas. Mejorar las estructuras organizacionales, procesos, roles y responsabilidades para cambiar el comportamiento de la empresa. Asegurar que las nuevas acciones requeridas dirijan las iteraciones futuras del ciclo de vida.

Actividades principales:

- Identificar nuevos objetivos de gobierno de TI.
- Identificar las lecciones aprendidas.
- Sostener y reforzar el cambio.
- Confirmar el cumplimiento de objetivos y requerimientos.
- Cerrar el programa con una revisión formal de su efectividad.

Fases de ITIL®

De acuerdo con Van Bon, y otros (2010, pág. 9) ITIL pretende facilitar la comprensión del nuevo papel de la TI con toda su complejidad y dinamismo. Para ello se ha elegido un nuevo método de Gestión de servicios que no se centra en los procesos, sino en el Ciclo de Vida del Servicio.

La distinción entre funciones y procesos es muy importante en ITIL :

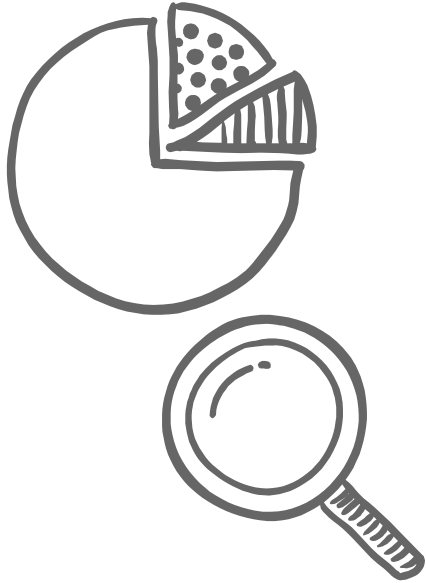
Funciones, son subdivisiones independientes en una organización que tienen las capacidades y recursos necesarios para alcanzar los resultados exigidos, tienen sus propias prácticas y su propio cuerpo de conocimientos.

Un **proceso** es un conjunto estructurado de actividades diseñado para cumplir un objetivo concreto. Los procesos dan como resultado un cambio orientado hacia un objetivo y utilizan la retroalimentación para efectuar acciones de auto mejora y autocorrección.

Fases de ITIL®

Los procesos son medibles, tienen resultados concretos y es continuo e iterativo, pero siempre se inicia con un evento determinado.

Distinguir entre un proceso y función puede ser difícil, Según ITIL, el diseño organizativo es lo único que determina si algo es una función o un proceso. Un buen ejemplo de función es un centro de servicio al usuario, mientras que la gestión de cambios es un ejemplo de proceso.



Fases de ITIL®

ITIL enfoca la gestión de servicios a partir del Ciclo de Vida de un servicio. El Ciclo de vida del servicio es un modelo de organización que ofrece información sobre:

- La forma en que está estructurada la gestión del servicio.
- La forma en que los distintos componentes del ciclo de vida están relacionados entre sí.
- El efecto que los cambios en un componente tendrán sobre otros componentes y sobre todo el sistema del ciclo de vida.

El ciclo de vida del servicio consta de 5 fases (Van Bon, y otros, 2010, pág. 21)...



Fases de ITIL®

1) Estrategia del servicio

Tiene como objetivo ayudar a las empresas a desarrollar la capacidad de pensar y actuar de una manera estratégica. Es imprescindible determinar qué servicios deben ser prestados y por qué han de ser prestados, siempre desde la perspectiva del cliente y del mercado.

Procesos de la Estrategia del servicio:

- **Gestión financiera:** Anticipa la información de gestión, en términos financieros, necesaria para garantizar una prestación eficiente y rentable del servicio.
- **Gestión de la demanda:** Es un aspecto esencial de la gestión del servicio, ya que armoniza la oferta con la demanda. Su objetivo es predecir, con la máxima precisión la compra de productos y equilibrar, en la medida de lo posible, la demanda y los recursos.
- **Gestión de la cartera de servicios (SPM):** Es un método que permite gestionar todas las inversiones en gestión de la cartera de servicios en términos de valor para el negocio. El objetivo de SPM es crear el máximo valor al tiempo que se gestionan los riesgos y los costes.

Fases de QITIL®

2) Diseño del Servicio

se ocupa del diseño y desarrollo de servicios y sus procesos relacionados.

El objetivo principal de esta fase es: el diseño de servicios nuevos, modificados para su paso a un entorno de producción, cumpliendo los requisitos presentes y futuros de la empresa.

Los procesos de esta fase son:

- **Gestión del catálogo de servicios (SCM):** Su objetivo general es el desarrollo y mantenimiento de un catálogo de servicios que incluya todos los datos precisos y el estado de todos los servicios existentes y de los procesos de negocio a los que apoyan, así como aquellos en desarrollo.
- **Gestión del nivel de servicio (SLM):** El objetivo general de este proceso es garantizar que se cumplen los niveles de provisión de los servicios de TI, tanto existentes como futuros, de acuerdo con los objetivos acordados.
- **Gestión de la capacidad:** El objetivo general de este proceso es garantizar que la capacidad se corresponde con las necesidades presentes y futuras del cliente (documentadas en un plan de capacidad).

Fases de

2) Diseño del Servicio

se ocupa del diseño y desarrollo de servicios y sus procesos relacionados.

El objetivo principal de esta fase es: el diseño de servicios nuevos, modificados para su paso a un entorno de producción, cumpliendo los requisitos presentes y futuros de la empresa.

Los procesos de esta fase son:

- **Gestión de la disponibilidad:** Garantiza los niveles de disponibilidad de los servicios, nuevos o modificados, se corresponden con los niveles acordados con el cliente. Debe mantener el sistema de gestión de la disponibilidad (AMIS), que es la base de disponibilidad de información.
- **Gestión de la continuidad de los servicios de TI (ITSCM):** Facilita la continuidad del negocio garantizando la recuperación de las instalaciones de TI necesarias en el tiempo acordado.
- **Gestión de la seguridad de la información:** garantiza que la política de seguridad de la información satisface los requisitos generales de la organización, así como los que tienen su origen en el gobierno corporativo.
- **Gestión de suministradores:** Se centra en todos los suministradores y contratos para facilitar la provisión de servicios al cliente.

Fases de ITIL®

3) Transición del servicio

La fase de desarrollo y mejora de capacidades para el paso a producción de servicios nuevos y modificados. Mediante este proceso también se asegura que los cambios en los servicios y procesos de la Gestión de Servicios se lleven a cabo de manera coordinada.

Procesos de esta fase:

- **Gestión de cambios:** Viabilizar los cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios de TI.
- **Gestión de Proyectos (Planificación y Soporte de Transición):** Planificar y coordinar los recursos para implementar una edición dentro de los parámetros de costo, tiempo y calidad estimados.
- **Gestión de Ediciones e Implementación:** Planificar, programar y controlar el movimiento de ediciones en circunstancias reales y de prueba. La meta principal de la Gestión de Ediciones es salvaguardar la integridad en condiciones reales y corregir las ediciones que se hayan puesto en uso.
- **Validación y Pruebas de Servicios:** Asegurar que las ediciones implementadas y los servicios resultantes cumplan las expectativas de los clientes, y verificar que las operaciones de TI sirvan de soporte a los servicios nuevos.

Fases de ITIL®

3) Transición del servicio

La fase de desarrollo y mejora de capacidades para el paso a producción de servicios nuevos y modificados. Mediante este proceso también se asegura que los cambios en los servicios y procesos de la Gestión de Servicios se lleven a cabo de manera coordinada.

Procesos de esta fase:

- **Desarrollo y Personalización de Aplicaciones:** Hacer que todas las aplicaciones y sistemas que proveen la funcionalidad necesaria para la prestación de servicios de TI estén disponibles. Este proceso incluye el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones personalizadas, y la personalización de productos de vendedores de programados.
- **Activos de Servicio y Gestión de la Configuración:** Conservar información acerca de Elementos de Configuración requeridos en la prestación de un servicio de TI, incluyendo las relaciones entre los mismos.
- **Gestión del conocimiento:** Recopilar, analizar, archivar y compartir conocimientos e información dentro de una organización. El propósito primordial de esta gestión es mejorar la eficiencia reduciendo la necesidad de redescubrir conocimientos.

Fases de ITIL®

4) Operación del servicio

La fase en la que se garantiza la efectividad y eficacia en la provisión y el soporte de servicios con el fin de generar valor para el cliente y el proveedor del servicio. La Operación de Servicios es la fase donde tiene lugar el Retorno de la Inversión de la manera más efectiva y eficiente posible.

Los procesos de esta fase son:

- **Gestión de Eventos:** Monitoriza todos los eventos que ocurren en la infraestructura del servicio y alerta de situaciones que pudieran llegar a suponer una incidencia.
- **Gestión de Incidencias:** Restaura servicios interrumpidos o degradados lo antes posible, de forma que se minimice el impacto sobre el negocio.
- **Gestión de Peticiones de Servicio:** Proporciona información relativa al catálogo de servicios a los usuarios y un canal para que dichos usuarios puedan solicitar servicios predefinidos y pre aprobados.
- **Gestión de Problemas:** Diagnostica la causa raíz de las incidencias ocurridas, proporciona workarounds a la gestión de incidencias para restaurar los servicios lo antes posible y proactivamente ejecuta acciones para detectar y prevenir futuras incidencias.
- **Gestión de Accesos:** Concede a los Usuarios autorizados el derecho a utilizar un Servicio e impide el acceso a Usuarios no autorizados.

Fases de

5) Mejora continua del servicio

La fase en la que se genera y mantiene el valor para el cliente mediante la mejora del diseño, la introducción y operación del servicio.

El principal objetivo de esta fase es mantener alineados los Servicios con las necesidades cambiantes del negocio. Para ello, se relaciona con el resto de fases del ciclo de vida con el propósito de identificar e implementar mejoras tanto en los servicios como en los procesos de gestión de los mismos.

Una cultura de mejora continua implica la búsqueda constante de formas de mejorar la efectividad y la eficiencia de las actividades que se realizan en el ámbito del Servicio.

El proceso de mejora continua del servicio es una implementación particular en 7 pasos del **Ciclo de Deming (planifica / prueba / valida / actúa)**

El Ciclo de Deming es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar.

Fases de ITIL®

Paso 1. Identificar la estrategia de mejora

Antes de iniciar cualquier proceso de mejora, hemos de tener claro qué es lo que queremos conseguir. Para eso pueden ser útiles las siguientes preguntas:

- ¿Qué necesita el negocio?
- ¿Cómo los servicios TI pueden cubrir esas necesidades?

Paso 2. Definir lo que se ha de medir

Aquí nos debemos preguntar qué deberíamos medir y qué podemos medir, y llevar a cabo un análisis de las carencias que nos ha de conducir a un plan de métricas.

Paso 3. Obtener la información

Normalmente la información se recoge en la fase de operación del servicio mediante los elementos de monitorización definidos en la fase de diseño del Servicio.

El Ciclo de Deming es la sistemática más usada para implantar un sistema de mejora continua cuyo principal objetivo es la autoevaluación, destacando los puntos fuertes que hay que tratar de mantener y las áreas de mejora en las que se deberá actuar.

Fases de ITIL®

La estrategia del servicio es el eje en torno al que “giran” todas las otras fases del Ciclo de vida del servicio, es la fase de definición de políticas y objetivos.

Las fases de diseño del servicio, transición del servicio y operación del servicio ponen en práctica esta estrategia a través de ajustes y cambios.

La fase de mejora continua del servicio, que consiste en el aprendizaje y mejora, abarca todas las fases del ciclo. Esta fase inicia los proyectos y programas de mejora, asignándoles prioridades en función de los objetivos estratégicos de la organización.

Fases de ITIL®

Este ciclo de vida del servicio, puede ser secuencial e iterativo. No obstante, el ciclo incluye muchos otros patrones y un gestor puede elegir su propia perspectiva de control dependiendo de las tareas y responsabilidades.

Si es responsable del diseño, desarrollo o mejora de procesos, la mejor opción es centrarse en los procesos. Si, por el contrario, es responsable de la gestión de acuerdos de Nivel de servicio, contratos y servicios, lo más probable es que el Ciclo de vida del servicio y sus distintas fases se adapten mejor a sus necesidades.

The background of the slide is a composite image. It features a close-up of a hand typing on a laptop keyboard, which is slightly blurred. Overlaid on this is a semi-transparent world map, with several circular icons containing network symbols (like a globe with a plus sign) placed over different continents. A complex network of thin lines and small dots in various colors (purple, blue, pink) is scattered across the entire image, creating a digital or technological atmosphere. The title text is centered over the middle of the image.

Ventajas & Desventajas



Ventajas

COBIT

- Los usuarios se benefician de COBIT debido al aseguramiento proporcionado a ellos si los usos que ayudan en la reunión, el tratamiento, y el reportaje de información cumplen con COBIT ya que esto implica mandos y la seguridad es en el lugar para **gobernar** los procesos.
- A interventores porque esto les ayuda a identificar cuestiones de control de TI dentro de la **infraestructura TI de una empresa**.
- COBIT integra auditorias, analiza todo su procesos a través de las auditorias.

ITIL®

- La administración tiene más **control** y los cambios resultan más fáciles de manejar.
- Una estructura de proceso eficaz brinda un marco para concretar de manera más eficaz el outsourcing de los elementos de los **servicios TI**.
- Seguir las mejores prácticas de ITIL alienta el cambio cultural hacia la provisión de servicio, y sustenta la introducción de un sistema de administración de calidad basado en las series ISO 9000



Ventajas

COBIT

- Suministra un lenguaje común que le permite a los ejecutivos de negocios **comunicar sus metas, objetivos y resultados con Auditores, IT y otros profesionales.**
- Proporciona las mejores prácticas y herramientas para monitorear y gestionar las actividades de IT.
- Protege la información, es decir lograr la confidencialidad de la información.
- Disponibilidad de la información cuando ésta se requiere por el proceso de negocio en todo momento.

ITIL®

- **La entrega de servicios TI se orienta más al cliente** y los acuerdos sobre la calidad del servicio mejoran la relación.
- Se describen mejor los servicios, en un **lenguaje más cómodo para el cliente, y con mayores detalles.**
- La administración tiene más control y los cambios resultan más fáciles de manejar.
- Fomenta la productividad, eficiencia y efectividad con impacto positivo en los recursos financieros de la empresa.



Ventajas

COBIT

- COBIT proporciona las **directrices** para **tomar las decisiones** en la realización de servicios.
- Este marco de referencia proporciona roles y responsabilidades.
- Proporciona la optimización de los costos de las TI.
- Este marco no obliga a adoptar todos los procesos.

ITIL®

- Se aprovecha como guía práctica para el mejor aprovechamiento de la mejora continua del Servicio (CSI) para la adopción y adaptación de ITIL en cada empresa.



Desventajas

COBIT

- COBIT resulta un modelo ambicioso que requiere de profundidad en el estudio.
- Se requiere de un esfuerzo de la organización, para adoptar los estándares.
- No existe en la bibliografía resultados de la experiencia práctica de los países en la implementación de este modelo que lo hagan medible.
- Se limita a temas particulares, y hay que adoptarlos por separado (gestión, seguridad, calidad, desarrollo, continuidad, etc)

ITIL®

- Su introducción puede llevar tiempo y bastante esfuerzo, y supone un cambio de cultura en la organización. Una introducción demasiado ambiciosa puede llevar a la frustración porque nunca se alcanzan los objetivos.
- No hay progreso por la falta de comprensión sobre lo que deben dar los procesos, cuáles son los indicadores de desempeño, y cómo se controlan los procesos.



Desventajas

COBIT

- Se requiere un cambio de cultura en las personas que hacen el servicio (cambiar las formas de pensar de las personas).
- Lleva tiempo ver las reducciones de costos y la mejora en la entrega de los servicios.
- Una implementación exitosa implica compromiso del personal a todos los niveles de la organización.
- Pronuncia el abismo entre gerencias y operaciones.

ITIL®

- Si hay poca inversión en las herramientas de soporte, los procesos no harán justicia y el servicio no mejorará. Se pueden necesitar más recursos y más personal si la organización se encuentra sobrecargada con las actividades de rutina de la Administración de Servicio TI.
- Puede fomentar la burocracia para lograr su completa absorción a la cultura organizacional.

A hand is shown typing on a laptop keyboard. The background features a world map with various circular icons and a network of interconnected nodes and lines, suggesting a global digital theme. The word "Tendencias" is prominently displayed in the center.

Tendencias

“



La tendencia es reemplazar los típicos centros de soporte llamados Help desk y convertirlos en centros de servicios derivados del concepto de un ServiceDesk. Con un Centro de Servicios, la idea es alinear los esquemas de procesos y gestión de operaciones a las buenas prácticas de ITIL.

La idea es ayudarse de un catálogo de servicios que permite simplificar operaciones y requerimientos de usuarios finales implementando tiempos de entrega de servicios, gracias a la definición de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs), implementar esquemas de aprobaciones por el flujo de trabajo, entre otras funcionalidades que permiten lograr una eficiencia a la hora de dar soporte, de entregar un servicio o responder un requerimiento de las diferentes áreas de la empresa como Recursos Humanos, Finanzas, Contabilidad y no solo para el área de TI. Por esa razón, veremos en el mercado la continua liberación de herramientas de modelos multi-departamento para ayudar a las empresas a cubrir esas necesidades.” (Mendoza, 2018)

“



ISACA ha lanzado COBIT® 2019 que proporciona una orientación integral más práctica para ayudar a que las empresas mejoren la gobernanza y la administración de la información y de la tecnología.

La nueva versión de COBIT se ofrecerá en cuatro fases, e incluirá áreas de enfoque que reflejan tendencias y prioridades tecnológicas (por ejemplo, DevOps, ciberseguridad, etc.), actualizaciones alineadas con los estándares del sector más recientes y una guía de diseño que brinda flexibilidad y orientación para que las organizaciones puedan diseñar un sistema de gobernanza que se adapte a sus necesidades.

Entre los cambios que se aplicaron desde COBIT 5, COBIT 2019 utiliza un modelo de madurez basado en el Modelo de Integración de Madurez de Capacidades (CMMI) del Instituto CMMI para evaluar los niveles de capacidad de las empresas en cada actividad que realicen en COBIT. COBIT 2019 incorpora tres objetivos (procesos) de administración adicionales, como así también factores de diseño.” (Business Wire, 2018)



La combinación de ambas normativas brinda más información sobre las compañías. Muchos Gerentes de TI emplean esta combinación para tener la mejor visibilidad de sus procesos; aunque existe la tendencia entre ellos a no emplearlas al mismo tiempo.

El criterio de uso dependerá del tipo de información que buscan; y el proceso que necesitan completar. Con esta combinación poderosa, los Gerentes de PYMEs tienen una visión integral de su cumplimiento de TI; mientras garantizan mejor entendimiento del ciclo de vida útil del servicio de la empresa.

Fuentes de consulta



Economía Simple. (s.f.). Definición de Stakeholders. Obtenido de economiasimple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/stakeholders>

García, J. (08 de junio de 2015). ITIL vs COBIT, ¿A quién quieres más? Obtenido de netmind: <https://www.netmind.es/knowledge-center/itil-vs-cobit-a-quien-quieres-mas/>

GenWords. (s.f.). ROI o Retorno de la Inversión: Qué es y cómo calcularlo. Obtenido de genwords: <https://www.genwords.com/blog/que-es-roi>

MDAP. (2017). Módulo 6. Mejora continua del servicio. Obtenido de Executive Master Project Management: <https://uv-mdap.com/programa-desarrollado/bloque-vi-itil-v3/mejora-continua-del-servicio-itil/>

Molero, M. (s.f.). 8. ITIL, Mejora continua del servicio. Obtenido de ServiceTopic: <https://www.servicetonic.es/itil/8-itil-mejora-continua-del-servicio/>

Ojeda, M. (26 de Abril de 2017). ITIL y COBIT para el cumplimiento de TI en PYMES: Ciclo de vida de Servicio. Obtenido de gbAdvisors: <https://www.gb-advisors.com/es/itil-cobit-cumplimiento-de-ti/?fbclid=IwAR0zkLwZdqrpHiU9txT7IH0Q6HiZaLeunLOCgYTYRU34i4KhZ-PftxVvKRA>

ServiceTonic. (s.f.). 7. ITIL, Operación de Servicios. Obtenido de ServiceTonic: <https://www.servicetonic.es/itil/7-itil-operacion-de-servicios/>

Trujeque, S. (4 de Septiembre de 2017). Implementando un Gobierno de TI en 6 fases - Parte 1. Obtenido de RSM México: <https://www.rsm.global/mexico/es/perspectivas/special-reports/implementando-un-gobierno-de-ti-en-6-fases-parte-1>

Van Bon, J., de Jong, A., Kolthof, A., Pieper, M., Der Veen, A., Jsassing, R., & Verheijen, T. (Diciembre de 2010). Fundamentos de ITIL V3 (Tercera ed.). Van Haren. Obtenido de Books Google: https://books.google.com.mx/books?id=shJADwAAQBAJ&pg=PA18&dq=itil%20fases&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwje77H6kJ_hAhVPXK0KHXFDDq8Q6AEICTAA&fbclid=IwAR34Jw0fZyc7DOGgt6sZqPColhVz1pb3AtwUhp6K2qdgkpdFGNOP-x1y-LY#v=onepage&q=itil%20fases&f=true

Wiki. (14 de Febrero de 2016). ITIL Transición del Servicio. Obtenido de IT process Maps: https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Transici%C3%B3n_del_Servicio

Business Wire. (13 de Noviembre de 2018). ISACA Actualiza el Marco de COBIT para Abordar las Tendencias y los Estándares Tecnológicos y Comerciales Más Recientes. Obtenido de Business Wire A Berkshire Hathaway Company: <https://www.businesswire.com/news/home/20181113006257/es/>

Mendoza, A. (11 de enero de 2018). 8 tendencias para 2018 en la gestión de Servicios de TI. Obtenido de CIO America Latina: <http://www.cioal.com/2018/01/11/8-tendencias-2018-la-gestion-servicios-ti/>

THANKS!



Any questions?