

TECNOLOGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE SAN FELIPE DEL
PROGRESO

ASIGNATURA:
FUNDAMENTOS DE GESTION DE SERVICIOS DE TI

CARRERA:
INGENIERÍA INFORMÁTICA

DOCENTE:
LUIS ANGEL GONZALES FLORES

INTEGRANTES:
EFRAIN ALANIS GONZALEZ
JOSE ARMANDO PEREZ GONZALEZ
IRIS GUADALUPE POSADAS MORENO

TEMA:
MARCOS DE REFERENCIA GESTIÓN TI

GRUPO:
701

FECHA:
SAN FELIPE DEL PROGRESO MÉXICO A 14 DE NOVIEMBRE DE 2022

Introducción

En la siguiente investigación hablara sobre los marcos de referencia de gestión TI la cual en ello nos habla que es un conjunto de acciones las cuales consiste en un método que de la misma manera establece las diferentes áreas de la tecnología de la informática la cual está igual está constituida por diferentes subtemas como lo son Itil, Cobit, Iso 20000 en cual cada uno de ellos consiste de una manera diferente de acuerdo a la utilidad que se le da, como el desarrollo y el mantenimiento de cada sistema de acuerdo a sus requisitos para poder organizar y analizar la información, este marco de referencia nos ayuda para poder tener una mejor organización para así mismo poder dar un resultado favorable de acuerdo a lo que se está trabajando.

Índice p. 10

ÍNDICE

Introducción	2
Índice de ilustraciones	4
Marcos de referencia gestión ti	5
Itil	5
Cobit	8
Iso 20000	11
Referencias	13

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Itil	5
Cobit	8
Iso 20000	11

MARCOS DE REFERENCIA GESTIÓN TI

Las organizaciones que operan en ambientes dinámicos se encuentran en la necesidad de mejorar su desempeño en cuanto a provisión de servicios internos se refiere. En las áreas de TI no es la excepción, existen distintas formas de operar y proveer servicios con o sin ayuda de las mejores prácticas de la industria

ITIL



ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es el marco de referencia de mejores prácticas de Service Management más popular del mundo.

Su primera versión fue lanzada en la década de los 80's con el nombre de Government Information Technology Infrastructure Management (GITIM) por la CCTA, parte del gobierno británico. Su intención en aquel momento era alinear la entrega de servicios de TI con las necesidades y expectativas del propio gobierno inglés.

El marco de referencia resultó un éxito y fue adoptado por compañías grandes y gobiernos Europeos, lo cual impulsó su desarrollo. En la década del 2000, la versión 2 fue revisada y republicada. De 30 volúmenes de la versión original, la V2 conservó únicamente 10 procesos y 2 funciones, haciéndolo mucho más digerible y promoviendo su adopción a una velocidad mucho más alta.

Versiones de Itil

1. 1990-1999: ITIL v1
2. 2000-2006: ITIL v2
3. 2007-2018: ITIL v3
4. 2019 (y más allá): ITIL v4 está aquí

ITIL v1. Un monstruoso marco de 30 volúmenes que cataloga las mejores prácticas de TI, su adopción fue tan rápida como generalizada. Esto incluía volúmenes centrados en la gestión de problemas, la gestión de la configuración y la gestión de costes para los servicios de TI.

ITIL v2 fue la primera revisión importante del nuevo milenio. Su objetivo era coordinar la biblioteca de conocimientos y facilitar su obtención desde el punto de vista del consumidor.

El objetivo principal detrás de la creación de ITIL v2 era hacer que el marco y la información sobre la gestión de los servicios de TI sean más accesibles para los usuarios que. Esto incluyó reducir la biblioteca original de 30 volúmenes en una colección más concisa de 7 títulos que se presentaron de una manera más lógica.

La versión 3 de ITIL fue liberada en la forma de 5 publicaciones (una por cada fase del ciclo de vida), que contienen 26 procesos y 4 funciones. Esta versión fue actualizada con modificaciones relativamente menores en 2011.

ITIL 4 pretende combinar elementos que le han hecho exitoso a la par que integra con nuevos esquemas que guían el mundo de la gestión de servicios moderno como metodologías ágiles y Enterprise Service Management para habilitar a las organizaciones a ofrecer los mejores resultados posibles.

ITIL 3 nos propuso la Gestión de TI a través de la gestión de 26 procesos ordenados en un ciclo de vida compuesto por 5 fases. ITIL 4 rompe totalmente con este paradigma y substituye al ciclo de vida con el nuevo concepto de Sistema de Valor del Servicio. El SVS pretende mostrarnos cómo la mezcla de distintos componentes nos asistirá en la conversión de Demanda y Oportunidades en Valor, consumible por el negocio al que servimos.

El núcleo del SVS está compuesto por los siguientes elementos:

1. Cadena de Valor del Servicio - SVC
2. 34 Prácticas de ITIL (una evolución del concepto de procesos de la V3)
3. 7 Principios Guía
4. Governance
5. Mejora Continua

la Cadena de Valor del Servicio (SVC) es la parte operativa del Sistema de Valor del Servicio (SVS). Es un modelo que nos asistirá a conceptualizar la creación, entrega y mejora continua de los servicios a nivel operativo.

Todos los servicios, de acuerdo a ITIL 4, se estarán operando dentro de este esquema a través de 6 actividades principales:

- Plan

- Improve
- Engage
- Design and Transition
- Obtain/Build
- Deliver and Support



ITIL fue creado con la intención de reunir una serie de mejores prácticas de Service Management para promover un mejor desempeño de TI y el consecuente aumento de competitividad en el mundo de los negocios.

COBIT



Pl. Imagen

Control Objectives for Information and Related Technologies en español significa Objetivos de Control para Tecnología de Información y Tecnologías Relacionadas. Es un marco de gobierno de TI que ayuda a las empresas a desarrollar, organizar e implementar estrategias en torno a la gobernanza y la gestión de procesos de TI y de los recursos de la organización.

Este marco de gestión fue lanzado inicialmente en 1996 por ISACA con la finalidad de establecer objetivos de control de TI que pudieran contribuir a las auditorías financieras y poder estimar el crecimiento del entorno de TI en las empresas.

A partir de ahí, ISACA ha ido implementando mejoras y COBIT con el paso de los años ha tenido más de 5 versiones. Hoy por hoy se utiliza la última versión, COBIT 2019, Su objetivo principal es construir estrategias de gobernanza más flexibles, colaborativas y que puedan adaptarse y evolucionar con los avances tecnológicos.

Para qué sirve

Como otros marcos de gestión de TI, COBIT ayuda a alinear los objetivos del negocio con los objetivos de TI, para poder crear vínculos entre ambos y definir procesos que ayuden al área de TI y a otros departamentos.

Versiones de COBIT

COBIT 1

En 1996, la primera edición de COBIT fue publicada. Esta incluía la colección y análisis de fuentes internacionales reconocidas y fue realizada por equipos en Europa, Estados Unidos y Australia.

Características del COBIT 1

- Tenía un Objetivos de Control
- Guías o Directrices de Auditoría

COBIT 2

En 1998, fue publicada la segunda edición; su cambio principal fue la adición de las guías de gestión.

Características del cobit 2

- Guías de Autoevaluación
- Actualización de la versión automatizada
- Referencias y material de apoyo adicional

COBIT 3

Para el año 2000, la tercera edición fue publicada y en el 2003, la versión en línea ya se encontraba disponible en el sitio de ISACA. Fue posterior al 2003 que el marco de referencia de COBIT fue revisado y mejorado para soportar el incremento del control gerencial, introducir el manejo del desempeño y mayor desarrollo del Gobierno de TI.

Características del cobit 3

- Incorporación de las Guías de Controles
- Mejoras en los objetivos de control
- Identificación de indicadores de desempeño

COBIT 4

se concentra más en las empresas y en las responsabilidades de directivos y empleados, siempre en evolución. COBIT 4.0 es la primera actualización importante del núcleo desde el lanzamiento de la tercera edición de COBIT en el año 2000. La primera edición se publicó en 1994.

COBIT 4.0 incluye una guía para directivos y todos los niveles de gestión. Se compone de cuatro secciones:

La visión general ejecutiva

La estructura

El núcleo (objetivos de control, directivas de gestión y modelos de madurez)

Apéndices (mapas, referencias cruzadas y un glosario)

COBIT 4.1

En diciembre de 2005, la cuarta edición fue publicada y en Mayo de 2007, se liberó la versión 4.1. En su cuarta edición, COBIT tiene 34 procesos que cubren 210 objetivos de control (específicos o detallados)

clasificados en cuatro dominios:

1. Planificación y Organización, proporciona la dirección para la entrega de soluciones y la entrega de servicios.
2. Adquisición e Implementación, proporciona soluciones y las desarrolla para convertirlas en servicios.
3. Entrega y Soporte, monitorea todos los procesos para asegurar que se sigue con la dirección establecida.
4. Supervisión y Evaluación (Monitor and Evaluate).

COBIT 5

Isaca lanzó el 10 de abril del 2012 la nueva edición de este marco de referencia. COBIT 5 es la última edición del framework mundialmente aceptado, el cual proporciona una visión empresarial del Gobierno de TI que tiene a la tecnología y a la información como protagonistas en la creación de valor para las empresas.

Se basa en COBIT 4.1, y a su vez lo amplía mediante la integración de otros importantes marcos y normas como Val IT y Risk IT, Information Technology Infrastructure Library (ITIL) y las normas ISO relacionadas en esta norma. Este nuevo marco de referencia viene integrado principalmente del Modelo de Negocios para la Seguridad de la Información (BMIS, Business Model for Information Security) y el Marco de Referencia para el Aseguramiento de la Tecnología de la Información (ITAF, Information Technology Assurance Framework).

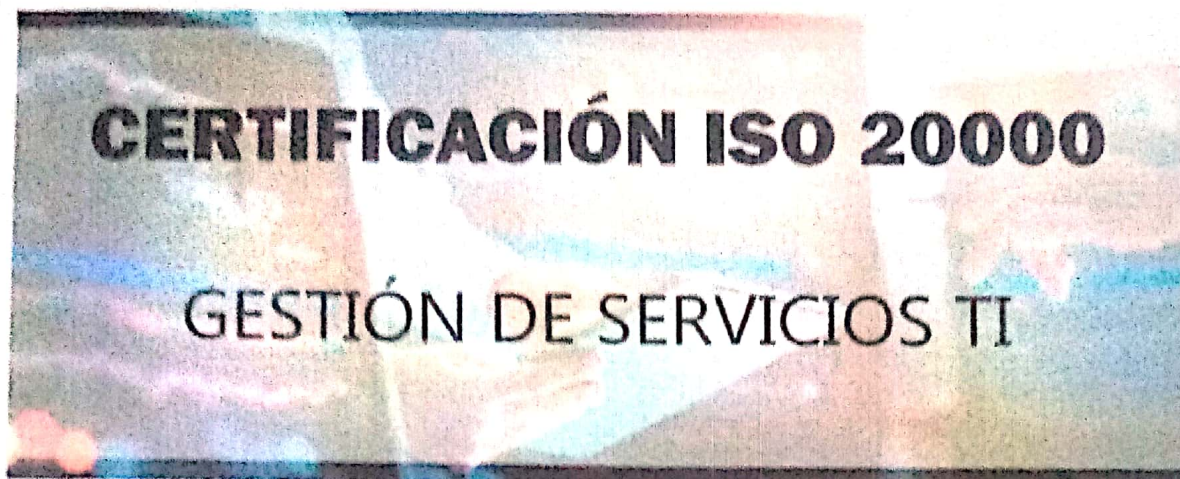
versión COBIT 2019

Se incorporan nuevas tendencias, avances tecnológicos y necesidades en cuanto a seguridad.

El marco se acopla perfecto a otras metodologías de TI como ITIL, CMMI y TOGAF, y es una opción muy útil para ser usado como marco general para unificar procesos de toda la organización.

Permite a las empresas tener mayor flexibilidad al momento de adecuar a sus necesidades una estrategia de gobernanza de TI.

ISO 20000



La norma ISO 20000 es un estándar internacional de calidad, creado por la Organización Internacional de Estandarización. Esta norma garantiza que los servicios de Gestión y de Soporte de TI de las empresas estén operando bajo las mejores prácticas de la industria.

La norma ISO 20000 es la compilación de múltiples procesos de gestión de los servicios de TI para el ámbito interno o externo de la organización. Dichos procesos están relacionados con la configuración de sistemas así como la gestión y solución de problemas de TI.

Ayuda a que los procesos y buenas prácticas estén aplicadas de forma adecuada en la empresa. Consiguiendo que en los procesos se implemente un sistema de mejora continua en su relación con los clientes, pero también internamente para lograr un servicio efectivo.

certificación ISO 20000

Este tipo de certificación da seguridad a los prospectos y clientes de que recibirán un servicio de calidad, basado en las mejores prácticas a nivel internacional. Es un diferenciador de la competencia en la rama de las Tecnologías de Información. Además ayuda a aumentar la productividad, optimizar procesos, reducir tiempos y costos. Y por último, permite a las empresas responder con mayor agilidad, pues muchos procesos se simplifican.

¿Cómo certificar mi empresa con ISO 20000?

Algunos de los pasos que puedes seguir para conseguir la certificación son:

1. Conseguir la norma y familiarizarte con ella. Conoce los requisitos y verifica si realmente la necesitas.
2. Consultar varias fuentes. Es muy importante que te empapes de la norma y entiendas cómo funciona y cómo es su implementación.

3. Crear una estrategia para su implementación. Involucra a la gerencia y altos mandos de la organización. Es importante que se conforme un equipo de trabajo para el desarrollo e implementación de la misma.
4. Capacitar y formar al equipo de trabajo. La implementación de la norma requerirá que el equipo a cargo domine y entienda cada punto de la misma. Para este punto hay cursos, capacitaciones o incluso se puede contratar a un consultor externo.
5. Generar un manual de gestión. En dicho manual se describe la empresa, sus procesos, políticas y servicios.
6. Implementar los procesos generados y documentar su buen funcionamiento. En este punto se puede contratar un consultor externo también para implementar correcciones o hacer mejoras.
7. Seleccionar la entidad de certificación. La cual auditará y acreditará que tu empresa cumple con todos los requisitos de ISO 20000.

REFERENCIAS

1. Completo, V. M. P. (s. f.). Antecedentes y Versiones de COBIT. <http://marco-referencia-til.blogspot.com/p/blog-page.html>
2. ITIL 4: Las mejores prácticas en Gestión de Servicios de TI. (2020, 12 agosto). Itil Mx. <https://www.iti.com.mx/>
3. La Historia de ITIL: Todo lo que necesitas saber. (2020, 10 noviembre). Enevasys. <https://www.enevasys.com/la-historia-de-til-todo-lo-que-necesitas-saber/>
4. Lara, C. (2022a, junio 4). Todo sobre ISO 20000. icorp. <http://www.icorp.com.mx/blog/todo-sobre-iso-20000/>
5. Lara, C. (2022b, julio 10). ¿Qué es COBIT y para qué sirve? icorp. <http://www.icorp.com.mx/blog/que-es-cobit-y-para-que-sirve/>