



AUDITORÍA DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

AUDITORÍA INFORMÁTICA | IF-8200

OBJETIVO GENERAL

- Conocer y desarrollar los criterios generales sobre los servicios que brinda TI, cómo evaluar el proceso a fin de generar una estrategia para el adecuado uso y administración de los recursos tecnológicos.

RETOS DE GERENTES DE TI

- Planeación estratégica de TI
- Integrar y alinear las metas del Negocio y de TI
- Implementar la mejora continua
- Medir la efectividad y eficiencia de TI
- Optimizar costos. Lograr y demostrar el ROI
- Demostrar el valor de negocio de TI

RETOS DE GERENTES DE TI

- Desarrollar relaciones y alianzas entre TI y el negocio
- Mejorar la entrega de proyectos exitosos
- Outsourcing / Insourcing
- Usar TI para obtener ventaja competitiva
- Manejar el constante cambio (TI/Negocio)
- Demostrar apropiada gobernabilidad de TI

“TI NO ES UNA TAREA
FÁCIL PERO...

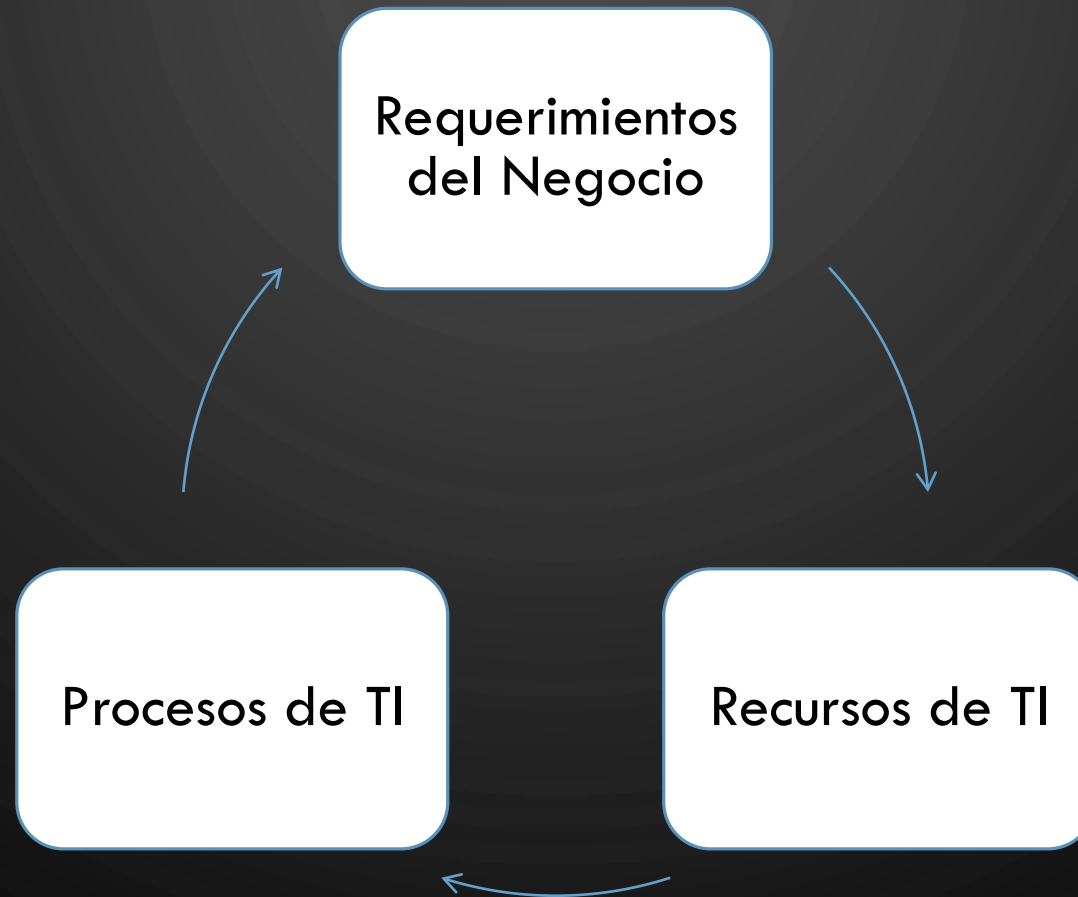
¡Siempre
encuentran la
manera!”



ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS DE TI

- Optimización del desarrollo y uso de los recursos tecnológicos disponibles.
- Gestión de los recursos de TI para entregar metas de TI
 - Las metas de negocio para TI influyen la manera en que
 - Se manejan los recursos necesarios de TI
 - Por parte de los procesos de TI
 - Para lograr las metas de TI

PRINCIPIOS DE LA ESTRUCTURA



RECURSOS DE TI

Información

Dato que es ingresado, procesado y emitido por los sistemas de información en cualquier forma utilizada por el negocio

Aplicaciones

En el entendido de la suma de los procedimientos manuales y automatizados

RECURSOS DE TI

Infraestructura

Recursos para mantener y soportar los sistemas de información. Incluye hardware y software, sistemas operativos, sistemas administradores de base de datos, redes, multimedia, etc.

Personas

Habilidades de equipo, organización y productividad para planear, organizar, adquirir, entregar, soportar y monitorear sistemas de información y servicios asociados

CONSIDERAR

- Debe establecer y demostrar las capacidades de TI para satisfacer las necesidades del negocio.
- Debe incluir mecanismos de priorización (portafolio administrativo, filtros de decisión)
- Debe estar basada en métricas apropiadas y monitoreo.
- Debe incluir la administración de *Outsourcing*, proveedores de confianza, entrenamiento y competencia, desarrollo y retención de las habilidades

GESTIÓN DE SERVICIO DE TI

- ¿Qué dice COBIT 5?

PRINCIPIO #4

HABILITAR UN ENFOQUE HOLÍSTICO

holismo

De holo- e -ismo.

1. *m. Fil.* Doctrina que propugna la concepción de cada realidad como un todo distinto de la suma de las partes que lo componen.

Real Academia Española © Todos los derechos reservados



GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

- Conjunto de procesos estrechamente relacionados, organizados en grupos, que permiten cumplir con los requisitos definidos por el negocio y/o cliente.
- Tomando en consideración las necesidades específicas de un negocio, la Gestión de TI podrá decidir qué objetivos y controles adicionales son necesarios.

EL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO (ITIL EDICIÓN 2011)

Estrategia

- Financiera
- Demanda
- Portafolio de Servicios
- Estrategia de servicios de TI
- Relación con el negocio

Diseño

- Catálogo de Servicio
- Niveles de Servicio
- Gestión de Disponibilidad
- Gestión de Capacidad
- Gestión de Continuidad
- Gestión la seguridad
- Gestión de Proveedores
- Coordinación del Diseño

Transición

- Planificación y Apoyo
- Versiones y despliegue
- Validación y Pruebas
- Cambio
- Evaluación del Cambio
- Activos y configuración
- Conocimiento

Operación

- Eventos
- Incidentes
- Peticiones
- Problemas
- Accesos
- Mapa de Servicios
- Operaciones
- Técnica
- Aplicaciones

CSI

- Proceso de mejora de 7-Pasos

¿QUÉ ES UN SERVICIO?

- Un medio para entregar el valor a los clientes, facilitándoles los resultados que quieren obtener, sin que tomen propiedad de costos y riesgos específicos.
 - Facilita los resultados
 - Mejora el desempeño
 - Reduce las limitaciones
 - Soluciona los problemas
 - Impacta los resultados



*“Las personas no quieren
taladros de media pulgada,
sino hoyos
de media pulgada”*

Emeritus T. Levitt HBS Harvard

DEFINICIONES

Acuerdo

- Un documento que describe un pacto formal entre dos o más partes. El acuerdo no vincula desde el punto de vista legal, a menos que forme parte de un Contrato

DEFINICIONES

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) Interno – Externo

- Es un acuerdo entre el proveedor de servicios de TI y un cliente. Un SLA describe los servicios de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y el cliente. Un acuerdo único puede cubrir múltiples servicios de TI o varios clientes

DEFINICIONES

Acuerdo de Nivel de Operativo (OLA) Interno – Externo

- Acuerdo entre el proveedor de Servicios de TI y otra parte de la misma organización. Este le da soporte al proveedor de servicios de TI para proporcionar servicios de TI a los clientes, y define los productos o servicios que deben prestarse y las responsabilidades de ambas partes

EJEMPLOS DE OLA

- Podría haber un acuerdo de nivel de operativo entre:
 - El proveedor de servicios de TI y un departamento de compras para adquirir hardware en los tiempos acordados.
 - El Service Desk y un grupo de soporte para proporcionar la resolución de incidentes en los tiempos acordados.

IT SERVICE MANAGEMENT (ITSM)

“Conjunto de capacidades organizacionales especializadas para proveer valor a los clientes, en forma de servicios.”



- **Objetivo:**
 - Asegurar que los servicios de TI están alineados a las necesidades del negocio y las soportan activamente.

PERSPECTIVAS: 4 “P” DEL ITSM

Proveedores | Socios

Considera la importancia de las relaciones de socios y terceros, y cómo ellos contribuyen a la entrega y soporte del servicio

Personas

Definición de roles y responsabilidades del personal de TI, clientes y otros “stakeholders” (inversionistas, socios). Por ejemplo: ¿El personal tiene el conocimiento y destrezas correctas para realizar sus tareas?

PERSPECTIVAS: 4 “P” DEL ITSM

Productos
|
Tecnología

Considera los servicios de TI,
hardware y software, presupuesto y
herramientas

Procesos

Entregar | Soportar los servicios “end-
to-end” (extremo a extremo), basado
en flujos de procesos

GESTIÓN DE PROVEEDORES

- Obtener valor a cambio del dinero pagado a los proveedores.
- Asegurar que los Contratos de Soporte (UC) se alinean al Negocio
- Gestionar las relaciones y el rendimiento con los proveedores

¿QUÉ NO ES UN SERVICIO?

- Actividades y tareas que son propias para mantener la operativa técnica de los servicios de TI
 - Función de Service Desk
 - Administración | Mantenimiento de la infraestructura tecnológica
 - Gestión de cambios
 - Administración de base de datos

HAY QUE DIFERENCIAR

| | |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cliente | Contrata los servicios de TI. Es la persona o grupo que define y establece los acuerdos de servicio |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|----------------|-----------------------------------------------------|
| Usuario | Usuario de un servicio de TI en el lado del negocio |
|----------------|-----------------------------------------------------|

CATALOGO DE SERVICIOS

Portafolio de Servicios



- Es la parte del Portafolio de Servicios que es visible al cliente.
- Servicios activos en la fase de Operación del Servicio.
- Previo a entrar en el Catálogo de Servicios se requiere de una debida diligencia de aprobación
- Es una herramienta de visualización para la Gestión del Portafolio de Servicios.

GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIO

| | |
|----------|-------------------------------------------------------|
| Negociar | Definir, acordar y documentar los niveles de servicio |
|----------|-------------------------------------------------------|

| | |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Cumplir | Monitorizar, medir, informar y revisar los Niveles de Servicio TI que se proveen |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------|

| | |
|-------------|-------------------------------------------|
| Monitorizar | Y mejorar la satisfacción de los clientes |
|-------------|-------------------------------------------|

| | |
|-------------|----------------------------------------------------------|
| Expectativa | Asegurar que los clientes tienen la expectativa correcta |
|-------------|----------------------------------------------------------|

RESUMEN

- Contar con una definición documentada y un **acuerdo de servicios de TI** y de niveles de servicio, hace posible una comunicación efectiva entre TI y los clientes de negocio, respecto de los servicios requeridos.
- Este proceso también incluye el **monitoreo** y la notificación oportuna a los participantes sobre el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Este proceso permite la **alineación** entre los servicios de TI y los requerimientos de negocio relacionados.

INDICADORES DE VALOR

- Responsabilidades claramente establecidas sobre la gestión del servicio y los objetivos de TI debidamente alineados con los objetivos del negocio
- Comunicación adecuada y entendimiento entre los clientes del negocio y los proveedores de servicio de TI
- Gestión consistente en los niveles de servicio, definición del servicio y entrega y soporte de los servicios

FACTORES DE RIESGO ASOCIADOS

- Brechas entre las expectativas del servicio y la capacidad real
- Clientes y proveedores no entienden sus responsabilidades
- Prioridades dadas en forma inapropiada para diferentes servicios brindados
- Servicio ineficiente y operación costosa

ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA AUDITORÍA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

- Lineamientos formales comunicados para la gestión de servicios
- Definición clara de los servicios (Catálogo) que brinda TI al negocio
- Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA) documentados, formados y vigentes con los clientes del negocio.
- Actividades para el monitoreo de la adecuada aplicación de los SLA.
- Programa para el mejoramiento del servicio.