

PREGUNTAS PRIMER PARCIAL

1. ¿Cómo define a una organización, cuáles son sus componentes?

Una organización es un grupo de personas enfocadas en un objetivo en común a lograr dentro de un tiempo, espacio y cultura determinada. Comparten sus intereses hacia alcanzar ciertos objetivos. Interactúan entre sí para lograrlos. En toda organización se plantean normas, metas y ejes que ayudan a lograr la misión.

Los componentes son:

- **Un fin:** Objetivo o propósito a cumplir por el que nace la organización. Debe estar claramente delimitado y ser conocido por todos los miembros de la organización.
- **Miembros:** Individuos que se reparten las actividades o trabajos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos.
- **Un grupo de tareas:** Actividades que llevan adelante los miembros de la organización para el cumplimiento de objetivos..
- **Recursos:** Instrumentos o bienes necesarios para llevar adelante el objetivo de la organización.
- **Normas:** Instrucciones, reglas y consignas que guían el actuar de los miembros de la institución.
- Se consideran como componentes también las habilidades de las personas, sus capacidades, entre otros.

Una organización es un grupo de personas que comparten sus intereses en la persecución de ciertos objetivos. Estas personas interactúan entre sí, ayudando a lograr tanto los objetivos de las personas como los de la organización.

Los componentes de una organización son:

- **Elemento núcleo:** las personas.
- **Elementos operantes:**
 - o Recursos humanos: habilidades de las personas.
 - o Recursos no humanos: recursos tecnológicos, mercadotécnicos, edificios, financieros, etc.

2. ¿Qué diferencia existe entre las organizaciones jerárquicas y las organizaciones ágiles?

- En una organización jerárquica, la cadena de mando es clara y existe un mayor nivel de burocracia. Las organizaciones ágiles eliminan niveles que no aportan valor, haciéndola lo más plana posible.
- En una organización jerárquica, los cargos son rígidos y duraderos. En una organización ágil, los roles son flexibles, permitiendo que las personas desarrollen múltiples roles.
- La comunicación en las organizaciones jerárquicas con múltiples niveles puede volverse muy lenta e ineficiente, y en muchos casos se limita el acceso a la información. Esto mejora en las organizaciones ágiles, ya que desaparecen todos los niveles innecesarios y la información fluye más rápidamente, además que la información se comparte y utiliza en todos los ámbitos.
- En ocasiones, las distintas áreas de las organizaciones jerárquicas tienen objetivos distintos, que no se alinean a los objetivos de la organización. En las organizaciones ágiles, los objetivos de todos se alinean con los de la empresa, y los empleados tienen una visión más holística de los procesos.

	<i>Jerárquica</i>	<i>Ágil</i>
Forma de organización	Diferentes jerarquías (piramidal)	No existen niveles (plano)
Roles	Rígidos y duraderos - Una persona desarrolla sólo un rol (Roles específicos)	Flexibles - una persona puede desarrollar múltiples roles.
Comunicación	Lenta e ineficiente. Dificil acceso a la información	Rápida. Información compartida
Objetivos	Por área, independientes unos de otros.	Alineados a la organización (en conjunto todas las áreas)
Cambios de contexto	No cambia la organización. Proyectos cerrados	Cambia la organización. Velocidad y adaptabilidad. Proyectos abiertos a cambios
Nombre del superior	Jefe	Líder
Planificación	Según alcance	A corto plazo
Foco central	Centrada en los procesos	Centrada en las personas
Lugar del cliente	Mantiene reuniones con la dirección	Está integrado en el equipo

3. Mencione 5 características de las organizaciones digitales

Una Organización Digital es toda aquella que ha logrado digitalizar todos sus procesos, servicios y toda su gestión organizacional. Y se caracterizan por:

- **Centradas en las personas:** se inspira a las personas a liderar, centrándose en las habilidades de estas, generando un equilibrio entre el crecimiento profesional y personal.
 - **Organización lo más plana posible:** se eliminan niveles que no aportan valor.
 - **Se tiene una visión holística de los procesos,** creando marcos de trabajo y no procesos estancos.
 - **La colaboración y la cooperación** potencian la transmisión de conocimiento, generando una cultura de aprendizaje continuo, en equipos multidisciplinarios.
 - **Apertura y flexibilidad,** trabajando con innovación abierta e integrando a terceros.
 - **Transparente:** en objetivos, planes, decisiones.
 - **Las necesidades** del consumidor conducen al negocio.
 - Trabajo desde cualquier lugar.
 - Horarios flexibles.
 - Información compartida.
-

Una Organización Digital es toda aquella que ha logrado digitalizar todos sus procesos, servicios y toda su gestión organizacional

- **Centrada en los clientes:** La experiencia de usuario es una de sus preocupaciones principales. Las necesidades del consumidor conducen al negocio.
- **Redefinición de procesos:** Son muy flexibles y saben que los cambios son naturales en la era digital. Apoyan su estrategia en diferentes herramientas digitales que facilitan el proceso. Han redefinido sus procesos operacionales para adaptarlos a lo nuevo.
- **Se basan en datos para elegir el mejor camino para continuar:** Una empresa digital entiende que los datos deben ser omnipresentes y accesibles. Todos en la empresa tienen acceso a ellos cuando los necesitan y pueden explorarlos para tomar mejores decisiones.
- **Se sostienen sobre dos pilares:** outsourcing y digitalización. Se contratan recursos claves, equipos deslocalizados que trabajan comunicados tecnológicamente.
- **Escalabilidad y globalización:** pueden crecer rápidamente y de manera escalable. Permiten el trabajo desde cualquier lugar. Gracias a la tecnología pueden operar a nivel global y llegar a otros mercados sin necesidad de estar físicamente en el lugar, siendo posible a partir del uso de herramientas digitales.

4. Mencione 5 características de los organigramas en las empresas 4.0

- **Flexibilidad:** Las estructuras jerárquicas rígidas se reemplazan por organigramas más horizontales y flexibles, lo que permite una mayor agilidad y capacidad de respuesta frente a los desafíos y oportunidades del entorno empresarial.
- **Equipos multidisciplinarios:** En las empresas 4.0, los organigramas se enfocan en la formación de equipos multidisciplinarios y en la colaboración entre diferentes áreas y niveles jerárquicos. Esto fomenta la innovación, la creatividad y el intercambio de conocimientos, impulsando así la capacidad de adaptación y mejora continua de la empresa. Los grupos se arman y desarman según el proyecto.
- **Enfoque en habilidades y conocimientos:** Los organigramas en las empresas 4.0 se centran menos en la posición jerárquica y más en las habilidades y conocimientos de los empleados. La estructura organizativa se basa en la formación de equipos en función de las competencias y capacidades de los individuos, lo que permite una mayor especialización y eficiencia en la ejecución de tareas y proyectos.
- **Descentralización de la toma de decisiones:** En las empresas 4.0, los organigramas tienden a descentralizar la toma de decisiones y a promover una mayor autonomía y empoderamiento de los empleados. Se fomenta la participación activa de los colaboradores en la toma de decisiones estratégicas, lo que facilita la innovación y la rápida respuesta a los cambios del mercado.
- **Enfoque en la tecnología y la digitalización:** Los organigramas en las empresas 4.0 reflejan el enfoque en la tecnología y la digitalización como componentes fundamentales de la estructura organizativa. Esto implica la inclusión de roles especializados en tecnología, como científicos de datos, ingenieros de software y expertos en inteligencia artificial, que trabajan de manera transversal en diferentes áreas de la organización para impulsar la innovación y la transformación digital.

Las empresas 4.0 se caracterizan por:

1. trabajar en función de competencias y no de jerarquías
2. los resultados en las empresas 4.0 son alcanzados de la manera más simple
3. las relaciones son colaborativas, ágiles y espontáneas
4. los grupos de trabajo se arman y desarman según el proyecto
5. el foco está en las necesidades y experiencias del cliente
6. el desempeño se lo mide todo el tiempo

5. Porque las personas son importantes en las organizaciones contemporáneas

Las personas son el elemento núcleo de toda organización. Sin ellas, no es posible cumplir los objetivos de la organización. Las organizaciones actuales están centradas en las personas porque está visto que si se inspira a las personas a liderar, se las motiva a crecer, se fomenta la colaboración y la cooperación como forma de trabajo para potenciar el aprendizaje, entonces la organización funciona de manera más ágil y tiene mayor capacidad de innovación.

Las personas son importantes en las organizaciones contemporáneas ya que las mismas se encuentran centradas en ellas, en sus cualidades, generando un equilibrio entre el crecimiento profesional y personal. Se considera la personalización, el liderazgo basado en la confianza.

Además, las personas son importantes en las organizaciones contemporáneas porque aportan creatividad, innovación, toma de decisiones, trabajo en equipo, colaboración, cooperación, relaciones con los clientes, adaptabilidad y aprendizaje continuo a partir de la transmisión del conocimiento en equipos interdisciplinarios.

Reconocer el valor y el potencial de las personas y promover un entorno que fomente su desarrollo y participación activa es clave para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones en la actualidad.

Sin las personas no es posible cumplir con los objetivos de la organización.

6. ¿Cómo define a las TICs? Describa.

Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar la información. Incluyen tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para calcular resultados y elaborar informes. Permiten la adquisición, producción, tratamiento, almacenamiento, comunicación, registro y presentación de información presentada en diferentes códigos y contenida en señales de diferentes naturalezas.

Algunas características son:

- **Interactividad:** comunicaciones ida y vuelta.
 - **Instantaneidad:** se envía información de forma inmediata.
 - **Interconexión:** se accede a datos situados a grandes distancias físicas.
 - **Digitalización:** la tecnología digital facilita la transmisión por un mismo canal de distintos tipos de información.
 - **Diversidad:** voz, texto, imágenes, videoconferencias, etc.
 - **Colaboración:** permite el trabajo en equipo.
 - **Penetración en todos los sectores:** sociales, culturales, económicos, industriales. Afectan el modo de producción, distribución y consumo de bienes materiales, etc.
-

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) son el conjunto de tecnologías (recursos y herramientas) desarrolladas para gestionar información. Incluye el procesamiento, la administración, el almacenamiento y la distribución de la información a través de elementos tecnológicos.

Abarcan un abanico de soluciones muy amplio, incluyendo las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

Permiten la adquisición, producción, tratamiento, almacenamiento, comunicación, registro y presentación de información en diferentes códigos (texto, imagen, sonido, datos), contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electrónica.

Su función principal es permitir el acceso a la información fácil y rápida en cualquier formato, esto es posible a través de la inmaterialidad; es decir de la digitalización de la información para almacenarla en grandes cantidades o tener acceso aún si está en dispositivos lejanos. La información debe tener la capacidad de ser compartida instantáneamente. Las TICs permiten la comunicación bidireccional entre varias personas, como en videoconferencias.

7. Mencione 5 beneficios de tener TIC en una organización

- **Mejora de la eficiencia y productividad:** Las TIC permiten automatizar procesos, simplificar tareas y agilizar operaciones en una organización
- **Acceso y compartición de información:** Las TIC facilitan el acceso rápido y fácil a la información relevante en una organización.
- **Mejora de la comunicación y colaboración:** Las TIC brindan herramientas de comunicación eficientes. Estas herramientas promueven la comunicación efectiva entre los miembros del equipo, incluso si están ubicados en diferentes ubicaciones geográficas.
- **Innovación y desarrollo de nuevos productos/servicios:** Las TIC ofrecen oportunidades para la innovación y el desarrollo de nuevos productos y servicios.
- **Ampliación del alcance y la presencia en el mercado:** Las TIC permiten a las organizaciones llegar a un público más amplio y expandir su presencia en el mercado.
- **Almacenamiento de grandes cantidades de información** en pequeños soportes de fácil transporte.

-
- Fácil acceso a todo tipo de información.
 - Automatización de tareas.
 - Instrumentos para todo tipo de proceso de datos.
 - Almacenamiento de grandes cantidades de información en pequeños soportes de fácil transporte.
 - Mejora de operaciones (día a día del negocio).
 - Optimización de los recursos.
 - Alcance de nuevos clientes y mercados.
 - Mejora de productividad, calidad y control.
 - Conocimiento más profundo de las necesidades de los clientes y proveedores.
 - Fomento del trabajo en equipo.
 - Instrumento cognitivo que potencia nuestras capacidades mentales y permite el desarrollo de nuevas maneras de pensar.

**8. Cuáles son los principales objetivos de un área de TI en una organización?
Describe.**

- **Objetivos operativos:** cuidar la operación del negocio, asegurando disponibilidad, capacidad, estabilidad, seguridad y continuidad de TI (continuidad operativa).
 - **Objetivos dinámicos:** acompañar al desarrollo de nuevos y mejores (procesos de) negocios con el aporte de la tecnología, haciendo proyectos y desarrollo de software y hardware.
 - **Satisfacer los requerimientos** de información de la empresa.
 - **Apoyar a la función directiva y administrativa**, para hacerla más fluida, segura y simplificada.
 - **Centralizar, custodiar y procesar** la mayoría de los datos con los que cuenta la empresa.
 - **Preparación y cumplimiento** del plan informático de la empresa.
 - **Evaluar** en forma continua la relación entre el Área Informática y el Negocio, y su relación costo-beneficio.
 - **Analizar y recomendar** a la dirección nuevas tecnologías o nuevos sistemas que mejoren la performance del negocio.
 - **Amplia comunicación** con los responsables de otras áreas de la empresa a fines de coordinar el cumplimiento del plan informático.
 - **Establecer puntos de control** que impidan la aparición de fallas técnicas que afecten el servicio informático en cualquier parte de la empresa, especialmente la atención de los clientes.
 - **Aplicar procedimientos de trabajo** que minimicen la tendencia a la improvisación y a la falta de estandarización.
-

El área de TI debe expandirse al resto de las áreas para cambiar las formas de trabajar. El área de TI crea y entrega valor usando Tecnología de información.

Podemos describir una lista de objetivos, entre ellos:

- Cuida la operación del negocio, asegurando disponibilidad, capacidad, estabilidad, seguridad y continuidad de TI (continuidad operativa).
- Administrar la infraestructura de TI de la organización, incluyendo servidores, redes, sistemas operativos y bases de datos.
- Proporciona soporte técnico a los empleados y usuarios de la organización para resolver problemas relacionados con el hardware, software y redes.
- Acompaña al desarrollo de nuevos y mejores (procesos de) negocios con el aporte de la tecnología, haciendo proyectos y desarrollo de software y hardware.
- Analiza y recomienda a la dirección nuevas tecnologías o nuevos sistemas que mejoren la performance del negocio. Se mantiene actualizado con las últimas tendencias y avances tecnológicos relevantes para el negocio de la organización.
- Planifica, coordina y ejecuta proyectos de TI para implementar nuevas tecnologías, mejorar los sistemas existentes o realizar actualizaciones.

- Desarrolla y mantiene aplicaciones y software personalizado según las necesidades de la organización. Incluye: análisis de requisitos, el diseño, la programación, las pruebas y la implementación de soluciones de software eficientes y confiables.
- Protege la información confidencial y los activos de la organización contra amenazas internas y externas.
- Administra la información y los datos de la organización de manera segura y eficiente.

9. ¿Qué funciones realiza un Gte de Sistemas?

- **Gestionar** un equipo personal que incluye desarrolladores, analistas y especialistas en soporte.
 - **Desarrollar** productos, **administrar** bases de datos y **dar soporte** de aplicaciones.
 - **Instalar, documentar y probar** actualizaciones de software y hardware.
 - **Manejar** el personal de la Gerencia de Sistemas en forma global.
 - **Dirigir** todas las actividades del área de procesamiento de datos en la empresa.
-

- Planifica, diseña y ejecuta la estrategia de tecnologías de la información, con la finalidad de optimizar las soluciones TI del negocio, reducir riesgos y costos dentro de esta área. Busca implementar servicios TI que beneficien al negocio.
- Gestión diaria de los sistemas informáticos y de tecnología de la organización.
- Implementación y mantenimiento de los sistemas tecnológicos existentes, asegurando su disponibilidad y funcionalidad.
- Se encarga de la gestión de la infraestructura tecnológica de la organización. Supervisa el mantenimiento de los sistemas de hardware y software, administrar la red de comunicaciones.
- Supervisa y coordina la ejecución de proyectos tecnológicos, con la definición de objetivos y alcance, la asignación de recursos, la gestión del presupuesto y la supervisión del progreso del proyecto. Se asegura de que los proyectos se entreguen a tiempo, dentro del presupuesto y con los resultados esperados.
- Se involucra en la gestión diaria de los recursos y el personal de TI. Gestiona un equipo personal que incluye desarrolladores, analistas y especialistas en soporte.
- Desarrolla productos, administra bases de datos y da soporte de aplicaciones.

10. ¿Qué funciones realiza un CIO?

- **Analizar las novedades** de hardware y software, viendo de qué manera se pueden utilizar estos adelantos para tomar ventajas en el negocio (para minimizar costos o mejorar el producto o servicio).
 - **Generar soluciones** a partir de la tecnología, incluso, con la posibilidad de cambiar el plan estratégico de la empresa.
 - **Ofrecer el soporte** necesario a la estrategia del negocio, buscando nuevas oportunidades desde el punto de vista tecnológico.
 - **Participar activamente** en los nuevos proyectos de negocios y en las decisiones estratégicas de la empresa.
 - **Supervisar el desarrollo** de estándares corporativos, que favorezcan la interrelación entre las áreas con los clientes.
 - **Lanzar y facilitar procesos de cambio** e interconectar los diferentes componentes de la organización.
 - **Manejo de relaciones** con los clientes/proveedores.
 - **Convencer** al CFO y al CEO de la inversión tecnológica
-

El CIO (Chief Information Officer) es el responsable de los sistemas y de las tecnologías de la información de la empresa y, además, es el responsable de identificar y proveer las tecnologías necesarias para que los procesos de la empresa funcionen lo mejor posible.

- Trabaja en la definición y ejecución de la estrategia tecnológica de la organización, alineando la tecnología de la información con los objetivos comerciales.
- Entender la tecnología para poder ponerla a disposición de la empresa, pero también entender los negocios para saber qué tecnologías hacen falta para atender esos negocios. Genera soluciones a partir de la tecnología, incluso, con la posibilidad de cambiar el plan estratégico de la empresa.
- Capacidad para administrar costos y riesgos.
- Ser un buen intérprete de las necesidades de negocio de las áreas no tecnológicas, generando iniciativas en conjunto que favorezcan la utilización de los recursos.
- Participa activamente en los nuevos proyectos de negocios y en las decisiones estratégicas de la empresa.
- Convince al CFO y al CEO de la inversión tecnológica.
- Considera qué cuestiones externas a la empresa puede incluir para mejorar y evolucionar.

11. Describa 5 perfiles tradicionales dentro del área de TI.

1. Líder de Proyecto (PM)

- Coordinar el KickOff o reunión de lanzamiento del proyecto.
- Realizar el Seguimiento y controlar la ejecución del Proyecto.
- Capturar y analizar de Métricas de los Proyectos.
- Coordinar la Registración de esfuerzo de su equipo.
- Designar el/ los responsable /s de ejecutar el /los cambio /s autorizados por el Comité Control de Cambios.
- Resolver problemas y no conformidades que le lleguen a él. En caso de no poder resolverlo o que su decisión pueda tener un alto impacto, debe escalarlo a su superior inmediato.
- Administrar el repositorio del Proyecto.
- Responsable del cumplimiento de procesos.

2. Líder Técnico

Liderar el diseño de soluciones que contemplen arquitecturas mantenibles, compartiendo con el equipo estrategias de desarrollo y pruebas, creación de planes y ciclos, definir las condiciones y ambientes para la ejecución de las pruebas

3. Administrador de base de datos:

Administra la estructura de la Base de Datos, la actividad de los datos y el sistema manejador de BD. Establece el diccionario de datos, configura la confiabilidad y confirma la seguridad de la BD.

4. Analista Funcional

Realizar reuniones con los usuarios (captura de requerimientos).

- Participación en las reuniones de diseño.
- Elaboración de la documentación de especificaciones técnicas (ERS, Modelo de Negocio, Modelo de Datos, prototipos de interfaces).
- Colaboración en el armado de la documentación de gestión del proyecto (planes de proyecto, planillas de estimación, etc).
- Participación en las tareas de implantación y monitoreo de la aplicación.
- Preparación Manuales de Usuario / Helps.

5. Desarrollador

- Responsable de la programación y generación de los ejecutables, clases, objetos, bases de datos que formen parte del Proyecto
- Entorno de Desarrollo, generar para el desarrollo del sistema, incluyendo la base de datos.
- Desarrollo del sistema,
- Pruebas Unitarias, de las pruebas unitarias se obtiene como resultado los Scripts de pruebas unitarias y el archivo de LOG de la ejecución de los scripts.
- Generar el Plan de Despliegue adecuado a las características de la Infraestructura y Software del cliente.
- Entorno de Pruebas, generar con la última versión del sistema al cual se le realizarán las pruebas funcionales.
- Corrección de Errores, cada vez, que se le reportan errores detectados durante la ejecución de las pruebas. Los errores se registra en alguna herramienta para tracking de errores.

- Una vez corregidos, devolver para su retesteo al analista de pruebas, a través de la herramienta utilizada.
 - Armar el entorno de pruebas en el cliente (Si Aplica), para que el Cliente pueda realizar sus pruebas funcionales y dar su aprobación.
 - Ejecutar Puesta en Producción (Si Aplica), realizando el despliegue en el entorno del cliente según lo definido en el Plan de Despliegue.
- Realizará pruebas de funcionamiento del entorno.
- Confeccionar Material para Capacitaciones (Si Aplica)
 - Capacitar a los Usuarios (Si Aplica)

12. Describa 5 nuevos perfiles dentro del área de TI.

1. Cloud Architect

A mayor volumen de trabajo en la red, mayor es la necesidad de tener espacios en la nube seguros, potentes y estables. Los cloud architects son los encargados/as de desarrollar y gestionar la estructura técnica del almacenamiento en el cloud de las empresas

2. Cybersecurity Specialist

Entre sus principales funciones está la de construir, gestionar y mantener la infraestructura necesaria para garantizar la seguridad de los datos y la información de las empresas

3. Full Stack Developers

Este perfil profesional es el encargado de diseñar y crear la infraestructura interna de las páginas web y aplicaciones informáticas y móviles. Abarca todas las funciones del back-end para que los servicios web y apps funcionen de forma correcta con la BD.

Asimismo, un profesional Full Stack también debe manejar el front-end, que tiene más relación con el diseño tangible y visual del usuario final.

4. UX / UI:

Diseña un producto intuitivo, para facilitar las tareas de los usuarios. Realiza testeos con usuarios, pruebas de usabilidad, diseña interfaces y establece pautas visuales.

5. Machine Learning Engineer

Dentro del mundo de la Inteligencia Artificial o IA, los ingenieros/as de machine learning se dedican a diseñar y producir sistemas de aprendizaje automático. De esta forma, se automatizan la gestión de problemas y procesos de las empresas para una ejecución ágil y automática.

13. ¿Qué diferencias existen entre digitalización y transformación digital?

Los conceptos digitalización y transformación digital a menudo nos referimos a ellos como la misma cosa, NO significan exactamente lo mismo.

- Digitalización: Es el proceso de convertir información analógica/manual en formato digital. Implica tomar datos, imágenes y documentos, y convertirlos en archivos digitales que puedan almacenarse, procesarse y compartirse electrónicamente. La digitalización en el sector empresarial significa la representación digital de la empresa actual con la ayuda de medios digitales.
- Transformación digital: Se refiere a la integración estratégica de la tecnología digital en todas las áreas de una organización, lo que implica cambios profundos en su cultura, procesos, modelos de negocio y propuesta de valor, repensando el negocio. Busca solucionar los problemas que entorpecen el óptimo funcionamiento del negocio aplicando la mejor tecnología posible. Para poder hacerlo primero hay que detectar esos problemas y puntos a mejorar y decidir cuál es el mejor medio digital para resolverlos. Así, la tecnología no es el comienzo o la causa de esa transformación; lo es la solución a la que se quiere llegar. Se cambia el modelo de negocio porque el contexto cambia, se busca la agilidad en la organización.

14. ¿Por qué es necesario Gobernar la TI? Ejemplifique

ppt 2 página 16

El Gobierno de TI es necesario debido a que los objetivos de la TI deben acompañar a los objetivos de la organización y no ser un área que actúe en separado a los mismos (alineación estratégica). La Gobernanza de TI ayuda a identificar, evaluar y aliviar los riesgos asociados al uso de tecnología (gestión de riesgos). Esto incluye la protección y la privacidad de datos, la seguridad de la información, el cumplimiento normativo y otros aspectos relacionados. La gobernanza de la TI garantiza que se cumpla con las leyes, regulaciones y estándares relevantes en el uso y la gestión de la tecnología.

Por otro lado, el IT Governance busca mejorar la eficiencia operativa y la eficacia de los procesos mediante la optimización de la utilización de los recursos tecnológicos. Para saber si estamos yendo hacia la mejora debemos conocer qué debemos subcontratar, qué debemos entregar, nivel de ocupación del área TI, la manera de priorizar, entre otros.

Tenemos decisiones del Governance, entre las cuales podemos comentar:

¿Estamos haciendo lo correcto? Se está haciendo bien o se eligieron bien los proyectos a hacer. Se debe elegir bien qué es lo que se prioriza. Se debe tener una Estrategia.

¿Estamos obteniendo beneficios? Se debe preguntar si se está agregando o generando valor. El beneficio de la TI ayuda a cumplir los objetivos de la organización. Se puede agregar valor internamente o externamente, dependiendo del cliente al que se le agrega valor. Hay veces que no se agrega valor porque no se prioriza correctamente lo que se debe hacer. Se debe obtener una Generación de valor.

¿Lo estamos logrando bien? Se sabe si se está haciendo bien las cosas a partir de mediciones. No se puede medir a donde se llegó si no se sabe dónde se está. Se debe tener una provisión de servicios.

¿Lo estamos haciendo correctamente? Se analiza la performance, la agilidad, la eficiencia. Se debe tener una Capacidad tecnológica.

15. Qué diferencias existe entre Gestionar la TI y Gobernar la TI?

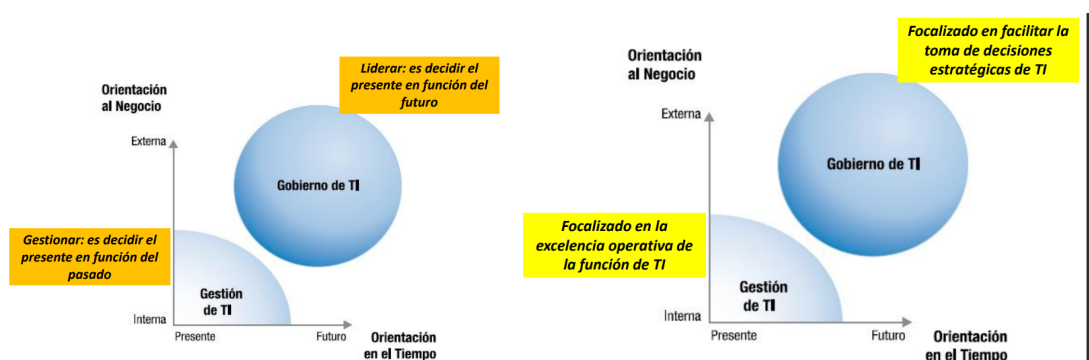
ppt pag 18

La **Gestión de TI** se centra en la administración y el control operativo de los recursos de TI de una organización. Se ocupa de actividades prácticas y operativas, como la administración de proyectos, la configuración y el mantenimiento de la infraestructura de TI, la gestión del servicio de TI, entre otras cosas. Se centra en tomar decisiones más tangibles. Se toman decisiones sobre el presente en función del pasado. Se focaliza en la excelencia operativa de la función de TI. El objetivo principal de la gestión de la TI es garantizar la entrega efectiva y eficiente de los servicios de TI, cumpliendo con los requisitos y las expectativas de los usuarios internos y externos.

La **gobernanza de TI** se refiere a la dirección estratégica y el control del uso de la tecnología de la información en una organización. Implica la toma de decisiones estratégicas, la asignación de recursos, la gestión de riesgos y la garantía del cumplimiento normativo. Gobernar las TI consiste en delegar la gestión operativa de las TI y a la vez, controlarlas. Se toman decisiones sobre el presente en función del futuro. Se focaliza en facilitar la toma de decisiones estratégicas de TI. Ambos conceptos son esenciales para una gestión efectiva y exitosa de la tecnología de la información en una organización.

Cuando hablamos de gobierno de TI o gobernar la TI, lo que se está haciendo foco es en la facilitación de la toma de decisiones estratégicas de TI. Mientras que cuando se hace referencia a la gestión de TI o gestionar la TI estamos haciendo foco en la excelencia operativa de la función de la TI.

También podemos decir que desde el gobierno TI, lo que se busca es “LIDERAR”(es decidir el presente en función del futuro), mientras que desde la gestión de TI se busca “GESTIONAR” (es decidir el presente en función del pasado)



16. ¿Cuáles son los objetivos del IT Governance?

ppt pag 23

Debemos tener en cuenta que el IT Governance es el instrumento que las organizaciones necesitan para vincular la mejora de los procesos de IT con la Estrategia del Negocio. Teniendo en cuenta esto podemos decir que los objetivos del IT Governance buscan 2 cosas fundamentales: **agregar valor a la compañía y mitigar los riesgos que la tecnología podría generarle al negocio**. A su vez también busca velar por alinear la estrategia de IT con la del negocio, proveer correcta dirección a los procesos que implementan la estrategia y garantizar la obtención de los resultados deseados.

-
- Apoyar a los objetivos en la creación de valor.
 - Incrementar el rendimiento de los procesos de TI.
 - Mejorar los temas financieros relacionados con TI.
 - Desarrollar soluciones de TI y las competencias necesarias, en el futuro, para la empresa.
 - Asegurar que los riesgos relacionados con TI están gestionados.
 - Desarrollar relaciones en un marco de transparencia.
 - Busca alinear la estrategia de IT con la del negocio, proveer correcta dirección a los procesos que implementan la estrategia y garantizar la obtención de los resultados deseados.

17. ¿Qué entiende por Evaluar, Dirigir y Monitorear en el IT Governance?

En el contexto del gobierno de TI, los términos "Evaluar", "Dirigir" y "Monitorear" se refieren a las actividades clave que se realizan para garantizar un gobierno efectivo de la tecnología de la información.

Evaluar: La evaluación en la gobernanza TI implica el análisis y la medición del desempeño de la organización en términos de sus prácticas y resultados relacionados con la tecnología de información. La evaluación proporciona una visión objetiva del estado actual y permite identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar el uso de la tecnología. Se pueden evaluar proyectos, cambios, uso actual y futuro de tecnologías, entre otros.

Dirigir: Es la delegación de la autoridad, definiendo estrategias para establecer foco y atención, planes específicos, políticas que guíen las decisiones de la gestión y asignando progresivamente los recursos. Se establece una estructura de gobierno clara y efectiva junto a políticas, procedimientos y marcos de trabajo para la toma de decisiones. Se definen los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados en el gobierno de TI.

Monitorear: Se monitoriza para asegurarse que las pretensiones se están materializando y para proteger y mejorar los intereses y maximizar la probabilidad de alcanzar los objetivos. En el gobierno de TI, monitorear se refiere al seguimiento y la supervisión continua del desempeño, la conformidad y la gestión de los riesgos relacionados con la tecnología de la información. Se establecen mecanismos de control y supervisión, como la revisión de informes y métricas de desempeño, la auditoría interna y externa, y la retroalimentación de las partes interesadas. El monitoreo permite identificar desviaciones, riesgos emergentes y oportunidades de mejora, y asegura que las acciones correctivas y preventivas se tomen de manera oportuna.

EVALUAR ¿QUÉ SIGNIFICA REALMENTE 'EVALUAR'? Propuestas: Planes o sugerencias <ul style="list-style-type: none"> • Visión. • Planes. • Iniciativas. • Proyectos y cambios. • Operaciones de las unidades de negocio. • Uso actual y futuro de la TI. • Oferta (operacional - proyectos). • Gobernanza. 	DIRIGIR ¿Qué es DIRIGIR? <ul style="list-style-type: none"> • Delegación de autoridad. • Definir estrategias para establecer foco y atención (misión-visión). • Definir planes específicos. • Definir políticas para guiar las decisiones de la gestión. • Asignación progresiva de recursos. • Decisiones clave. 	MONITORIZAR Se monitoriza para: <ul style="list-style-type: none"> • Asegurarse de que las pretensiones se están materializándose. • Para proteger y mejorar los intereses y maximizar la probabilidad de alcanzar los objetivos. Problemas de la monitorización: <ul style="list-style-type: none"> • Se monitorizan cosas equivocadas. • A veces se centra en la actividad y no en los resultados. • Informes ininteligibles. • Información demasiado genérica.
--	---	---

18. Describa 5 principios del IT Governance.

Los principios expresan las conductas que guiarán a los directores ejecutivos en la toma de decisiones.

- **Responsabilidad:** Todas las personas deben comprender y aceptar sus responsabilidades en el contexto de la TI. Se asignan roles y responsabilidades dentro de la organización para garantizar que las decisiones relacionadas con la TI sean tomadas por las personas adecuadas.
- **Estrategia:** La estrategia del negocio tiene en cuenta las capacidades actuales y futuras de la TI. Los planes estratégicos de TI satisfacen las necesidades actuales y previstas derivadas de la estrategia del negocio. Debe estar alineada con los objetivos estratégicos de la organización.
- **Adquisición:** Las adquisiciones de TI se hacen en base a un análisis apropiado y continuo, con decisiones claras. Hay un equilibrio entre beneficios, oportunidades, costes y riesgos a corto y largo plazo.
- **Rendimiento:** Las TI están dimensionadas para dar soporte al negocio, proporcionando los servicios, niveles de servicio y con la calidad adecuada para cumplir con las necesidades actuales y futuras del negocio.
- **Conformidad:** La función de TI cumple todas las regulaciones y normas aplicables. Las políticas y prácticas al respecto están definidas, implementadas y exigidas.
- **Comportamiento humano:** Las políticas de TI, prácticas y decisiones demuestran respeto y talento humano, incluyendo las necesidades actuales y emergentes de los involucrados.

Principio	Descripción
Responsabilidad	Todas las personas deben comprender y aceptar sus responsabilidades en el contexto de TI.
Estrategia	La estrategia del negocio toma en cuenta las capacidades actuales y futuras de las TI. Los planes estratégicos de TI satisfacen las necesidades actuales y previstas derivadas de la estrategia del negocio.
Adquisición	Las adquisiciones de TI se hacen por razones válidas, en base a un análisis apropiado y continuo, con decisiones claras y transparentes. Hay un equilibrio adecuado entre beneficios, oportunidades, costes y riesgos tanto a corto como a largo plazo.
Rendimiento	Las TI están dimensionadas para dar soporte al negocio, proporcionando los servicios, niveles de servicio y con la calidad adecuada para cumplir con las necesidades actuales y futuras del negocio.
Conformidad	La función de TI cumple todas las regulaciones y normas aplicables. Las políticas y prácticas al respecto están claramente definidas, implementadas y exigidas.
Comportamiento humano	Las políticas de TI, prácticas y decisiones demuestran respeto al talento humano, incluyendo las necesidades actuales y emergentes de toda la gente involucrada.

19. Cuáles son los beneficios del IT Governance?

Beneficios cuantitativos del Gobierno de IT:

- Roles claros, responsabilidades definidas en la asignación de recursos.
- Ciclos de planeación efectivos maximizando recursos.
- Administración efectiva de nuevas propuestas de negocio o cambios.
- Un modelo que demuestra como TI está alineado con la entidad.
- Calidad mejorada producto de inversiones controladas y estratégicas de tecnología de la información.

Beneficios cualitativos del Gobierno de IT:

- Alineación mejorada de las iniciativas de TI con las necesidades del negocio.
- Entendimiento mejorado del rol de TI en la consecución de los objetivos de la entidad.
- Mecanismo para evaluar de forma efectiva el impacto de cambios en la tecnología.
- Mejores relaciones internas entre las unidades de negocio.

Beneficios Cuantitativos	Beneficios Cualitativos
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Roles claros, responsabilidades definidas en la asignación de recursos. ▪ Ciclos de planeación efectivos maximizando recursos. ▪ Administración efectiva de nuevas propuestas de negocio o cambios. ▪ Un modelo que demuestra como TI está alineado con la entidad. ▪ Calidad mejorada producto de inversiones controladas y estratégicas de Tecnología de la Información. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alineación mejorada de las iniciativas de TI con las necesidades del negocio. ▪ Entendimiento mejorado del rol de TI en la consecución de los objetivos de la entidad. ▪ Mecanismo para evaluar de forma efectiva el impacto de cambios en la tecnología. ▪ Mejores relaciones internas entre las unidades de negocio.

El gobierno de TI debe ser una solución posible, capaz de dar respuesta a los retos que presenta TI.

20. Describir 5 ejemplos de impacto del NO Governance.

ppt pag 27

Problemas específicos percibidos por el negocio son:

- TI no entrega los servicios que requiere el negocio.
- Muchos proyectos de TI no producen los beneficios ni los cambios esperados por la organización.
- Se consumen demasiados recursos en dar soporte y mantener los sistemas existentes.
- Excesiva atención de TI a las nuevas tecnologías y modas en detrimento de las necesidades reales del negocio.
- Demasiada reactividad de TI ante la demanda y poca proactividad en soluciones.
- Desconexión entre la mejora de procesos en el negocio y en TI.
- No se perciben los beneficios de las inversiones en TI como reales y se cuestiona su valor para el negocio.
- Desconfianza en la capacidad real de TI para resolver problemas del negocio.
- Insatisfacción de los usuarios con TI.

21. Describa la relación TI-Negocio y sus posibles roles.

El rol de TI en la Relación con el Negocio (4Ps)

- El **proveedor** enfatiza la confiabilidad, eficiencia y el cumplimiento, ya que TI busca satisfacer las demandas de las áreas colegas.
- El **promotor** propone activamente y crea conciencia sobre las capacidades tecnológicas emergentes (nuevas) y cómo podrían mejorar los resultados comerciales de la empresa.
- El **socio** actúa como un consultor, centrado en el asesoramiento de TI, la guía de implementación y el cambio organizacional.
- El **Par** trabaja junto con colegas de negocios para dar forma a la estrategia futura de la empresa y establecer y mantener una ventaja competitiva

22. Qué es la estrategia de TI? Explique su importancia

Es un plan integral que describe cómo se debe utilizar la tecnología para cumplir con los objetivos del negocio y de TI. Es un modelo de cómo la tecnología puede respaldar la estrategia de negocio general.

Es un documento escrito que detalla los múltiples factores que afectan la inversión y el uso de la tecnología por parte de la organización.

Esta estrategia debe respaldar y dar forma a la estrategia comercial general de la organización. Debe cubrir la gestión de la tecnología, incluida la gestión de costos, la gestión de capital humano, la gestión de hardware y software, la gestión de proveedores y la gestión de riesgos. La estrategia de TI consiste en establecer un enfoque que responda a las necesidades del negocio. De esto se encarga el Gobierno de TI. Se debe:

- Establecer las relaciones entre la estrategia empresarial, la organización, los procesos y el área informática.
- Releva las necesidades de información.
- Determinar las prioridades entre las necesidades de información actuales y futuras.
- Definir la arquitectura de las aplicaciones y de red.
- Analizar los sistemas actuales, en qué medida cubren las necesidades de información detectadas.
- Elaborar el Informe del Plan Estratégico Informático, con las recomendaciones para adecuar el plan del área informática con el plan general de la organización.

Es importante para que el área de TI se pueda alinear con la estrategia del negocio e integrar al resto de la organización, brindando soporte a los procesos.

Una estrategia de TI sólida proporciona un modelo de cómo la tecnología respalda y da forma a la estrategia comercial general de la organización, sus objetivos estratégicos deben reflejar los proyectos comerciales, también conocidos como alineación comercial y tener en cuenta las necesidades de las partes interesadas

23. Qué elementos claves debe contener una Estrategia de TI?

Elementos clave de una estrategia de TI

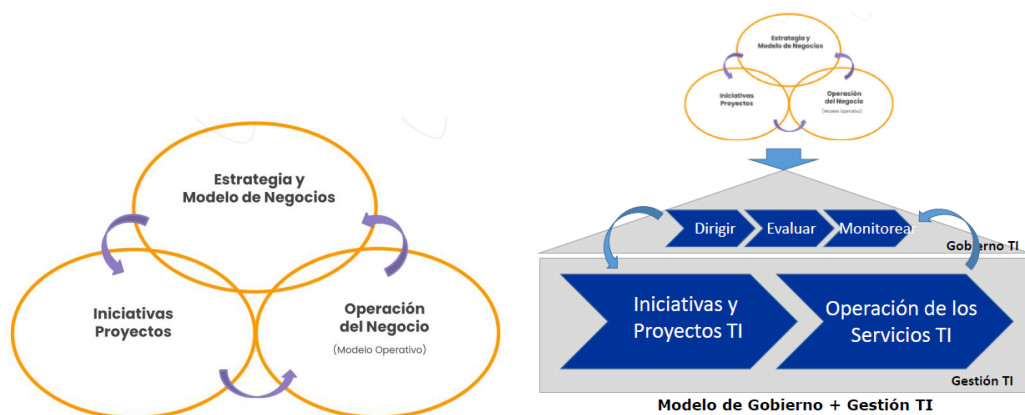
- **Visión y misión:** Establecer una visión clara de cómo la TI contribuirá al éxito general de la organización. La misión debe describir el propósito y los objetivos específicos de la función de TI.
- **Roadmap:** Desarrollar un plan estratégico detallado que identifique las iniciativas y proyectos clave de TI a lo largo del tiempo. Este roadmap ayudará a guiar la implementación y evolución de las tecnologías de la información.
- **La alineación del negocio:** La estrategia de TI debe estar estrechamente alineada con los objetivos y necesidades del negocio.
- **Presupuesto:** Establecer un presupuesto adecuado para apoyar la implementación de la estrategia de TI.
- **Ventaja competitiva:** La estrategia de TI debe buscar aprovechar la tecnología como una ventaja competitiva para la organización.
- **Metas a corto plazo:** establecer metas y objetivos realistas y medibles a corto plazo que puedan lograrse en un período determinado.
- **Metas a largo plazo:** Definir metas a largo plazo que muestren la dirección y el impacto a largo plazo de la estrategia de TI.
- **Evaluación y seguimiento continuos:** Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento para medir el rendimiento de la estrategia de TI.
- **Gobernanza:** Establecer un marco de gobernanza de TI que defina roles y responsabilidades, tome decisiones estratégicas y garantice la alineación con las políticas y regulaciones relevantes.
- **Infraestructura / Arquitectura tecnológica:** Evaluar y planificar la infraestructura y la arquitectura tecnológica necesarias para respaldar la estrategia de TI.

24. Qué relación existe entre la Estrategia y la Ejecución de TI? Grafique.

La estrategia y modelos de Negocios define las iniciativas y Proyectos, que a su vez se implementan en las Operaciones del negocio pero si el proyecto no se completa puede generar un bucle , y estos solicitan estrategias y modelo de negocios para operar.

- **Estrategia y modelo de Negocios:** Generan un Plan. Si se aísla de los demás, no funciona la estrategia. Son decisiones que se toman para construir, se decide que es lo que se quiere hacer en la organización.
- **Iniciativas y proyectos:** Crean valor. Las decisiones que se toman en la estrategia se llevan a cabo, se realizan y después se implementan en operación. Se construye y testea, incluye al equipo de desarrollo.
- **Operación de Negocios:** Entregan valor, la TI operativa se encarga de que los sistemas estén disponibles. Todo lo que ocurre y se ve en el negocio, la diaria. En TI es entregar disponibilidad o mantener disponibles los servicios de TI, se realiza monitoreo para prevenir errores. Hay un modelo de negocio operativo y un modelo de TI operativo.

La estrategia y los proyectos no se ven desde la perspectiva del cliente.



ppt pag 67 completar

25. Porqué la TI debe estar alineada al Negocio. Describa y ejemplifique.

El negocio con la TI se retroalimenta. Para el negocio se necesita TI y la TI le da servicios al negocio, se deben alinear. Luego que se alinean entre ellos, se deben alinear con el resto de las áreas.

La TI puede proporcionar información y análisis en tiempo real que respalda la toma de decisiones estratégicas en la organización. Por ejemplo, una empresa minorista puede implementar algún sistema de análisis de datos para obtener información sobre las preferencias y el comportamiento de compra de los clientes, lo que permite tomar decisiones informadas sobre la oferta de productos y estrategias de marketing.

La TI puede contribuir a mejorar la experiencia del cliente al proporcionar soluciones y servicios tecnológicos que se alineen con las expectativas y necesidades de los clientes. Por ejemplo: McDonald 's, ofrece una aplicación mobile que le permite a los clientes visualizar los productos disponibles, con sus precios y realizar pedidos y recibir actualizaciones en tiempo real sobre el seguimiento del mismo brindando comodidad y una experiencia fluida.

completar

26. Qué significa la TI como prestador de servicios?

La TI como prestador de servicios se refiere al papel que desempeña el departamento de TI de una organización al proporcionar servicios y soluciones tecnológicas a otras áreas y usuarios dentro de la empresa. En lugar de verse simplemente como una función técnica, la TI se concibe como un proveedor de servicios internos que satisface las necesidades de tecnología de las diferentes unidades de negocio.

Cuando la TI se considera un prestador de servicios, su enfoque se centra en comprender y cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes internos, considerando las necesidades de usuario, del negocio, stakeholders (personas u organizaciones que se ven afectadas o influyen en las actividades y decisiones de una empresa), y tecnológicas. Para ser prestador de servicios, se necesita de personas y sus procesos, los clientes/usuarios, las tecnologías/activos y los datos. Como resultado, debemos obtener usuarios satisfechos, mejoras en los procesos de negocios, stakeholders satisfechos y nuevos servicios (apps y tecnologías).

La TI debe adoptar un enfoque proactivo y orientado al cliente para identificar nuevas oportunidades de mejora y brindar soluciones tecnológicas que respalden los objetivos del negocio.

27. Qué objetivos persigue IT Service Management (ITSM)?

IT Service Management (Gestión de los Servicios TI) define procesos y procedimientos para la prestación y el soporte de servicios de IT de calidad dentro de los costes permitidos, que soportan a su vez los procesos de negocio de la organización. El foco de ITSM se encuentra en actividades, procesos y servicios IT.

Objetivos:

- Alinear los servicios de TI con las necesidades presentes y futuras del negocio y los clientes.
- Mejorar la satisfacción del cliente
- Mejorar la calidad del servicio de IT en su totalidad
- Reducir a largo plazo el costo de provisión y soporte del servicio

28. Qué entiende por la Operación de los Servicios TI?

Es todo lo que se hace para que el negocio funcione. Incluye todos los servicios. Es gestionar la diaria. Entre ellos podemos nombrar pedidos de usuario, servicios que se rompen, eventos que requieren atención, errores ocultos en la infraestructura, necesidad de adaptar los servicios al contexto cambiante, necesidad de proteger el ambiente productivo.

La diaria consume capacidad de recursos, se deben manejar las prioridades de las capacidades y diarias; y la correcta utilización de recursos.

Fundamentos de la Operación de los Servicios:

- Provee el valor del negocio a través de operación de servicio: La operación de servicio es donde los planes, diseños y optimizaciones se ejecutan y miden. Desde el punto de vista del cliente, la operación es donde se ve el valor real. Se debe tener disponibilidad de los servicios cuando se quiera utilizarlos.
 - Disponibilidad, funcionalidad, servicio profesional > software bonito
- Optimización del funcionamiento del servicio
 - Mejora incremental a largo plazo
 - Mejoras continuas a corto plazo

Contexto de la Operación de los Servicios TI

- Como parte del ciclo de vida del servicio, responsable de:
 - Ejecución de procesos de negocio optimizando el coste y calidad
 - Habilitar el negocio para alcanzar sus objetivos
- Como parte del mundo de la tecnología, la operación es responsable de:
 - Funcionamiento efectivo de componentes
 - Ejecución de las actividades de control de Gestión
- Como parte del negocio en general, la operación de servicio es responsable de:
 - Prestación de servicios de manera eficiente y a costo aceptable
 - Prestación de servicios dentro de los niveles de servicio SLA
 - Mantener la satisfacción del usuario con los servicios de TI

29. Porqué es importante la Operación de los Servicios TI? Describa 5 beneficios.

La operación de los servicios de TI es importante porque garantiza beneficios como la disponibilidad y el rendimiento de los servicios, resuelve rápidamente los problemas, mejora la satisfacción del usuario, optimiza los recursos y asegurar el cumplimiento normativo y de seguridad. Estos beneficios son fundamentales para garantizar la eficiencia, la competitividad y el éxito continuo de una organización en el entorno empresarial actual.

- a. **Disponibilidad y rendimiento de los servicios:** La operación de servicios de TI garantiza que los sistemas y aplicaciones estén disponibles y funcionando de manera óptima.
- b. **Resolución rápida de problemas:** Una operación de servicios de TI bien gestionada permite identificar y resolver rápidamente los problemas técnicos.
- c. **Mejora de la satisfacción del usuario:** Al garantizar una operación fluida y confiable de los servicios de TI, se mejora la satisfacción del usuario.
- d. **Optimización de recursos:** La operación de servicios de TI eficiente implica la optimización de recursos. Esto implica una gestión adecuada de los activos de TI, como el hardware, el software y las licencias, para maximizar su uso y evitar costos innecesarios.
- e. **Soporte técnico de calidad:** La operación de servicios de TI efectiva implica proporcionar un soporte técnico de calidad a los usuarios y empleados. Esto incluye una mesa de ayuda o centro de servicio de TI que responda de manera rápida y eficiente a las consultas, incidentes y solicitudes de servicio. Un soporte técnico sólido mejora la experiencia del usuario y la satisfacción general.

30. Qué entiende por Salud Operativa de la TI?

La salud operativa involucra el negocio y el área TI. La salud operativa depende de la capacidad de prevenir incidentes y problemas invirtiendo en infraestructura confiable y mantenible. Para prevenir el error, se realizan mantenimientos, se dimensiona la tecnología (cantidad de usuarios), entre otros.

La salud operativa de la TI se refiere al estado general de la infraestructura, sistemas y operaciones de TI de una organización. Es la capacidad de los sistemas y servicios de TI para funcionar de manera eficiente, confiable y segura.

Dentro de la salud operativa de la TI, se monitorea y evalúa continuamente el estado de los componentes de TI (servidores, redes, bases de datos, entre otros), se mantiene la integridad y la disponibilidad de los datos, se garantizan que los servicios de TI se entreguen de manera eficiente a los usuarios.

Para lograr una salud operativa óptima, es necesario implementar prácticas de gestión y operación de TI eficientes. Esto incluye el monitoreo proactivo de sistemas, la gestión de incidentes y problemas, el mantenimiento preventivo, la implementación de medidas de seguridad, la planificación de la capacidad, la gestión de cambios y la resolución eficaz de incidentes y problemas.

31. Qué objetivos tiene el proceso Gestión de Eventos y Monitoreo?

Cuando el servicio está operando es necesario monitorizar todos los sucesos importantes que se produzcan para poder anticiparse a los problemas, resolverlos o incluso prevenirlos. Esta función representa una tarea en sí misma y por tanto constituye un proceso independiente dentro del ciclo de vida: Gestión de eventos y monitoreo.

Evento: todo suceso detectable que tiene importancia para la estructura de la organización TI, para la prestación de un servicio o para la evaluación del mismo. Pueden ser excepción (incidentes, problemas o requerimientos de cambio); alerta o información

Los objetivos son:

- Detectar y escalar condiciones de excepción para así contribuir a una operación normal del servicio
- Posibilitar la comparación entre el rendimiento real del servicio con los estándares de diseño y los SLAs.
- Contribuir a la mejora continua del servicio mediante informes de mejora.
- Ayudar a la detección temprana de incidentes y reaccionar eficientemente.

Los aportes de la gestión de eventos y monitoreos son:

- Ayuda a la detección temprana de incidentes, llegando a evitar que se manifiesten en los usuarios
- La coordinación con otros procesos hace posible que estos reaccionen con mayor rapidez, resultando en una mayor eficiencia de toda la organización TI
- Posibilita la monitorización automatizada de determinadas actividades, siendo más económica que una monitorización en tiempo real y disminuyendo el periodo de inactividad del servicio que media entre la aparición del incidente y su resolución definitiva.
- Proporciona la base para las operaciones automatizadas, que incrementan la eficiencia y descargan de trabajo a los recursos humanos.

32. Qué objetivos tiene el proceso Gestión de Incidencias?

Incidencia: Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo.

Objetivos de Gestión de Incidencias: El objetivo principal de la Gestión de Incidencias es restablecer el servicio al cliente lo más pronto posible, a través de soluciones temporales o definitivas.

Alcance de Gestión de Incidencias

- Manejo de Incidencias
- Manejo de Incidencias de Seguridad: Acceso físico o lógico no autorizado a sistemas de información, redes o datos. Intentos internos o externos por acceder a sistemas de información, redes o datos. Ej: virus, correos falsos.
- Manejo de Incidencias Mayores

Beneficios: Los principales beneficios de una correcta Gestión de Incidencias incluyen:

- Mejorar la productividad de los usuarios.
- Cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el SLA.
- Mayor control de los procesos y monitorización del servicio.
- Optimización de los recursos disponibles.
- Una CMDB más precisa, pues se registran los incidentes en relación con los elementos de configuración.
- Mejora la satisfacción general de clientes y usuarios.

33. Qué objetivos tiene el proceso Gestión de Problemas?

Problema: causa aún no identificada, de una serie de incidentes o un incidente aislado de importancia significativa.

Objetivos de Gestión de Problemas: reducir al mínimo la interrupción al negocio como resultado de la identificación proactiva, análisis de las causas de incidentes y de gestionar los problemas hasta el cierre.

Los principales beneficios de una correcta Gestión de Problemas:

- Un aumento de la calidad general de los servicios TI.
- Se minimiza el número de incidentes.
- Los incidentes se solucionan más rápidamente y, generalmente, en la primera línea de soporte TI, ahorrando recursos e innecesarios escalados.
- La documentación desarrollada es de gran utilidad para la Gestión de la Capacidad, Disponibilidad y Niveles de Servicio

34. En el modelo de prestador de Servicios, qué importancia tiene el Catálogo de Servicios?

Un catálogo de servicios enumera todos los servicios que una empresa ofrece a sus clientes. Con la ayuda de un catálogo de servicios, los clientes pueden averiguar qué servicios ofrece una empresa y qué pueden esperar de la oferta de servicios. Las empresas también se benefician de esta herramienta, ya que consigue aumentar la satisfacción del cliente y se puede utilizar para identificar nuevas áreas de autoservicios.

El catálogo de servicios informáticos es utilizado principalmente por el equipo de TI y los proveedores de servicios. Proporciona información sobre el flujo de trabajo (workflow) y la configuración de seguridad para que los técnicos de TI utilicen el catálogo para asegurarse de que todos los servicios ofrecidos estén funcionando. Además, el catálogo de servicios informáticos es una herramienta imprescindible para todos los empleados que tienen a su cargo diferentes áreas como la creación, administración y soporte de ofertas de servicios. Sin un catálogo de servicios claro, en muchos casos no está claro cómo se relacionan e interactúan los componentes individuales del servicio

Es de super importancia debido a que las empresas comprenden las necesidades de sus clientes y saben cómo satisfacerlas. La mayoría de los clientes esperan una interfaz de usuario intuitiva que les permita comprender y probar los servicios ofrecidos. En ello, un catálogo de servicios ayuda a las empresas a clasificar los servicios ofrecidos y a proporcionar información adicional, pero también sirve como interfaz entre las tecnologías de la información de la empresa y los usuarios finales.

El uso de un catálogo de servicios tiene como objetivo: una comunicación clara de los servicios ofertados; ser una fuente de información de todos los servicios; brindar una visión general transparente de los productos y servicios ofrecidos; facilitar la gestión de los servicios ofrecidos; preservar la calidad y mejorar la experiencia de usuario.

Todos los procesos de la gestión de servicios están documentados mediante un catálogo de servicios, desde la solicitud hasta la prestación del servicio. Esto hace que los flujos de trabajo sean comprensibles y permite conocer mejor los procesos y su eficiencia.

35. ¿Qué es una Mesa de Servicios TI? Describa 5 actividades que realiza.

Una Mesa de Servicios TI (Service Desk) es un punto central/único de contacto entre los usuarios y el departamento de TI de una organización. Su función principal es proporcionar asistencia y soporte técnico a los usuarios en relación con los servicios de TI. Opera como contacto para que los usuarios de los servicios hagan llegar sus solicitudes de servicio de TIC, para efecto de que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos. Área que se encarga de la diaria, de las operaciones de servicio de TI. Clasifica las incidencias.

Actividades:

- **Recepción de solicitudes y registro de incidentes:** recibe y registra las solicitudes de servicio y los informes de incidentes de los usuarios.
- **Resolución y escalado de incidentes:** se encarga de resolver los incidentes y solicitudes de servicio de rutina.
- **Seguimiento y actualización del estado:** realiza un seguimiento continuo de los incidentes y solicitudes registrados para asegurarse de que se estén tomando las acciones necesarias para su resolución.
- **Comunicación con los usuarios:** se responsabiliza mantener una comunicación clara y efectiva con los usuarios. Proporciona actualizaciones sobre el progreso de las solicitudes, informa sobre cualquier interrupción del servicio, brinda orientación técnica, responde preguntas y resuelve consultas de manera profesional y amigable.
- **Gestión de conocimientos:** La mesa de servicio TI se encarga de gestionar y mantener una base de conocimientos actualizada. Esto implica recopilar información relevante sobre problemas comunes, soluciones, procedimientos y mejores prácticas. La base de conocimientos se utiliza como una referencia para resolver problemas recurrentes de manera más eficiente y brindar respuestas rápidas y precisas a los usuarios.