

Resumen * Fotografías

- Resumen de cada ponencia.

Marcos de referencia para la gestión de servicios de TI/Administración de Servicios TI.

Objetivo de la unidad:

- Identificar la función de los marcos de referencia para la gestión de servicios, identificar, sistema de información y servicios tecnológicos de informa.

Tema 3.1 Los mejores practicas para la gestión de servicios TI.

- Riesgo y conformidad
- Cambios
- Información
- Operaciones.

3.1.1 Riesgo y conformidad.

- Gestión de riesgo
- 3 Tipos de riesgos
 - Operativos
 - Mercado.

3.1.2 Cambios.

* Gestor de cambio

* Asegura la aplicación de estándares.

* Cambios organizados

* Fuera de control.

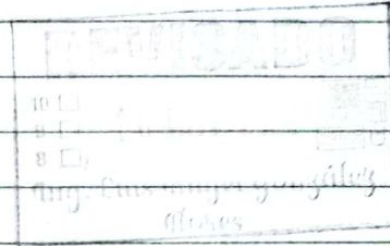
- Clasificación.
- Aprobación
- Implementación
- Evaluación

3.1.3 Información y balance de tecnología.

- TI enfocada a la recolección de información
- Enfocada a la innovación.

Operaciones

- Accesos
- Eventos
- Incidentes
- Cambios
- Producción



X

1- ¿Quién requiere el cambio? El cliente que es la persona que lo solicita.

2- ¿Cuál es la razón del cambio? El sistema no cumple con cada uno de los requisitos.

3- ¿Cuál es el retorno esperado del cambio? El usuario se le facilite el uso del sistema.

4- ¿Cuáles son los riesgos? No se guard correctamente la información o ya no cumple.

5- ¿Cuáles son los recursos necesarios para realizar el cambio? - Tiempo - Internet - Información necesaria.

6- ¿Quién es el responsable de la construcción, prueba e implementación del cambio? El usuario ya que no cumple con sus expectativas.

7- ¿Cuál es la relación entre este y otros cambios?

Si un servidor falla debemos de tener otro.

19/Dic/2022.

REVISADO

19 DIC 2022

Ing. Luis Miguel Jimenez Flores

Comparativa de Administración de Sistemas VS TI

Característica	Administración de SI	Administración TI
Definición	Componentes relacionados que trabajan juntos para recopilar, procesar, almacenar y difundir.	Disciplina basada en procesos enfocada en alinear los servicios TI.
Orientación	Orientada a la tecnología usuario y conocimiento	Orientado al negocio y al servicio.
Objetivo.	Administrar primordialmente los recursos de hardware y software de una organización.	• Proporcionar una adecuada gestión de la calidad y aumentar eficiencia.
¿Qué administra?	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar los requisitos. ✓ Investigar la organización ✓ Planificar ✓ Controlar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios. ✓ Problemas ✓ Incidentes ✓ Configuraciones.
Área	Desarrollan redes de áreas locales. Configuración SI. Instalación de computadores. Administra Sistemas.	Soporte al servicio Entrega del servicio Planificación de la implementación Administración de aplicaciones. Admin. Infraestructura.
Filosofía.	<ul style="list-style-type: none"> -Automatizar todo -Documentar todo -Conocer los recursos -Conocer los usuarios -Planificar. 	<p> Marcos de referencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ITIL, biblioteca de infraestructura TI • COBIT, Objetivos de control información • CMMI, Integración de modelos de madurez.

Chofis

Actividades.

- Entrada de información
- Almacenamiento de información.
- Procesamiento
- Salida de información.
- Alternativas de servicios
- Calidad de los servicios
- Mejorar la productividad

Ventajas.

- Mantene a la vanguardia a la organización frente a la competencia.
- Automatiza los Procesos.
- El interés principal es el cliente
- Mejora la administración
- Incorpora las necesidades.

Jacqueline Mateo Vargas

REVISADO

Examen 20%.

Control drive 10%.

Tema 5: Administración de los sistemas de información y administradores de sistemas TI

CONCEPTOS:

1= Administración. Funcionamiento, estructura y rendimiento de las organizaciones.

2= Sistemas de información. Es un conjunto de elementos que interactúan entre sí, recolectan, procesan, almacenan y distribuyen información.

o Procesamiento o Salida.

3= Servicio. Actividad que intenta satisfacer necesidades del cliente, no son bienes materiales.

4= T.I. Aplicación de ordenadores, redes, telecomunicaciones para transmitir..

5= Servicio de TI. Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades propias.

6= Outsourcing. Contratar a una tercera empresa para emplear a trabajadores de manera temporal.

Chofis

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE SAN FELIPE DEL PROGRESO

Marco de referencia TI

División:

Ingeniería Informática

Asignatura:

Fundamentos de gestión de servicios de TI

Docente:

Luis Angel Gonzales Flores

Integrantes:

Real Rojas Meilin Yotzin

Paz Sánchez Kevin Santiago

Martínez Rebollo Erica

Mateo Vargas Jaqueline

Grupo:

II - 702

Periodo escolar:

Septiembre 2022— Enero 2023

Noviembre de 2022

Índice

Introducción.....	3
Desarrollo	4
ITIL.....	4
Función de ITIL	4
COBIT.....	5
Función de COBIT.....	5
ISO 20000 CALIDAD DE LOS SERVICIOS TI.....	5
COMO FUNCIONA ISO/IEC 20000.....	6
ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO/IEC 20000	6
Conclusión.....	8
Referencias	8

Introducción

La presente investigación fue diseñada con el objetivo general de indagar y conocer más a fondo sobre el marco de referencia de TI abordando en específico ITIL, COBIT, e incluso ISO 20000. En donde cada uno de estos elementos englobara diferentes aspectos fundamentales como el hecho de su funcionamiento, características, situaciones en la que se emplean usualmente, entre múltiples elementos más, que permitirán al posible lector comprender de manera clara y concisa todo lo que el marco de referencias TI suele implementar y sus requerimientos específicos que generan una mejor practica de implementación.

Es así como se considerarán diversos elementos, incluyendo y destacando que el marco de referencia además de presentar necesidades también cumple con ciertos objetivos que se llevan a cabo para cumplir.

Una vez mencionado todo lo anterior en cada una de las secciones posteriores, podremos encontrar y analizar los diversos puntos importantes y fundamentales que nos permitirán corroborar ciertos conocimientos específicos y adquirir nuevos en base a lo desarrollado por lo cual se espera que dicha investigación sea del agrado del lector y permita generar un interés sobre el tema, comprendiendo su importancia de aplicación desarrollo y sobre todo el impacto que este mismo genera al ser usado de manera correcta bajo lo estipulado.

Desarrollo

El marco de referencia del gobierno en tecnología de la información se construye a partir de dos conceptos, uno que trata de explicar qué es un marco de referencia y el otro que se enfoca en el gobierno en TI, que en conjunto explican a qué se refiere el marco, sobre TI. Un marco de referencia define un conjunto de métodos y prácticas que nos permiten establecer estándares de información para cumplir con los requisitos necesarios de un negocio de TI.

Además de presentar requisitos, el marco de referencia también cumple con ciertos objetivos que apuntan a lograr las metas previstas por el gobierno en términos de TI. El primer objetivo es guiar, ya que debe tratar de alinear la gestión de TI con el negocio, mientras crea objetivos, capacita y trabaja para garantizar la creación de valor, otros objetivos son proteger y administrar el riesgo y, en última instancia, tomar medidas y monitorear. De tal forma, encontramos tres marcos de los cuales hacen referencia al gobierno de TI los cuales son:

ITIL

ITIL conjunto de prácticas diseñado para ayudar a las empresas a brindar servicios de TI a los clientes. ITIL permite a las organizaciones ofrecer valor a los clientes al alinear los recursos de TI con las necesidades comerciales. Donde se reconoce como un estándar global que resume a las mejores prácticas para el área de la gerencia de servicios de TI, enfocadas especialmente a describir qué funciones o procesos son los que se recomienda desarrollar, mas no en cómo desarrollarlos; para este último es responsabilidad de la organización definir las estrategias y métodos necesarios para implantarla, siempre y cuando se adapte al tamaño, a la cultura y a las necesidades internas de la organización.

Función de ITIL

Reduce costos al medir, monitorear y optimizar el desempeño de los servicios de TI y los proveedores de servicios, y muestra a las organizaciones cómo estandarizar fácilmente la administración de servicios en toda la empresa. una organización o negocio es un grupo de personas interrelacionadas que utilizan diferentes recursos para lograr un objetivo común. Comercialmente, estas organizaciones producen bienes y servicios para el mercado.

ITIL (Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información) se ha convertido en el estándar más efectivo en la gestión de servicios de TI. ITIL ayuda a las organizaciones de todas las industrias a brindar servicios rentables y de alta calidad. El marco se desarrolló en la década de 1980 y la última actualización, ITIL 4, se lanzó en febrero de 2019.

COBIT

COBIT Es un sistema de gestión y gobierno de TI para toda la empresa para la tecnología de la información empresarial. La TI comercial se refiere a toda la tecnología y el procesamiento de la información que utiliza una empresa para lograr sus objetivos. No importa dónde suceda, sucede en la empresa. En otras palabras, la TI empresarial no se limita a los departamentos de TI organizacionales.

Función de COBIT

Por lo tanto, COBIT se usa para brindar administración y control de las funciones de TI y para distinguir claramente dos disciplinas que involucran diferentes tipos de actividades que requieren diferentes estructuras organizacionales y sirven para diferentes propósitos. El gobierno se asegurará de que: Se evalúen las necesidades, condiciones y oportunidades de las partes interesadas para desarrollar objetivos comerciales equilibrados y coherentes, y se establezca la dirección a través de prioridades y decisiones.

En la mayoría de las empresas, la junta directiva, o una junta presidida por el presidente, es responsable de la gestión general, mientras que la gerencia es responsable de planificar, estructurar, ejecutar y controlar las operaciones de acuerdo con las pautas establecidas por la agencia. Gestión Para lograr los objetivos de la empresa, el director general de la mayoría de las empresas gestiona y la gestión está dirigida por el director general.

ISO 20000 CALIDAD DE LOS SERVICIOS TI

La Organización Internacional de Estandarización (ISO), a través de las normas recogidas en ISO / IEC 20000, establece una implementación efectiva y un planteamiento estructurado para desarrollar servicios de tecnología de la información fiables en lo referente a la gestión de servicios de TI.

La Norma ISO 20000 consta de:

- 13 procesos definidos.
- Un proceso de planificación e implementación de servicios
- Requisitos de un sistema de gestión.
- Ciclo de mejora continua (PDCA).

Esta norma se presenta como el estándar internacional (ISO) para la gestión de servicios TI y que ha sido aceptado como un referente en este campo por la mayoría de los países del mundo.

El objetivo de ISO 20000 es doble:

- Ayudar a las empresas a conseguir servicios de TI más efectivos
- Incorporar las mejores prácticas internacionales en la Gestión de Servicios TI (ITSM)

SERVICIOS TI

Cuando nos referimos a servicios TI nos estamos refiriendo a servicios cuya provisión depende de las tecnologías de la información y que pueden ser tanto Servicios a Clientes externos o servicios brindados a partes internas de la organización y necesarios para el desarrollo de la actividad de su negocio.

COMO FUNCIONA ISO/IEC 20000

Para conseguir mejorar la rentabilidad de los servicios TI, ISO 20000 nos permite obtener servicios bien planificados, diseñados, administrados y entregados. En definitiva, solo mediante una gestión de servicios de TI de alta calidad evitaremos que los proyectos de TI tengan fallos reiterados o rebasan el presupuesto por costes mal calculados difíciles de administrar y que nos pueden conducir a un fracaso en el negocio.

ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO/IEC 20000

20000-1: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Requisitos para el establecimiento de un sistema de gestión de Servicios TI incluyendo el diseño, la transición, la entrega y la mejora de los servicios TI.

Se trata de una descripción de los procesos para planificar, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar un sistema de gestión de servicios

20000-2: GUÍA PARA A APLICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

Guía aplicación de sistemas de gestión de servicios según los requisitos de ISO / IEC 20000-1

20000-3: PROVEEDORES DE SERVICIO

Se trata de una guía para ayudar a las empresas a definir el alcance de la aplicación de la norma ISO/IEC 20000-1 así como para la definición de la conformidad con sus requisitos.

20000-4: MODELO DE EVALUACIÓN DE PROCESOS.

Describe el modelo para realizar una evaluación de procesos de provisión de servicios TI según los requisitos de la norma ISO 15504. Contiene tanto los requisitos para realizar la evaluación y una escala de medición para evaluar la capacidad del proceso.

20000-5: UN EJEMPLO DE PLAN DE IMPLEMENTACIÓN PARA ISO / IEC 20000-1

Contiene recomendaciones para proveedores de servicios sobre la mejor manera de cumplir con los requisitos de ISO / IEC 20000-1 estableciendo un plan de implementación gradual de la norma en tres fases.

20000-9: GUÍA PARA LA APLICACIÓN DE ISO / IEC 20000-1 A SERVICIOS EN LA NUBE

Se trata de una guía para implementar ISO / IEC 20000-1: 2011 en proveedores de servicios que ofrecen servicios en la nube (Cloud Services). Es aplicable a diferentes categorías de servicios en la nube, como las definidas en ISO / IEC 17788 / ITU-T Y.3500 e ISO / IEC 17789 / ITU-T Y.3502. Cubre todo tipo de servicios en la nube tales como

- a) Servicio "IaaS" – Infraestructuras)
- b) Servicios (PaaS) – Plataformas
- c) Servicio (SaaS) – Software

20000-10: CONCEPTOS Y TERMINOLOGÍA

Contiene conceptos básicos de ISO / IEC 20000 y lo que es más interesante, cómo son las relaciones entre ISO / IEC 20000 y otras normas internacionales e informes técnicos con una explicación de la terminología utilizada en ISO / IEC 20000, para poder interpretar los conceptos correctamente.

20000-11: GUÍA SOBRE LA RELACIÓN ENTRE ISO 20000-1:2011 Y MODELOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS: ITIL

Se trata de un informe técnico sobre la relación entre ISO / IEC 20000-1 y un marco de gestión de servicios de uso común, ITIL.

Puede ser utilizado por cualquier organización o persona que desee comprender cómo se puede usar ITIL con ISO / IEC 20000? 1: 2011, incluye recomendaciones para integrar ITIL con ISO 20000 así como una relación de causas, procesos y términos incluidos en ambas normas

20000-12: GUÍA SOBRE LA INTEGRACIÓN ENTRE ISO/IEC 20000-1:2011 Y MODELOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS: CMMI-SVC

Se trata de una guía sobre la relación entre ISO / IEC 20000-1: 2011 y CMMI-SVC V1.3 (hasta el nivel de madurez 3).

Conclusión

Finalmente, en base a todo lo abordado en la presente investigación se pueden abordar diversos puntos fundamentales que nos permitieron comprender más a fondo y mejorar los conocimientos específicos sobre el tema, como lo fue el hecho de ITIL que significa biblioteca de infraestructura de TI y que de manera general es para la gestión de servicios de tecnologías de la información y para las operaciones relacionadas con la misma. O como COBIT que es definido como objetivos de control para información y tecnologías relacionadas y se lleva a cabo dentro de las organizaciones para el adecuado control de proyectos de tecnologías de información y determina los riesgos que estos implican.

Además de todo esto podemos destacar que en esta investigación se realizó mucho énfasis en el hecho de que podemos definir que un marco de referencia en TI es un conjunto de acciones y métodos que se establecen dentro de las áreas de tecnologías de la información regidas por la alta dirección con la capacidad para ayudar a la toma de decisiones y de facilitar el desarrollo de nuevas estrategias para la organización que puedan dar resultados positivos tanto internos como externos por lo cual su comprensión y su aplicación es de vital importancia en el marco de las tecnologías, por lo cual esperamos que dicha investigación fuera útil y del agrado del posible lector.

Referencias

- Alvarado Viteri (2014) " Aplicación del Marco de Referencia ITIL para Optimización de Procesos en Áreas de Tecnologías de la Información de Empresas de Telecomunicaciones" Recuperado el 14 de noviembre del 2022, Por, <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6383/9.21.000543.pdf?sequence=4>
- Anónimo, (2020). " Normas ISO". Recuperado el 14 de noviembre del 2022 de <https://www.normas-iso.com/iso-20000/>
- Anónimo (2017). "Marco de referencia ITIL", Recuperado el 14 de noviembre del 2022, Por <http://itilmmatiasc.blogspot.com/2017/05/marco-de-referencia-til.html?m=1>