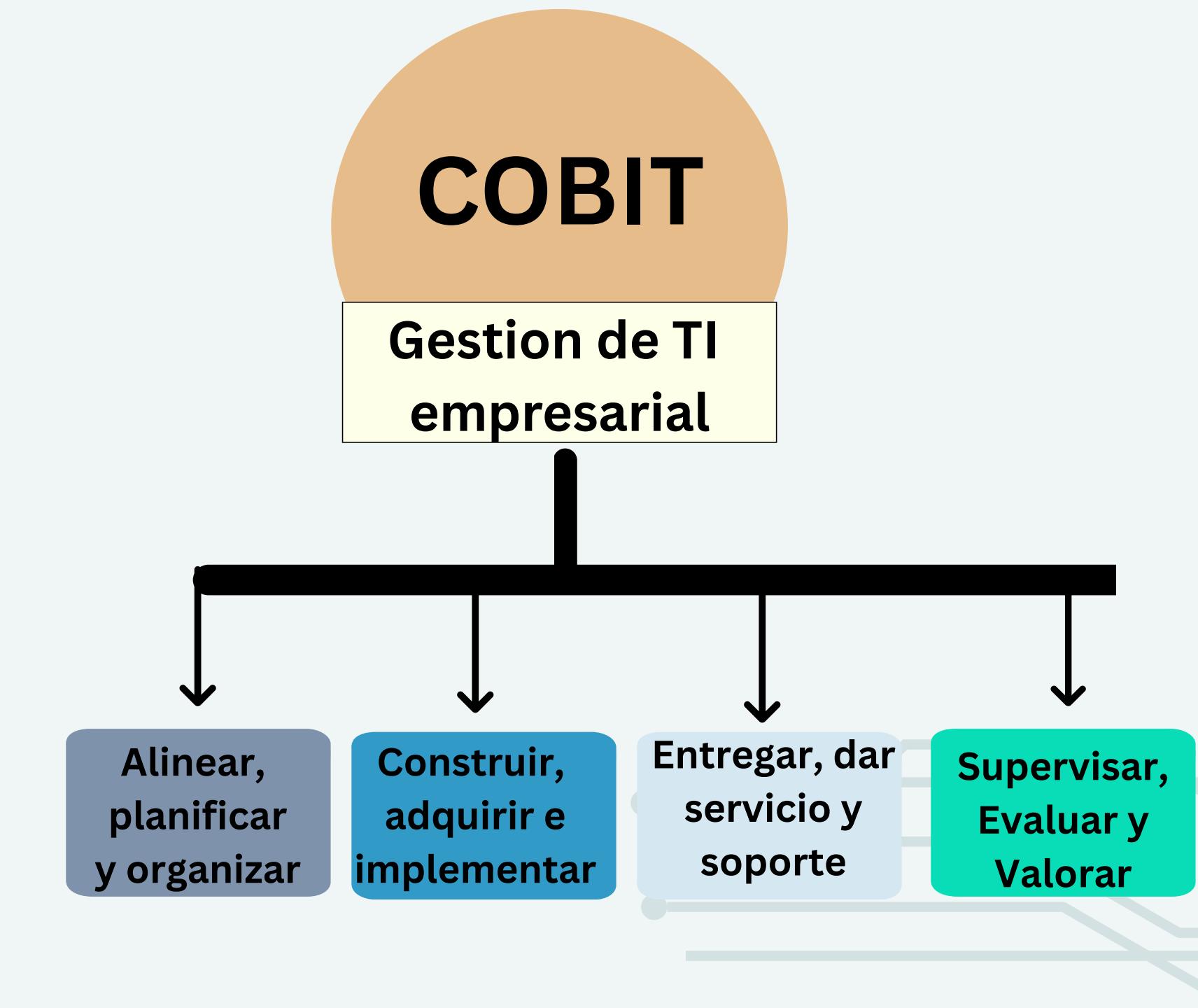
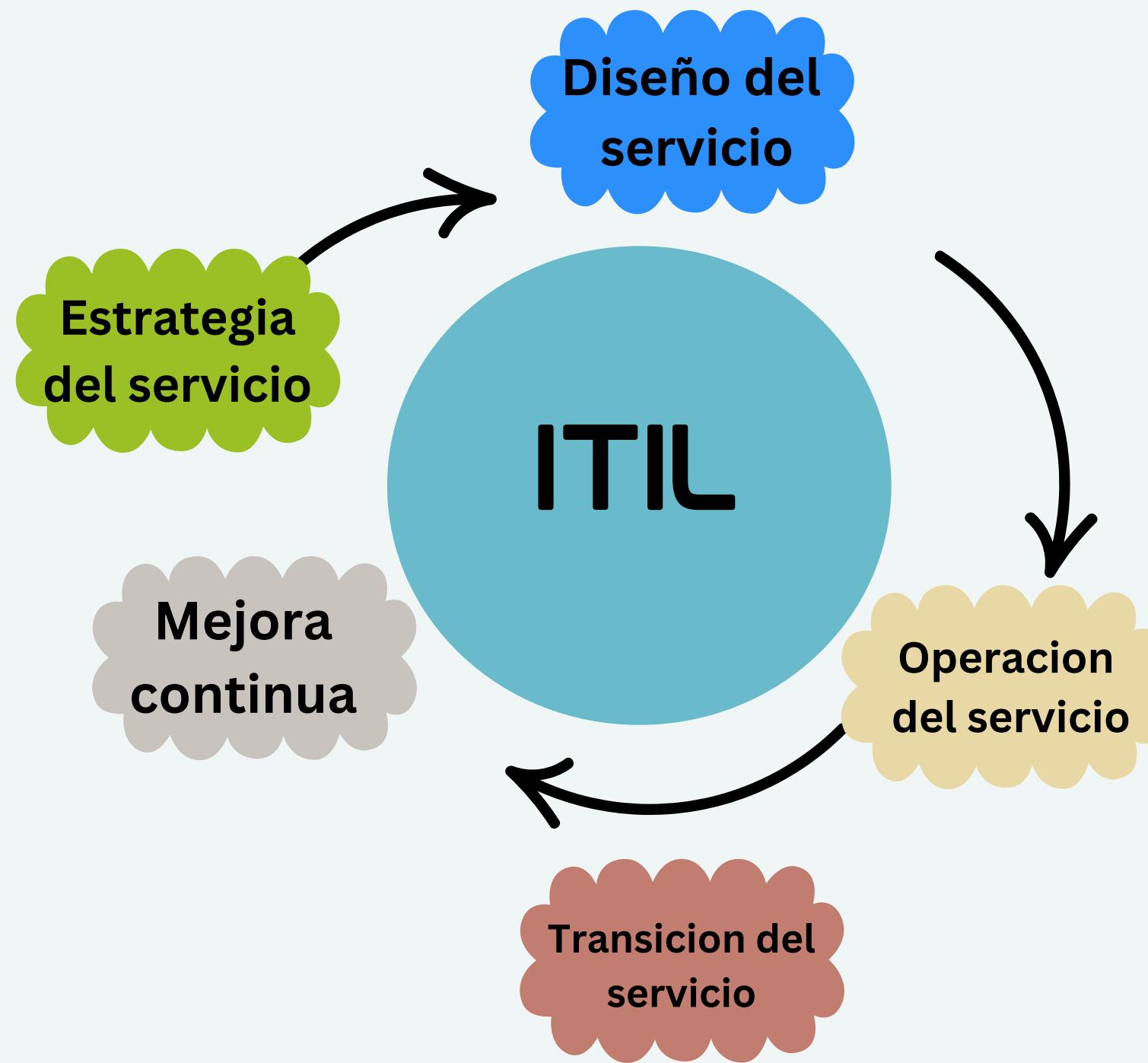


Universidad Teconologica Costarricense

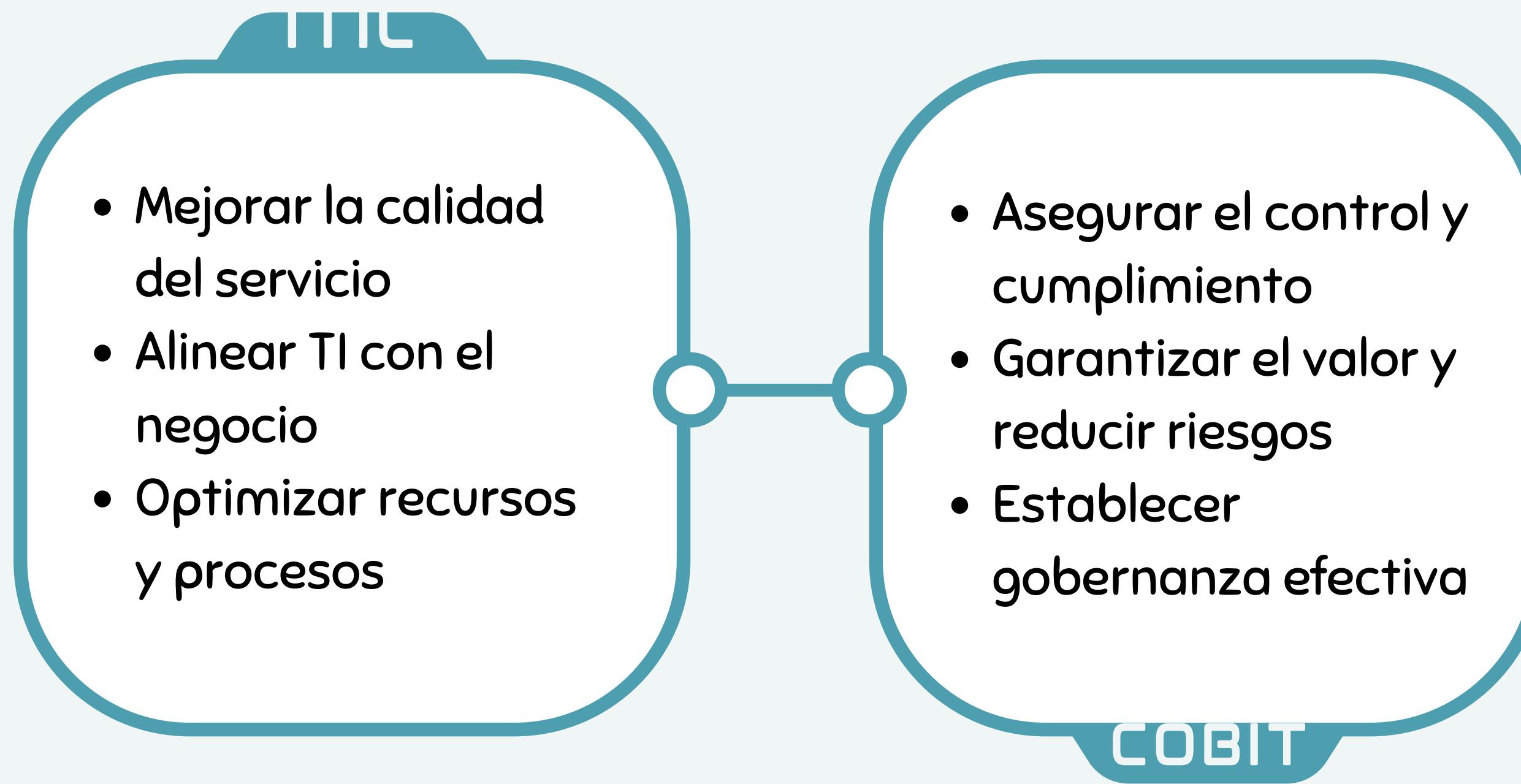
ITIL COBIT

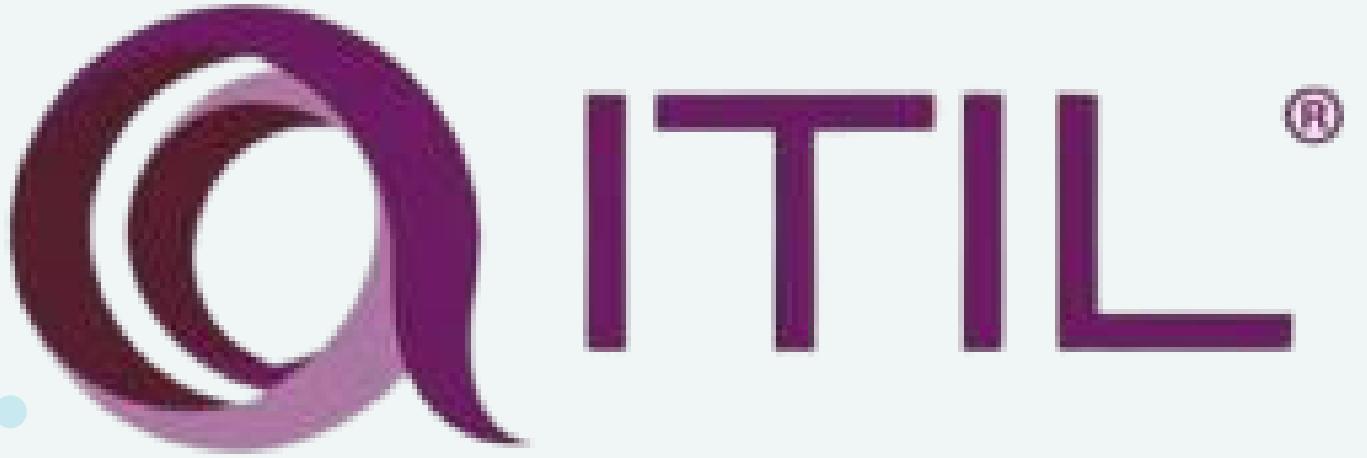
Fiorella Montes, Anghel Molina, Jessica Rojas, Nimsi Mendoza

¿QUÉ SON ITIL Y COBIT?



OBJETIVOS PRINCIPALES





1980s: Creado en Reino Unido.
2000s: Versiones 2 y 3 (ciclo de vida del servicio).
2019: ITIL 4, integra Agile y DevOps.

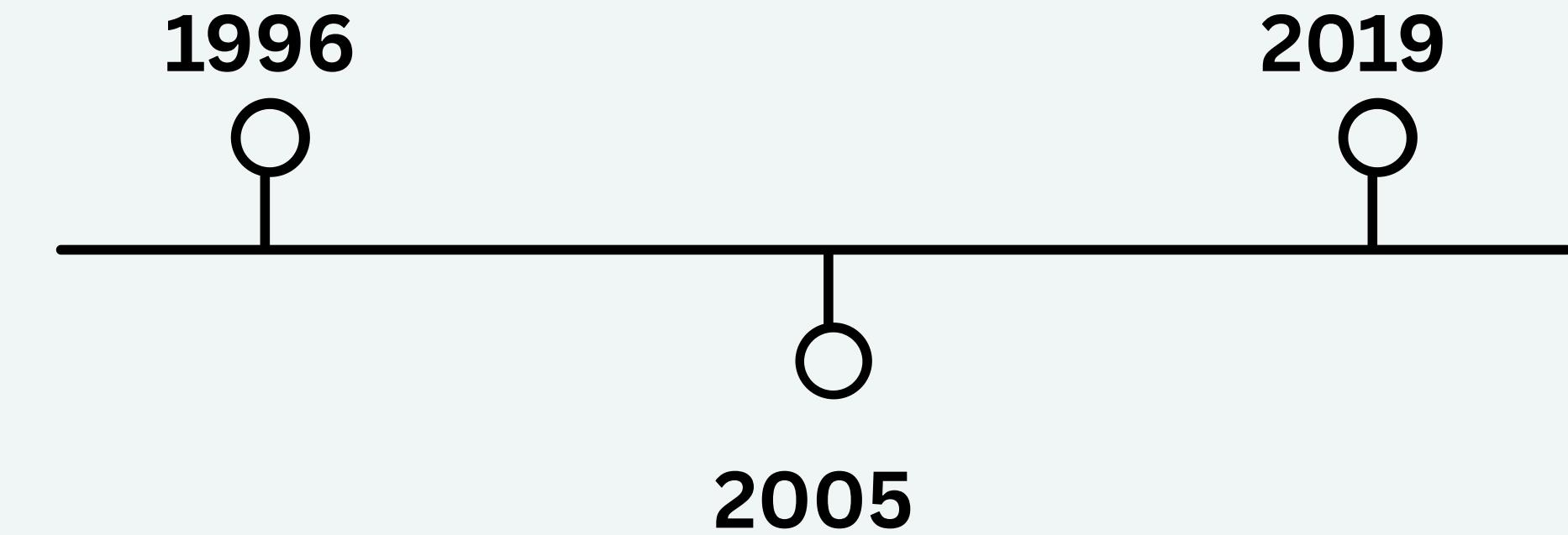
1980

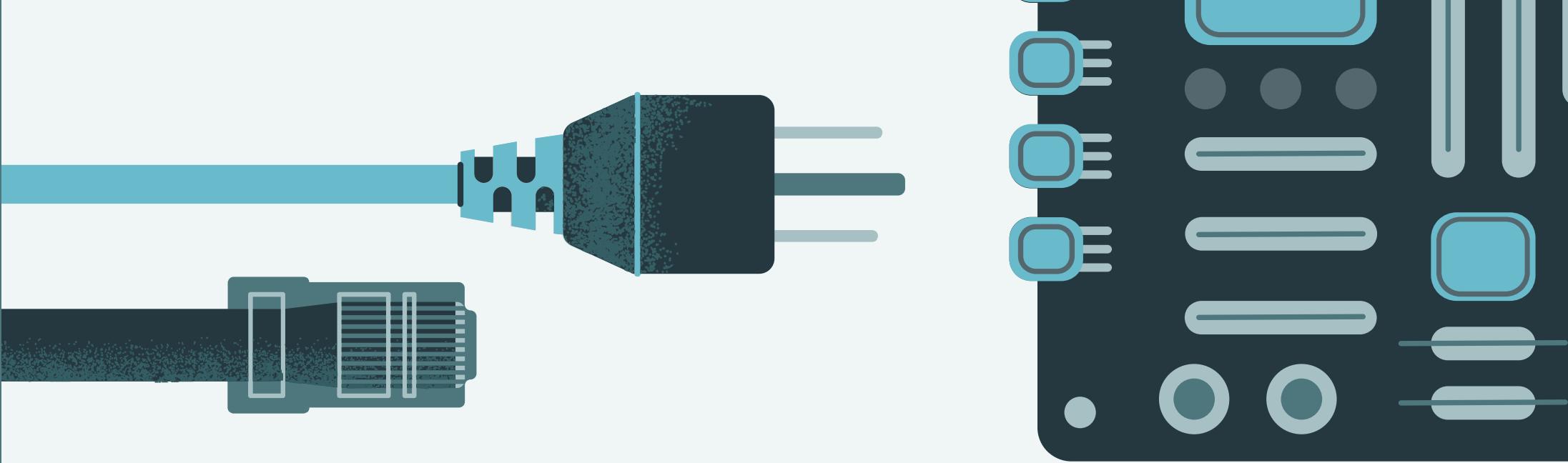
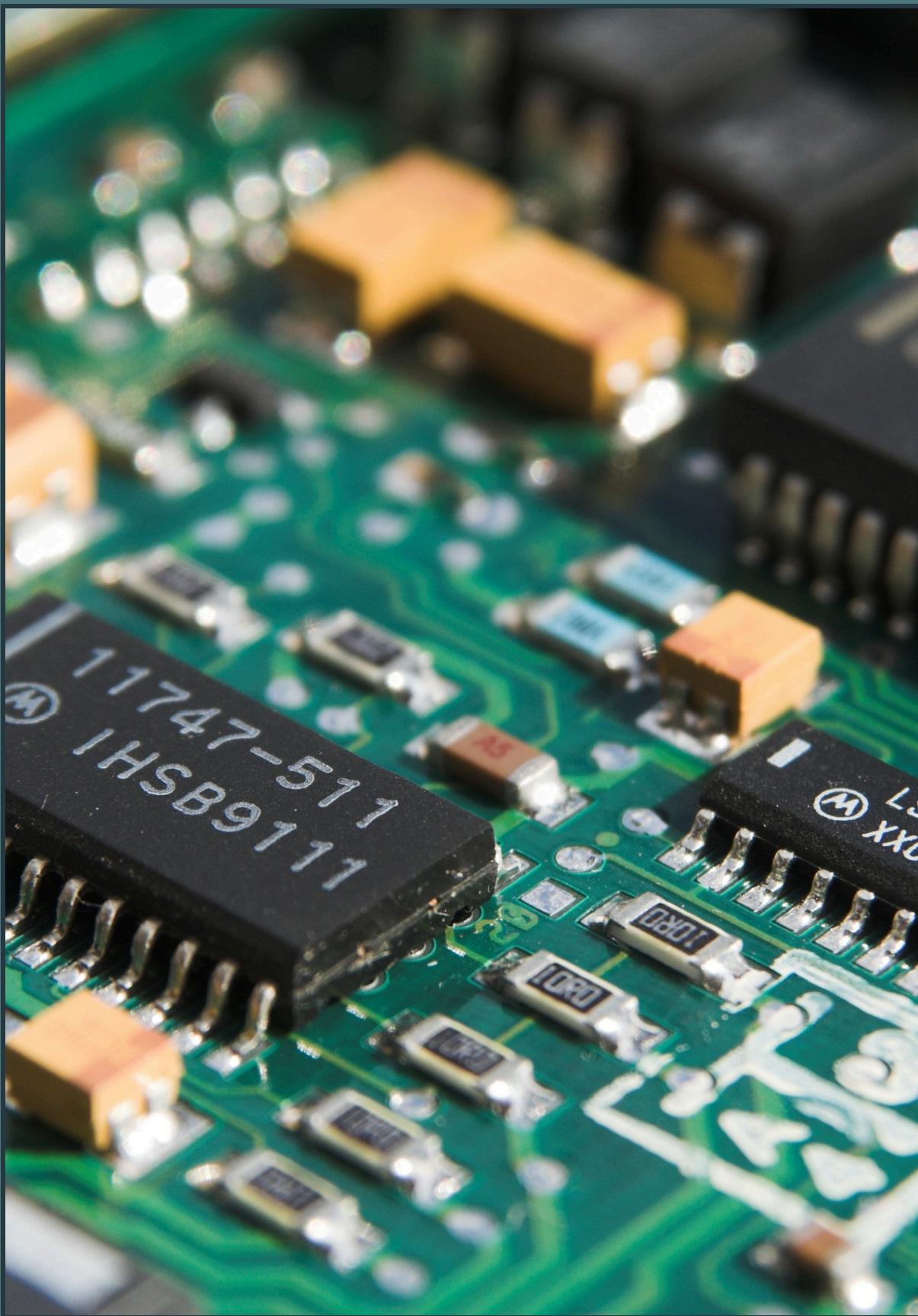
2000

2019

COBIT[®] 2019

- 1996: Creado por ISACA.
- 2005: Enfoque en gobernanza.
- 2019: COBIT 2019, más flexible y adaptable.



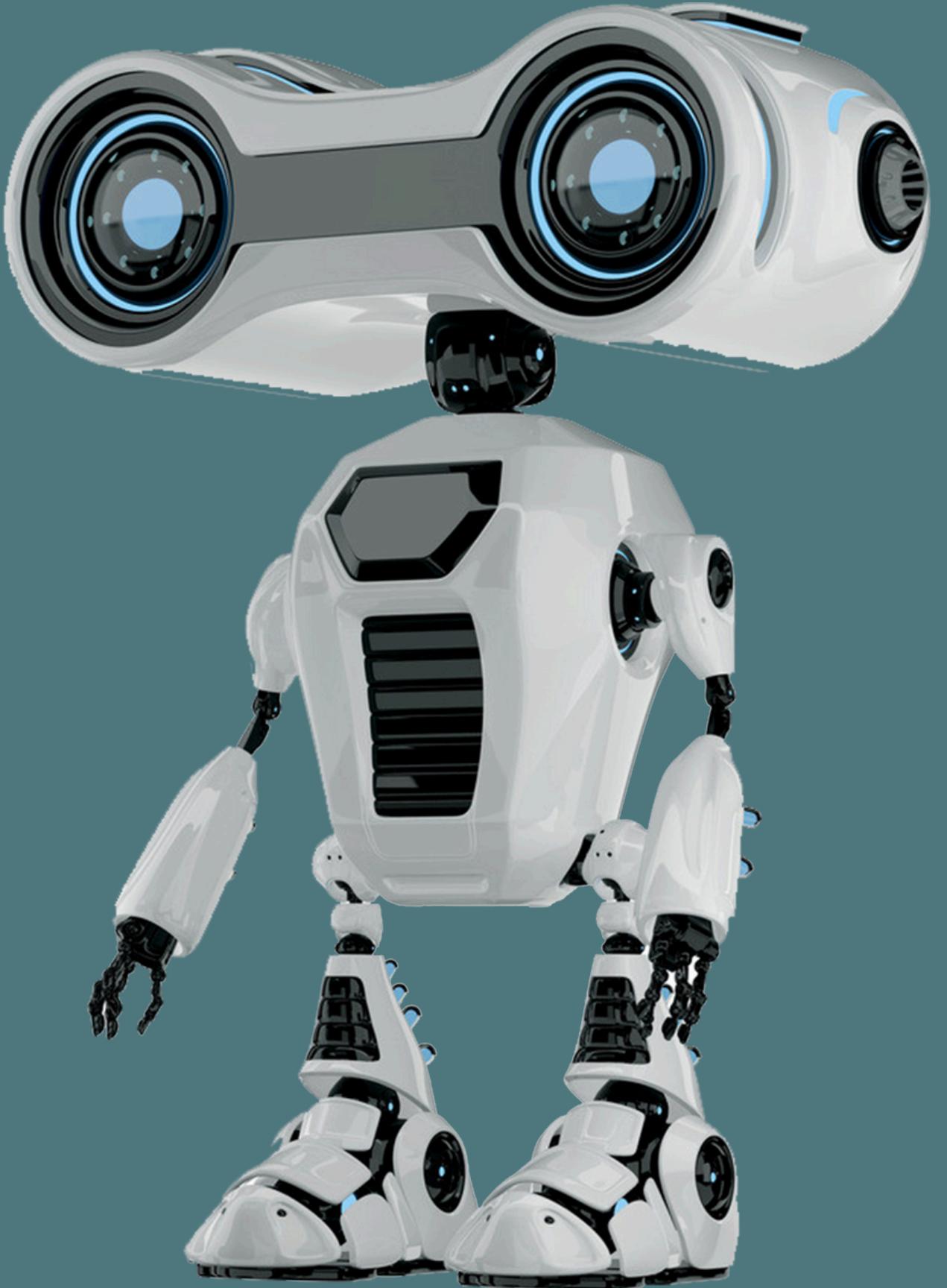


ESTRUCTURA Y COMPONENTES

Componentes claves de Itil: es un marco de buenas prácticas que busca gestionar los servicios de TI de forma eficiente, alineando la tecnología con las necesidades del negocio.

COMPONENTES IMPORTANTES

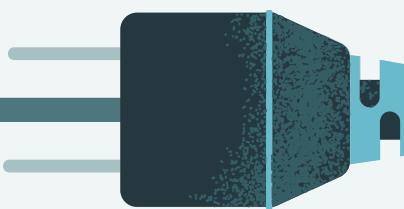
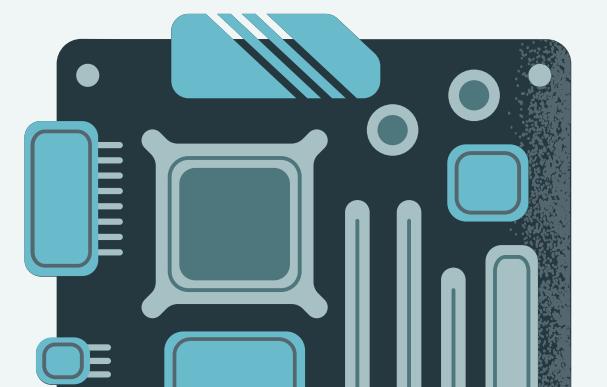
- Service Strategy (Estrategia del Servicio)
- Service Design (Diseño del Servicio)
- Service Transition (Transición del Servicio)
- Service Operation (Operación del Servicio)
- Continual Service Improvement (Mejora Continua del Servicio)



MÉTODOLOGÍA Y ENFOQUE DE ITIL

Metodología

Enfoque



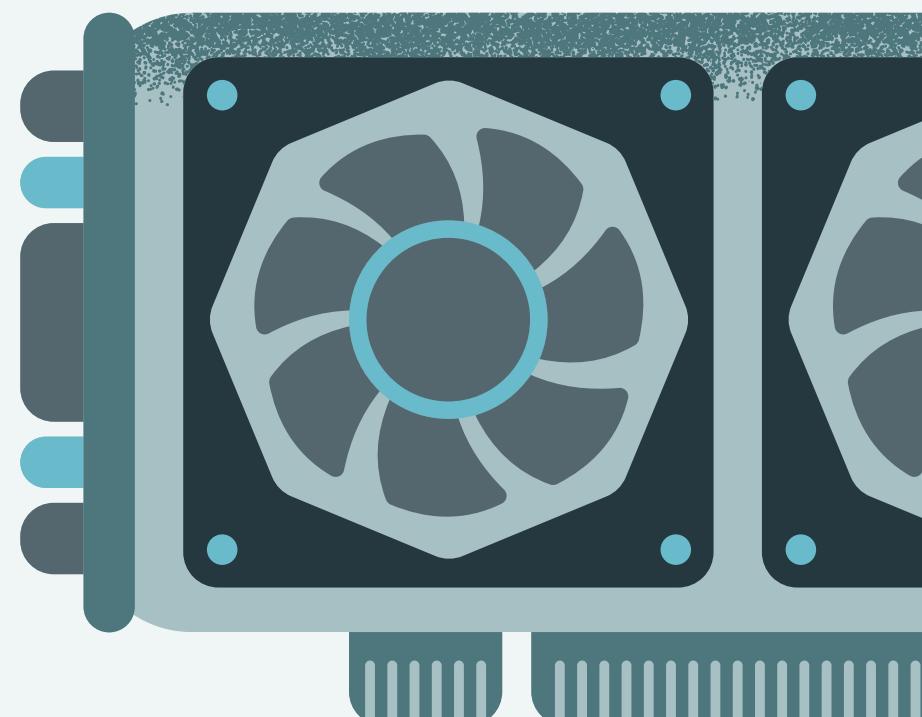
COBIT (CONTROL OBJECTIVAS FOR INFORMATION AND RELATED TECHNOLOGIES)

Componentes clave de COBIT

COBIT es un marco de gobierno y gestión de TI desarrollado por ISACA, que ayuda a las organizaciones a controlar, medir y alinear la tecnología con los objetivos estratégicos.

Sus principales componentes son los siguientes:

- Framework (Marco de Referencia)
- Process Descriptions (Descripción de Procesos)
- Control Objectives (Objetivos de Control)
- Management Guidelines (Guías de Gestión)
- Maturity Models (Modelos de Madurez)



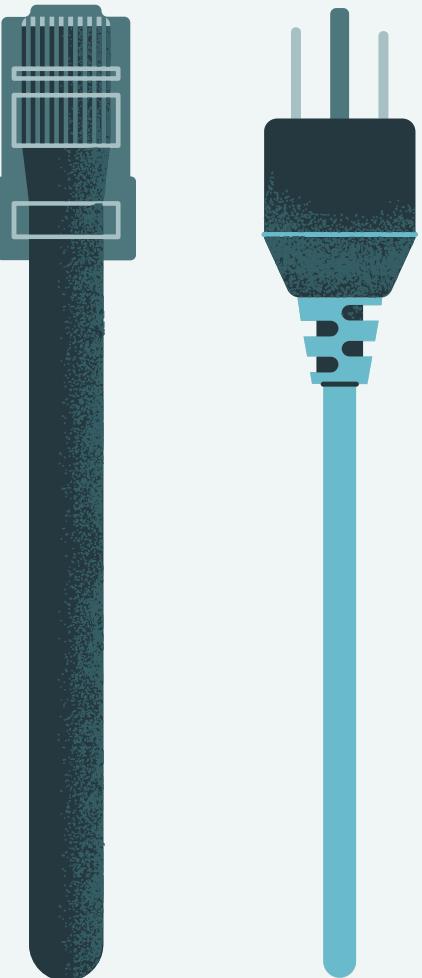
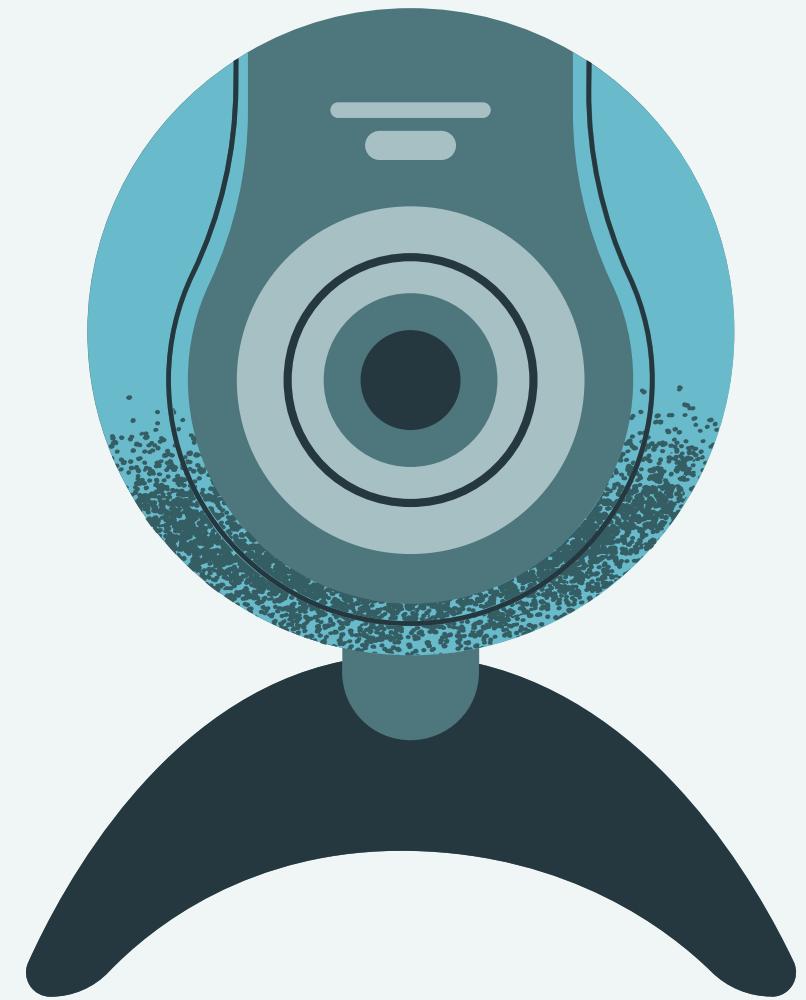
METODOLOGÍA Y ENFOQUE DE COBIT

01

METODOLOGÍA

02

ENFOQUE



DIFERENCIAS EN ENFOQUE Y METODOLOGÍA

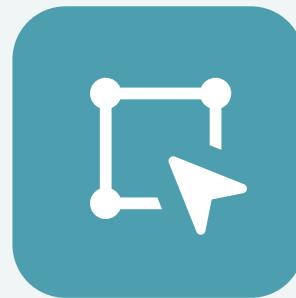
Aspecto	ITIL	COBIT
Propósito principal	Gestionar y optimizar los servicios de TI .	Gobernar y controlar el uso de la tecnología .
Nivel de aplicación	Operativo y táctico (gestión de servicios).	Estratégico (gobierno y cumplimiento).
Base metodológica	Ciclo de vida del servicio y mejora continua (PDCA).	Enfoque basado en objetivos, métricas y control.
Tipo de procesos	5 fases (estrategia, diseño, transición, operación, mejora).	40 procesos de gobierno y gestión (EDM, APO, BAI, DSS, MEA).
Medición de desempeño	Basada en indicadores de servicio y satisfacción del cliente.	Basada en niveles de madurez y control de procesos.
Orientación	Valor al cliente y eficiencia operativa.	Valor al negocio, riesgos y cumplimiento.
Implementación	Flexible y adaptable según las necesidades.	Estructurada y enfocada en la trazabilidad y auditoría.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE COBIT



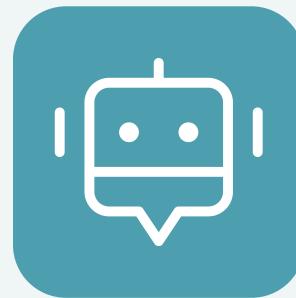
MARCO INTEGRAL DE MANEJO

Conecta la estrategia corporativa con la gestion tecnologica. Lenguaje en comun para directivos y encargados de IT.



COMPLEJO DE IMPLEMENTAR

Requiere de documentacion, controles y metricas



INVERSION INICIAL

Requiere de inversiones iniciales en herramientas, capacitacion e infraestructura informatica.

VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE ITIL



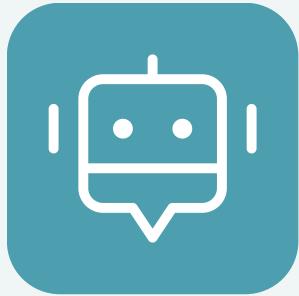
GESTION EFICIENTE DE SERVICIOS

Estandariza procesos y servicios tecnologicos lo que hace que la respuesta ante los clientes sea mejor. SLA's



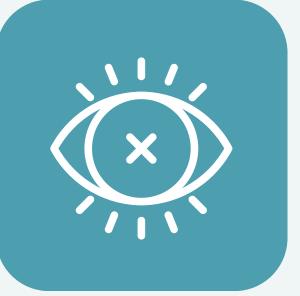
GESTION DE CONOCIMIENTO

Aprendizaje y conocimiento organizacional en conjunto, brinda estabilidad operativa.



ADAPTACION COMPLEJA

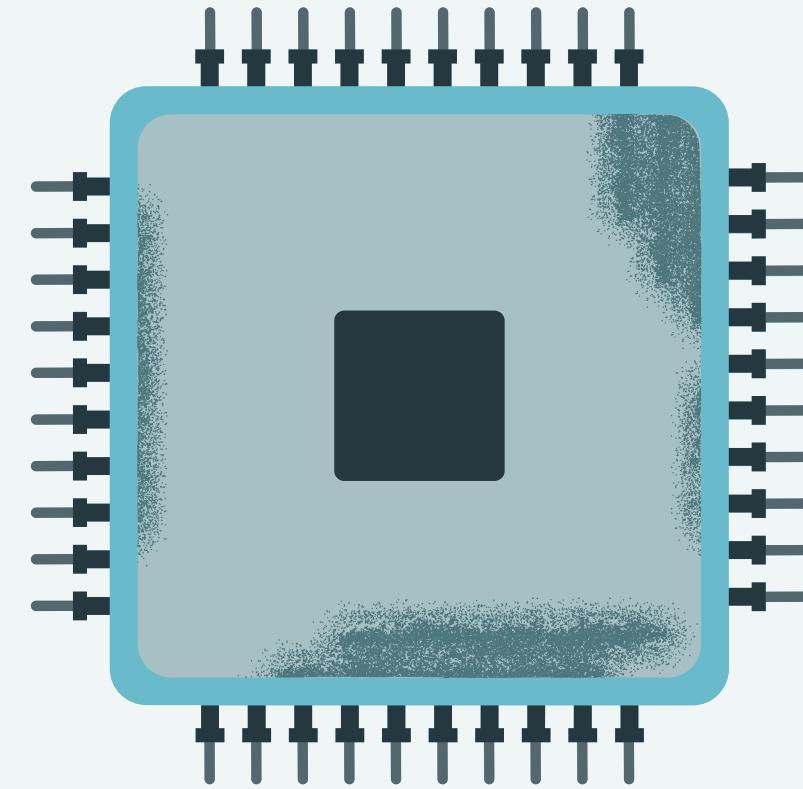
Requiere disciplina, estabilidad e inversion en herramientas.



RIGIDEZ = PROBLEMAS

Podria derivar burocracia y lentitud en la toma de decisiones especialmente en entornos agiles.

AMBOS JUNTOS...



COBIT = QUE Y POR QUE

Establece las políticas, objetivos de control, indicadores de desempeño y expectativas de valor y riesgo. Actua como un marco de gobernanza que asegura que las decisiones tecnologicas esten alineadas con los objetivos de la empresa.

ITIL = COMO

Procedimientos operativos concretos, gestiona incidentes, cambios, problemas y niveles de servicio. Ejecuta las decisiones de COBIT mediante practicas estandarizadas de gestion de servicios.

EJEMPLO

Si la alta dirección de una organización establece que es importante reducir los incidentes críticos (bajo metodología COBIT), ITIL va a definir cuales procesos y métricas se van a utilizar para lograr ese objetivo.

NORMA ISO/IEC 2000

Establece los requisitos para un sistema de gestión de servicios de TI certificable. En este caso, ITIL ofrece las prácticas necesarias para cumplir con los requisitos de la norma, mientras COBIT aporta la estructura de gobierno y control que asegura el cumplimiento organizacional.

ISO/IEC 27001, NIST CYBERSECURITY FRAMEWORK

abordan la gestión de la seguridad de la información. En este contexto, ITIL contribuye con procesos como la gestión de incidentes de seguridad, la gestión de accesos o la continuidad del servicio, mientras que COBIT mapea estos procesos a controles de gobierno, auditoría y evaluación de riesgos, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento normativo.



COBIT supervisa el valor y el riesgo del portafolio, ITIL se ocupa de la transición y operación de los entregables, y los marcos de gestión de proyectos aseguran la ejecución controlada y documentada de las iniciativas.

AGILE

Scrum, DevOps, Site Reliability Engineering (SRE). ITIL 4, en particular, incorpora principios de agilidad y automatización compatibles con estos marcos, como la entrega continua y los cambios estándar automatizados. COBIT, por su parte, define los límites de riesgo aceptables y los mecanismos de gobernanza que garantizan que la velocidad de entrega no comprometa la seguridad ni la calidad.

TOGAF (THE OPEN GROUP ARCHITECTURE FRAMEWORK)

TOGAF diseña los componentes tecnológicos y de negocio de la organización, COBIT establece las políticas y los criterios para su gobierno, e ITIL se encarga de mantener la coherencia operativa en la entrega de servicios.

MARCOS DE TRABAJO

CMMI (CAPABILITY MATURITY MODEL INTEGRATION)

puede utilizarse para evaluar la madurez y capacidad de los procesos definidos en ITIL y COBIT, ofreciendo una visión de evolución progresiva. Mientras ITIL describe las prácticas operativas y COBIT las políticas de gobierno, CMMI mide su grado de institucionalización y mejora continua.

DESAFÍOS Y CONSIDERACIONES



- **Resistencia al cambio**

Las personas suelen estar acostumbradas a trabajar de una forma, por lo que implementar nuevos procesos o controles puede generar rechazo o desmotivación.

- **Costos y tiempo de implementación**

Adoptar estos marcos requiere inversión en capacitación, documentación, herramientas tecnológicas y tiempo para adaptar los procesos internos.

- **Falta de apoyo directivo**

Si los líderes de la empresa no se comprometen, el proyecto puede quedarse sin recursos o sin seguimiento, y termina sin dar resultados.

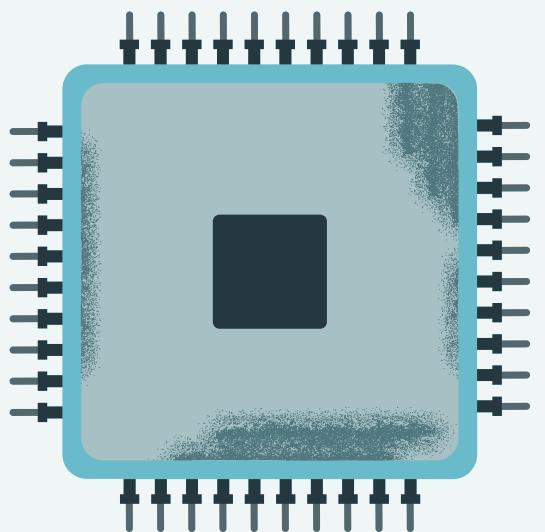
- **Complejidad de los marcos**

ITIL y COBIT tienen muchas prácticas y procesos; si se intentan aplicar todos al mismo tiempo, el cambio puede resultar abrumador.

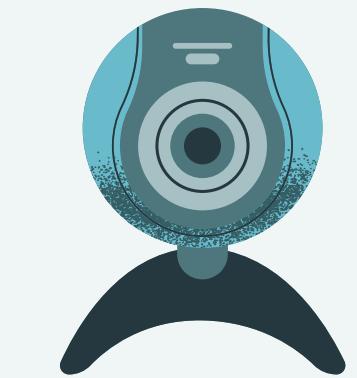
- **Escasez de personal capacitado**

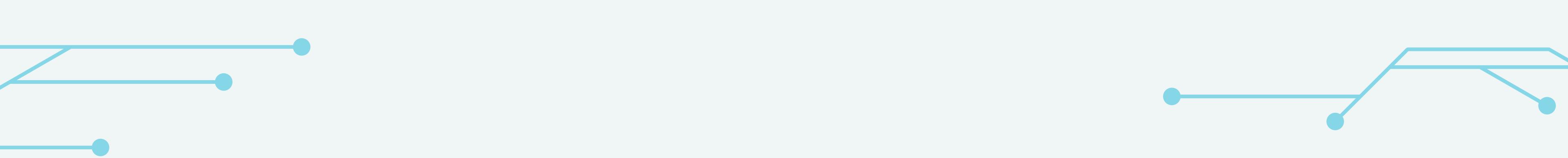
Se necesita personal con conocimientos en gestión de servicios y gobiernos de TI, lo cuál no siempre está disponible en la organización.

EL FUTURO DE ITIL Y COBIT



- Transformación digital
- Enfoque en el valor al cliente
- Gobierno ágil y flexible
- Integración con DevOps y Agile
- Seguridad y ciber protección
- Uso de datos e inteligencia artificial





MUCHAS
GRACIAS

