

# **INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS**

---

# Contenido

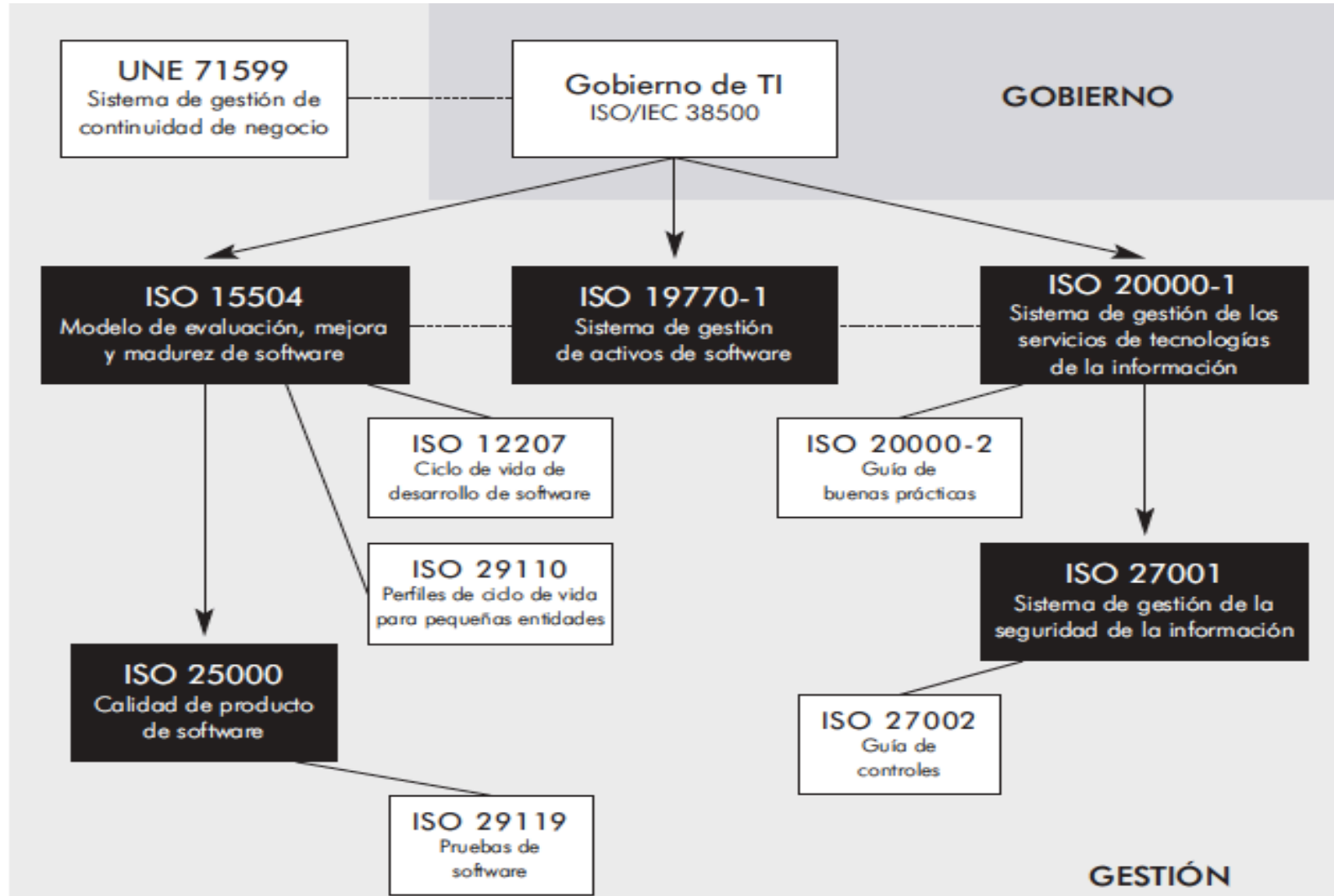
- **Introducción a la administración de sistemas**
  - Normas, estándares, marcos de referencia y metodologías reconocidas en el ámbito de las TI.
  - Las Normas ISO 20000
  - Las principales normas y buenas prácticas en TI ( ITIL )

# Normas, estándares, marcos de referencia y metodologías reconocidas en el ámbito de las TI

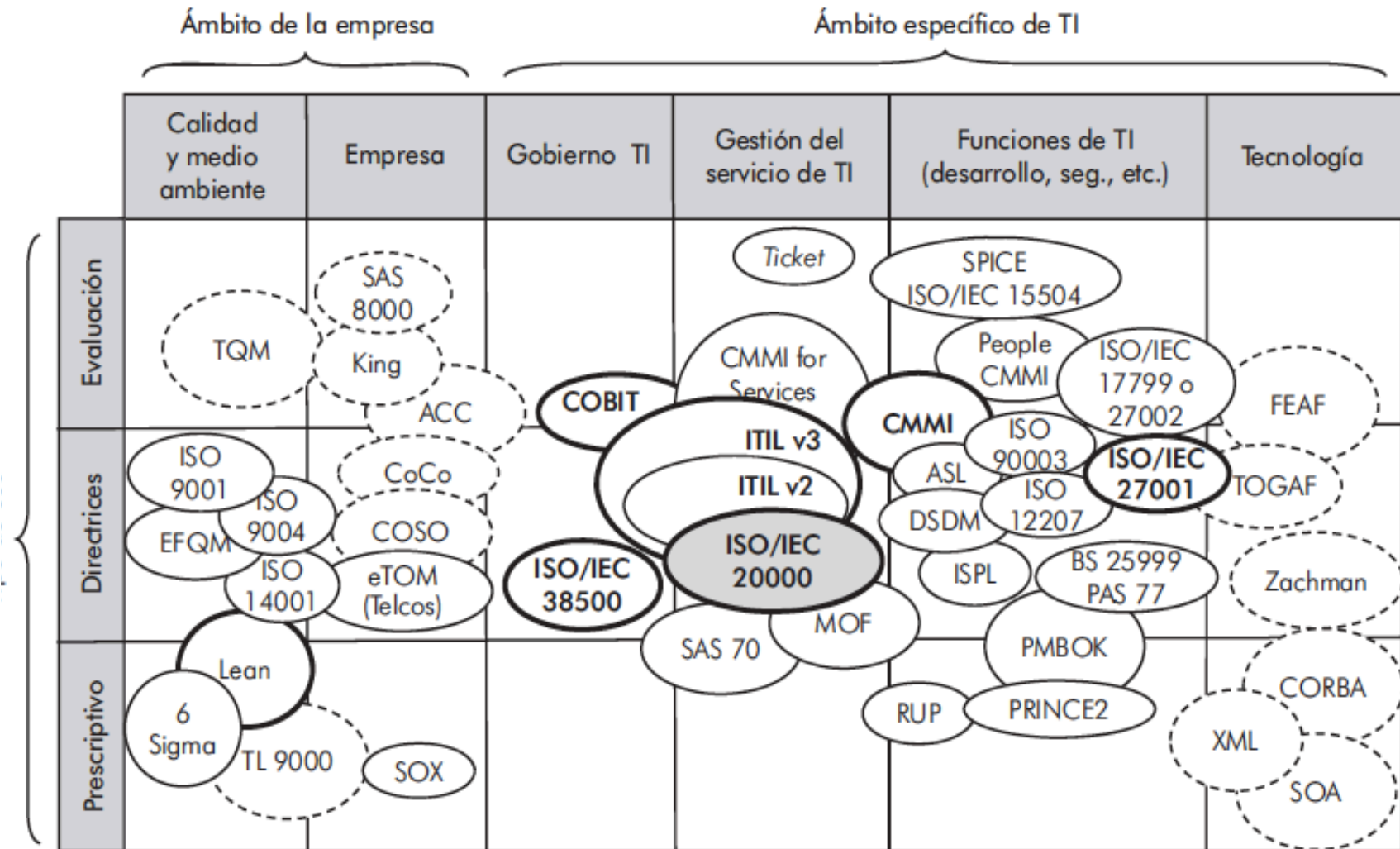
**ISO (*International Organization for Standardization*, Organización Internacional de Normalización).** Es el organismo de normalización oficial reconocido a nivel internacional. Su objetivo es poner a disposición de la industria un catálogo de normas sobre productos y servicios que se puedan utilizar para dar garantía de unos niveles de calidad preestablecidos.

Cuenta en la actualidad con la representación de 153 países. Tiene como objetivo lograr la coordinación internacional y la unificación de las normas de la industria.

# Normas, estándares, marcos de referencia y metodologías reconocidas en el ámbito de las TI



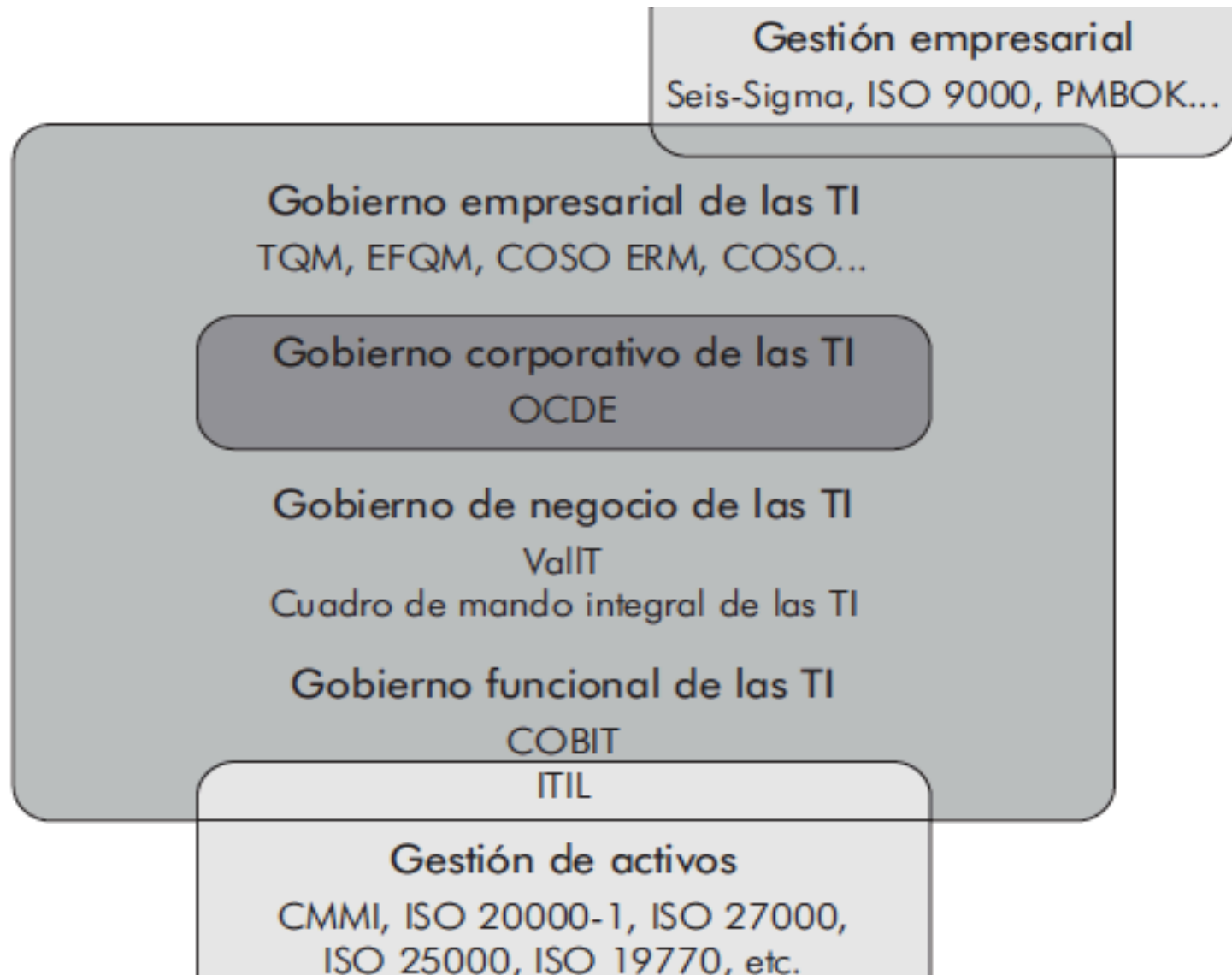
# Normas, estándares, marcos de referencia y metodologías reconocidas en el ámbito de las TI



## Normas, estándares, marcos de referencia y metodologías reconocidas en el ámbito de las TI

- ISO/IEC 20000 partes 1 y 2, e ITIL (en sus versiones 2 y 3) para mejorar la gestión de los servicios de TI.
- COBIT para la auditoría y la medición de las TI.
- ISO/IEC 27001 para la gestión de la seguridad de la información.
- ISO/IEC 15504 y CMMI for Development para la gestión del desarrollo de *software*.
- ISO/IEC 38500 y COBIT como referencias para el gobierno de las tecnologías de la información.

# Normas, estándares, marcos de referencia y metodologías reconocidas en el ámbito de las TI



# Las Normas ISO/IEC 20000

- **ISO/IEC20000-1:2011** es una norma internacional que establece los requisitos para certificar la prestación de servicios de Tecnologías de la Información ( TI ).
- **ISO/IEC20000-2:2012. Gestión del servicio. Parte 2: Directrices para la aplicación del Sistema de Gestión del Servicio (SGS).**
- **ISO 20000** es el primer estándar internacional específico para la Administración de Servicios de TI en el que se describen una serie de procesos orientados a lograr una entrega efectiva de servicios a los clientes/usuarios de TI, además proporciona un sistema reconocido y probado de gestión.
- **ISO 20000 en AENOR:**  
[https://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad\\_serviciosti\\_20000.asp#.WHYgx5JXNNE](https://www.aenor.es/aenor/certificacion/calidad/calidad_serviciosti_20000.asp#.WHYgx5JXNNE)



# Las Normas ISO/IEC 20000

- El modelo de ISO en las TIC de AENOR contempla el gobierno y la gestión, incluyendo estándares para ambos conceptos.
- El modelo ha sido implementado inicialmente con pilotos por múltiples empresas en el mundo y certificado los sistemas por AENOR.

# Las Normas ISO/IEC 20000

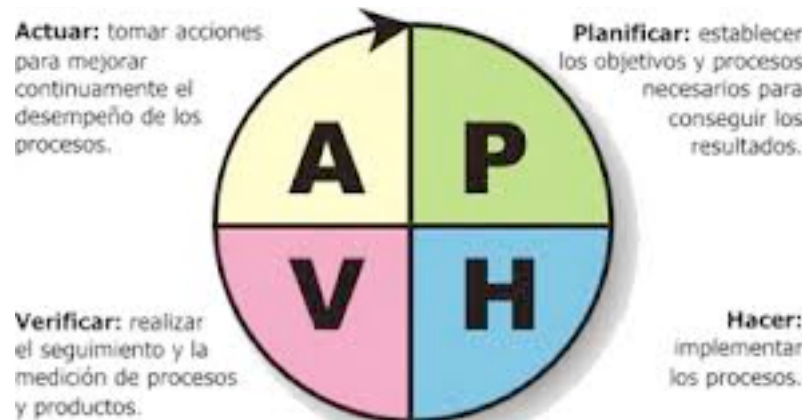
## Factores críticos de éxito:

- El modelo ISO en las TIC incorpora la calidad y la seguridad en los servicios y proyectos de TIC.
- El modelo ISO en las TIC contempla indicadores (objetivo de la métrica) y métricas orientadas al negocio en el mundo de las TIC.
- Cualquier proyecto de innovación se puede incorporar en el modelo ISO en las TIC.
- En definitiva, el objetivo del modelo ISO en las TIC consiste en que el plan de TIC cumpla con los objetivos definidos en el plan estratégico de la organización.

# Las Normas ISO/IEC 20000

## Factores críticos de éxito:

- El modelo ISO en las TIC está orientado a los objetivos de negocio, ya sean nuevos proyectos o servicios.
- El modelo ISO en las TIC consta de dos elementos primordiales que suelen estar reflejados en dos estándares que componen un sistema de gestión: el ciclo PHVA-motor y el control interno de tecnologías de la información-conocimiento. El ciclo PHVA está orientado a la mejora continua.



# Las Normas ISO/IEC 20000

## Factores críticos de éxito:

- La simplicidad del ciclo PHVA orientado a los objetivos de negocio facilita la labor de gestión y gobierno en las TIC.
- El modelo ISO en las TIC no es una moda: es aplicar el control interno de tecnologías de la información (considerando los objetivos de negocio) a cualquier nueva tecnología, negocio o servicio de TIC.
- El sistema de gestión de servicios consta de 13 procesos que permiten una descripción detallada de servicio TI.

# Las Normas ISO/IEC 20000



# Las Normas ISO/IEC 20000

- **Procesos de Provisión del Servicio**
  - Gestión de Nivel de Servicio
  - Generación de Informes del Servicio
  - Gestión de la Continuidad y Disponibilidad del Servicio
  - Elaboración de Presupuesto y Contabilidad de los Servicios
  - Gestión de la Capacidad
  - Gestión de la Seguridad de la Información
- **Procesos de Relación**
  - Gestión de las Relaciones con el Negocio
  - Gestión de Suministradores

# Las Normas ISO/IEC 20000

- **Procesos de Resolución**
  - Gestión de Incidencias y peticiones de servicio
  - Gestión de Problemas
- **Procesos de Control**
  - Gestión de la Configuración
  - Gestión de Cambios
  - Gestión de la entrega y despliegue

# Las Normas ISO/IEC 20000

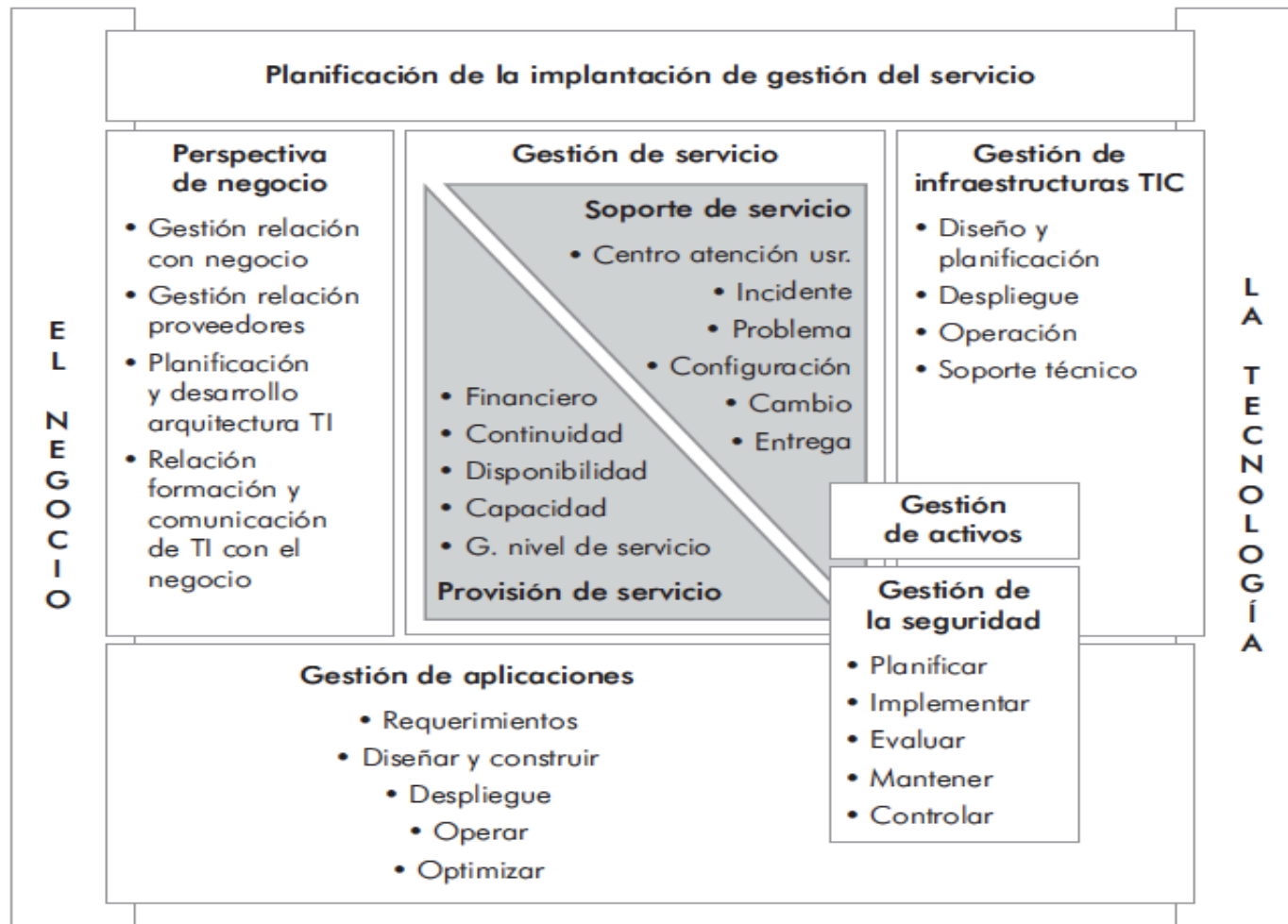
- Realmente la norma constituye una completa guía de referencia para conseguir que una organización provea servicios TI gestionados, de calidad y que satisfagan los requisitos de negocio de los clientes.
- Otro aspecto importante a destacar es que los requisitos obligatorios a cubrir, son totalmente independientes de los marcos de referencia existentes en el mercado, por lo que se puede adoptar ISO/IEC 20000 apoyándose en uno o varios marcos (ITIL, eTOM, COBIT, etc.) e incluso en las buenas prácticas ya implantadas por la compañía.



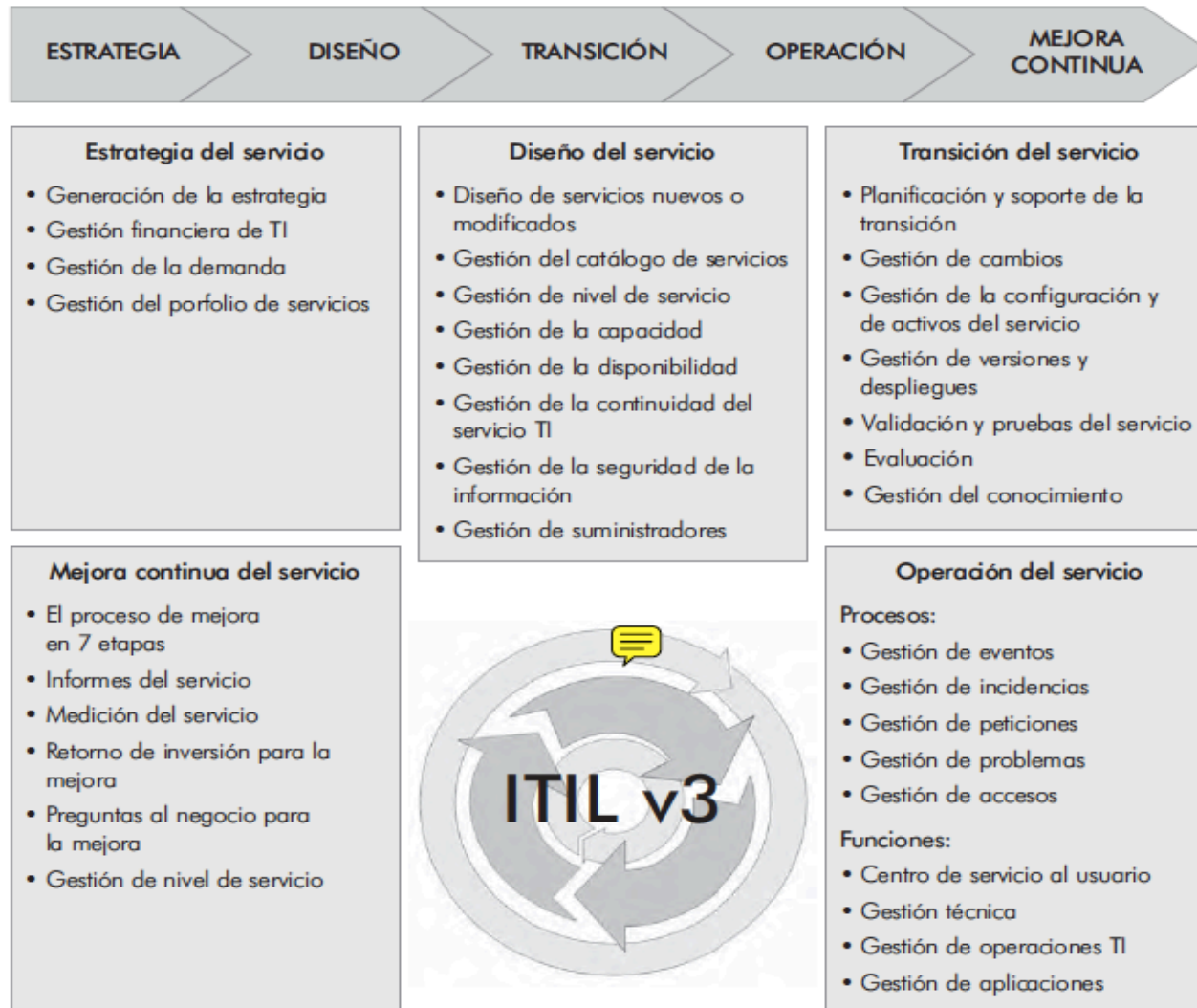
# Las principales normas y buenas prácticas en TI (ITIL)

**ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*, Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información)** es el compendio de las mejores prácticas en la gestión de TI más extendido y ampliamente aceptado por la industria.

# Las principales normas y buenas prácticas en TI (ITIL)



# Las principales normas y buenas prácticas en TI (ITIL)



# Bibliografía

**Título: *ISO/IEC 20000. Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnologías de la información***  
**Telefónica, S.A.**