

TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE SAN FELIPE DEL
PROGRESO

MARCOS REFERENCIA GESTIÓN TI

ASIGNATURA:

FUNDAMENO DE GESTION DE SERVICIOS DE TI

DOCENTE:

ING. LUIS ANGEL GONZÁLEZ FLORES

INTEGRANTES:

HERNÁNDEZ GONZÁLEZ XOCHITL

NAVARRETE CRUZ MARIA GUADALUPE

CARRERA: INGENIERÍA INFORMÁTICA

GRUPO: 701

SAN FELIPE DEL PROGRESO, EDO DE MEX. NOVIEMBRE DEL 2022

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
MARCOS DE REFERENCIA GESTION TI.....	4
ITIL	4
COBIT.....	5
ISO/ICE 2000.....	8
REFERENCIAS.....	10

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 MARCOS DE REFERENCIA GESTION TI.....	4
ILUSTRACIÓN 2 MARCO ITIL	5
ILUSTRACIÓN 3 MODELO CORE DE COBIT	7
ILUSTRACIÓN 4 SGSTI SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	9

INTRODUCCIÓN

En esta investigación plantea una propuesta de un marco de referencia para la gestión efectiva de TI en donde veremos, asimismo se dará a conocer de qué trata dicha investigación así mismo sabremos sobre algunos marcos de referencia de gestión TI, lo cuales son muy importantes para la gestión de los servicios de la tecnología de la información de ellos son ITIL, COBIT, ISO 2000, entre otros.

Se entiende que un marco de referencia es un conjunto coherente de acciones que han tenido éxito en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados. O bien son el conjunto de capacidades especializadas de la organización para proporcionar valor a los clientes en forma de servicios. Sin estas capacidades, una organización de servicio no es más que un conjunto de recursos que de por sí es relativamente de bajo valor e intrínseco para los clientes. Las organizaciones son cada vez más dependientes de la Tecnología de Información para soportar y mejorar los procesos de negocio requeridos para cumplir las necesidades de los clientes y de la propia organización. En muchos casos, los servicios de TI conforman la base del modelo de negocio en su totalidad, en estos casos TI no brinda soporte al negocio, es el negocio. Más allá de la importancia de TI en la organización, la competitividad y las presiones económicas se ven reflejadas en presiones para en lo posible disminuir el presupuesto de TI. Al mismo tiempo las expectativas por la calidad, innovación y valor de TI continúan incrementándose. Esto hace imperativo que las organizaciones de TI tomen un enfoque orientado al negocio y al servicio en lugar de un enfoque centrado en la tecnología.

MARCOS DE REFERENCIA GESTIÓN TI

Un marco de referencia de las mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnología de información de mayor aceptación a nivel mundial.

Proporciona un conjunto completo y coherente de las mejores prácticas en la materia, promoviendo un enfoque de calidad para lograr la eficacia empresarial y la eficacia en el uso de sistemas de información.



Ilustración 1 MARCOS DE REFERENCIA GESTION

Basado en la experiencia colectiva de profesionales del ámbito privado y gubernamental de todo el mundo. Esto se ha refinado de tal manera que hoy tiene un enfoque fiable y coherente y que ha sido adoptado por organismos públicos y privados, Gobierno, empresas y organizaciones de variado rango e industrias.

Los marcos de referencia comprenden de los siguientes objetivos:

- Establece objetivos claros
- Utiliza métodos para monitorear el cumplimiento
- Recurre al uso de indicadores
- Haz un análisis de la información

ITIL

ITIL (IT Infrastructure Library, biblioteca de infraestructura de TI en español) es un modelo de referencia para administrar los servicios de IT de una organización con un enfoque orientado hacia la administración de los procesos involucrados.

Este marco de trabajo incluye información sobre los objetivos generales, las actividades y los procesos que se pueden implementar los departamentos de IT.

Es una colección de documentos públicos, que basados en procesos y en un marco de mejores prácticas de la industria, permite la Gestión de Servicios de TI con calidad y a un costo adecuado. ITIL tiene que ver con todos aquellos procesos que se requieren ejecutar dentro de las organizaciones para la administración y operación de la infraestructura de TI, de tal forma que se tenga una óptima provisión de servicios a los clientes bajo un esquema de costos congruentes con las estrategias del negocio.

Establece que para una adecuada Gestión de Servicios en las Tecnologías de Información es necesaria una mezcla sinérgica entre tres factores: Personas, Procesos y Tecnología.

Beneficios que debe tener una adecuada Gestión del Servicio en las Tecnologías de Información:

- Maximiza la calidad del servicio apoyando al negocio de forma expresa. Ofrece una visión clara de la capacidad del área IT
- Aumenta la satisfacción en el trabajo mediante una mayor comprensión de las expectativas y capacidades del servicio
- Minimiza el ciclo de cambios y mejora los resultados de los procesos y proyectos IT
- Facilita la toma de decisiones de acuerdo con indicador.



Ilustración 2 MARCO ITIL

COBIT

COBIT es un marco de trabajo (framework) para el gobierno y la gestión de las tecnologías de la información (TI) empresariales y dirigido a toda la empresa.

Ha sido promovido por ISACA desde su primera versión en 1996 y actualmente se encuentra disponible la versión COBIT 2019. En la primera versión del marco de trabajo, COBIT se estableció como un acrónimo que significa Control Objectives for Information and Related Technology (Objetivos de Control para la Información y Tecnología Relacionada) y su público objetivo inicial eran los auditores de TI. La versión actual considera diversas partes interesadas, no solamente la función de TI de una empresa, sino a otros interesados como la Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, Auditoría, etc.

La TI empresarial significa toda la tecnología y procesamiento de la información que una empresa utiliza para lograr sus objetivos, independientemente de dónde ocurra dentro de la empresa. En otras palabras, la TI empresarial no se limita al Depto. de TI de una organización.

¿PARA QUÉ SIRVE?

COBIT sirve para proveer gobierno y gestión para la función de TI y hace una clara distinción entre estas dos disciplinas que abarcan distintos tipos de actividades, requieren distintas estructuras organizativas y sirven a diferentes propósitos.

El gobierno asegura que:

- Las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas se evalúan para determinar objetivos empresariales equilibrados y acordados.
- La dirección se establece a través de la priorización y la toma de decisiones.
- El desempeño y el cumplimiento se monitorean en relación con la dirección y los objetivos acordados.

En la mayoría de las empresas, el gobierno en general es responsabilidad de la Junta Directiva o Consejo de Dirección bajo el liderazgo de su Presidente.

Por su parte, la gestión tiene que ver con planificar, construir, ejecutar y monitorear actividades en línea con la dirección establecida por el órgano de gobierno para alcanzar los objetivos de la empresa. En la mayoría de las empresas, la gestión es responsabilidad de la dirección ejecutiva bajo el liderazgo del director general ejecutivo (CEO).

COBIT define los componentes para crear y sostener un sistema de gobierno: procesos, estructuras organizativas, políticas y procedimientos, flujos de información, cultura y comportamientos, habilidades e infraestructura, elementos conocidos en el modelo como Catalizadores.

COBIT define los factores de diseño que deberían ser considerados por la empresa para crear un sistema de gobierno más adecuado y trata los asuntos de gobierno mediante la agrupación de componentes de gobierno relevantes dentro de objetivos de gobierno y gestión que pueden gestionarse según los niveles de capacidad requeridos.

Modelo de Referencia de Procesos:

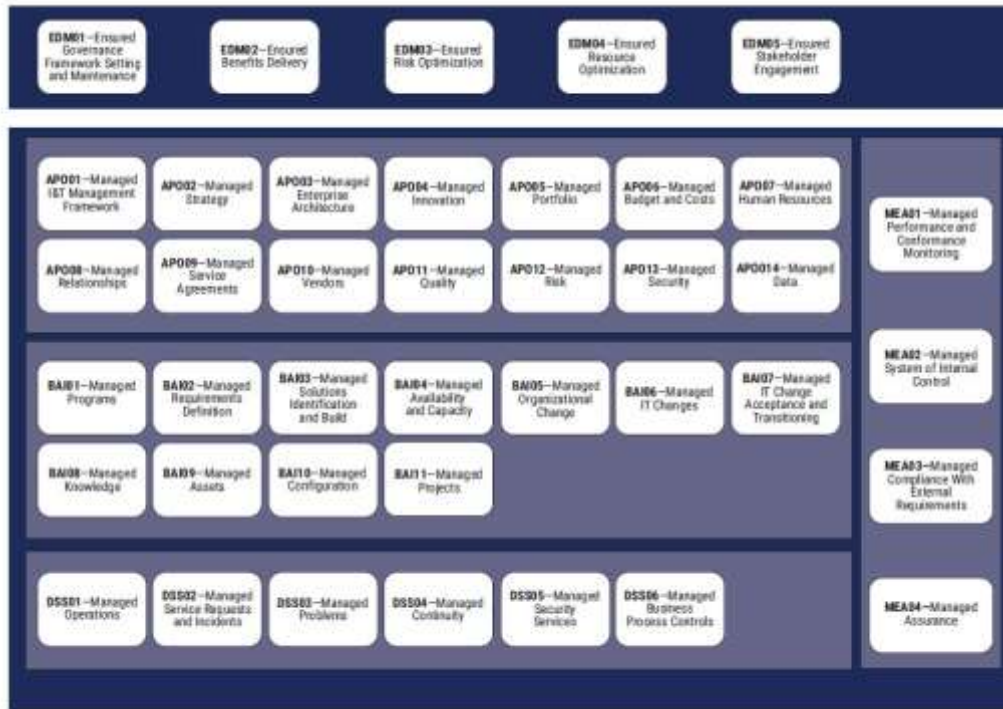


Ilustración 3 Modelo Core de COBIT

Para que la información y la tecnología contribuyan a los objetivos de la empresa, deberían alcanzarse una serie de objetivos de gobierno y gestión. Un objetivo de gobierno está relacionado con un proceso de gobierno (mostrado en el fondo oscuro de la figura 1), mientras que un objetivo de gestión está relacionado con un proceso de gestión (mostrado en el fondo azul claro de la figura 1).

Los objetivos de gobierno y gestión de COBIT se agrupan en cinco dominios. Los dominios se nombran mediante acciones que expresan el propósito clave y las áreas de actividad del objetivo que tienen:

- Los objetivos de gobierno se agrupan en el dominio Evaluar, Dirigir y Monitorizar (EDM). En este dominio, el organismo de gobierno evalúa las opciones estratégicas, direcciona a la alta gerencia con respecto a las opciones estratégicas elegidas y monitoriza la consecución de la estrategia.
- Los objetivos de gestión se agrupan en cuatro dominios:
 - Alinear, Planificar y Organizar (APO) aborda la organización general, estrategia y actividades de apoyo para las I&T.

- Construir, Adquirir e Implementar (BAI) se encarga de la definición, adquisición e implementación de soluciones de TI y su integración en los procesos de negocio.
- Entregar, Dar Servicio y Soporte (DSS) aborda la ejecución operativa y el soporte de los servicios de TI, incluida la seguridad.
- Monitorizar, Evaluar y Valorar (MEA) aborda la monitorización y la conformidad de TI con los objetivos de desempeño interno, los objetivos de control interno y los requerimientos externos

En total el marco de trabajo considera 40 procesos, distribuidos en los 5 dominios, y cada proceso contiene una “caracterización del proceso” que incluye los siguientes componentes:

- Descripción y propósito general del proceso
- Encadenamiento con metas de negocio y metas de alineamiento (anteriormente conocidas como metas de TI)
- Métricas para medir el desempeño de las metas de negocio
- Métricas para medir el desempeño de las metas de alineamiento
- Prácticas de gobierno y/o gestión que forman parte del proceso y para cada una de ellas
 - Métricas que permiten medir el desempeño de cada práctica de gobierno y/o gestión
 - Actividades a realizar en cada práctica de gobierno y/o gestión y nivel de capacidad mínimo requerido
 - Documentación relacionada (Estándares, Marcos, Requisitos de Cumplimiento)
 - Matriz de roles de responsabilidad y rendición de cuentas
 - Entradas y salidas de cada práctica de gobierno y/o gestión
- Personas, habilidades y competencias
- Políticas y procedimientos
- Elementos culturales clave
- Servicios, infraestructuras y aplicaciones

ISO/IEC 2000

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 certificación permite demostrar de manera independiente que los servicios ofrecidos cumplen con las mejores prácticas.

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).

ORGANIZACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIOS TI



Ilustración 4 SGSTI Sistema de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información

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

En el objetivo de mejorar la gestión de servicios TI ISO 20000 nos proporciona

- Un conjunto de procesos de administración de servicios TI
- Un conjunto de buenas prácticas internacionales

SERVICIOS RENTABLES

Las inversiones en Tecnologías de la información para la provisión de servicios tanto internos como a clientes son de vital importancia en las organizaciones afectando tanto a sus operaciones como a sus formas de comunicación, marketing etc.

Es por ello que la gestión de los servicios TI supone para muchas organizaciones un elemento fundamental de cómo hacer negocios

En este escenario, cualquier organización basada en servicios TI para alcanzar objetivos tales como, adelantar a sus competidores, conseguir mayor cuota de mercado o conseguir mayor rentabilidad y eficiencia, debe plantearse una metodología probada para conseguir estas mejoras. Este es el campo de aplicación de la norma ISO 20000, que en definitiva no persigue otro objetivo que conseguir mejorar los ingresos, la reputación organizacional y reducir costos de operación para ser más competitivos.

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.

REFERENCIAS

- Guerrero, M. F. V. (2022, 8 noviembre). Gestión de servicios de TI y marcos de referencia. icorp. <http://www.icorp.com.mx/blog/gestion-de-servicios-de-ti/>
- Luna, J. (s. f.). Unidad 5 marcos de referencia para la gestión de servicios de ti. <https://es.slideshare.net/jessicagarcialuna3/unidad-5-marcos-de-referencia-para-la-gestin-de-servicios-de-ti>
- Villamizar, C. (2022, 19 mayo). ¿Qué es COBIT y para qué sirve? GlobalSuite Solutions. <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-cobit/>
- Normas ISO. (s. f.). ISO 20000 - Calidad de los servicios TI ISO / IEC 20000. <https://www.normas-iso.com/iso-20000/>