UVM | Universidad del Valle de México

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES®

Nombre del estudiante:

010007177 Alberto Cecilio Razo Silva

Nombre del trabajo:

ITIL, COBIT, CMMI, PMBOK: Como integrar y adoptar los estándares para un buen Gobierno de TI, Tarea 2

Fecha de entrega: 05 Mayo 2014

Campus: 01 San Rafael

Materia: Implantación y Mantenimiento de Sistemas

Cuatrimestre: 8°

Nombre del maestro: Gonzalo Casarín Gomez

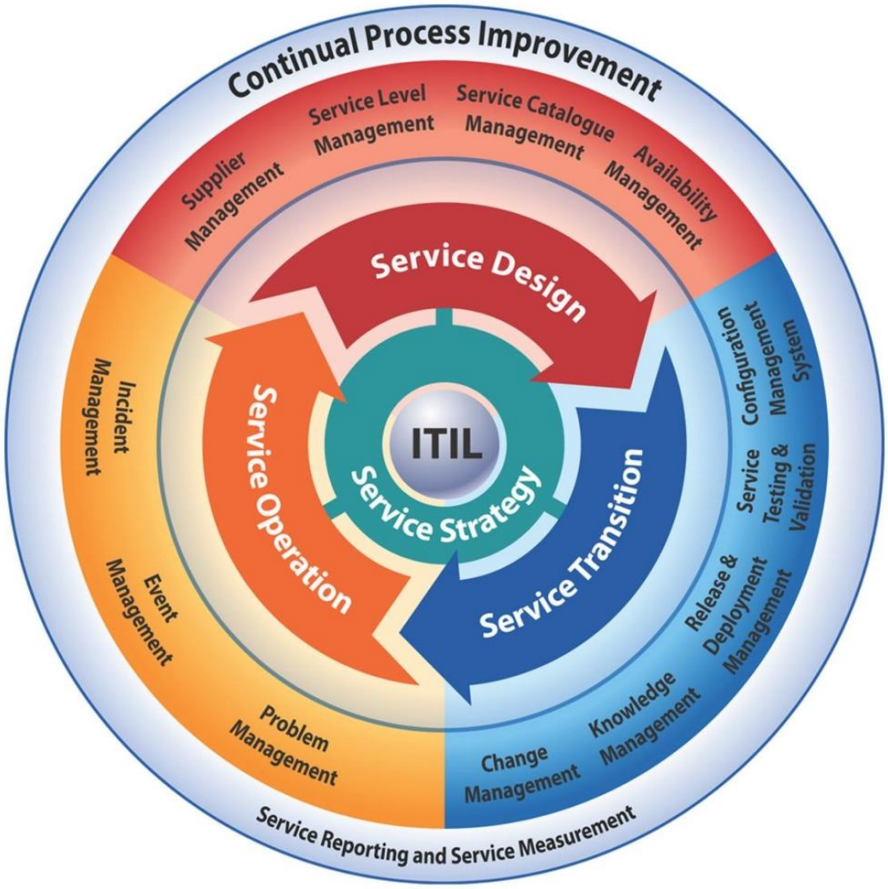
ITIL, COBIT, CMMI, PMBOK: Como integrar y adoptar los estándares para un buen Gobierno de TI.

ITIL

ITIL (Information Technology and Infraestructure Library) es el estándar más ampliamente conocido para la gestión de los servicios TI. Una correcta gestión de servicios permite un alto nivel de disponibilidad de dichos servicios y un alto nivel de satisfacción de clientes y empleados de la compañía.

Los procesos ITIL están alineados con el estándar de calidad ISO 9000 y se encuentran vinculados con el Modelo de Excelencia de la EFQM (European Foundation for Quality Management), el cual es utilizado por más de 1.000 empresas en todo el mundo.

ITIL se centra en brindar servicios de alta calidad para lograr la máximo satisfacción del cliente a un costo manejable. Para ello, parte de un enfoque estratégico basado en el triángulo procesos-personas-tecnología. En otras palabras: determina la forma de ejecutar procesos estándar ayudados de la tecnología para lograr la satisfacción de las personas, usuarios de los servicios de TI.



Tener un sistema de gestión de servicios basado en ITIL permitirá a la compañía lograr:

1) Mayor alineamiento de TI con el negocio / enfoque a clientes: Los procesos ITIL están dirigidos a maximizar la disponibilidad de los servicios TI con el propósito de lograr la satisfacción de los clientes y cumplir con los acuerdos de nivel de servicio acordados

2) Resolución de incidencias y problemas más rápida y eficiente: Al tener una posición proactiva hacia la resolución rápida y eficaz de incidentes y a la vez hacia la prevención de los mismos, se logra también la satisfacción de los clientes

3) Reducción del número de llamadas al Service Desk: Las mejores prácticas de ITIL establecen los procesos necesarios no solo para resolver incidentes, sino para aprender de ellos y lograr tener una base de conocimientos (llamada por ITIL: Known Error Database) con la que la organización logra una mejora continua minimizando cada vez el número de incidentes y la carga de trabajo del Service Desk.

4) Aumento del ratio de resolución de incidencias en primera instancia: Organizando adecuadamente los niveles de escalamiento de incidentes en el Service Desk, se logra maximizar el tiempo de respuesta y resolución desde que se comunica el incidente en el servicio TI hasta su resolución

5) Implantación de cambios más rápida / mejor control de cambios: De igual manera, gracias al proceso de gestión de cambios de ITIL, se pueden administrar los cambios requeridos en la infraestructura TI que se generan a raíz de algún incidente determinado. El correcto manejo de los cambios garantiza la calidad y estabilidad de los servicios TI

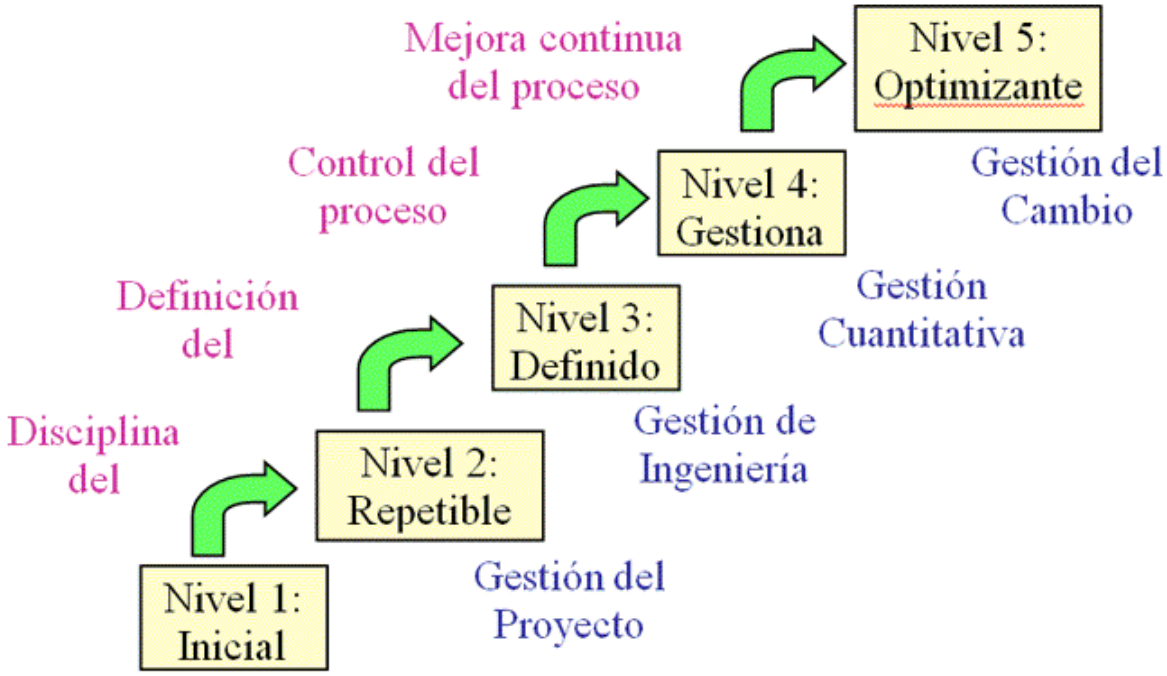
6) Reducción del número de cambios que necesiten ser revocados: Igualmente, con una correcta gestión de cambios, que cuente con revisiones de la Junta de cambios y el cliente, se minimizarán los posibles problemas que puedan surgir a raíz de los mismos y los “malos entendidos” respecto a dichos cambios entre la organización y el cliente.

CMMI

El modelo CMMI (Capacity Madurity Model Integrated) es una fusión de modelos de mejora de procesos e ingeniería del software. Constituye una forma de medir el grado de madurez de las organizaciones respecto a la aplicación de las mejores prácticas de desarrollo y gestión del software

El objetivo de CMMI es establecer una guía que permita a las organizaciones mejorar sus procesos y su habilidad para organizar, desarrollar, adquirir y mantener productos y servicios informáticos

Son cinco los niveles de madurez que establece CMMI:



- ✓ **Nivel 0**: Incompleto; El proceso no se realiza, o no se consiguen sus objetivos
- ✓ **Nivel 1**: Inicial o ejecutado; Este es el nivel en donde están todas las empresas que no tienen procesos: es donde el proceso se ejecuta y se logra su objetivo, así sea fuera de presupuesto y de cronograma. En este nivel de madurez, el desarrollo del proyecto es totalmente opaco, no se sabe lo que pasa en él.
- ✓ **Nivel 2**: Repetible; Se da cuando el éxito de los resultados obtenidos se pueden repetir, La principal diferencia entre este nivel y el anterior es que el proyecto es gestionado y controlado durante el desarrollo del mismo, se decir: además de ejecutarse, el proceso se planifica, se revisa y se evalúa para comprobar que cumple los requisitos.

- ✓ **Nivel 3**: Definido; Significa que la forma de desarrollar proyectos está definida, establecida, documentada y que existen métricas (obtención de datos objetivos) para la consecución de objetivos concretos.
- ✓ **Nivel 4**: Administrado; Los proyectos usan objetivos medibles y cuantificables para alcanzar cubrir las necesidades de los clientes y la organización. Es decir, se usan métricas para gestionar la organización.
- ✓ **Nivel 5**: Optimizado; Los procesos de los proyectos y de la organización están orientados a la mejora de las actividades, que mediante métricas son identificadas, evaluadas y puestas en práctica.

COBIT

COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) es el estándar generalmente aceptado que brinda buenas prácticas para gestión y control de las TI.

El marco de trabajo de COBIT tiene un triple enfoque:

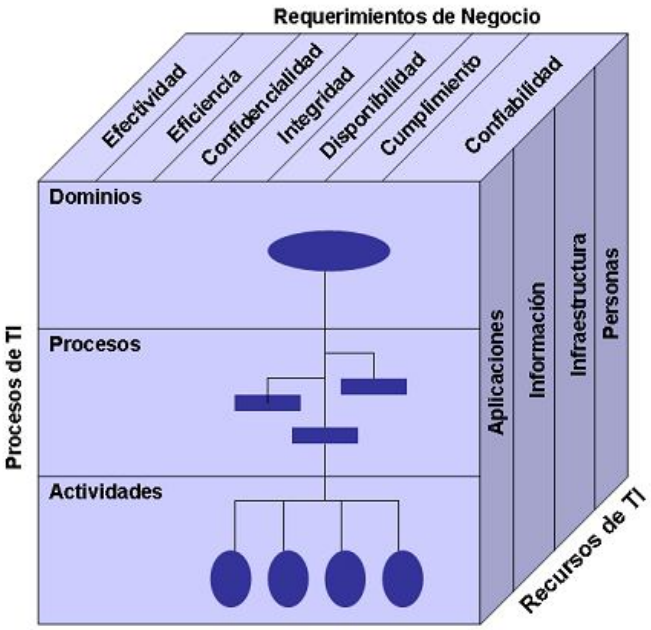
- ✓ **Enfocado al Management**: Puesto que provee a la Administración de una base de mejores prácticas con las cuales se pueden tomar decisiones de TI e inversión.
- ✓ **Enfocado a los usuarios de IT**: Debido a la seguridad que les brinda para el control de objetivos y procesos.
- ✓ **Enfocado a Auditores**: Debido a que permite identificar problemas de control de TI dentro de la infraestructura de TI de la compañía.

COBIT está conformado por cuatro dominios, cada uno de los cuales están organizados en procesos (34 en total) que su vez se sub-dividen en actividades y objetivos de control

- ✓ **Planificación y organización**: Que está compuesta por todas las actividades que definen las estrategias y táctica de TI basado en los objetivos de negocio de la empresa. Se define además la infraestructura de TI adecuada y necesario
- ✓ **Adquisición e implementación**: Donde se encuentran las actividades para la ejecución del plan de TI previamente definido.
- ✓ **Entrega y soporte**: Dominio que comprende la entrega de los servicios requeridos y el establecimiento de procesos de soporte.
- ✓ **Monitoreo y evaluación**: Donde se realizan las actividades de inspección y monitoreo de los procesos de TI.

Los procesos de estos dominios de COBIT se implantan dentro de las políticas y especificaciones de requerimientos de negocio, determinados por los criterios de la información, los cuales establecen los niveles de rendimiento.

El Cubo de COBIT



MOPROSOFT

Es el Modelo de Procesos para la Industria del Software. Un modelo para la mejora y evaluación de los procesos de desarrollo y mantenimiento de sistemas y productos de software. Desarrollado por la Asociación Mexicana para la Calidad en Ingeniería de Software a través de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y a solicitud de la Secretaría de Economía para obtener una norma mexicana que resulte apropiada a las características de tamaño de la gran mayoría de empresas mexicanas de desarrollo y mantenimiento de software.

Categoría alta dirección (DIR)

La alta dirección tiene un papel importante a través de la planificación estratégica. Debe actuar como promotor del buen funcionamiento de la organización a través de su implicación en la revisión y mejora continua del modelo.

- ✓ Gestión de Negocio

Categoría Gerencia (GER)

El modelo considera a la gestión como proveedora de recursos, procesos y proyectos; así como responsable de la vigilancia del cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización.

- ✓ Gestión de Procesos
- ✓ Gestión de Proyectos
- ✓ Gestión de Recursos
- ❖ Recursos Humanos y Ambiente de Trabajo
- ❖ Bienes Servicios e Infraestructura
- ❖ Conocimiento de la Organización

Categoría Operación (OPE)

El modelo considera a la operación como ejecutora de los proyectos de desarrollo y mantenimiento de software.

- ✓ Administración de Proyectos Específicos
- ✓ Desarrollo y Mantenimiento de Software
- ✓ El Programa para el Desarrollo de la Industria de Software (PROSOFT) fue implementado en octubre de 2002
- ✓ Recursos finales

En cada categoría se establecen roles y actividades a desarrollar, así como un responsable, una empresa o persona se puede certificar en MOPROSOFT para poder aplicar el modelo a sus desarrollos de software.



TOGAF

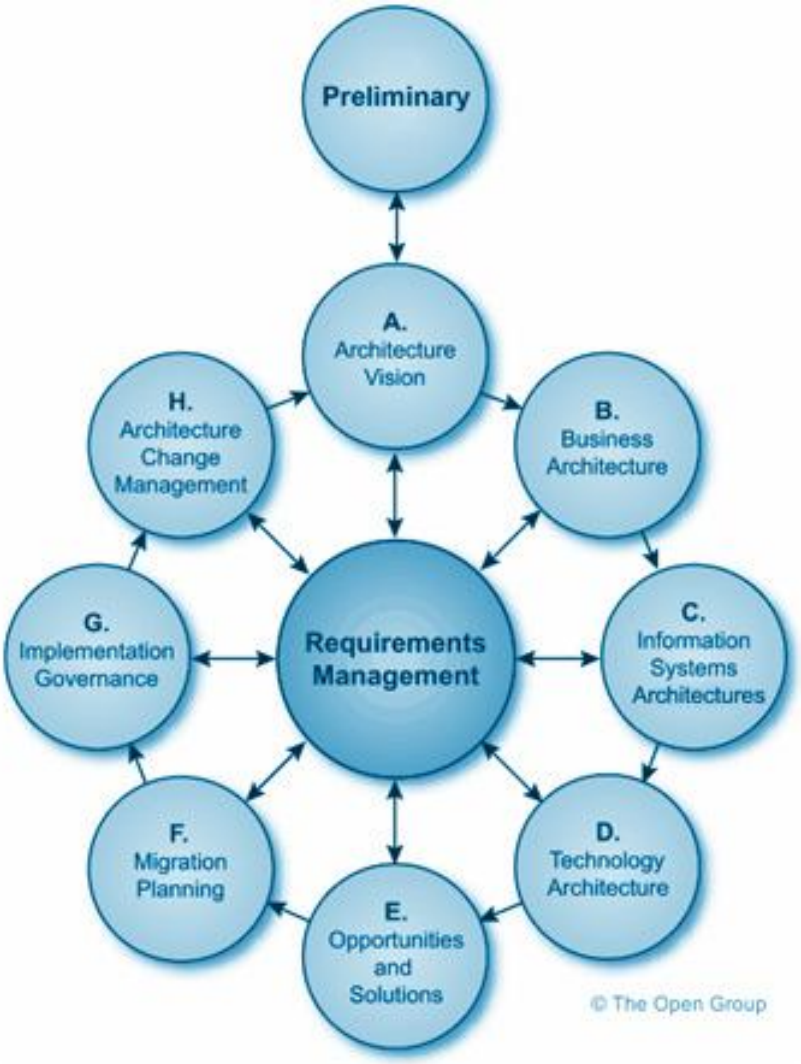
The Open Group es una organización que trabaja para establecer estándares y certificaciones de TI abiertas e independientes de vendedores en una variedad de temas críticos para la empresa. Uno de estos temas es la Arquitectura Empresarial, para el cual ha desarrollado un marco de arquitectura desde 1995, conocido como The Open Group Architecture Framework (TOGAF).

TOGAF es un marco de arquitectura independiente de cualquier plataforma, que permite diseñar, evaluar y construir la arquitectura correcta para tu organización.

Las cuatro arquitecturas que comúnmente se consideran como parte de la arquitectura empresarial y que están diseñados para soportar son:

- ✓ Arquitectura de negocio: Define estrategia, gobierno, organización y procesos clave del negocio

- ✓ Arquitectura de Datos: Describe los activos de datos lógicos y físicos y los recursos para administrar los datos de una organización
- ✓ Arquitectura de Aplicaciones: Mapa de las aplicaciones, sus interacciones y la relación con los procesos del negocio
- ✓ Arquitectura Tecnológica: Capacidades lógicas de hardware y software necesarias para soportar el despliegue de los servicios de negocio, datos y aplicaciones.



Conclusiones

Existen un sin número de estándares y marcos de trabajo para el gobierno de las TI. La idea no es usar todos ellos en todo momento. Se debe saber analizar y seleccionar aquellos que mejor se adapten a cada organización.

Estos estándares no siempre encajan el uno con el otro. Cada uno de ellos fue creado por personas diferentes, en tiempos distintos, en lugares distintos y con propósitos distintos. Por ello, a pesar de que puedan haber varios estándares que den solución a determina problemática, cada uno de ellos fue creado para resolver un problema específico, con un enfoque específico. El reto se encuentra en saber que partes de cada estándar o modelo puede ser aplicable en la realidad de cada compañía.

La única razón para usar estos estándares y realizar una integración entre ellos, es para ayudar a la organización a cumplir sus objetivos de negocio.

Hay muchos estándares, y la lista seguirá creciendo; no todas pueden usarse en conjunto; esto crea retos de integración por resolver. Pero se pueden adaptar piezas de cada estándar y usarlo de manera personalizada en cada organización.

Por otro lado, no hay una manera única de hacerlo; no hay recetas mágicas para decidir que usar y como usarlo pero si hay guía y mucha documentación de ayuda y soporte. Cada compañía deberá elegir su propia “mix” de buenas prácticas según sus políticas, experiencia y capacidad.

Referencias

http://helkyncoello.wordpress.com/2008/12/08/itil-cobit-cmmi-pmbok-como-integrar-y-adoptar-los-estandares-para-un-buen-gobierno-de-ti/

http://togaf.com.mx/