

Sistema de gestión integrada de TI: Necesidad y ventajas



C/ Chile 4, edificio II, oficina 20
28290 Las Rozas. Madrid
Tel: 916368020

8 de Noviembre 2006

Contenido

1. Areas de Gestión de TI
2. La Necesidad de una Gestión Eficaz
3. Distintos Enfoques de Gestión de TI
4. Estándares y Normas de Buenas Prácticas
5. La Gestión Integrada de TI
6. Identificación e Integración de Procesos de Gestión de TI
7. La Construcción del Modelo de Gestión Integrada
8. Interrelación entre Procesos de Gestión de TI
9. Las Ventajas de una Gestión Integrada de TI
10. El Esfuerzo de Implantar el Modelo de Gestión Integrada



Áreas de Gestión de TI

Existen multitud de áreas de gestión de los servicios de TI de una organización. La problemática que surge es cómo implantar esta gestión.

- ❑ ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACION
- ❑ GESTION DE LA DEMANDA
- ❑ GESTION DE CALIDAD
- ❑ GESTION DE PROYECTOS
- ❑ GESTION DE OPERACIONES
- ❑ GESTION DE SEGURIDAD
- ❑ GESTION DEL SERVICIO
- ❑ MONITORIZACION Y SOPORTE
- ❑ ...



3 de 17

La Necesidad de una Gestión Eficaz

❑ La necesidad que existe en INTEGRAR la Gestión de Servicios de TI es obvia, siendo un paso más hacia la búsqueda de calidad y excelencia de servicio, respaldadas por la satisfacción de los usuarios

- Por una parte, el proceso de implantación de un enfoque único es más eficaz, que la implantación de varios modelos de gestión específicos.
- Por otra parte, tanto la gestión de bajo nivel (actividades día-a-día individuales), como la gestión de alto nivel (actividades de gobierno) se benefician de esta visión integrada.

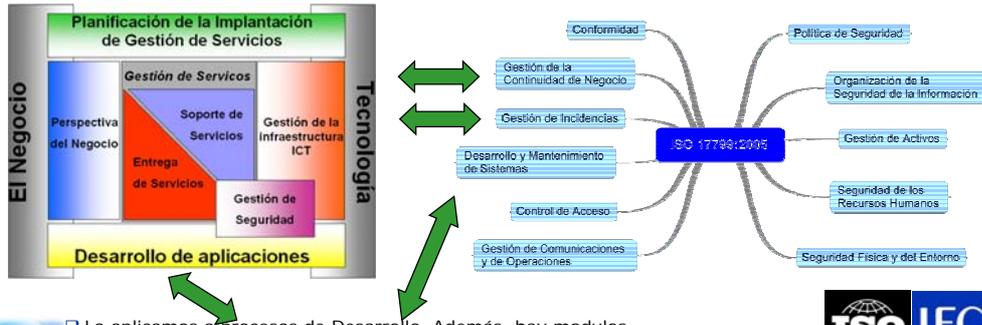
IPN BU 0806/1304 FASYNY GEORGEK
IPN BU 0193/8066 FASYNY MARIAN
IPN BU 0218/3509 FASYNY HAZENNA
IPN BU 0592/3 FASYNY STANISLAW
IPN BU 0988/95 FASYNYIAK FELIKS
IPN BU 649/99 FASZCZA MARIA
IPN BU 645/286 FASZCZEWSKI ADAM
IPN BU 01013/1241 FASZCZEWSKI STANISLAW
IPN BU 0193/8612 FASZCZEWSKI STEFAN
IPN BU 00169/50 FASZYNSKI JERZY I INNI
IPN BU 00611/1457 FATALSKI BRONISLAW
IPN BU 001198/5199 FATALSKI BRONISLAW
IPN BU 01013/1242 FATEK STANISLAW
IPN BU 01133/997 FATYGA BOLESLAW
IPN BU 00612/2213 FATYGA CZESLAW
IPN BU 001198/5306 FATYGA CZESLAW
IPN BU 00612/2538 FATYGA ROBERT
IPN BU 001198/5831 FATYGA ROBERT
IPN BU 00612/2704 FATYGA RYSZARD
IPN BU 001198/5961 FATYGA RYSZARD

Distintos Enfoques de Gestión de TI

Existen varias metodologías y enfoques con controles y buenas prácticas para cubrir parcialmente la gestión de los diferentes aspectos de las nuevas tecnologías en una organización.



- En teoría, no es solamente para la gestión de las operaciones TI, tiene dominios referentes a la seguridad y al desarrollo.
- Tiene una estructura de "procesos" de buenas prácticas



- Lo aplicamos a procesos de Desarrollo. Además, hay módulos para la entrega de Servicios y para actividades de adquisición.
- Es "un modelo que describe las características de procesos efectivos" para la mejora de estos procesos, basado en un modelo de madurez

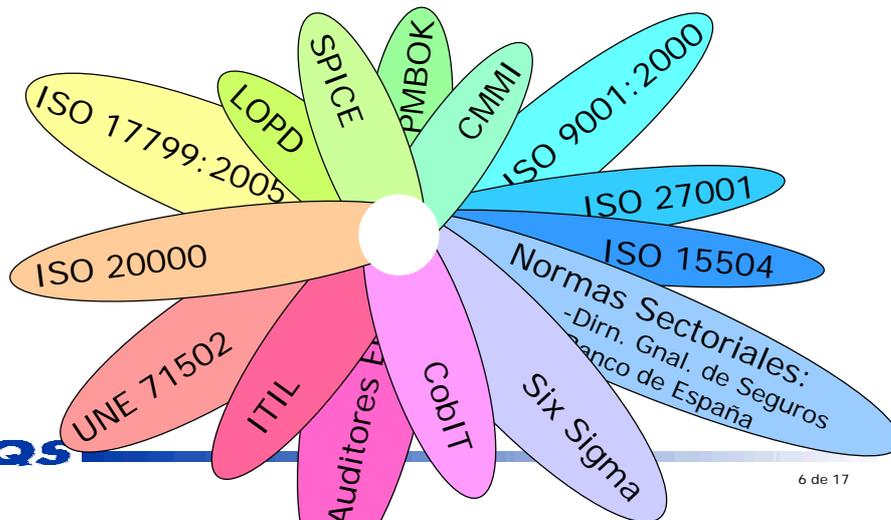


- Enfocado sobre la seguridad, es un conjunto de controles que forman un "Código de Prácticas"

5 de 17

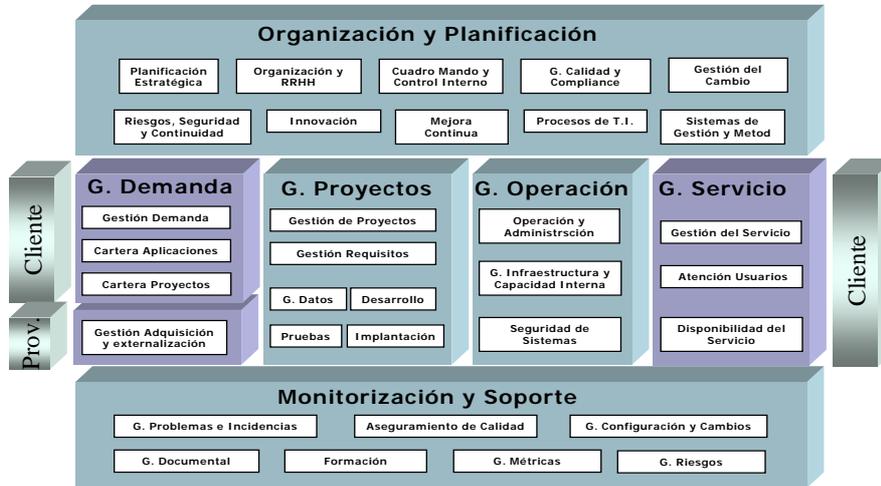
Estándares y normas de buenas prácticas

- Hay multitud de estándares que podemos aplicar a los procesos de gestión IT
 - Cada uno tiene su propio enfoque y utilidad, pero en todo caso con solapamiento entre ellos.
- Hemos de cuidar la selección "a la carta" de buenas prácticas
 - Probablemente habrá que adaptarlas para que conformen con las necesidades y la estrategia de la empresa, para que se conviertan en un **sistema de gestión propio** de la Organización.



6 de 17

La Gestión Integrada de TI



Modelo de Procesos Clave de Tecnologías de la Información - MPC-TI®

7 de 17

Identificación e Integración de Procesos de Gestión

Los procesos de gestión IT en el modelo **MPC-TI®** están estructurados en seis áreas e integra todos los procesos críticos de la Gestión de TI:

Organización y Planificación

- > Planificación estratégica
- > Organización y RRHH
- > Gestión del Cambio
- > Procesos de TI
- > Innovación
- > Mejora Continua
- > Cuadro de Mando y Control Interno
- > Gestión de Calidad de SW y Compliance
- > Riesgos, Seguridad y Continuidad
- > Sistemas de Gestión y Metodologías

Gestión de Operación

- > Operación y Administración
- > Gestión de Infraestructura y Capacidad
- > Seguridad de Sistemas

Gestión de la Demanda

- > Gestión de la Demanda
- > Cartera de Aplicaciones
- > Cartera de Proyectos
- > Gestión de Adquisición y externalización

Gestión del Servicio

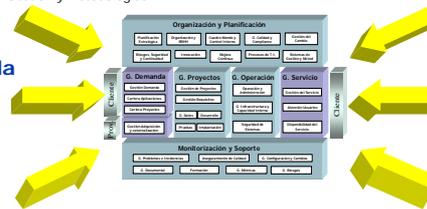
- > Gestión del Servicio
- > Atención a Usuarios
- > Disponibilidad del Servicio

Gestión de Proyectos

- > Modelos de Gestión de Proyectos
- > Gestión de Requisitos
- > Gestión de Datos
- > Desarrollo
- > Pruebas
- > Implantación

Monitorización y Soporte

- > Gestión de Problemas e Incidencias
- > Aseguramiento Calidad
- > Gestión de Configuración y Cambios
- > Gestión Documental
- > Formación
- > Gestión de Métricas
- > Gestión de Riesgos



8 de 17

La Construcción del Modelo de Gestión Integrada

Gestión de configuración y cambios

Soporte y Monitorización



9 de 17

La Construcción del Modelo de Gestión Integrada

Gestión de configuración y cambios

Soporte y Monitorización

Objetivo

Asegurar la correcta identificación, control y estado de los elementos críticos de TI, como son el software, el hardware, los productos, servicios, documentación así como el control de los cambios y la información relacionada a los mismos.



10 de 17

La Construcción del Modelo de Gestión Integrada

Gestión de configuración y cambios

Soporte y Monitorización

Objetivo	Factores clave
<p>Asegurar la correcta identificación, control y estado de los elementos críticos de TI, como son el software, el hardware, los productos, servicios, documentación así como el control de los cambios y la información relacionada a los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar y controlar los elementos de configuración y líneas base, la información del estado de la configuración y las auditorías de la configuración. ▪ El Procedimiento de gestión de cambios debe incluir el control de los diferentes tipos de cambio, las solicitudes de cambio, análisis de impacto, aprobación de los cambios, control de la realización de los cambios, control de entregas y un tratamiento especial de los cambios urgentes e información actualizada sobre el proceso de cambio ▪ La Base de Datos de Gestión de Configuración será completa, íntegra y actualizada, dando cabida a elementos de configuración de distinto tipo y formato, ya sea HW, SW, Comunicaciones., productos, servicios ó documentos. ▪ El uso de herramientas automáticas se convierte en un factor clave en entornos complejos. ▪ Construir o proporcionar especificaciones para construir elementos (derivados) a partir de otros desde el sistema de gestión de configuración.



11 de 17

La Construcción del Modelo de Gestión Integrada

Gestión de configuración y cambios

Soporte y Monitorización

COBIT	ISO 9000	EFQM	CMMI / ISO 15504	ITIL / BS ISO 20000	Otros
-------	----------	------	------------------	---------------------	-------

Objetivo	Factores clave
<p>Asegurar la correcta identificación, control y estado de los elementos críticos de TI, como son el software, el hardware, los productos, servicios, documentación así como el control de los cambios y la información relacionada a los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar y controlar los elementos de configuración y líneas base, la información del estado de la configuración y las auditorías de la configuración. ▪ El Procedimiento de gestión de cambios debe incluir el control de los diferentes tipos de cambio, las solicitudes de cambio, análisis de impacto, aprobación de los cambios, control de la realización de los cambios, control de entregas y un tratamiento especial de los cambios urgentes e información actualizada sobre el proceso de cambio ▪ La Base de Datos de Gestión de Configuración será completa, íntegra y actualizada, dando cabida a elementos de configuración de distinto tipo y formato, ya sea HW, SW, Comunicaciones., productos, servicios ó documentos. ▪ El uso de herramientas automáticas se convierte en un factor clave en entornos complejos. ▪ Construir o proporcionar especificaciones para construir elementos (derivados) a partir de otros desde el sistema de gestión de configuración.



12 de 17

La Construcción del Modelo de Gestión Integrada

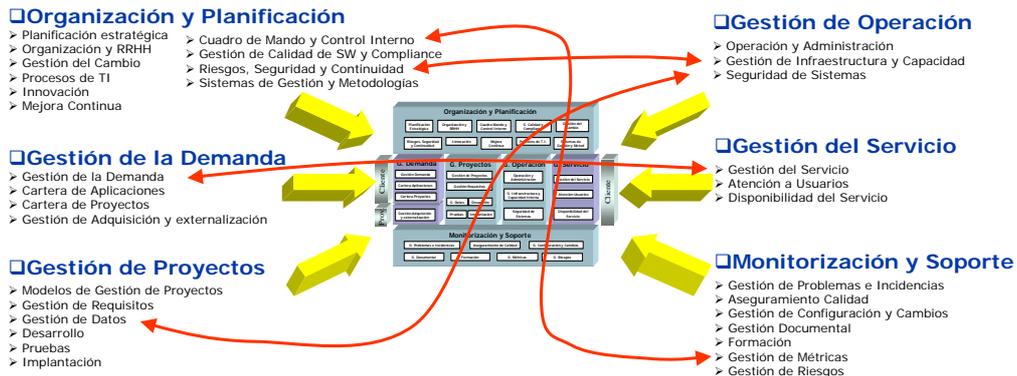
Gestión de configuración y cambios				Soporte y Monitorización	
COBIT	ISO 9000	EFQM	CMMI / ISO 15504	ITIL / BS ISO 20000	Otros
AI6- Manage Changes, DS9- Manage the Configuration	ISO 90003		Configuration Management	SS 7,8, AM38	
Objetivo Asegurar la correcta identificación, control y estado de los elementos críticos de TI, como son el software, el hardware, los productos, servicios, documentación así como el control de los cambios y la información relacionada a los mismos.		Factores clave <ul style="list-style-type: none"> Identificar y controlar los elementos de configuración y líneas base, la información del estado de la configuración y las auditorías de la configuración. El Procedimiento de gestión de cambios debe incluir el control de los diferentes tipos de cambio, las solicitudes de cambio, análisis de impacto, aprobación de los cambios, control de la realización de los cambios, control de entregas y un tratamiento especial de los cambios urgentes e información actualizada sobre el proceso de cambio La Base de Datos de Gestión de Configuración será completa, íntegra y actualizada, dando cabida a elementos de configuración de distinto tipo y formato, ya sea HW, SW, Comunicaciones, productos, servicios ó documentos. El uso de herramientas automáticas se convierte en un factor clave en entornos complejos. Construir o proporcionar especificaciones para construir elementos (derivados) a partir de otros desde el sistema de gestión de configuración. 			



13 de 17

Interrelaciones entre Procesos de Gestión de TI

Los procesos de gestión IT en el modelo **MPC-TI®** están estructurados en seis áreas e integra todos los procesos críticos de la Gestión de TI. Las interdependencias entre procesos de Gobierno, Producción, Desarrollo, Seguridad y Monitorización:



14 de 17

Las Ventajas de una Gestión Integrada de TI

- ❑ **Calidad en los servicios TI**
 - No sólo por aplicar formalmente el ISO 9001:2000, sino porque se dispone de un conjunto de procesos de gestión consistentes
- ❑ **Un sistema de gestión *continua***
 - Basado en acciones de gestión que tienen la periodicidad y continuidad necesaria para evitar lapsos de control
- ❑ **Eficiencia en la gestión de los servicios TI**
 - Al poder traspasar sin adaptación o transformación información de input entre los procesos interdependientes
- ❑ **Medición y Control de los servicios TI**
 - Medición que se extiende en todos los ámbitos de la gestión de IT. Las métricas aplicadas deberían servir tanto para la actividad operativa como para notificar a la Dirección y los Stakeholders la información que necesitan para sus responsabilidades
- ❑ **Un "Interfaz común" para la gestión TI**
 - Que sea con herramientas automatizadas de soporte o no, el enfoque, terminología y control es compartido por todos los procesos de TI
- ❑ **Hace *mas transparente* el área de servicios tecnológicos**
 - El resto de la Organización entenderá mejor los servicios TI, cómo funcionan y lo que la Organización puede esperar de ellos y lo que no debería esperar. Los usuarios participarán en la cadena de valor TI, fortaleciendo el valor de TI en la estrategia de la empresa.



"Todo son ventajas"

15 de 17

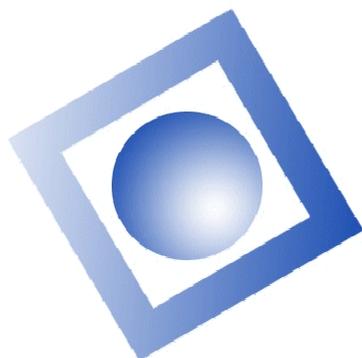
El Esfuerzo de Implantar el Modelo de Gestión

- ❑ Hay que crear ó adaptar el modelo de gestión de servicios TI
- ❑ Hay que dedicar tiempo de la Organización en ello
- ❑ Es de interés emplear benchmarking, para incorporar la experiencia de otras organizaciones parecidas o del mismo sector
- ❑ Hay que mantener el modelo en el tiempo
- ❑ Un "Interfaz" común para la gestión TI
- ❑ Cualquier inversión tiene su contribución al crecimiento de valor de la Organización



16 de 17

Para más información ...



En TQS contamos con el "know how" y la experiencia adecuada para ayudar a integrar la gestión de los servicios tecnológicos de su organización.

Nuestro reto es de facilitar que nuestros clientes puedan dedicar todo el tiempo necesario a sus negocios, y que los servicios que dan soporte a los procesos de negocio funcionen de la manera más eficaz posible.

Quedamos a su entera disposición para cualquier pregunta o información relacionada con nuestros servicios.

Douglas Wagner



C/ Chile 4, edificio II, oficina 20
28290 Las Rozas. Madrid
Tel: 916368020

tqs@tqs-es.com

www.tqs-es.com

