

# MEJORES PRÁCTICAS DE TIC: ITIL EN UN ENTORNO DIGITAL

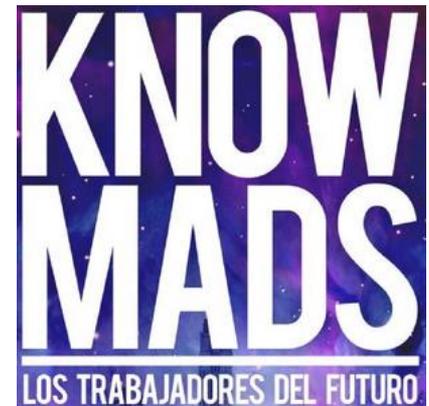


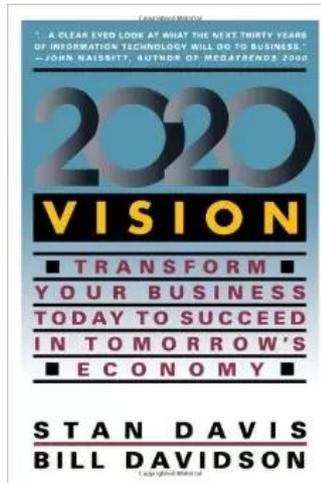
- **EMPRESAS EXPONENCIALES**
- **KNOWMADS**
- **ITIL**
- **COBIT**
- **ENFOQUES AGILES**
- **COMO ADOPTAR Y ADAPTAR PROCESOS**

# EMPRESAS EXPONENCIALES Y KNOWMADS

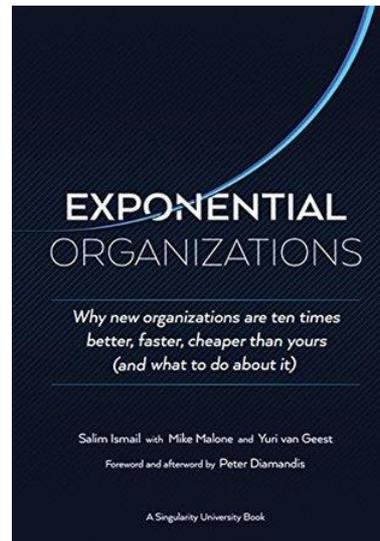


EXponential ORGanizations

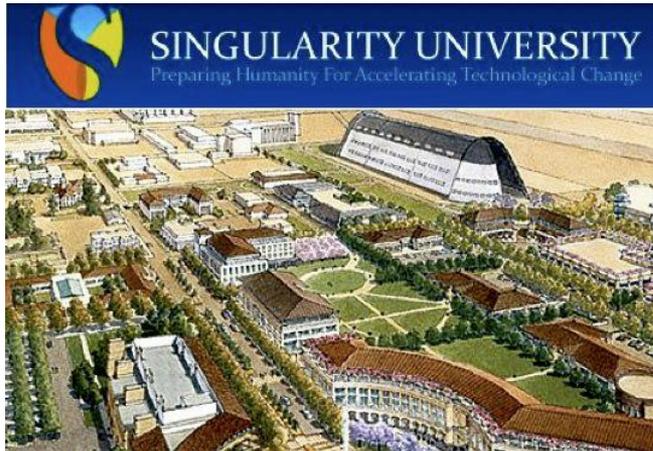




*Everyone talks about  
operating  
"any time, any place"  
and "mass  
customization," phrases  
Davis coined for use in  
business.*

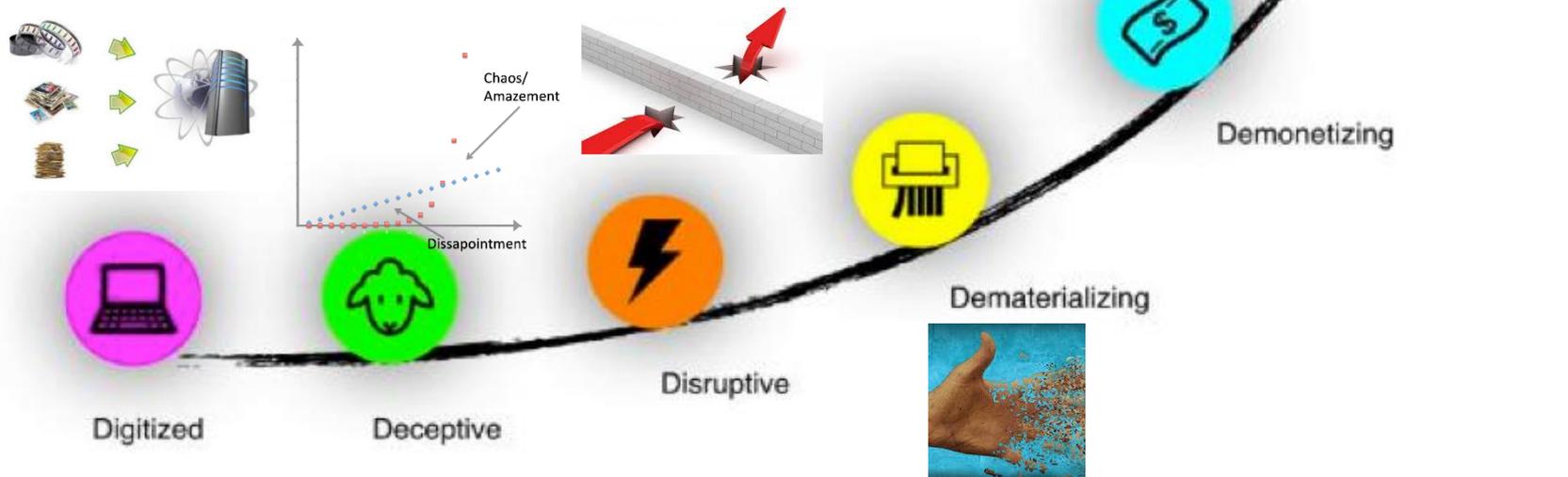


# Tecnologías de Información y su Rol en el Entorno Digital



# Exponential Organizations (ExO): LAS 6 Ds

"ExO son aquellas cuyo impacto es desproporcionadamente más grande - al menos 10 veces mayor - Comparado con sus pares debido al uso de Nuevas técnicas de organización que aprovechan las tecnologías para su aceleración"





EXPONENTIAL  
ORGANIZATIONS

## MASSIVE TRANSFORMATIVE PURPOSE

### MASSIVE

Audaciously big and aspirational.

### TRANSFORMATIVE

Can cause significant transformation to an industry, community, or to the planet.

### PURPOSE

There's a clear "why" behind the work being done. Something that unites and inspires action.





- GOOGLE: *Organize the world's information*
- TED: *Ideas worth spreading*
- QUIRKY: *Make invention accesible*
- RED BULL: *Giving You Wings*
- SINGULARITY UNIVERSITY: *Positively impact one billion people*



AITIL : Mejorar la calidad de vida de los seres humanos que brindan y usan TIC

# MTP

MASSIVE TRANSFORMATIVE PURPOSE



El término *knowmad* es un neologismo que combina las palabras *know* (conocer, saber) y *nomad* (nómada)

Es capaz de ser un nómada del conocimiento.

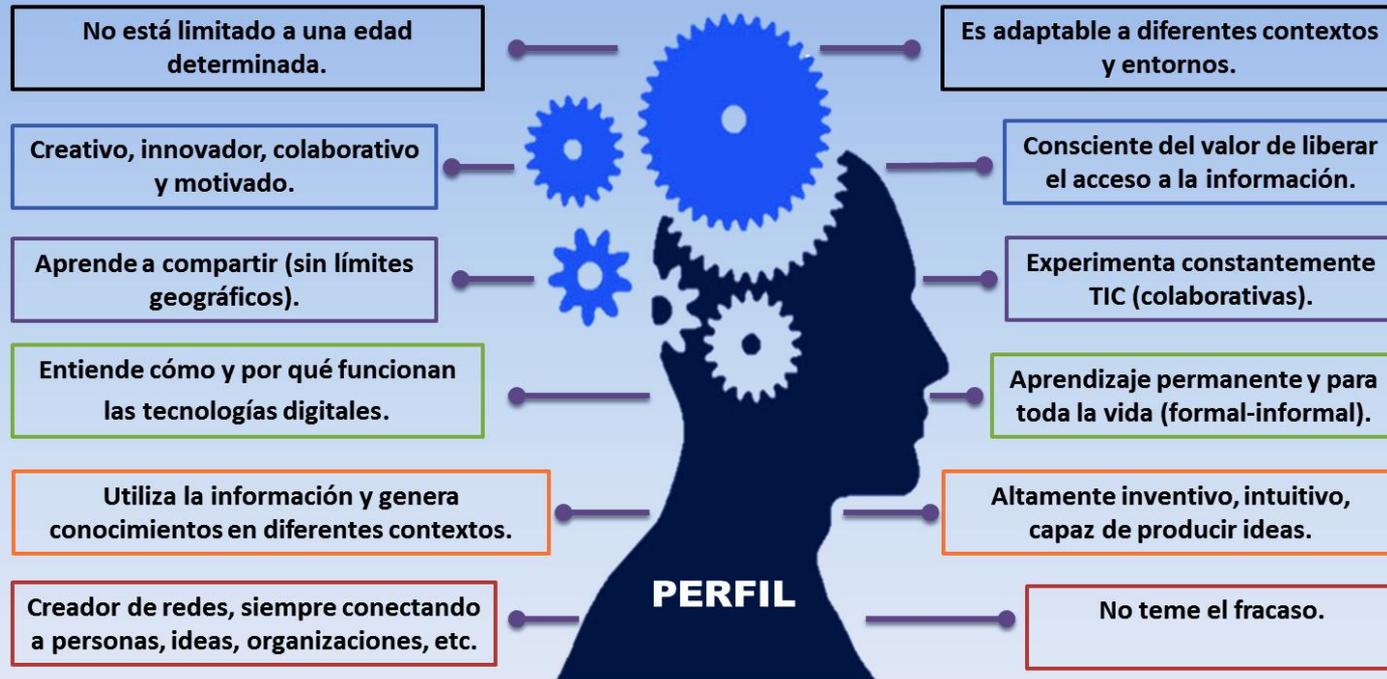
Fue creado por John Moravec para referirse a los trabajadores nómadas del conocimiento y la innovación.





## ¿SABES LO QUE ES UN KNOWMAD?

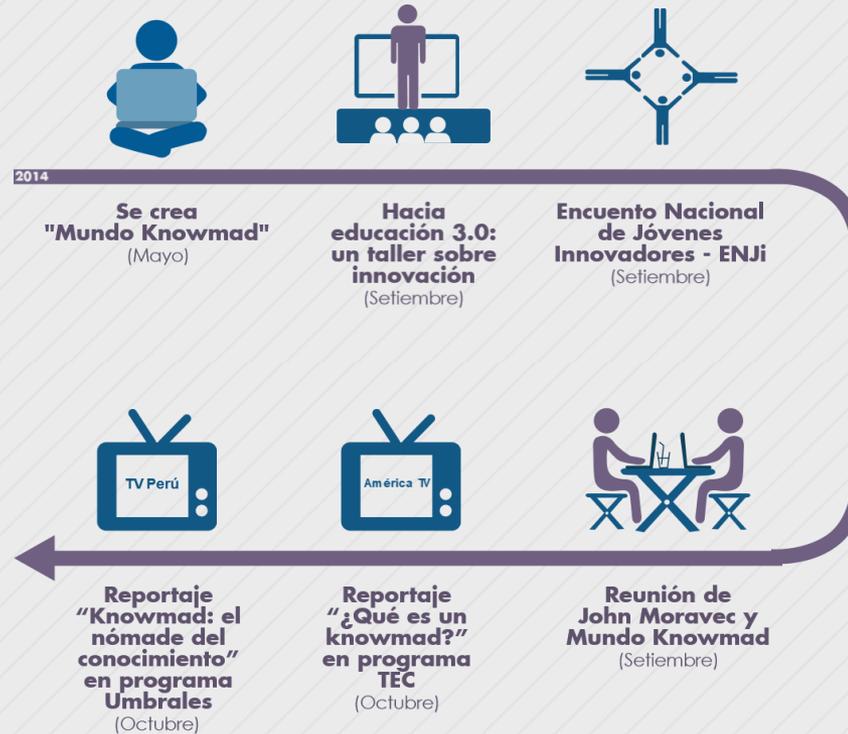
El término **knowmad** combina las palabras **know** (conocer, saber) y **nomad** (nómada) nos informa del perfil de un trabajador capaz de ser un “**nómada del conocimiento y la innovación**”, es valorado por sus conocimientos personales, lo que le proporciona una ventaja competitiva con respecto a otros trabajadores.



## Knowmads en el Perú

¿Qué se ha realizado hasta el momento?

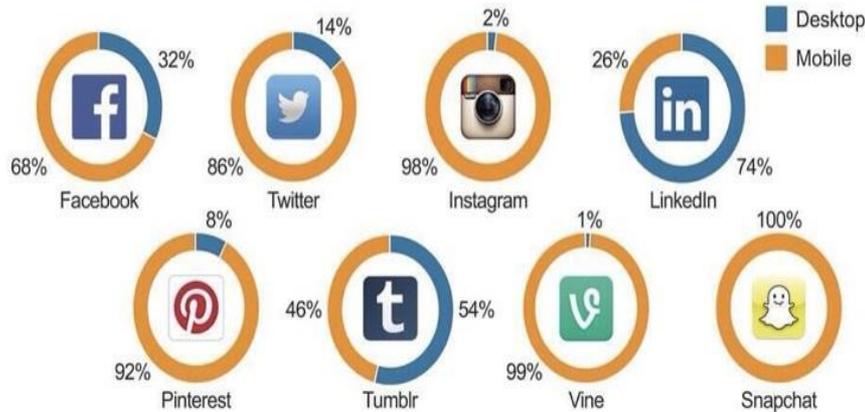
por Angel Oré



# Servicios Consumidos por KNOW MADS

## Social Network Activity: Mobile vs. Desktop

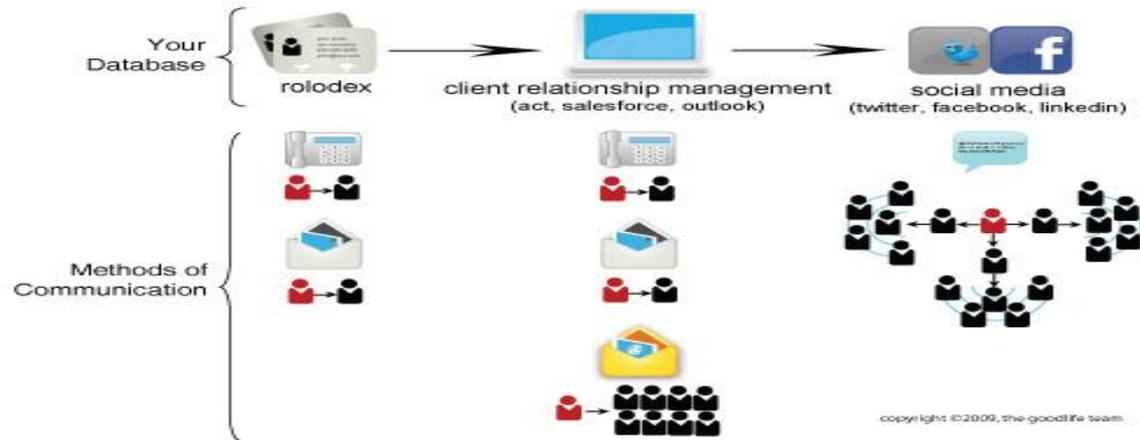
% of time spent on social networks in the United States, by platform\*



THE WALL STREET JOURNAL. \* December 2013, Age 18+ Source: comScore © statista



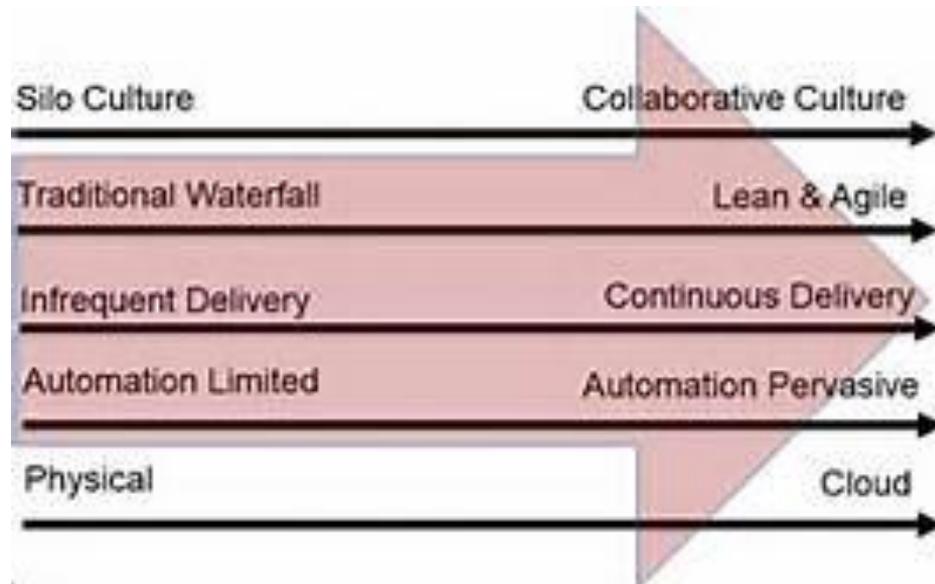
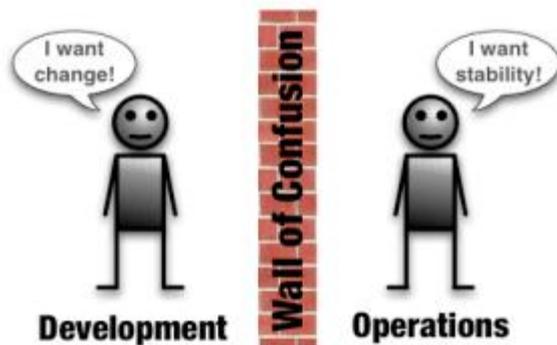
## EVOLUTION OF COMMUNICATION



copyright © 2009, the goodlife team

- 1) Responder con Velocidad
- 2) Lograr trabajo en equipo
- 3) Crear un ambiente para compartir
- 4) Automatizar el Cambio
- 5) Entregar con Calidad

## Y REQUIERE..... Cambio Cultural



## Mejores Prácticas:

Son un conjunto de estrategias, procesos, procedimientos, actividades y recomendaciones, que al implantarse mejoran la **efectividad y eficiencia** de un negocio y que han sido probados en diferentes organizaciones, bajo diferentes condiciones y en múltiples oportunidades.

Nada complicado. Uso del sentido común

✍ Las mejores prácticas reemplazan:

- Caos POR **Orden**
- Los mejores esfuerzos POR **Calidad fiable**
- Resultados al azar POR **Resultados Predecibles**



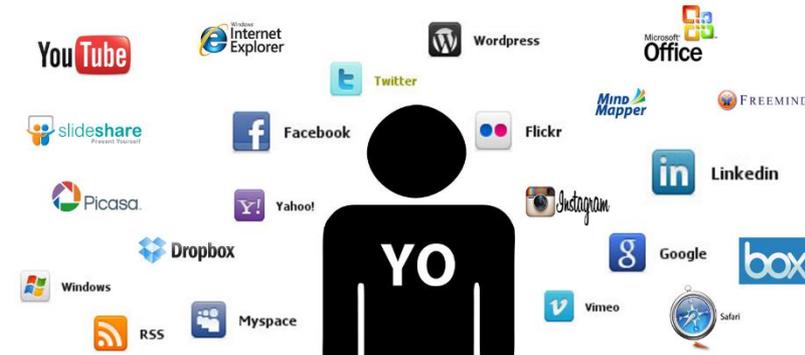
# Mejores Prácticas



	Work Instruction	Process Execution	Process Controls	Strategic
<b>Governance of Enterprise IT</b>			COBIT	ISO 38500
<b>Service Management</b>		ITIL	ITIL	
<b>Enterprise Architecture</b>			TOGAF	ZACHMAN
<b>Project &amp; Portfolio Management</b>			PRINCE2	BABOK
<b>Development Lifecycles</b>			SDLC	AGILE
<b>Process Quality &amp; Improvement</b>		TIPA		COBIT
				ISO 15504

SOPORTE a Usuarios y clientes de organizaciones que necesitan:

- SERVICIOS de Alta Disponibilidad
- SOLUCIONES SEGURAS
- TIEMPOS DE RESPUESTA Inmediatos
- COBERTURA global



y

CONTROL de tecnología que cambian constantemente:

SaaS, PaaS, IaaS, IOT, DEVOP

**76% DE PERSONAL DE TI ACTUARÁN COMO “BROKERS” DE SERVICIOS EN LA NUBE**

(según survey de CISCO e INTEL del 2013)

# Mejores Prácticas para Servicios TIC: ITIL

## Libros ITIL ® 2011 (Títulos o Publicaciones Principales)



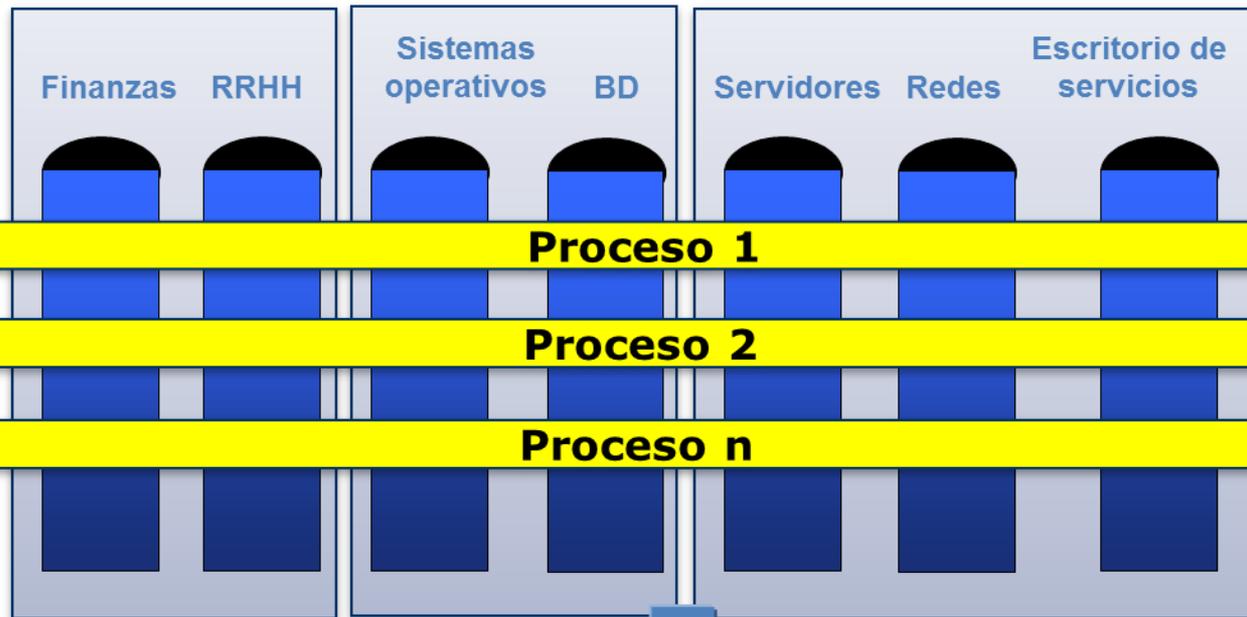
“© Crown copyright 2011 Reproduced under license from the Cabinet Office in the U.K.”

## Procesos integrados en una estructura de Ciclo de Vida del Servicio

## Enfoque ecléctico<sup>(\*)</sup>: Procesos + Funciones



### Aplicaciones    Tecnología    Operaciones



Servicios que les ayuden a obtener resultados en apoyo al negocio

Conjunto estructurado de actividades diseñado para cumplir un objetivo



ITSM: Se centra en la integración de las **personas, procesos, plataforma y proveedores** que apoyan al negocio en el logro de objetivos.

**Las 4  
P's**  
(Perspectivas)  
360°

**Procesos**

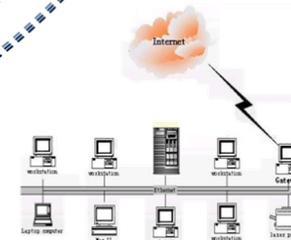
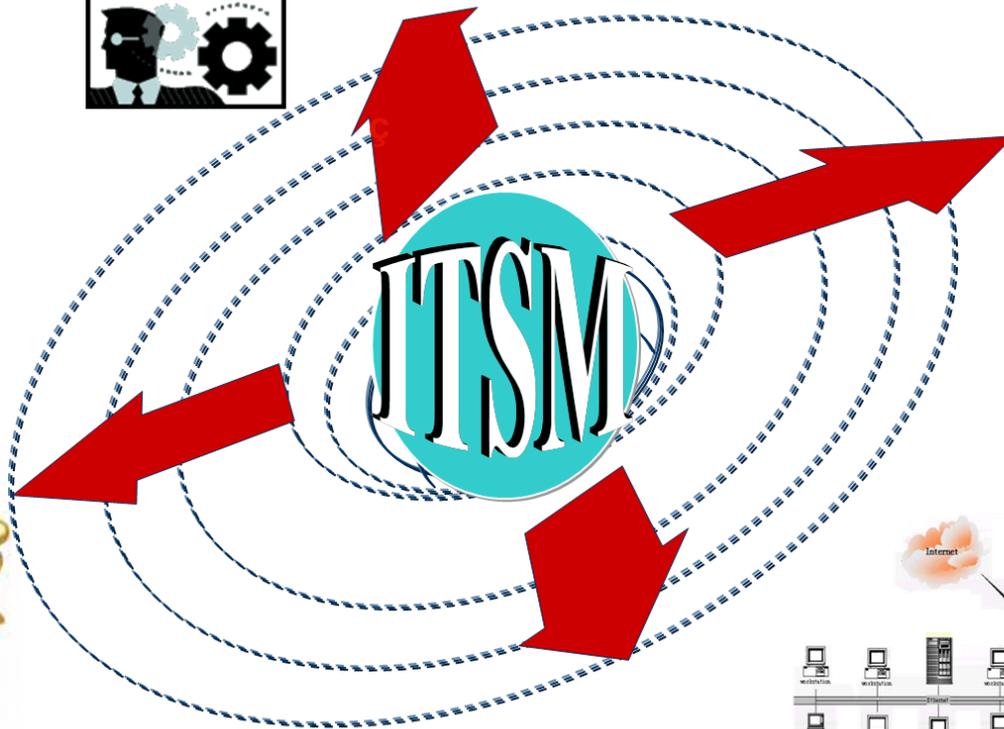


**Personas**



**Proveedores/Suplidores**

**Plataforma/Productos**



# Mínimos Requisitos de un Servicio TIC

**Utilidad**

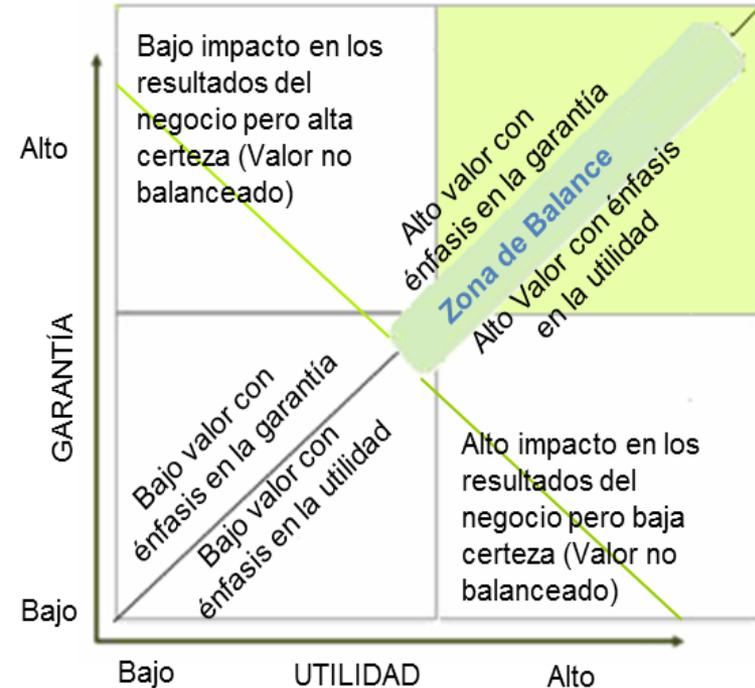
=

**Adecuado para un propósito**  
Es la **funcionalidad** ofrecida por un producto o servicio para cumplir con una necesidad en particular

**Garantía**

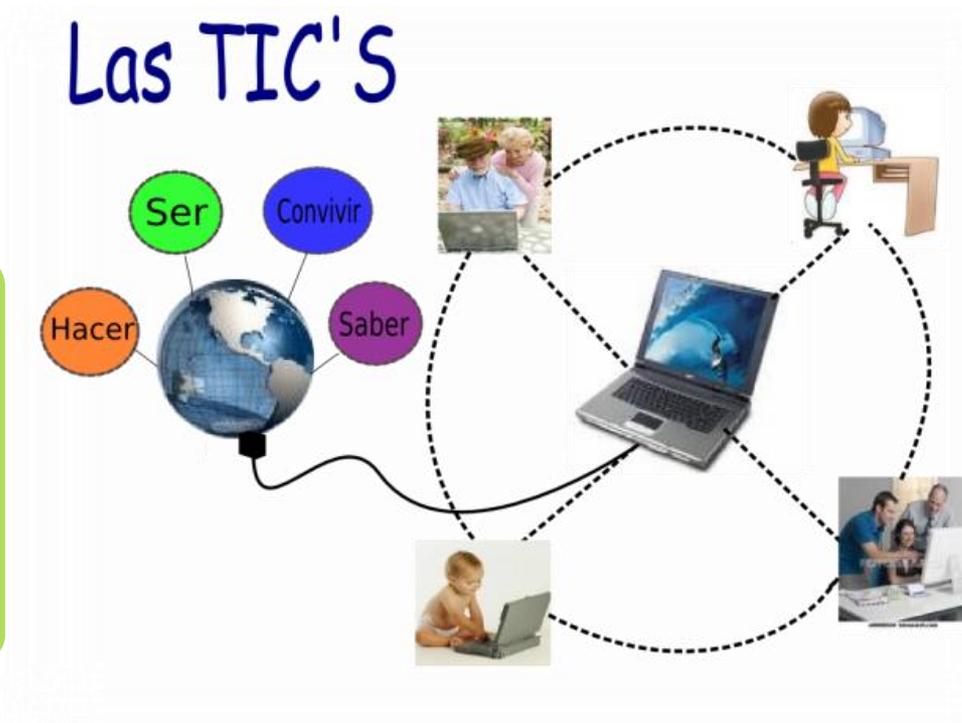
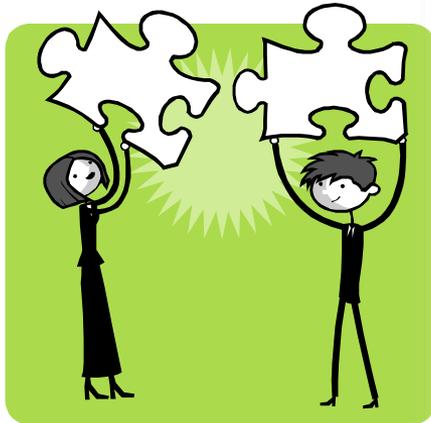
=

**Adecuado para uso**  
Es una promesa o **garantía de que la disponibilidad, capacidad, continuidad, y seguridad** están cumpliendo con lo esperado por el cliente



**VALOR = UTILIDAD + GARANTÍA (+ PERCEPCIÓN)**

# GERENCIA DEL SERVICIO

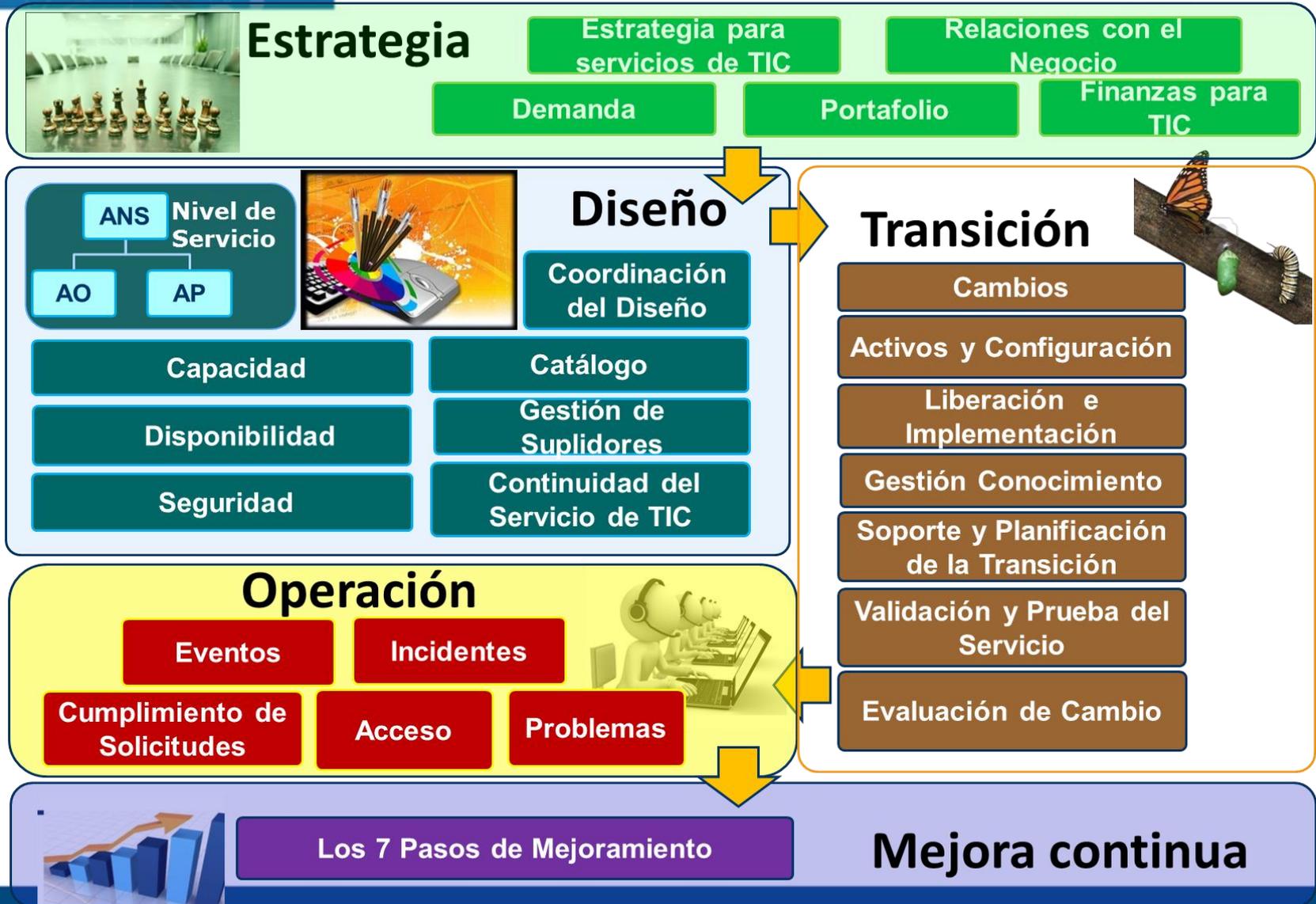


# ¿Qué es ITIL®?

- **I**nformation **T**echnology **I**nfrastructure **L**ibrary®
  - Marco de Trabajo basado en Procesos
  - Colección de Mejores Prácticas
  - Lenguaje Común
  - Mejoramiento Continuo de Servicios
  - Estrategia de Gerencia Holística (4Ps)
- 
- **Es un compendio de mejores prácticas destinadas a facilitar la entrega de servicios de tecnologías de la información**
  - **Desarrollado en los años 1980 por la Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) del gobierno británico**



# Beneficios: Ciclo de Vida del Servicio



Requerimientos

El Negocio / Clientes

Estrategia del Servicio

Diseño del Servicio

Transición del Servicio

Operación del Servicio

Mejora Continua del Servicio

SKMS

Portafolio

Catálogo

Estrategias

Políticas

Recursos y Limitaciones

Propuestas de Cambios Y Aprobación de Servicios

Diseño Soluciones

Arquitecturas

Estándares

Paquete de Diseño

Servicios Nuevos, Cambiados /Retirados

Soluciones Probadas

Implementación de Planes de Transición

Actualización Sistema de CONOCIMIENTO (SKMS)

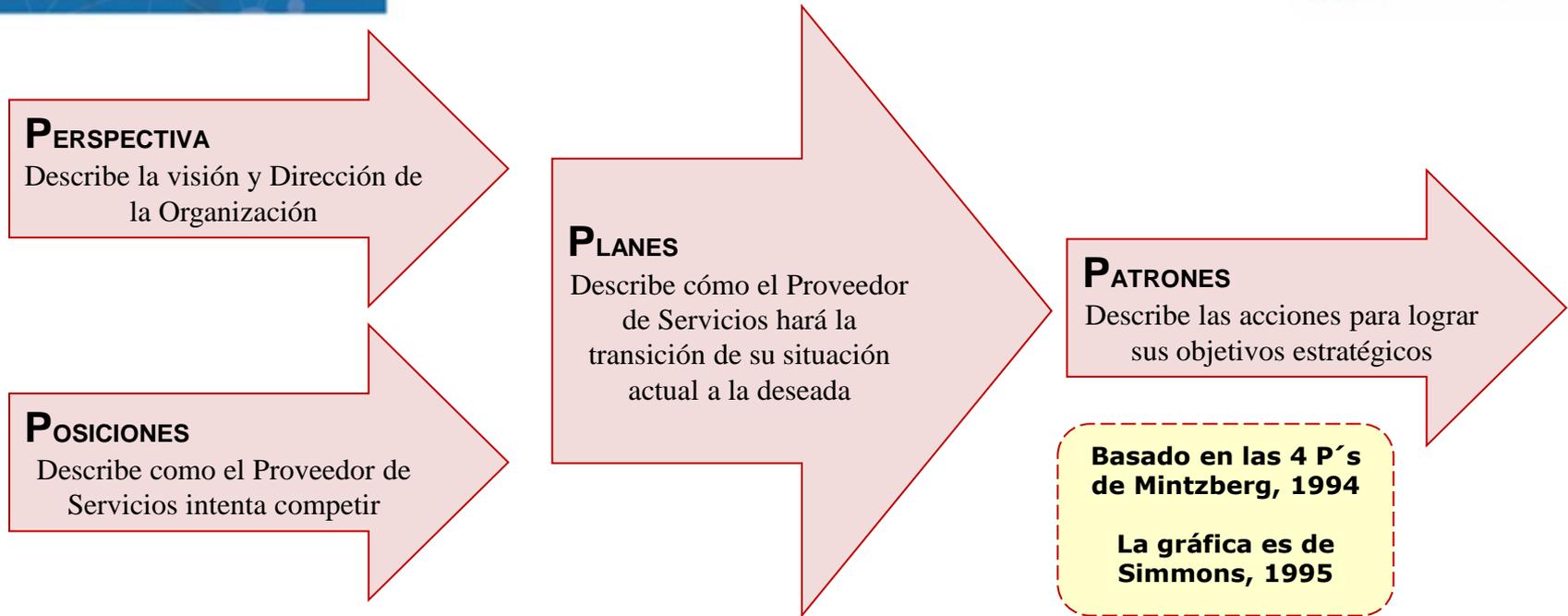
Logros vs. Metas

Servicio Operacional

Registro de mejoras, acciones y planes

Valor al Negocio

"Based on ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office in the U.K."



**La Estrategia provee una guía para responder las siguientes preguntas:**

- ¿Qué servicios ofrecemos y a quién?
- ¿Cómo nos diferenciamos de las alternativas que compiten?
- ¿Cómo creamos realmente valor para nuestros clientes?
- ¿Cómo podemos hacer un caso de negocio para justificar inversiones estratégicas?
- ¿Cómo debemos definir el nivel de servicio?
- ¿Cómo colocamos recursos eficientemente a lo largo del portafolio de servicios?



# Gestión de Portafolio a lo largo del Ciclo de Vida

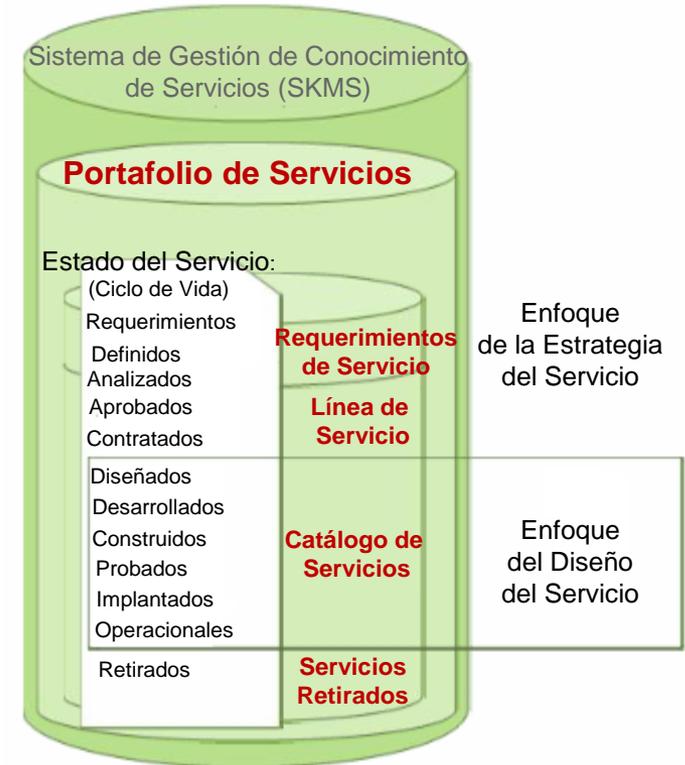
**El Portafolio de Servicios** es creado inicialmente en la Estrategia de Servicios y luego trasladado al Diseño de Servicio para construir el servicio que eventualmente formará parte del Catálogo de Servicio

**Ayuda a priorizar inversiones y optimizar la asignación de recursos.**

El Portafolio de Servicios debe contar con información relacionada a cada servicio y su estatus dentro de la Organización y el Ciclo de Vida del Servicio

## Componentes del Portafolio de Servicios:

- Requerimientos de Servicio
- Línea de Servicio (Pipe Line)
- Catálogo de Servicio
- Servicios Retirados



“Based on OGC ITIL® material.  
Reproduced under licence from OGC”



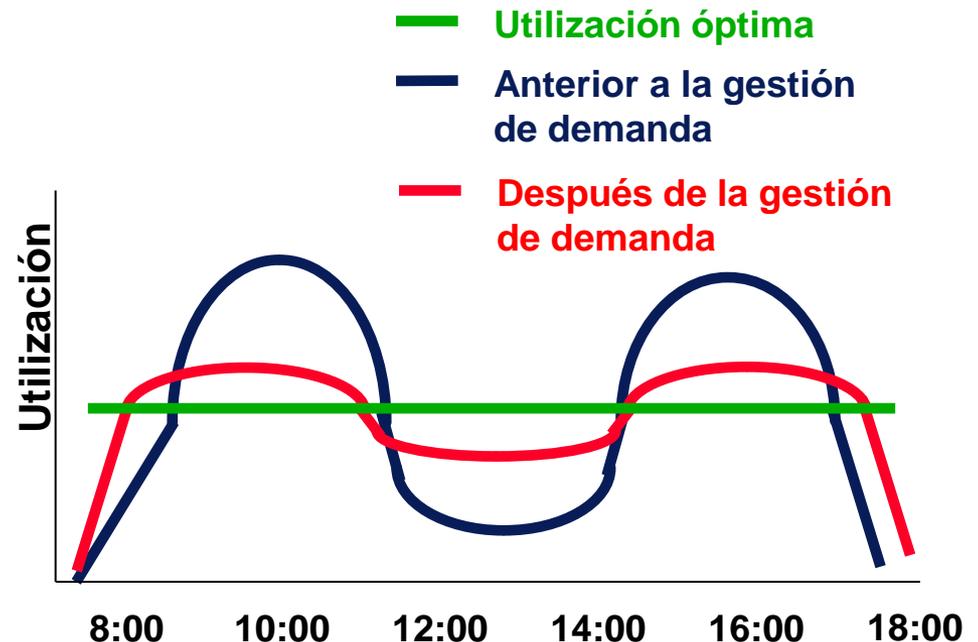
## Objetivo

**Estimar y optimizar el uso de los servicios** utilizados por los clientes. Es un aspecto crítico en la Gestión de Servicios de TI.

Acuerdos de servicios, proyecciones, planificación de capacidades, son herramientas utilizadas para reducir incertidumbre en cuanto a la demanda.

## Alcance

- Utiliza diferencial de Cobros (promociones), para promover el uso de los servicios fuera de los periodos picos
- Hacer uso de técnicas para controlar el número de usuarios concurrentes a los servicios





Asegura el nivel apropiado de fondos para diseñar, desarrollar y entregar servicios que apoyen la estrategia de la organización.

**Pronosticar requerimientos financieros** de la organización para cumplir los compromisos de servicio con sus clientes y requerimientos regulatorios.

**Gestionar** y reportar **desembolsos** en la provisión de servicios a los involucrados.

Identificar y **gestionar** los **costos** de provisión de servicios.

Entender relación y **asegurar balance** entre gastos y entradas según política.



**Contabilizar lo gastado** en la creación, entrega y soporte de servicios.

Si se amerita, definir marco de referencia para **recuperar** del cliente **costos** por servicios prestados.

## La conexión cara a cara entre el Negocio y TIC



# Negocio



# TIC

- **Establecer y mantener una relación de negocio entre el cliente y el proveedor de servicio, con base en la comprensión del cliente y sus necesidades de negocio.**
- **Identificar y entender necesidades del cliente y asegurar que el proveedor de servicio es capaz de satisfacerlas en la medida que el negocio cambia.**
- **Articular Valor del Servicio: Asegurar que las expectativas del cliente sobre el servicio no excedan lo que está dispuesto a pagar.**

(BRM: Business Relationship Management)

Requerimientos

El Negocio / Clientes

Estrategia del Servicio

Diseño del Servicio

Transición del Servicio

Operación del Servicio

Mejora Continua del Servicio

SKMS

Portafolio

Catálogo

Estrategias

Políticas

Recursos y Limitaciones

Propuestas de Cambios Y Aprobación de Servicios

Diseño Soluciones

Arquitecturas

Estándares

Paquete de Diseño

Servicios Nuevos, Cambiados /Retirados

Soluciones Probadas

Implementación de Planes de Transición

Actualización Sistema de CONOCIMIENTO (SKMS)

Logros vs. Metas

Servicio Operacional

Registro de mejoras, acciones y planes

Valor al Negocio

"Based on ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office in the U.K."

## Aspectos a tomar en cuenta al diseñar servicios



Sistemas de información gerencial y herramientas  
**(Portafolio y Catálogo) (1)**

# Diseño



# Holístico



**Soluciones de servicio**  
para servicios nuevos o  
modificados **(5)**



**Procesos**  
requeridos**(2)**



Métodos de  
medición y  
**métricas (3)**

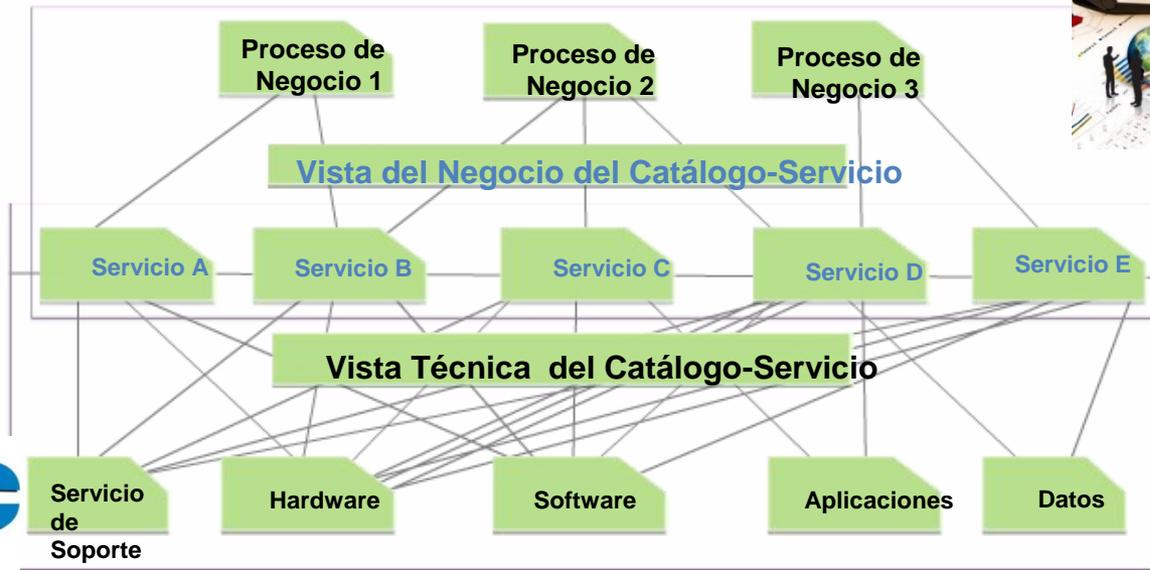


**Arquitecturas tecnológicas** y  
su gestión **(4)**

**Vista del negocio del catálogo de servicio:** contiene detalles de todos los servicios de TIC entregados al cliente, junto con sus relaciones con las unidades de negocio y los procesos de negocio que dependen de los servicios de TIC. Esta es la vista del cliente del catálogo de servicio; es decir, el catálogo de servicio para ver y usar por el negocio.



## Catálogo de Servicio

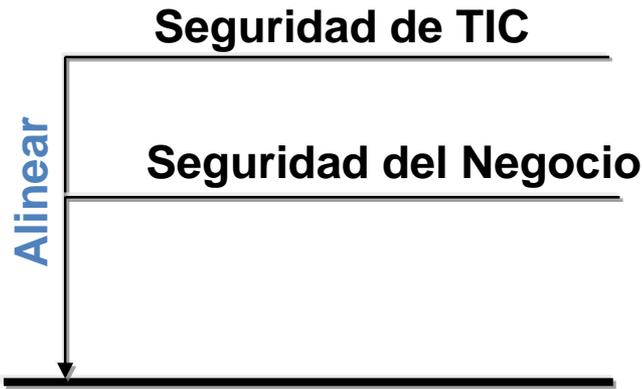


"Based on ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office in the U.K."

**Vista técnica del catálogo de servicio:** contiene detalles de todos los servicios de TIC de soporte, junto con sus relaciones con los servicios de cara al cliente que apoyan y los componentes, elementos de configuración (EC) y otros servicios de soporte necesarios para apoyar la provisión de servicio a los clientes.



## Propósito



- ✓ Activos de la organización
- ✓ Información
- ✓ Data
- ✓ Servicios de TIC



## Objetivos



- La información es observada o accedida sólo por aquellos con derecho a la información (**Confidencialidad**).
- La información está completa, es verídica y protegida contra modificación no autorizada (**Integridad**).
- La información está disponible y puede ser usada cuando se requiere y el sistema que la provee puede resistir apropiadamente ataques y recuperarse o prevenir incidentes (**Disponibilidad**).
- Las transacciones de negocios así como los intercambios de información entre empresas o proveedores son confiables (**Autenticidad y No repudio**).

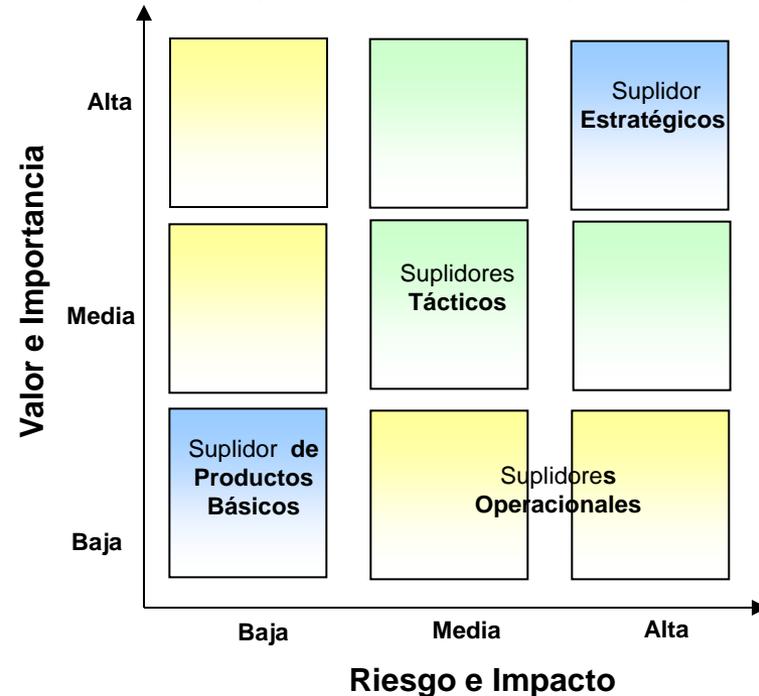
## Categorización

Los Suplidores se pueden categorizar de distintas formas.



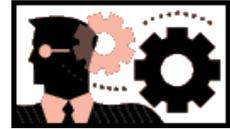
Uno de los mejores métodos para categorizar es evaluar el Riesgo y el Impacto asociados con el uso del Suplidor y el valor e importancia del Suplidor y sus servicios para el negocio.

1. Suplidor Estratégico
2. Suplidor Táctico
3. Suplidor Operacional
4. Suplidor de Productos Básicos



- La meta es encontrar Suplidores Estratégicos que aumenten la experticia necesaria o las oportunidades dentro del mercado.

“Based on OGC ITIL® material.  
Reproduced under license from OGC”



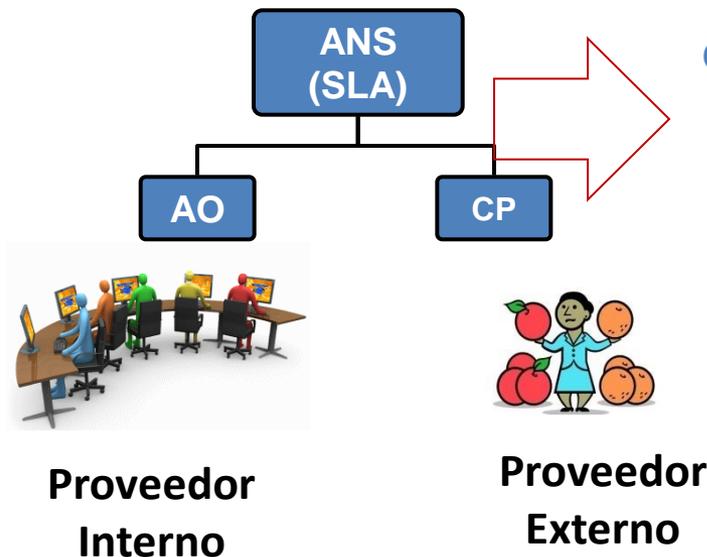
La Gestión de Niveles de Servicio incluye los acuerdos con:

CLIENTES: Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS/SLA)

INTERNOS: Acuerdos Operacionales (AO/OLA)

PROVEEDORES EXTERNOS: Contratos con Proveedores (CP/UC)

## Relación entre ANS, AO y CP



(SLA): Service Level Agreement  
(OLA): Operational Level Agreement  
(UC): Underpinning Contract



## Enfoque de ITIL en la Visión del Cliente

### Visión Cliente

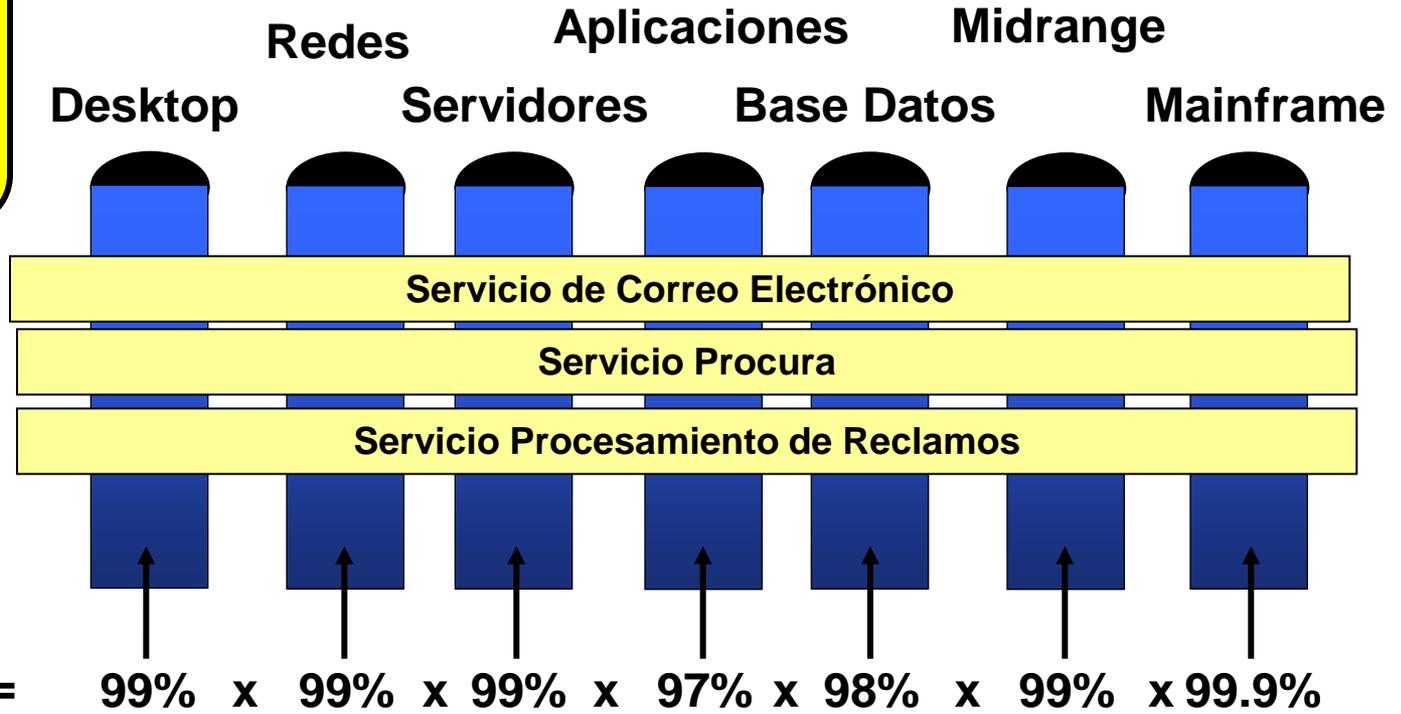
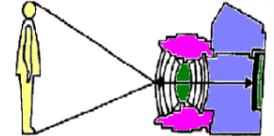
Nuestro Servicio de correo electrónico estuvo fuera de servicio por 3 horas la semana pasada



91.22% Disponible



--- Visión Tecnológica ---





## Gestión de Capacidad: Sub- Procesos

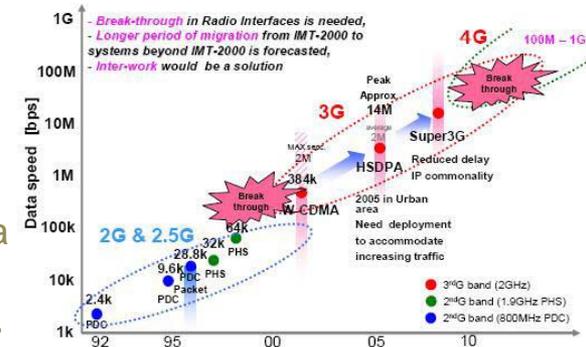
### Capacidad del Negocio

Responsable de garantizar que se cuantifiquen, diseñen, planeen e implementen los requerimientos futuros del negocio en lo relativo a infraestructura de TIC, en un tiempo razonable.



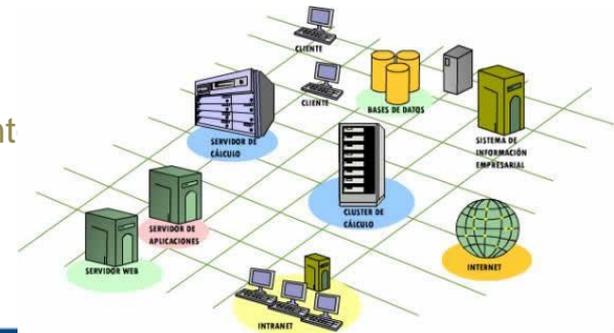
### Capacidad del servicio

Gestión, control y predicción de la capacidad punta-a-punta del servicio de TIC en el ambiente productivo, asegurando la monitorización y análisis de data sobre los SLAs y SLRs.



### Capacidad de los Componentes

Gestión, control y predicción de los component individuales de la infraestructura de TIC.

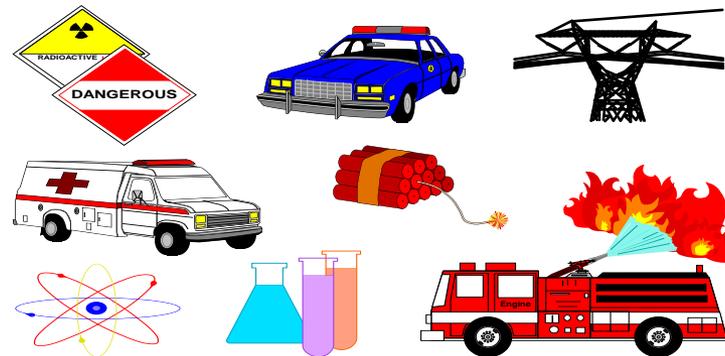




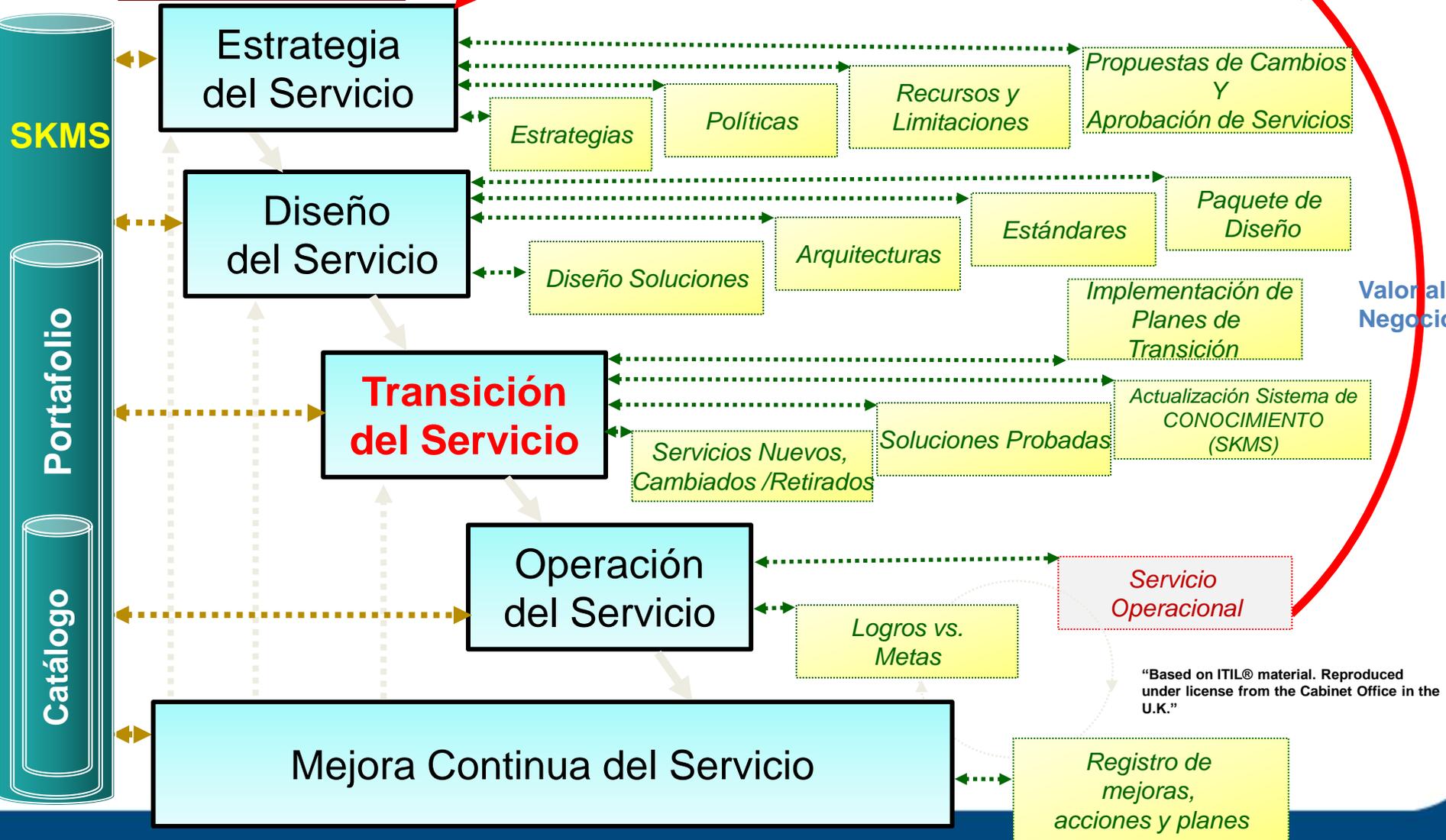
## Continuidad de los servicios de TIC

### Objetivo

Soportar los planes de continuidad del negocio al **asegurar que los servicios de TIC requeridos** (incluyendo computadores, redes aplicaciones telecomunicaciones, soporte técnico y escritorios de servicio) **puedan ser recuperados en los tiempos requeridos por el negocio, según lo acordado.**

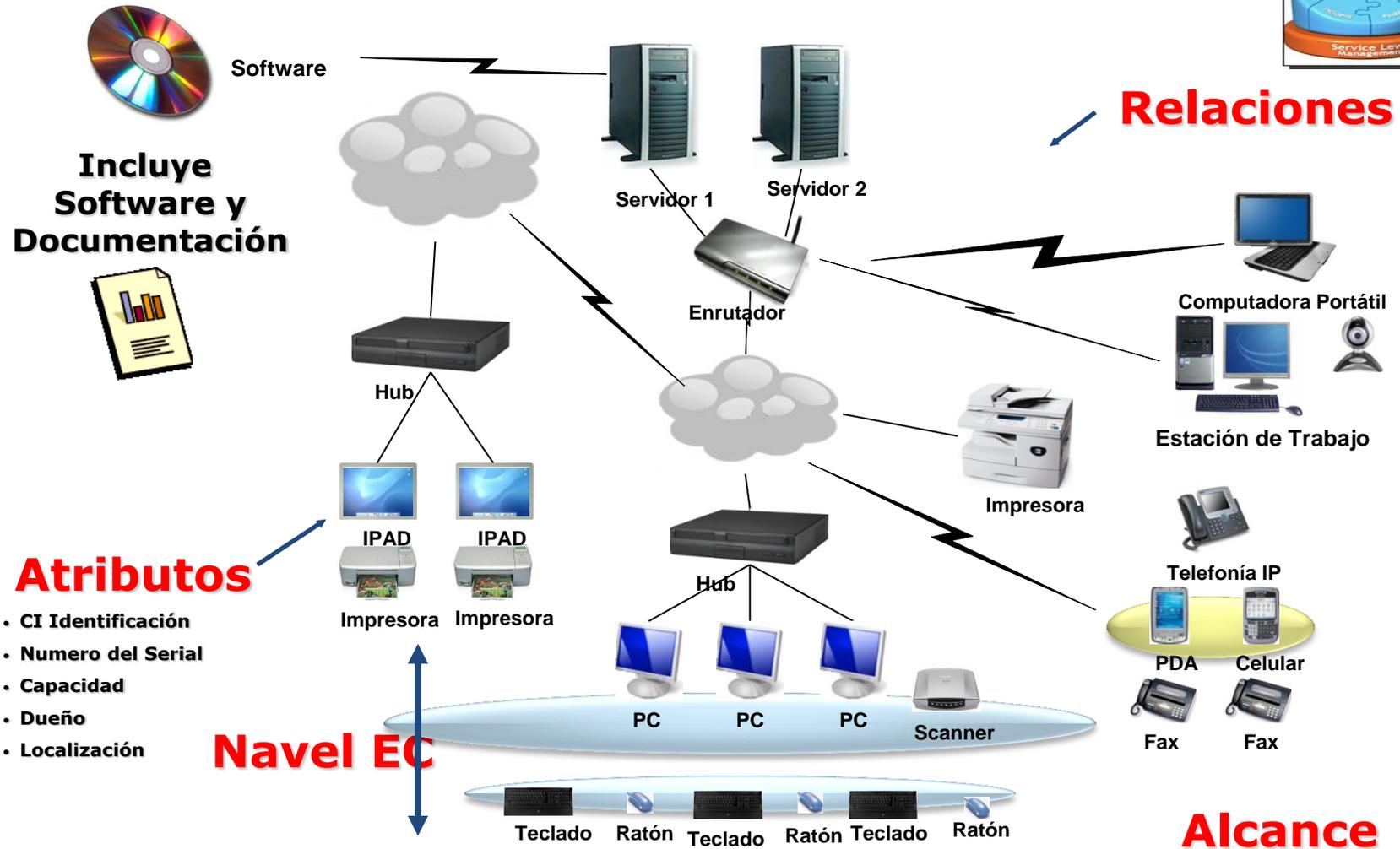


*Se activa solamente en caso de desastres mayores*

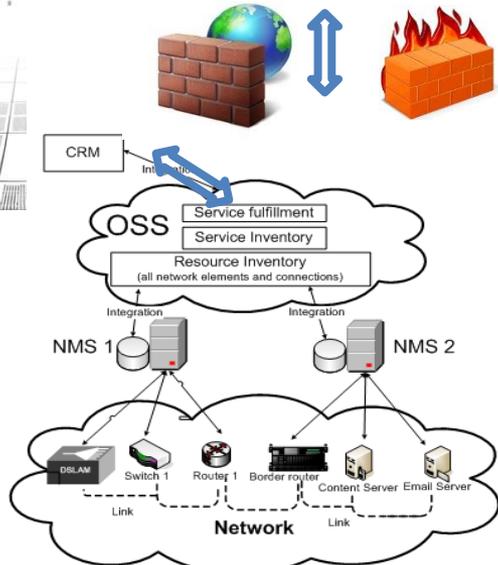
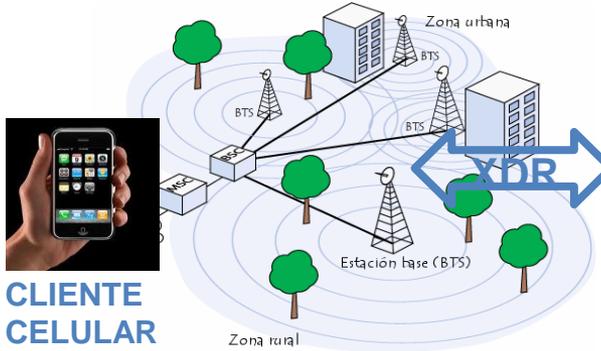
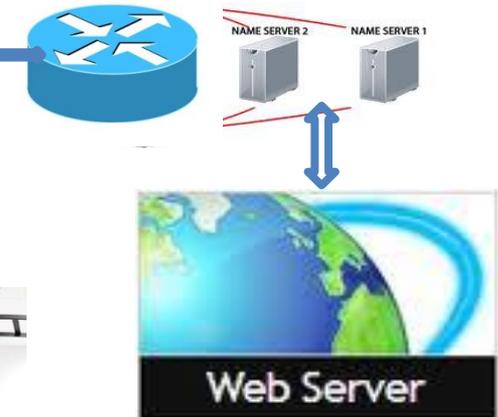


"Based on ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office in the U.K."

# Gestión de Configuración: Alcance y Nivel de la CMDB



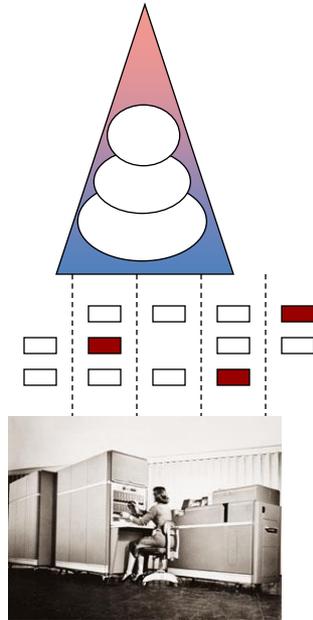
# MODELO LOGICO: EJEMPLO DE PRE-PAGO SERVICIO DE PUNTA A PUNTA



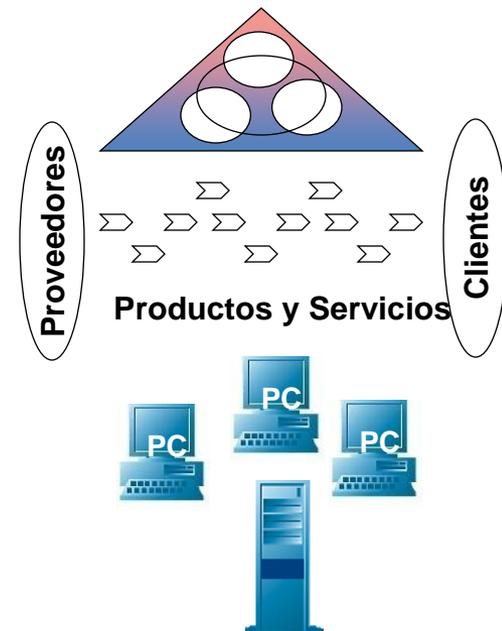


**Cambio puede definirse como** la incorporación, modificación o desincorporación de servicios, sus componentes y documentación asociada.

## Situación Actual



## Deseada



Organización, Gente y Cultura

Procesos

Sistemas y Tecnología



**ESTABILIDAD**

**FLEXIBILIDAD**

**CONTROL**

# Gestión de Cambios

## Tipos de requerimiento de cambio



### Cambio Estándar

- ❖ Disparador del cambio definido
- ❖ Tareas bien conocidas documentadas y probadas
- ❖ Pre-autorizados (autoridad y presupuesto)
- ❖ Riesgos bajos y bien entendidos



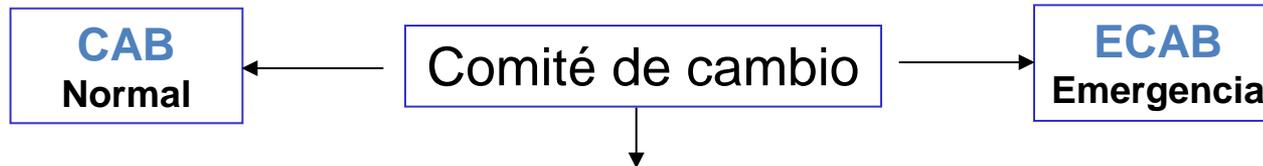
### Cambio Normal

- ❖ Único
- ❖ Aprobado por CAB\*
- ❖ Evaluación de riesgos requerido
- ❖ Sigue procedimiento definido



### Cambio de Emergencia

- ❖ Para reparar un error
- ❖ Alto impacto en el negocio
- ❖ Riesgo sustancial
- ❖ Sigue procedimiento de cambios normales, pero con variantes:
  - Aprobado por ECAB
  - Pruebas se reducen o eliminan
  - Documentación se puede diferir



***Personas permanentes o invitadas, conoedoras de las necesidades de los involucrados, las cuales apoyan las autorizaciones y ayudan a evaluar, priorizar y programar cambios.***

\*CAB: Change Advisory Board

Las **7 Rs** de la gestión de cambios son usadas para realizar evaluaciones del impacto de un cambio

¿Quién **R**equiere el cambio?

¿Cuál es la **R**elación entre este cambio y otros cambios?

¿Cuál es la **R**azón para el cambio?

¿Quién es el **R**esponsable de la construcción, prueba e implantación del cambio?

7 Rs

¿Cuál es el **R**etorno requerido del cambio?

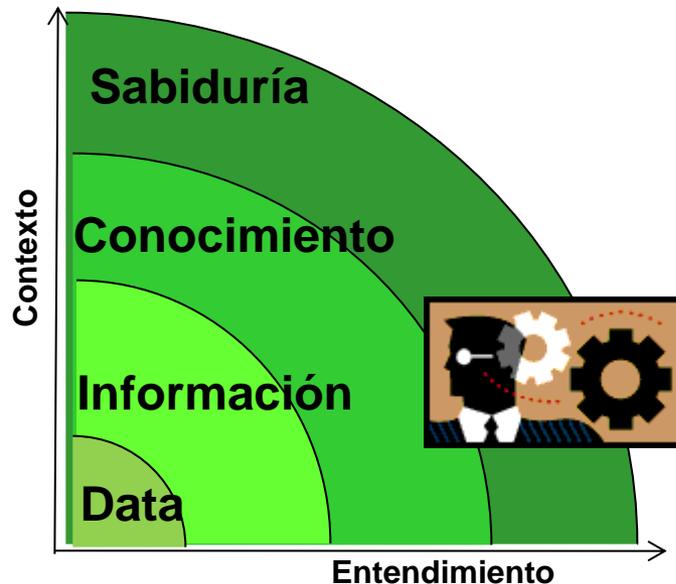
¿Qué **R**ecursos se requieren para llevar a cabo el cambio?

¿Cuáles son los **R**iesgos que se derivan del cambio?

Con cada etapa del ciclo de vida del servicio los datos deben ser capturados para permitir ganar conocimientos y entendimiento de qué está ocurriendo actualmente y en consecuencia adquirir sabiduría.

**El Modelo DIKW** captura datos, los procesa en información, sintetiza esta información en conocimiento y lo combina con otros adquiriendo así sabiduría.

Nuestro **entendimiento** de estos aspectos (Data, información, conocimiento y sabiduría), tienen relevancia en un **contexto**.

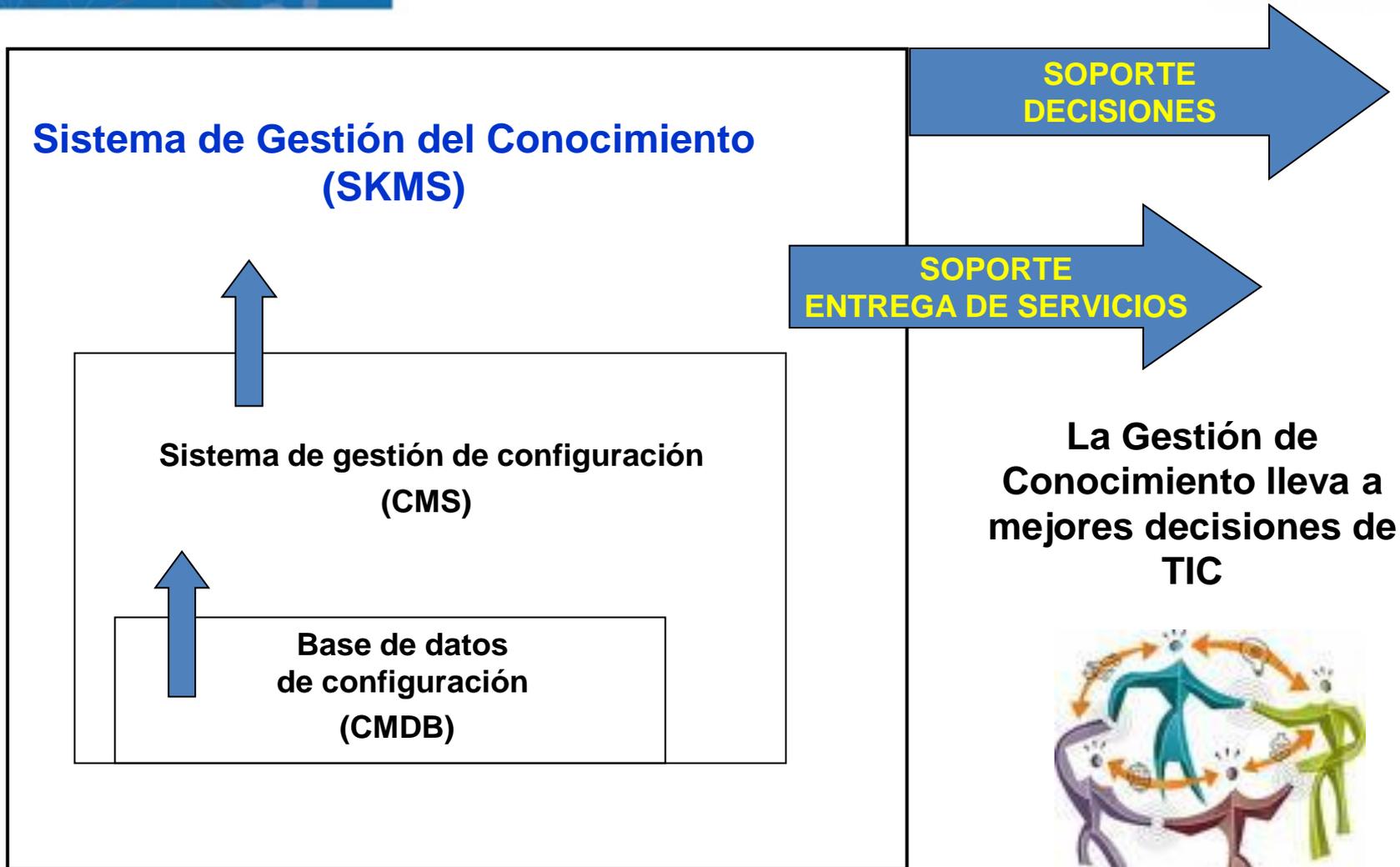


**Sabiduría:** ¿por qué?, ¿para qué?

**Conocimiento:** ¿cómo?

**Información:** ¿qué, quién, cuándo, dónde?

**Hechos**



Requerimientos

El Negocio / Clientes

Estrategia del Servicio

Diseño del Servicio

Transición del Servicio

Operación del Servicio

Mejora Continua del Servicio

SKMS

Portafolio

Catálogo

Estrategias

Políticas

Recursos y Limitaciones

Propuestas de Cambios Y Aprobación de Servicios

Diseño Soluciones

Arquitecturas

Estándares

Paquete de Diseño

Servicios Nuevos, Cambiados /Retirados

Soluciones Probadas

Implementación de Planes de Transición

Actualización Sistema de CONOCIMIENTO (SKMS)

Logros vs. Metas

Servicio Operacional

Registro de mejoras, acciones y planes

Valor al Negocio

"Based on ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office in the U.K."

## Objetivo:

Restaurar la operación normal de un servicio

**tan pronto como sea posible**

con la finalidad de minimizar el impacto en las operaciones del negocio.



El alcance incluye todo lo que afecte el servicio a los clientes/usuarios

Una vez registrada la información en el proceso Gestión de Incidentes puede ser filtrada para ser tratada como “**Un Incidente**” o como “**Un Requerimiento**” y seguir los respectivos procedimientos de resolución.



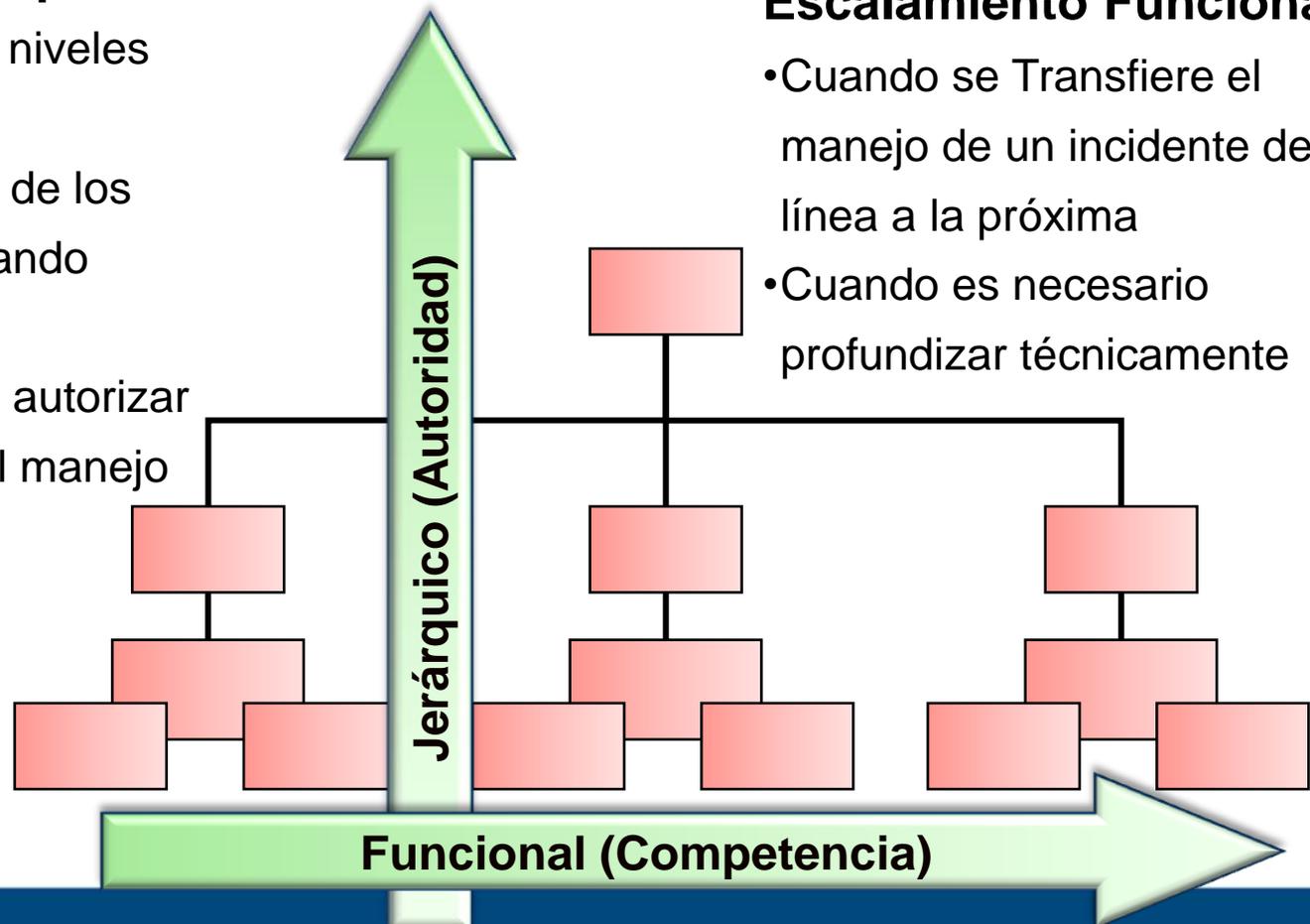
**Escalamiento** *Asignación del incidente a otro recurso, bien sea por agotamiento de tiempo, mayor especialización o jerarquía.*

## Escalamiento Jerárquico

- Cuando se requieren niveles de autoridad
- Cuando la resolución de los incidentes están tomando demasiado tiempo
- Cuando es necesario autorizar más recursos para el manejo del incidente

## Escalamiento Funcional

- Cuando se Transfiere el manejo de un incidente de una línea a la próxima
- Cuando es necesario profundizar técnicamente



## Asignación de Prioridades

La **prioridad** se define por el **impacto** al negocio y la **urgencia** requerida

		Impacto		
		ALTO	MEDIO	BAJO
Urgencia	ALTA	1	2	3
	MEDIA	2	3	4
	BAJA	3	4	5

Prioridad	Descripción	Solución esperada
1	Crítica	1 Hora
2	Alta	8 Horas
3	Media	24 Horas
4	Baja	48 Horas
5	Planificación	Plan/Proyecto

**Ejemplo**

## Objetivo:

Minimizar el impacto de los incidentes  
en la infraestructura de TI  
(Estabilizar la plataforma)

- Identificar la causa raíz
- Registrar los errores conocidos
- Proveer Soluciones Temporales
- Encontrar Soluciones Permanentes
- Prevenir Incidentes Futuros



## Relación entre: Evento, Incidente, Problema, Error Conocido y Cambio

Gestión de eventos o llamada

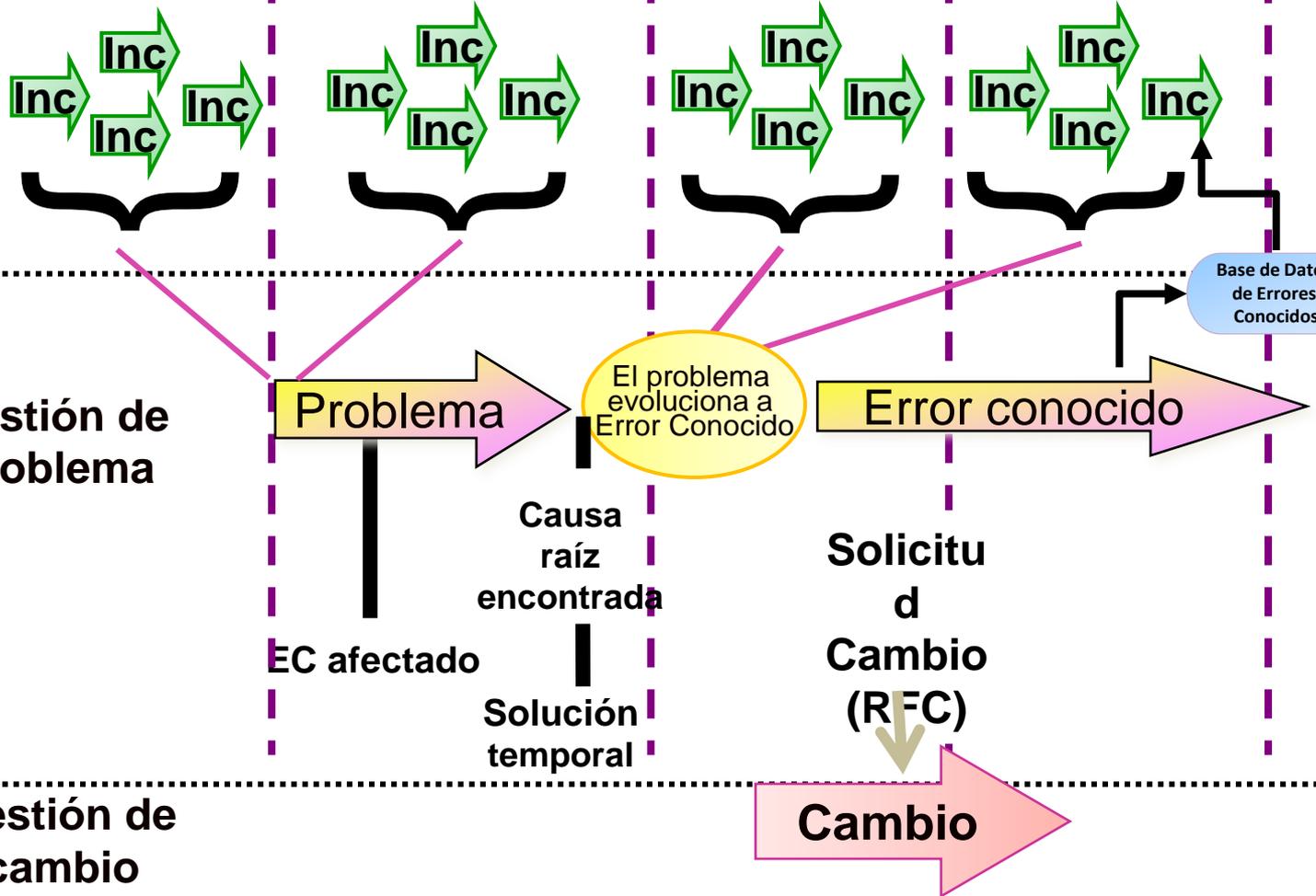
Gestión de incidente

Incidente

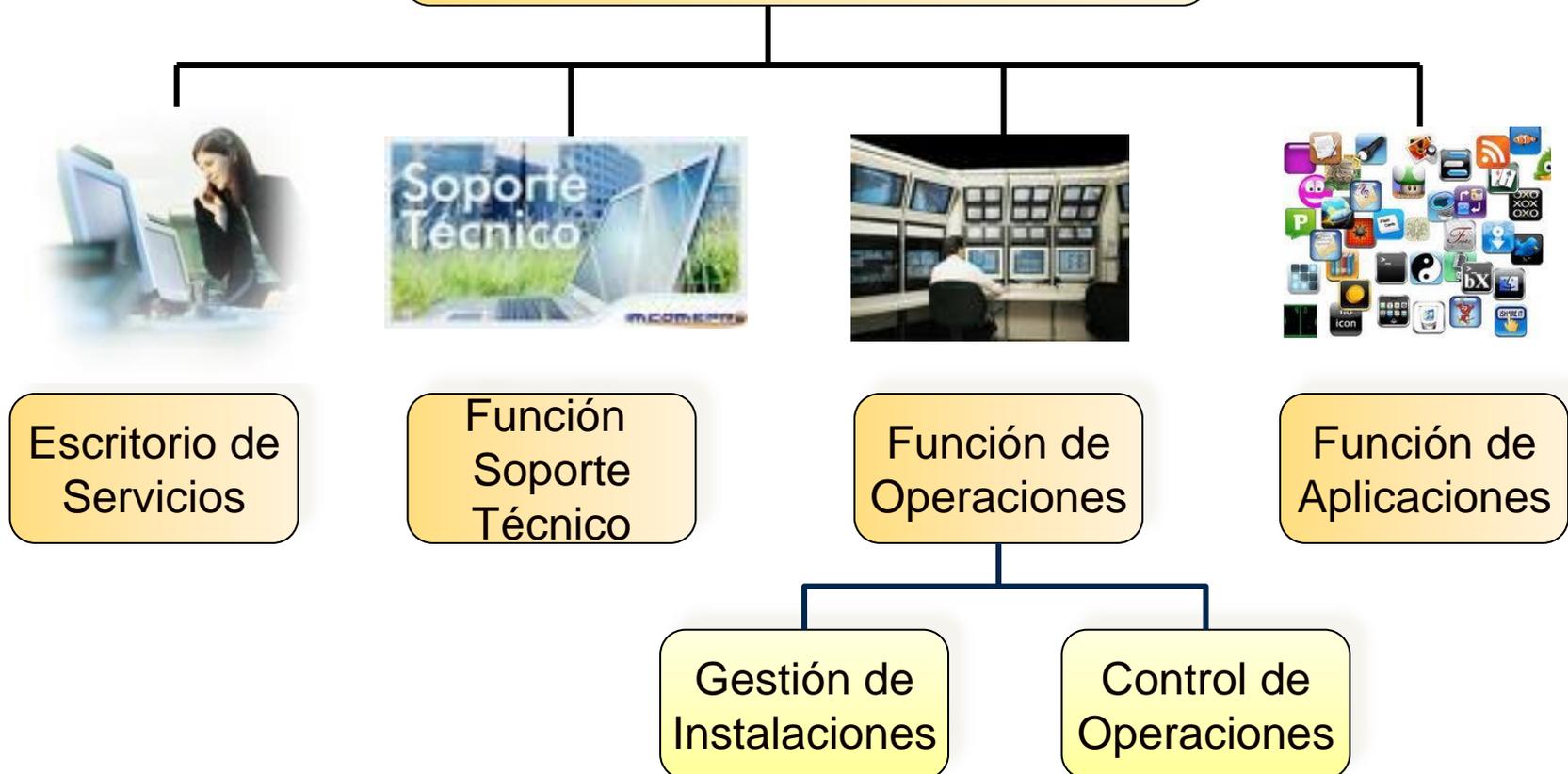
Operación de servicio  
.....  
Transición de servicio

Gestión de problema

Gestión de cambio



## Funciones de Operación de Servicios



Requerimientos

El Negocio / Clientes

Estrategia del Servicio

Diseño del Servicio

Transición del Servicio

Operación del Servicio

Mejora Continua del Servicio

SKMS

Portafolio

Catálogo

Estrategias

Políticas

Recursos y Limitaciones

Propuestas de Cambios Y Aprobación de Servicios

Diseño Soluciones

Arquitecturas

Estándares

Paquete de Diseño

Servicios Nuevos, Cambiados /Retirados

Soluciones Probadas

Implementación de Planes de Transición

Actualización Sistema de CONOCIMIENTO (SKMS)

Logros vs. Metas

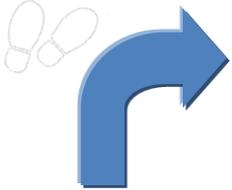
Servicio Operacional

Registro de mejoras, acciones y planes

Valor al Negocio

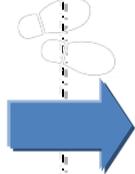
"Based on ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office in the U.K."

Sabiduría



**1. Identificar estrategia-mejora**

- Visión
- Necesidades del negocio
- Estrategia
- Metas tácticas

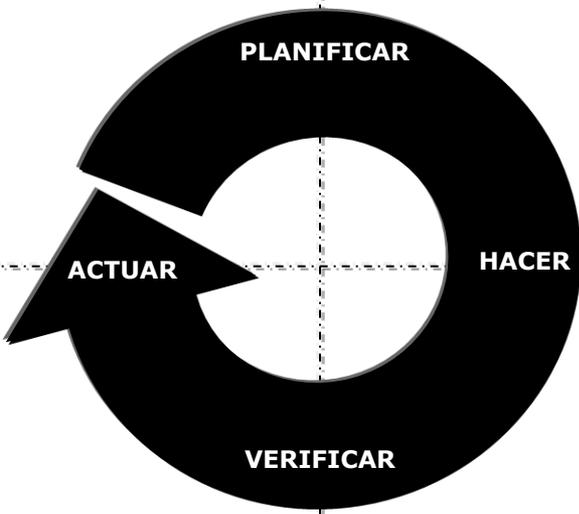


**2. Definir que medirá**



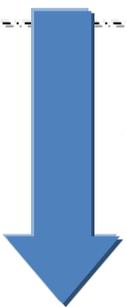
Datos

**7. Implantar mejora**



**3. Recolectar datos**

- ¿Quién?, ¿Cómo?, ¿Dónde?
- Criterio para evaluar integridad
- Metas operacionales
- Medidas de servicio



**6. Presentar y usar información**

- Evaluación sumaria
- Planes de acción
- Etc.

**4. Procesar los datos**

- ¿Frecuencia?
- ¿Formato?
- ¿Herramientas y sistemas?
- Exactitud

Información



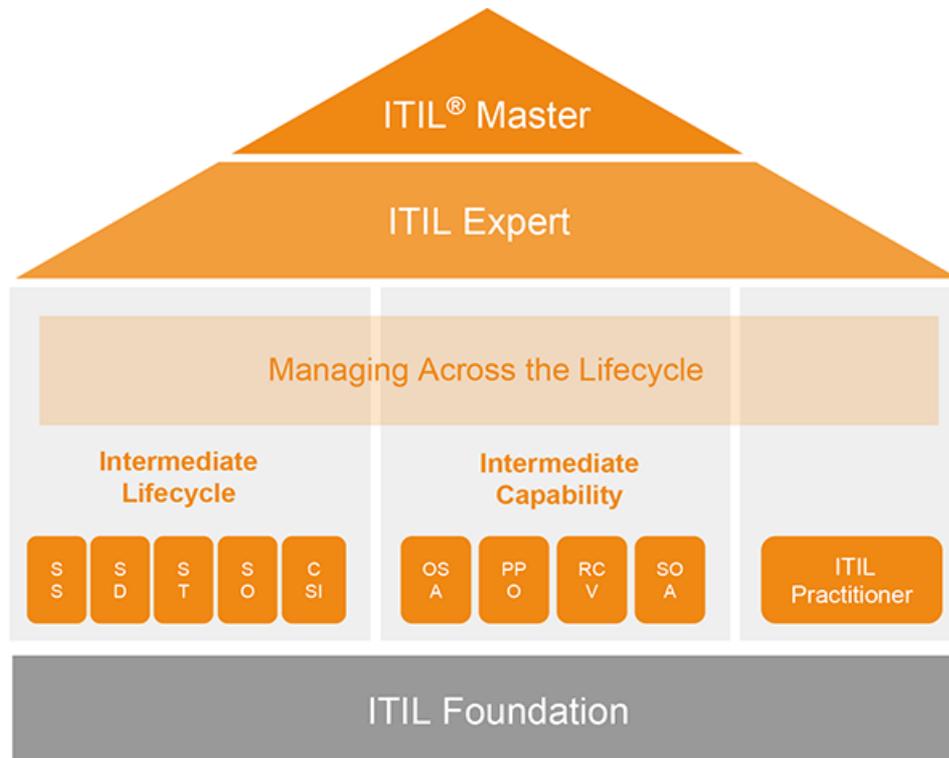
Conocimiento

**5. Analizar la información y datos**

- ¿Tendencias?
- ¿Metas?
- ¿Mejoramiento requerido



Fuente del  
gráfico: Crown

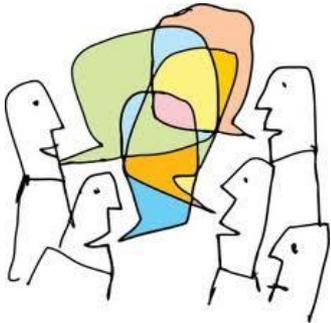


El examen de Fundamentos  
consiste en 40 preguntas y  
se cuenta con una hora  
para completarlo.

La aprobación se  
consigue con el 65%  
de preguntas correctas.

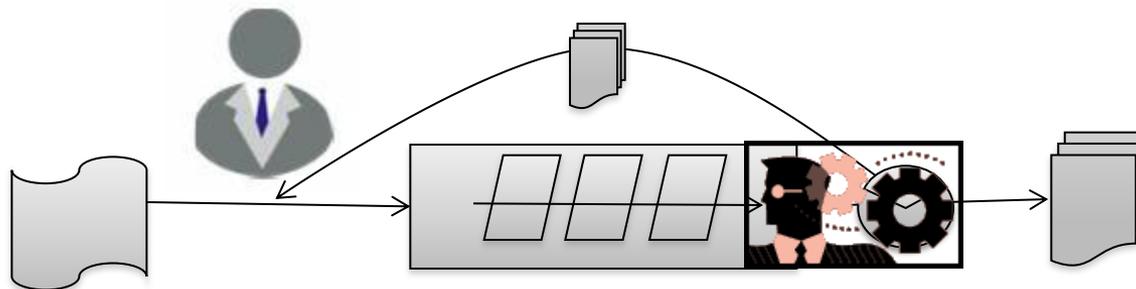


# CERTIFICACIÓN ISO 20000





- La Organización debe demostrar **CONTROL GERENCIAL** sobre cada uno de los Procesos de Gestión del Servicio.
- Control Gerencial de un proceso significa:
  - Conocimiento y control de los insumos (entradas)
  - Conocimiento, uso e interpretación del resultado
  - Definición y medida de las métricas
  - Demostración de evidencia objetiva de responsabilidad sobre la funcionalidad de cada proceso
  - Definición, medida y revisión de los procesos de mejora

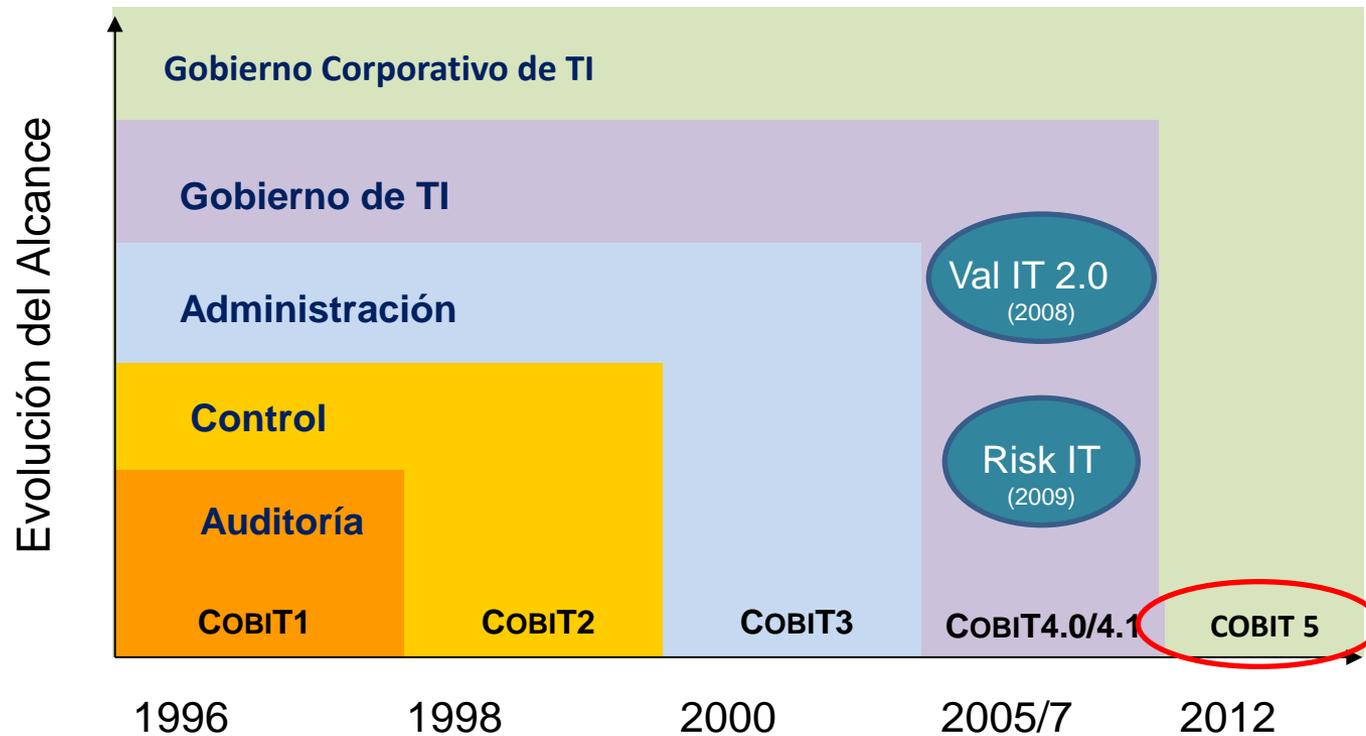


# COBIT 5



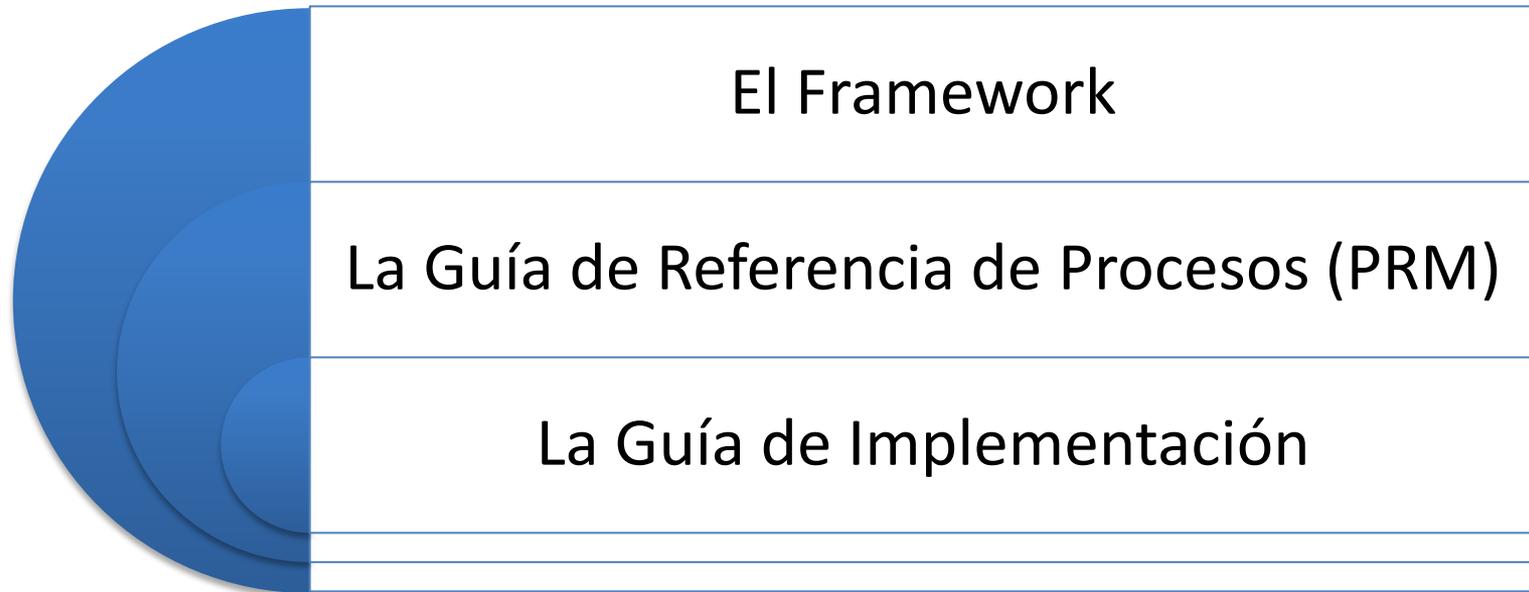
## COBIT 5:

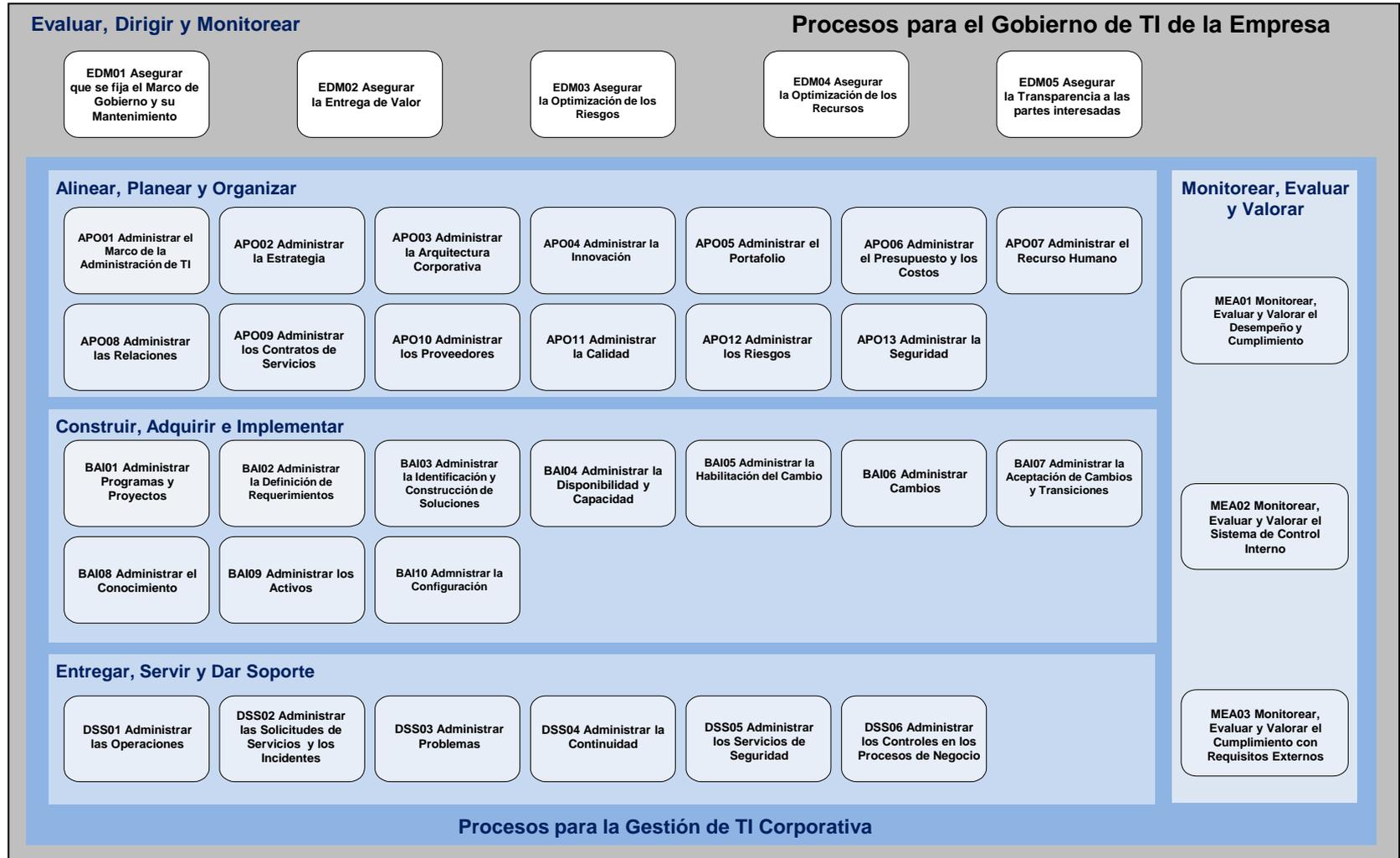
### Marco de negocio para el Gobierno y la Gestión de las TI de la Empresa



Un Marco Empresarial de ISACA, en [www.isaca.org/cobit](http://www.isaca.org/cobit)

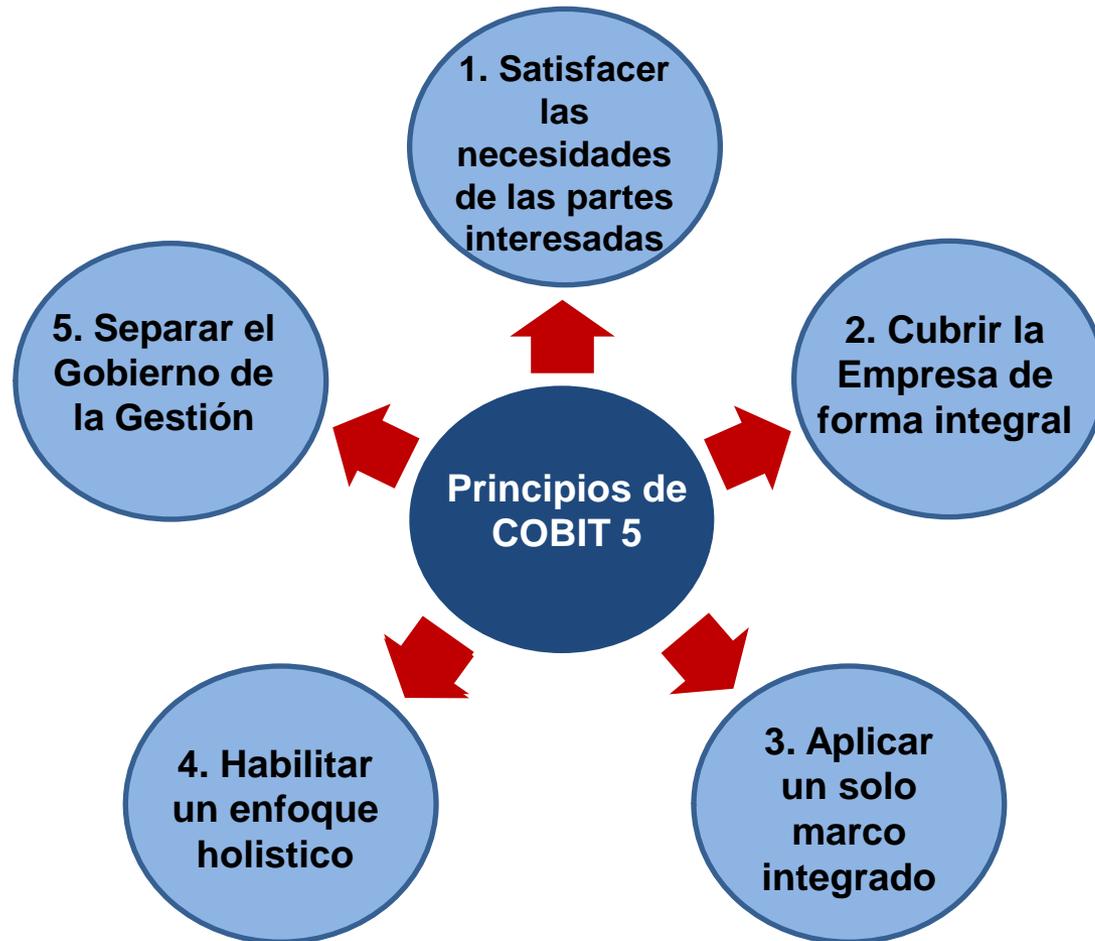
**COBIT 5 se enfoca en el desarrollo continuo de guías profesionales específicas.**





Fuente: COBIT® 5, Figura 16. © 2012 ISACA® Todos derechos reservados.

# Los Principios de COBIT 5



Fuente: COBIT® 5, Figura 2. © 2012 ISACA®



Fuente: COBIT® 5, Figura 12. © 2012 ISACA®

## Nivel Empresa:

+ Valor

+  
Satisfacción  
con TI

+  
Compliance

## Nivel Área de TI:

COBIT5-Beneficios-Niveles-COBIT-ISACA

+  
Orientado a  
Negocio

## Nivel Usuario COBIT

+ Contribución a la Empresa

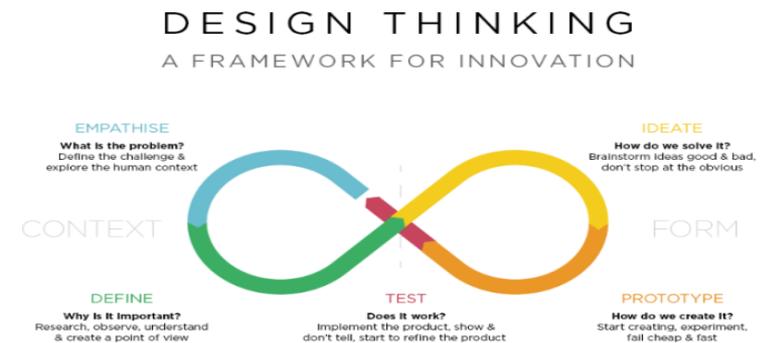
# ENFOQUES AGILES



# Innovación y Creatividad

## Premisas del proceso creativo

- Enfócate en valores humanos
- No lo digas... Muéstralo !
- Colaboración en diversidad
- Consciencia del proceso (Método adecuado)
- Cultura de prototipos
- Del pensar a la acción.



77

Billy Loizou



- Es una **metodología para generar ideas innovadoras** que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios.
- Proviene de la forma en la que trabajan los diseñadores de producto.



# 5 Etápas del Design Thinking



# Manifiesto AGILE

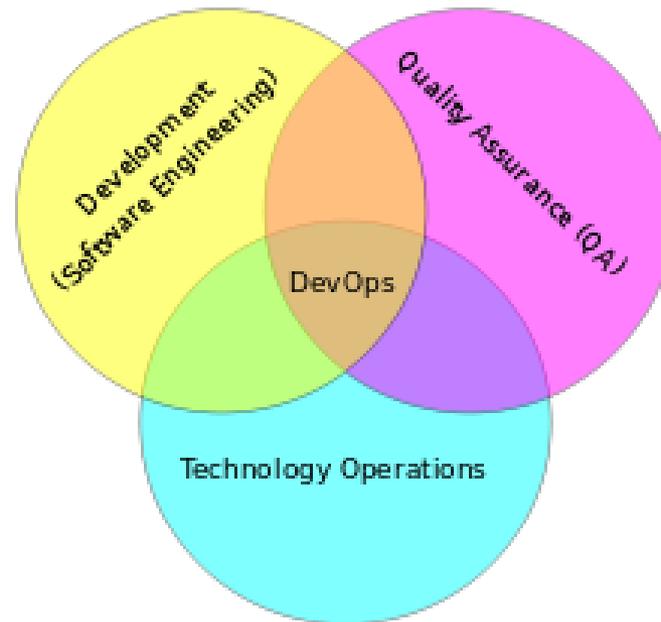
*Investigando mejores métodos para desarrollar software, por experiencia propia y ayudando a otros, concluimos que hay que valorar lo siguiente:*

	Individuos e interacciones	<i>sobre</i>	Procesos y herramientas	
	Software que funcione	<i>sobre</i>	Documentación extensiva	
	Colaboración con el cliente	<i>sobre</i>	Negociación contractual	
	Responder a los cambios	<i>sobre</i>	Seguir el plan	

*Aunque valoramos los puntos de la derecha, valoramos más los de la izquierda.*

[www.agilemanifesto.org](http://www.agilemanifesto.org)

DevOps is the practice of **operations and development engineers participating together in the entire service lifecycle**, from design through the development process to production support.





## Clarificando conceptos - DevOps

**DevOps** es la respuesta a la necesidad de **facilitar el flujo de trabajo** entre los equipos de desarrollo (proyectos), calidad (QA) y operaciones

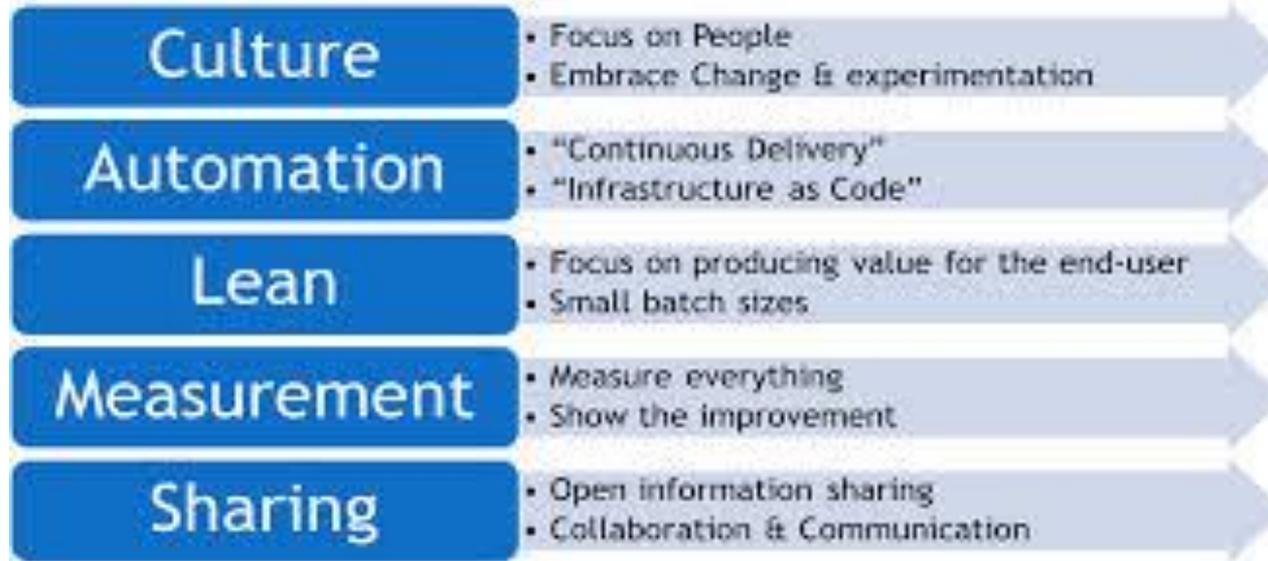
Un punto clave es alcanzar los conceptos de **despliegue o entrega continua**, a través de la integración de los equipos de **proyecto, operaciones y calidad**



### ¿Cuándo?

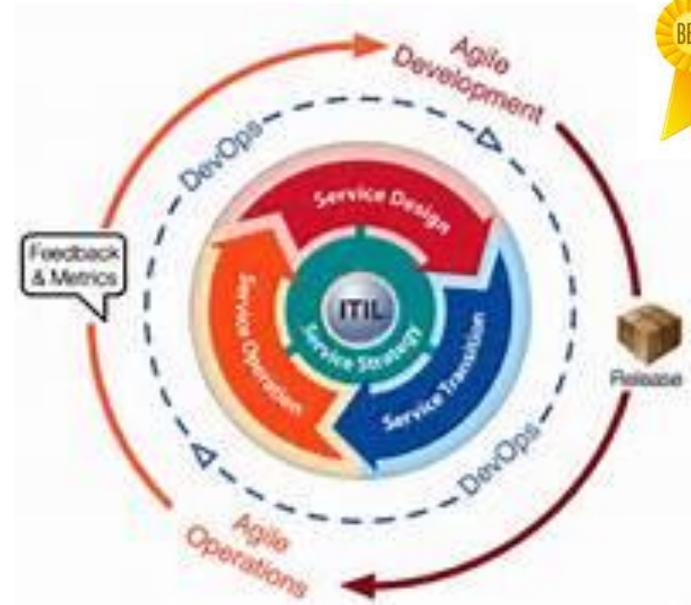
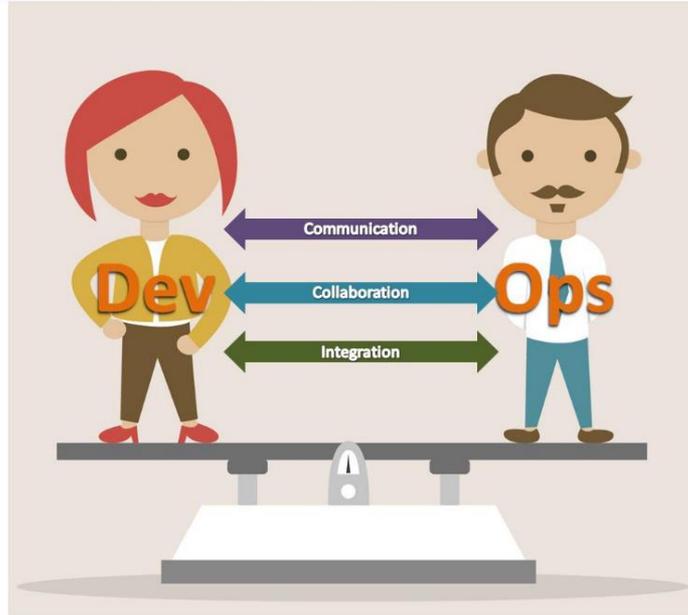
- Existen **problemas en lanzamiento** de productos y servicios
- Los productos o **servicios** requieren una **evolución continua** en  **ciclos muy cortos**
- Se detectan **cuellos de botella** en **pases** entre **entornos**

# DevOps Calms Model

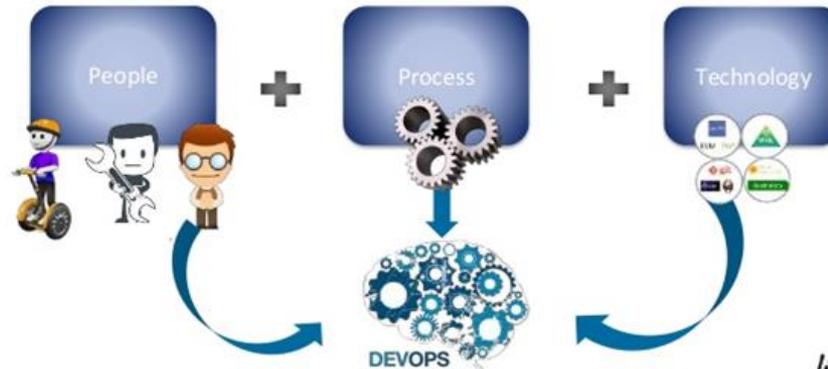


Endless Possibilities: DevOps can create an infinite loop of release and feedback for all your code and deployment targets.

# ITIL y DevOps



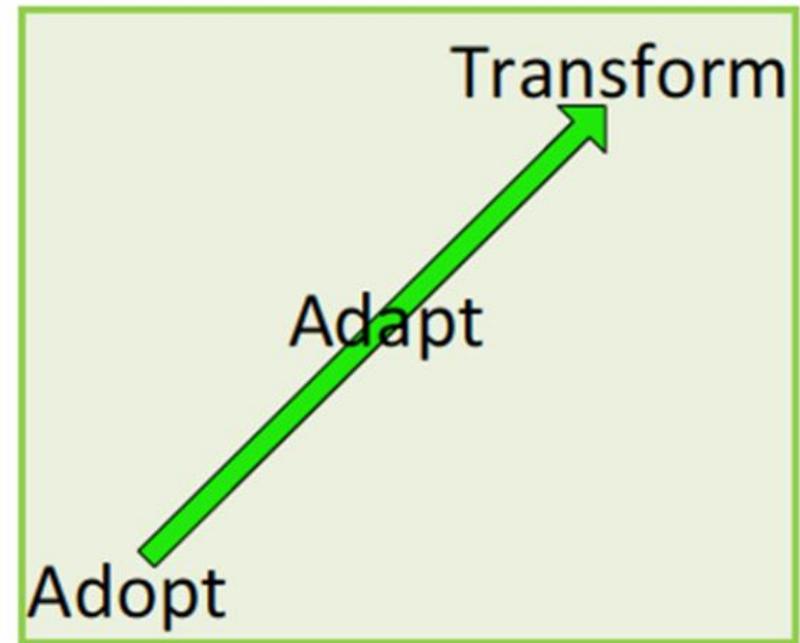
DevOps is a change in Mindset!



© 2014 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Cisco live!

# Como Adoptar y Adaptar Procesos



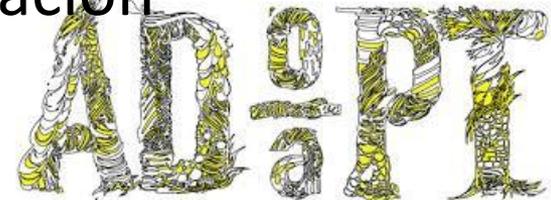


## "Adoptar:

Comprométase a adoptar una cultura orientada al Servicio y enfocada en el cliente. El éxito de la gestión del servicio se basa en un compromiso genuino con este cambio"

## "Adaptar:

Esfuércese por comprender las mejores prácticas de ITIL, a fin de comprender porque se recomiendan y, luego, aplique un pensamiento crítico para adaptarlas a las circunstancias, necesidades, metas y objetivos de la organización"



# 9 Principios Guías

Enfóquese en el **VALOR**



¿Por qué?  
Que desempeño **NECESITA** el negocio



**SEA TRANSPARENTE**

Diga y muestre el porque, que, quien, cuando, como ..... y los beneficios

Diseñe para la **EXPERIENCIA**

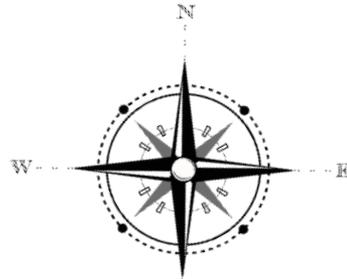


¿Cómo se usa TI?  
¿Qué necesitan los usuarios?

**COLABORE**



Compromiso y Participación del inicio hasta el fin



## 9 PRINCIPIOS GUÍAS

Empiece donde **ESTÁ**



En que somos **BUENOS** .....  
Que necesita ser mejorado .....  
Que necesitamos dejar de hacer ....

**MANTENGALO SIMPLE**



Adecuado al uso .....  
Adecuado al propósito .....

4Ps orientadas a la 5P.....

**TRABAJE HOLISTICAMENTE**

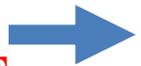


Use hechos, no suposiciones .....

**OBSERVE DIRECTAMENTE**



**PROGRESE ITERATIVAMENTE**



Camine antes de correr.  
**CUANTO** cambio **PODEMOS** manejar .....

# Organizational Change Management



## IMPLEMENTING A SUCCESSFUL CHANGE

### Key Activities for Effective OCM



Create Sense of  
Urgency



Stakeholder and Sponsor  
Management



Communication



Empowerment



Resistance  
Management



Reinforcement

# Good Communication



## Definition

“**Communication:** Successful, timely, and effective communication can be the difference between winning and losing a game.”

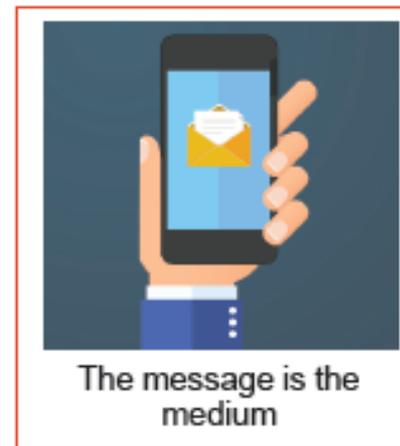
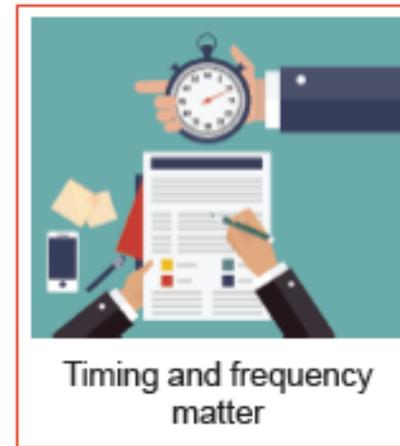
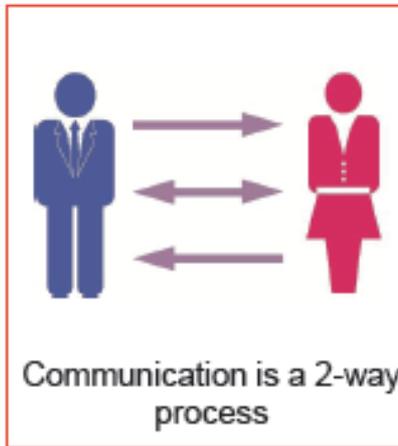
## Benefits of Good Communication

Some of the benefits of good communication are:

- Increased efficiency and cost optimization
- Faster service delivery and issue resolution
- Positive work culture
- Flexible and open ways of working, openness to new ideas and opportunities
- Improved credibility



## COMMUNICATION PRINCIPLES

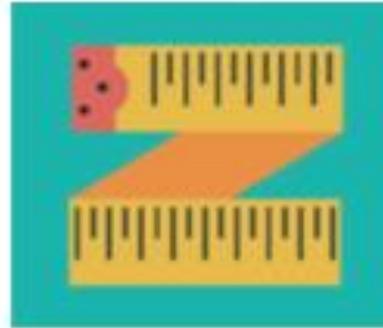


# Metrics and Measurement





Metrics and  
Measurements  
in CSI



Cascades and  
Hierarchies



Metrics  
Categories



Assessments



Reporting

## CSFs and KPIs

A CSF is something that must be achieved if an IT service, process, plan, or other activity is to succeed.

**K**

Key

**P**

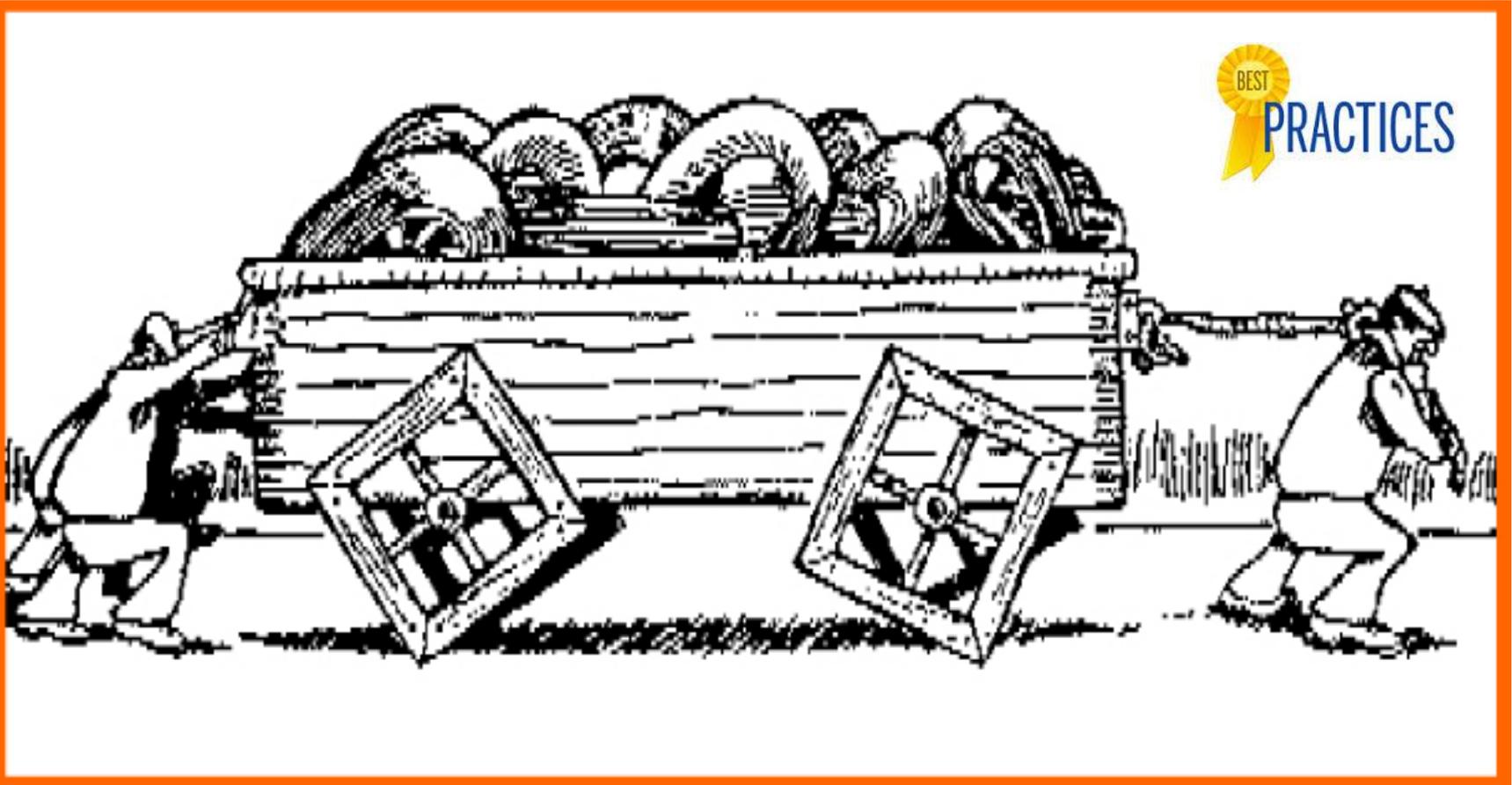
Performance

**I**

Indicator

**KPIs must be SMART:**

- Specific
- Measurable
- Achievable
- Relevant
- Time-bound



Gracias!!!



Contactos:

- AITIL
  - [www.aitil.com](http://www.aitil.com)
  - @ITILconsultores
  - [informacion@aitil.com](mailto:informacion@aitil.com)