

# NORMAS PARA LA GESTION DE TI

René Angulo Arriaza\*

**Resumen:**

Dentro de la gestión y la estrategia de los departamentos de TI, se han percibido incrementos de los servicios exigidos de la empresa hacia el departamento de Informática; por lo que ofrecer dichos servicios con calidad, sistematizados y sostenibles se ha convertido en una misión crítica de la gestión estratégica.

## 1. Introducción

En la gestión, existen herramientas que nos permiten organizar con calidad el trabajo y servicios ofrecidos por TI. Herramientas como ISO 20000, ISO 27000, COBIT, ITIL, y otros estándares permiten, en sus áreas respectivas, dar criterios para las buenas prácticas y la correcta prestación

de servicios de TI.

Si estructuramos todas las herramientas y normas se podrían escalonar en una pirámide cuya base lo constituyen las políticas, procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo, propios de la organización de TI (ver figura 1).

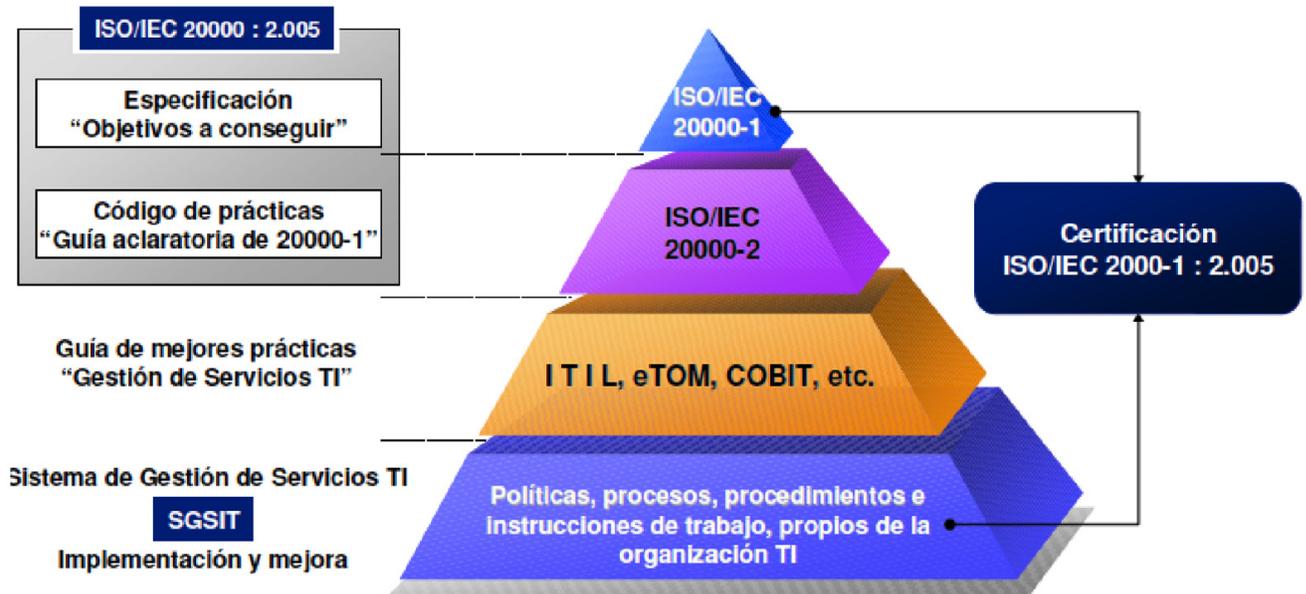


Figura 1. Normas para la gestión de TI

## 2. Norma ISO 20000

El conjunto de las normas internacionales ISO 20000 constituye la base de la pirámide para la gestión de TI. Estas pueden apoyarse en normas propias definidas u otro estándar que ayude a la organización de la empresa.

La siguiente etapa está constituida por un conjunto de

buenas prácticas de la gestión de los servicios y sobre la pirámide la norma ISO 20000 en la cual se presentan las especificaciones para implementar de la mejor forma la realización de la Gestión de Calidad de TI.

La norma ISO 20000 se divide en dos: la norma ISO 20000-1 (Especificaciones. Parte 1) y la ISO 20000-2 (Código de práctica. Parte 2).

\* El autor es Ingeniero en Ciencias de la Computación, docente de la Escuela de Ingeniería en Computación, de la Facultad de Ingeniería, Universidad Don Bosco. rene.angulo@udb.edu.sv

Los puntos de la norma ISO 20000 los establece con su número de apartado de la siguiente forma:

- 1. Requisitos para un sistema de gestión.
  - 1.1. Responsabilidad de la dirección.
  - 1.2. Requisitos de documentación.
  - 1.3. Competencia, conciencia y entrenamiento.
- 2. Planificación e implementación de la gestión del servicio.
  - 2.1. Planificar la gestión del servicio (PHVA)
  - 2.2. Implementar la Gestión del servicio y prestar el servicio (PHVA)
  - 2.3. Monitorear, medir, y revisar (PHVA)
  - 2.4. Mejora continua (PHVA)
- 3. Planificación e implementación de nuevos servicios o servicios modificados.
- 4. Proceso de prestación del servicio.
  - 4.1. Gestión del nivel del servicio.
  - 4.2. Presentación de informes del servicio.
  - 4.3. Gestión de la continuidad y disponibilidad del servicio.
  - 4.4. Presupuesto y contabilidad de los servicios de Tecnología de la información.

- 4.5. Gestión de la capacidad.
- 4.6. Gestión de la seguridad de la información.

- 5. Procesos de relación.
  - 5.1. Información General.
  - 5.2. Gestión de las relaciones proveedor-cliente.
  - 5.3. Gestión de proveedores externos.
- 6. Procesos de solución.
  - 6.1. Información general.
  - 6.2. Gestión de incidentes.
  - 6.3. Gestión de problemas.
- 7. Procesos de control.
  - 7.1. Gestión de la configuración.
  - 7.2. Gestión de cambios.
- 8. Procesos de puesta en producción.
  - 8.1. Proceso de gestión de versiones.

Siendo los apartados:

- 1. Objeto y campo de aplicación.
- 2. Términos y definiciones.

Gráficamente se puede ver este conjunto de apartados de la figura 2.



Figura 2. Puntos de la norma ISO 20000

En esta norma se retoma una herramienta muy clásica de los modelos de Gestión de la Calidad: el Ciclo PHVA (P=Planear, H=Hacer, V=Verificar y A =Actuar).

Para el área de tecnología la figura 3 documenta con creces el ciclo de Deming.

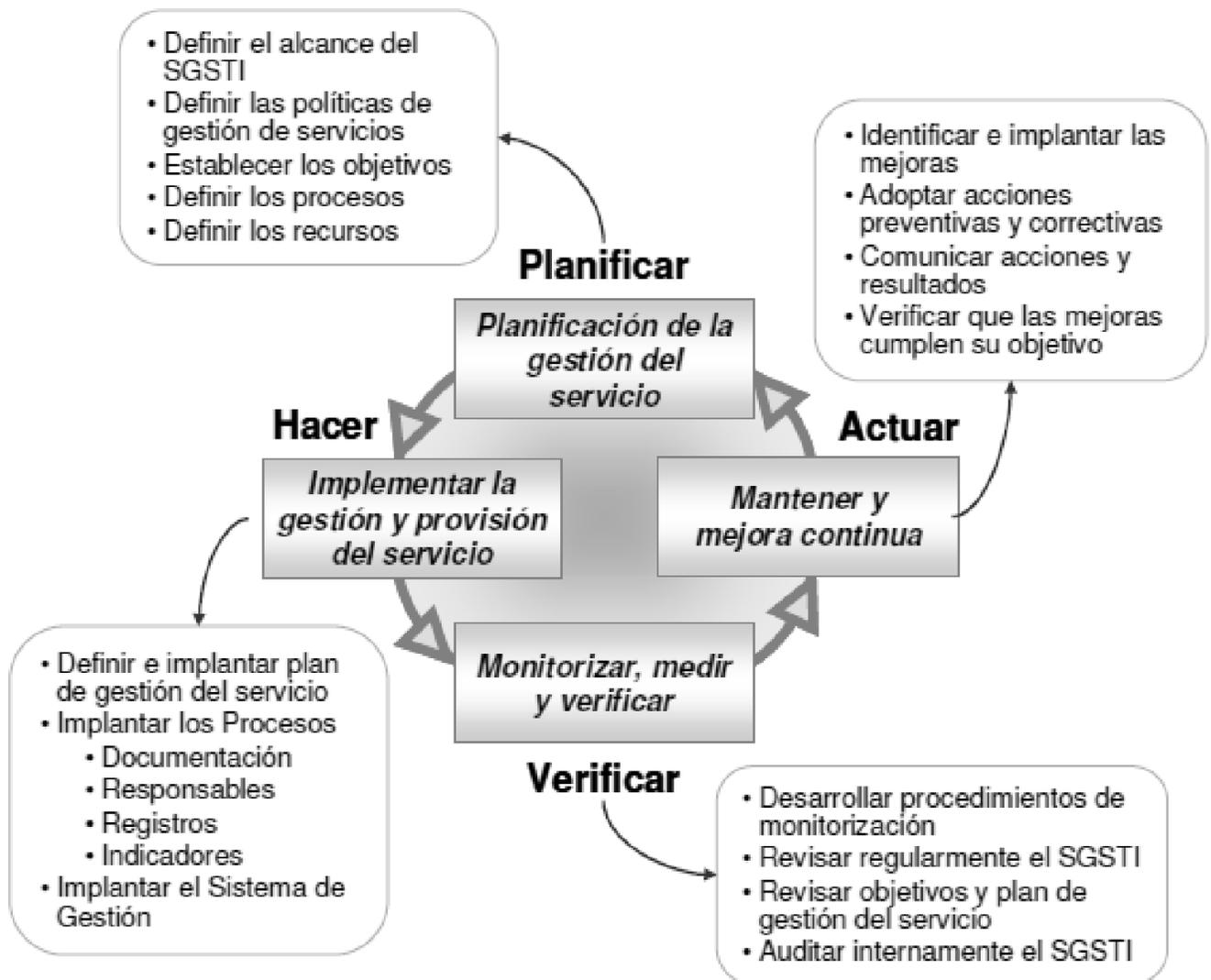


Figura 3. Ciclo Deming.

Los procesos que se catalogan como parte de la prestación de servicio se clasifican, como lo muestra la figura 4, en:

- Gestión de la capacidad.
- Gestión del nivel de servicio.
- Gestión de la seguridad de la información.
- Gestión de continuidad y disponibilidad del servicio.
- Informes de servicio.
- Presupuesto y contabilidad de servicios de TI.

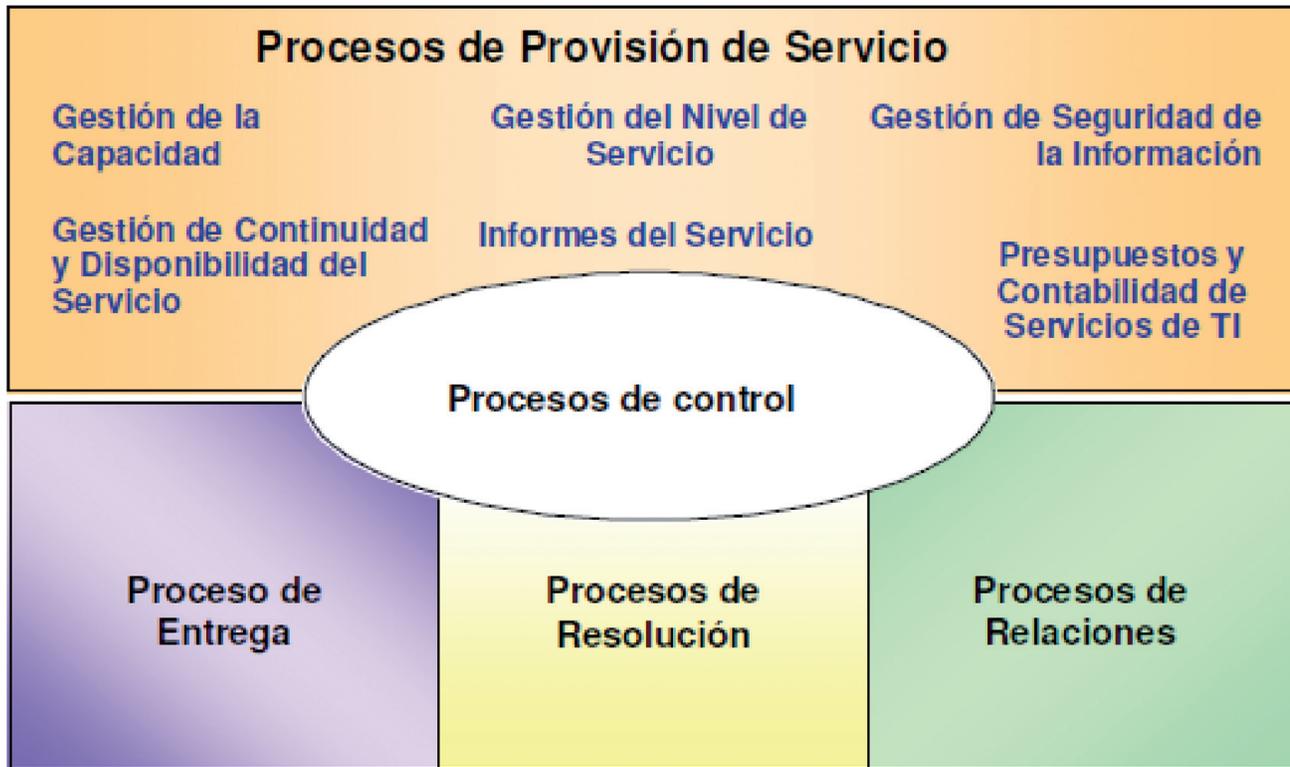


Figura 4. Procesos para la provisión de servicios de TI

Finalmente, hay que concluir que cualquier modelo o modelos de gestión que se implementen deberán aportar valor a la organización, por lo cual, se deberá establecer claramente la Misión y la Visión de TI, enfocada a la Misión y la Visión de la organización. Con esto se garantiza que el éxito de TI esté enfocado en lograr el éxito de la organización.