

El Gobierno TI es el único camino posible para asegurar que las áreas de sistemas contribuyen al éxito de las empresas

LEZAMA- Valeria†

Universidad Iberoamericana.

Recibido 21 de Enero, 2014; Aceptado 22 de Julio, 2014

Resumen

Hoy en día, la tecnología de la información (TI) se utilizan en varios modelos y procesos de negocio en las organizaciones pertenecientes a los sectores público y privado, con lo que han descuidado la idea de que la tecnología es cara y poca inversión rentable. La realidad es que, quien no insertar como organización en el mundo de la tecnología está destinada a sucumbir.

Para el buen gobierno de TI, que debe basarse en un marco de normas y estándares de desempeño para garantizar los objetivos de negocio de TI unidad de apoyo de la organización. La aplicación de metodologías como ITIL, han contribuido a la mejora en la gestión de TI. Año tras año vemos como cada vez más empresas certificadas normas de Gestión de Servicios e ISO-20000 de normas o de Información de Gestión de Seguridad e ISO-27000.

TI, ITIL, Empresas.

Abstract

Today, Information Technology (IT) are used in multiple models and business processes in organizations belonging to both public and private sector, have thereby neglected the idea that technology is expensive and little investment profitable. The reality is that, who does not insert as an organization in the technology world is destined to succumb.

For good IT governance, it must be based on a framework of standards and performance standards to ensure the unit IT support business objectives of the organization. The implementation of methodologies such as ITIL, have contributed to the improvement in IT Management. Year after year we see as more and more companies certified standards of IT Service Management and ISO-20000 standards or Management Information Security and ISO-27000.

IT, ITIL, Enterprises.

Citación: LEZAMA- Valeria. El Gobierno TI es el único camino posible para asegurar que las áreas de sistemas contribuyen al éxito de las empresas. Revista de Tecnologías de la Información 2014, 1-1:9-14

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

Hoy en día las Tecnología de la Información (TI), son utilizadas en múltiples modelos y procesos de negocios en organizaciones que pertenecen al sector tanto público como privado, con ello han dejado de lado la idea de que la tecnología es cara y una inversión poco rentable. La realidad es que, quién no se inserte como organización en el mundo de las tecnologías está destinado a sucumbir.

Para un buen Gobierno de TI, éste debe apoyarse en un marco de estándares y normas de comportamiento para garantizar que la unidad de TI soporte los objetivos de negocio de la organización. La implantación de metodologías como ITIL, han contribuido a la mejora en la Gestión de TI. Año tras año observamos cómo cada vez hay más empresas certificadas en normas de Gestión de Servicios de TI como ISO-20000 o normas de Gestión de la Seguridad de la Información como ISO-27000.

Gobierno de TI

El término Gobierno de TI, toma fuerza, se trata de la incorporación de una nueva visión sobre las perspectivas de TI, en cuanto a la dirección, estrategias, decisiones y supervisión del estado actual o futuro de la implementación y uso de las TI, es decir, una visión desde el negocio frente a las exigencias de la tecnología. Se trata además de que el Gobierno TI, sea el parteaguas de proyectos tecnológicos, evidentemente con objetivos estratégicos que sean de interés para la organización que lo va a desarrollar. Con la clara y firme visión de que los resultados pondrán a la organización a la vanguardia de la competitividad necesarias en este momento.

Se debe considerar que el personal encargado de desarrollar en la organización, el Gobierno TI, lo hagan bajo un estricto marco de estándares y normas de comportamiento a fin de garantizar que la Unidad de TI, cumpla con los objetivos del negocio que lleva a cabo la organización. Cabe mencionar que la implantación de metodologías como ITIL, han contribuido a la mejora de la Gestión de TI, resultado de lo anterior es que la existencia de más empresas certificadas en normas de Gestión de Servicios de TI como ISO-20000 o normas de Gestión de la Seguridad de la Información como ISO-27000.



Figura 1

Áreas

Alineamiento estratégico, se centra en:

Asegurar la conexión e integración del negocio con los planes de TI.

Definir, mantener y validar las propuestas de valor de TI.

Alinear las operaciones de TI con las de la empresa.

Obtener mejor alineación que la competencia.

Entrega de valor se refiere a:

Ejecutar las propuestas de valor durante el ciclo de entrega, asegurando que TI entrega los beneficios relacionados con la estrategia del negocio, concentrándose en optimizar costes y proporcionar el valor intrínseco a la TI.

Gestión del Riesgo requiere:

- Concienciación por parte de la alta dirección.
- Comprender la necesidad del cumplimiento con los requisitos.
- Transparencia en el tratamiento de los riesgos más significativos.
- Integrar las responsabilidades de la gestión de riesgos en la organización.
- Clara comprensión de la apetencia de riesgo de la organización.

Gestión de Recursos, se centra en:

Organizar de manera óptima los recursos de TI de forma que los servicios que los requieran los obtengan en el lugar y momento necesarios.

Alinear y priorizar servicios y productos existentes de TI que se requieren para apoyar las operaciones del negocio.

Controlar y monitorizar los servicios TI propios y de terceros.

Medición del Rendimiento, sigue y controla:

- La estrategia de la implantación.
- La estrategia de los proyectos.

- El uso de los recursos.
- El rendimiento de los procesos.
- La entrega de los servicios utilizando BSC.

Sin una efectiva medición del rendimiento, los otros cuatro aspectos del Gobierno TI es muy probable que fallen.



Figura 2

Principales Foros de Gobierno TI

- ITGI (Information Technology Governance Institute): www.itgi.org
- ISACA (Information Systems Audit and Control Association): www.isaca.org

Respecto a las metodologías, no existe una metodología unificada para la Gobernanza de TI.

Existen metodologías que ayudan y facilitan un buen Gobierno de TI, destacando principalmente (ITIL) y (CoBIT) por los años que llevan incorporando las mejores prácticas en Gestión y Gobierno de TI.

Mejora la práctica en la administración de proyectos y en la creación de procesos que los llevan a consolidar sus proyectos:



Information Technology Infrastructure Library “ITIL”

Desarrollada a finales de 1980, ITIL, es ahora uno de los estándares mundiales de facto en lo que respecta a la gestión de servicios informáticos, en amplios sectores de diversas organizaciones. ITIL, está siendo utilizado en el mundo gracias a que es un software de libre utilización. Por ejemplo su la tercera versión de ITIL, tiene como objetivo integrar las TI, con el negocio incorporando mejores prácticas para el Gobierno TI; bajo un punto de vista 100% estratégico reforzándolo con la ampliación de los procesos de Estrategia de Servicio.

¿Qué es ITIL?

- Es una guía no propietaria de Mejores Prácticas para la Gestión de Servicios de TI (IT Service Management).
- Aplicable a todo tipo de organizaciones.
- Desarrollado por OGC en el Reino Unido en los 80's.
- Desde los años 90 es el “estándar de facto” para ITSM.
- Lo actualizan los foros (itSMFs)



Además, tiene su base en el concepto de ciclo de vida de servicios y su estructura de compone de cinco fases. Estrategia, diseño, transición, operación y mejora.

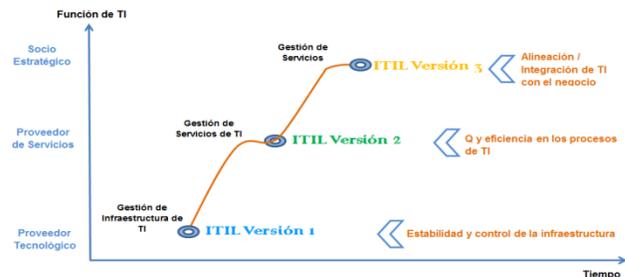


Figura 3

Objectives for Information and related Technology “COBIT”

La guía de negocio que realiza Cobit, tiene que ver con la vinculación de las metas del negocio con las metas de TI, este es un punto clave que no podemos dejar de lado, es así como a través de métricas y modelos de madures para medir los logros, e identificar las responsabilidades que se asociación a los procesos de empresa y por supuesto de TI.

La orientación de negocios Cobit, “Objectives for Information and related Technology”, (Objetivos de Control para tecnología de la información y relacionada), es una metodología aceptada mundialmente para el adecuado control de proyectos de tecnología, los flujos de información y los riesgos que éstas implican. La metodología COBIT se utiliza para planear, implementar, controlar y evaluar el gobierno sobre TI; incorporando objetivos de control, directivas de auditoría, medidas de rendimiento y resultados, factores críticos de éxito y modelos de madurez.

Además permite a las organizaciones aumentar su valor TI, reduciendo en forma significativa los riesgos asociados a proyectos tecnológicos. A partir de parámetros generalmente aplicables y aceptados, para mejorar las prácticas de planeación, control y seguridad de las Tecnologías de Información.

COBIT también contribuye a reducir las brechas existentes entre los objetivos de la organización, y los beneficios, riesgos, necesidades de control y aspectos técnicos propios de un proyecto TI; proporcionando un marco referencial para su dirección efectiva.

Su versión número 5, es aceptada internacionalmente, como una buena práctica en el control de la información, integrada por de 34 objetivos de control de alto nivel, uno para cada uno de los procesos de TI, agrupados en cinco dominios.

- Evaluar, Dirigir y Monitorear (Dominio de Gobierno TI)
- Alinear, Planear y Organizar
- Construir, Adquirir e Implementar.
- Entregar Servir y Soportar
- Monitorear y Evaluar

Evolución COBIT

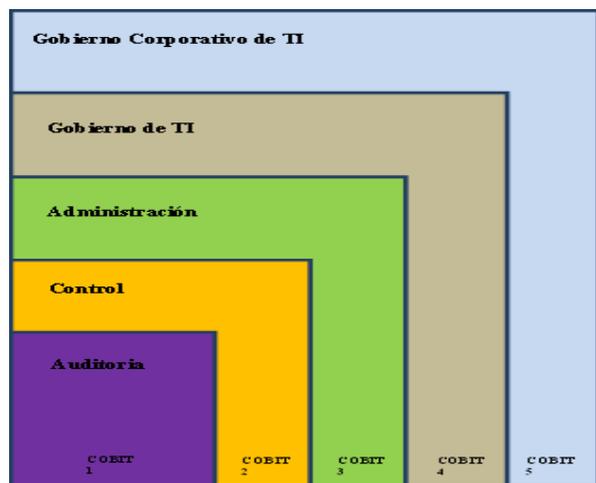


Figura 4

Existen también, marcos de trabajo que tratan más específicamente algunos aspectos relativos al Gobierno de las TI. Entre ellos:

- Val IT que se concentra en la gestión del portfolio de iniciativas de TI, para generar valor a la organización y proveer un marco de trabajo para el gobierno de las inversiones en TI.
- RISK IT establece un marco de trabajo para las organizaciones para identificar, gobernar y administrar los riesgos asociados a las iniciativas en TI.

Es una buena noticia la integración de los diferentes marcos y metodologías de Isaca (Val IT, Risk IT, BMIS, ITAF y Board Briefing), así como conectar con el resto de iniciativas y estándares aceptados en la comunidad de TI (ITIL, ISO, etc.), será difícil tener un único marco de trabajo que nos sirva para todo, dada la complejidad de los aspectos de la Gobernanza de TI.

Sin duda el Gobierno de TI, es una estructura de relaciones y procesos para dirigir y controlar que la empresa alcance sus metas, dando valor mientras equilibra el riesgo vs el retorno sobre TI.

Las TI, deben ser gobernadas por las buenas o mejores prácticas que deben ajustarse a las necesidades de cada organización, aplicándolas basándose en la experiencia y el sentido común

Conclusión

El Gobierno de TI es una estructura de relaciones y procesos para dirigir y controlar que la empresa alcance sus metas, dando valor mientras equilibra el riesgo vs el retorno sobre TI.

Las TI deben ser gobernadas por las buenas o mejores prácticas que deben ajustarse a las necesidades de cada organización, aplicándolas basándose en la experiencia y el sentido común.

Referencias

TCP, Gobierno IT,
http://www.tcpsi.com/servicios/gobierno_ti.htm

Mejores Prácticas en Gestión de Servicios de TI, Horacio Lago, Octubre 2010

Como aplicar las mejores prácticas de servicios IT, Angélica Guzmán Murcia, Aranda Software, <http://www.arandasoft.com>

Metodologías y Normas para gobierno de TI, Federico González, IEEE,
<http://www.sites.ieee.org/spain-tmc/.../metodologias-y-normas-para-gobierno-de-ti-2/>

Novedades de COBIT 5.0, Pepe José, Julio 2012,
<http://securityinformationpepe.blogspot.mx/2012/07/novedades-de-cobit-50.html>

ISO/IEC-38500
(http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=51639)

ITIL <http://www.ital-officialsite.com/>

COBIT
<https://www.isaca.org/Pages/default.aspx>

ITGI (Information Technology Governance Institute), www.itgi.org

ISACA (Information Systems Audit and Control Association), www.isaca.org