

Gobernanza de TI: Conceptos generales

Mauro Cesar Bernardes
mcesar@usp.br

Áreas de Enfoque del Gobierno de TI



El gobierno de TI es responsabilidad:

de los ejecutivos, del consejo de directores y consta de liderazgo, estructuras y procesos organizacionales que garantizan que TI en la organización sostiene y extiende las estrategias y objetivos organizacionales.

Estrategico

Gobernanza
(lo que hacer)

Tactico

Gestion del Servicios
(cómo hacerlo)

Operacional

?

Estrategico

Gobernanza
(lo que hacer)

Tactico

Gestion del Servicios
(cómo hacerlo)

Operacional





ITIL v3





Estrategico

Control de los Procesos

ITIL v3
Estrategia

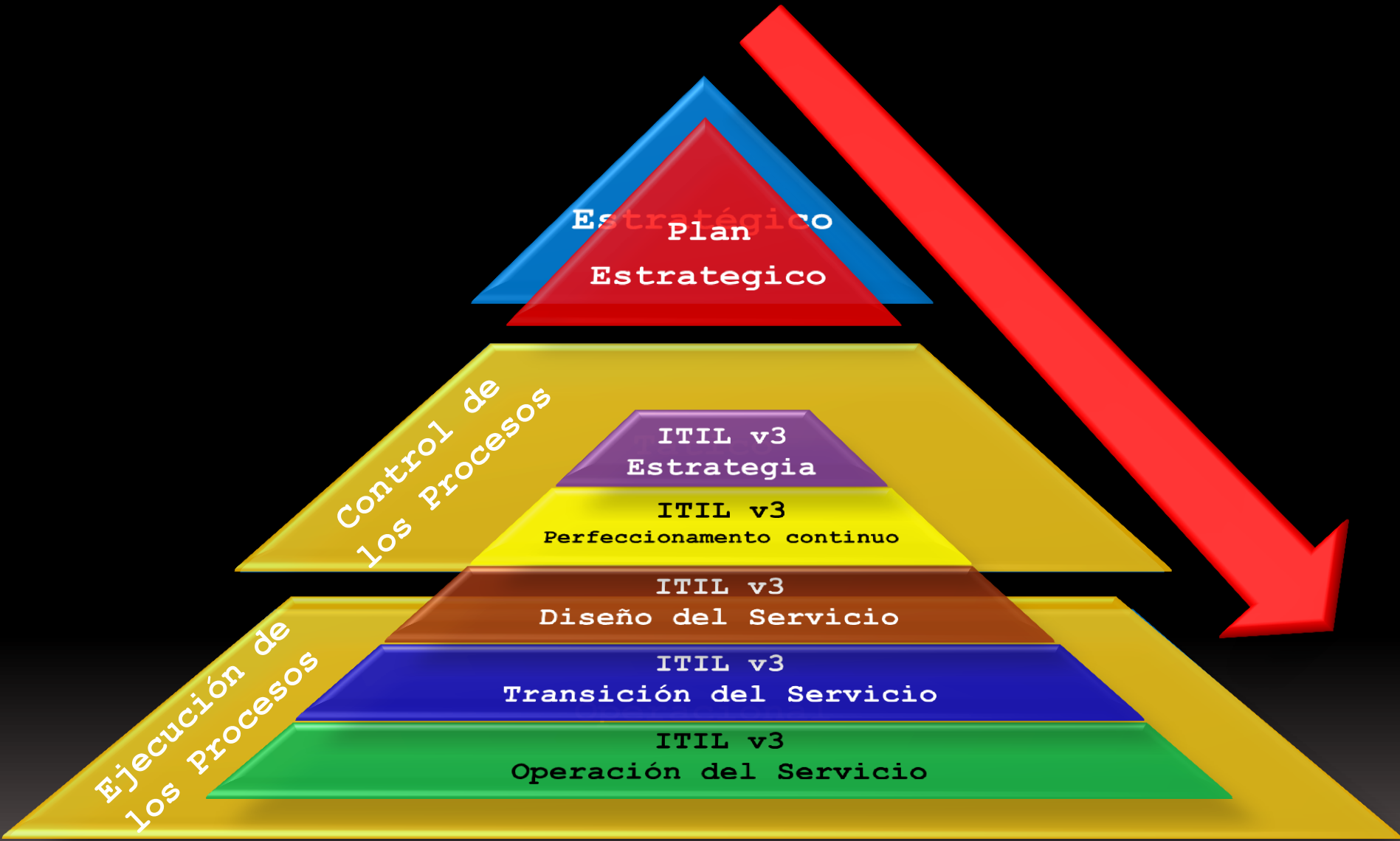
ITIL v3
Perfeccionamiento continuo

ITIL v3
Diseño del Servicio

ITIL v3
Transición del Servicio

ITIL v3
Operación del Servicio

Ejecución de los Procesos



COBIT

IT Resources

- ➔ Applications
- ➔ Information
- ➔ Infrastructure
- ➔ People



IT Processes

- ➔ Plan and Organise
- ➔ Acquire and Implement
- ➔ Deliver and Support
- ➔ Monitor and Evaluate

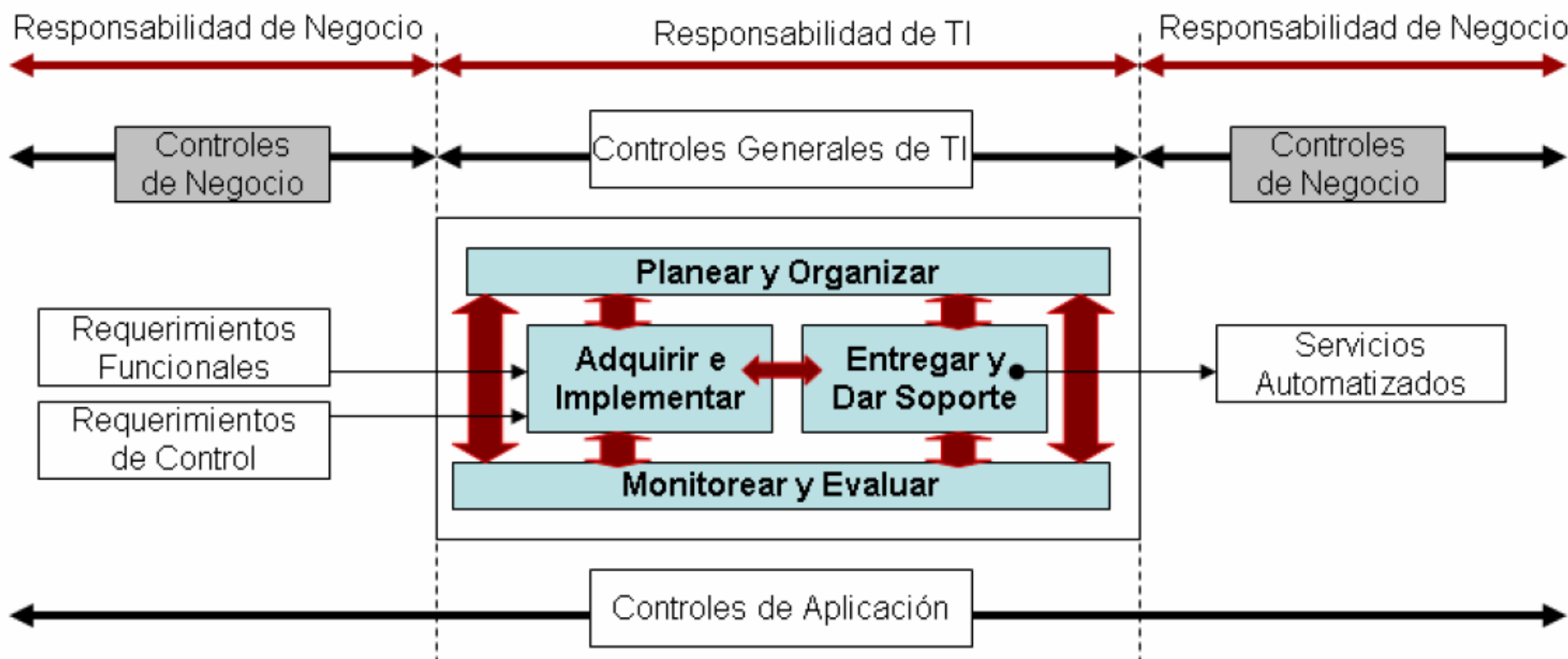


Business Requirements

- ➔ Effectiveness
- ➔ Efficiency
- ➔ Confidentiality
- ➔ Integrity
- ➔ Availability
- ➔ Compliance
- ➔ Reliability

COBIT 4.1

Figura 10 – Fronteras de los Controles de Negocio, Generales y Aplicación



Fonte: guia COBIT 4.1

<http://www.isaca.org/Knowledge-Center/cobit/Pages>

COBIT

(Los Objetivos de Control para la Información y la Tecnología relacionada)

- brinda buenas prácticas a través de un marco de
- trabajo de dominios y procesos, y presenta las actividades en una estructura manejable y lógica.
- Las buenas prácticas de COBIT representan el consenso de los expertos.
- Están enfocadas fuertemente en el control y menos en la ejecución.
- Estas prácticas ayudarán a optimizar las inversiones habilitadas por TI, asegurarán la entrega del servicio y brindarán una medida contra la cual juzgar cuando las cosas no vayan bien



COBIT contribuye:

- Estableciendo un vínculo con los requerimientos del negocio
- Organizando las actividades de TI en un modelo de procesos generalmente aceptado
- Identificando los principales recursos de TI a ser utilizados
- Definiendo los objetivos de control gerenciales a ser considerados

Objetivos de Negocio

Objetivos de Gobierno

COBIT

ME1 Monitorear y evaluar el desempeño de TI.
ME2 Monitorear y evaluar el control interno
ME3 Garantizar cumplimiento regulatorio.
ME4 Proporcionar gobierno de TI.

PO1 Definir el plan estratégico de TI.
PO2 Definir la arquitectura de la información.
PO3 Determinar la dirección tecnológica.
PO4 Definir procesos, organización y relaciones de TI.
PO5 Administrar la inversión en TI.
PO6 Comunicar las aspiraciones y la dirección de la gerencia.
PO7 Administrar recursos humanos de TI.
PO8 Administrar calidad.
PO9 Evaluar y administrar riesgos de TI
PO10 Administrar proyectos.

Criterios de Información

- Efectividad
- Eficiencia
- Confidencialidad
- Integridad
- Disponibilidad
- Cumplimiento
- Confiablez

Monitorear y Evaluar

Recursos de TI

- Aplicaciones
- Información
- Infraestructura
- Personas

Planificar y Organizar

Entrega y Soporte

Adquirir e Implementar

DS1 Definir y administrar niveles de servicio.
DS2 Administrar servicios de terceros.
DS3 Administrar desempeño y capacidad.
DS4 Garantizar la continuidad del servicio.
DS5 Garantizar la seguridad de los sistemas.
DS6 Identificar y asignar costos.
DS7 Educar y entrenar a los usuarios.
DS8 Administrar la mesa de servicio y los incidentes.
DS9 Administrar la configuración.
DS10 Administrar los problemas.
DS11 Administrar los datos.
DS12 Administrar el ambiente físico.
DS13 Administrar las operaciones.

A11 Identificar soluciones automatizadas.
A12 Adquirir y mantener el software aplicativo.
A13 Adquirir y mantener la infraestructura tecnológica
A14 Facilitar la operación y el uso.
A15 Adquirir recursos de TI.
A16 Administrar cambios.
A17 Instalar y acreditar soluciones y cambios.

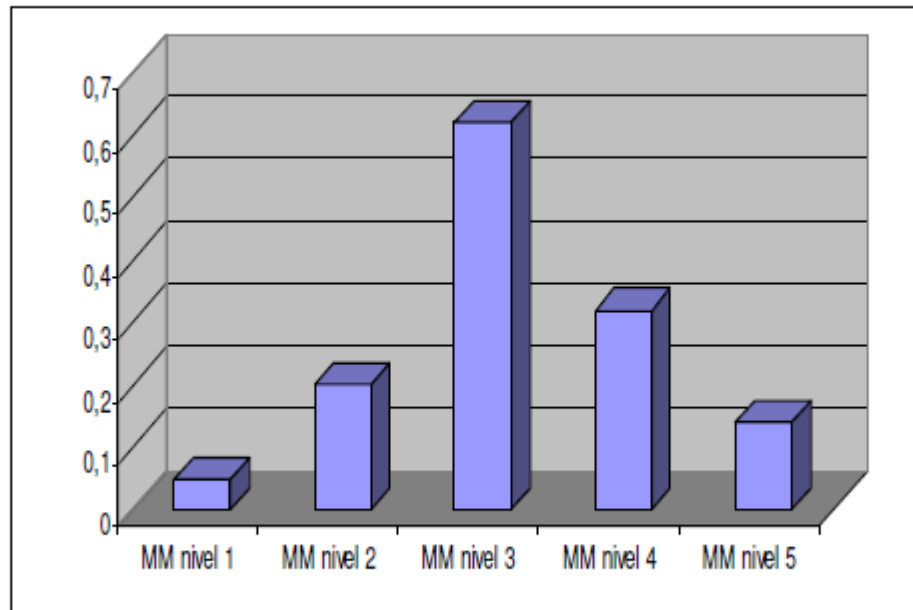
La orientación COBIT

alinearse las metas de negocio con las metas de TI, brindando métricas y modelos de madurez para medir sus logros, e identificando las responsabilidades asociadas de los dueños de los procesos de negocio y de TI.

Modelo de Madurez

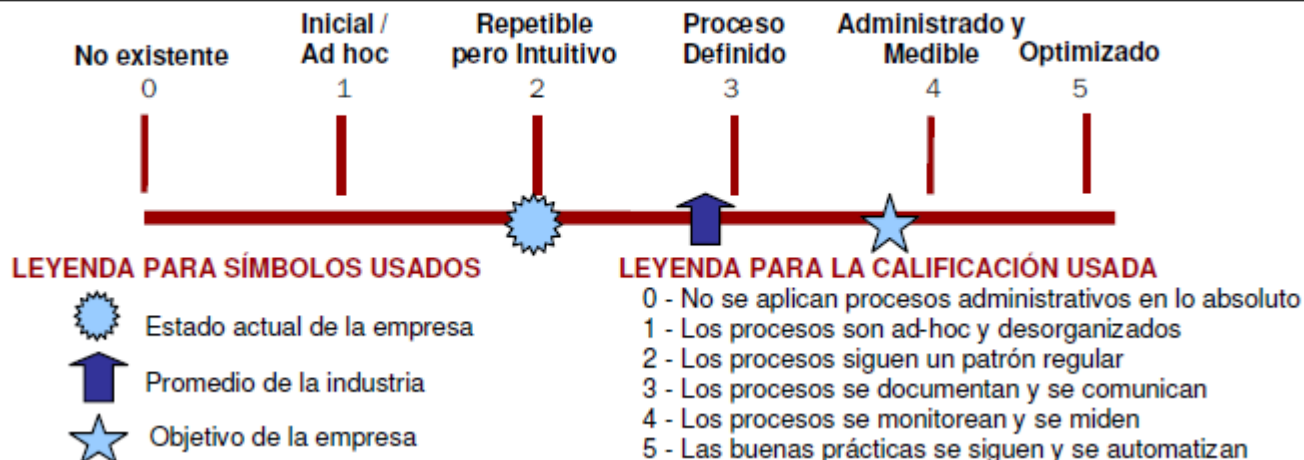
- Una necesidad básica de toda organización es entender el estado de sus propios sistemas de TI y decidir qué nivel de administración y control debe proporcionar.
- Para decidir el nivel correcto, la gerencia debe preguntarse:
 - ¿Dónde estamos?
 - ¿Hasta dónde debemos ir?, y
 - ¿está el costo justificado por el beneficio?

Figura 11 – Posible Nivel de Madurez de un Proceso de TI



Posible nivel de madurez de un proceso de TI: El ejemplo ilustra un proceso que esta ampliamente en el nivel 3, pero cumple algunas acciones con menor nivel de requerimiento mientras sigue investigando en la medición del desarrollo

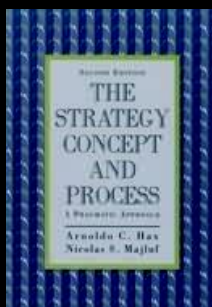
Figura 12 – Representación Gráfica de los Modelos de Madurez



Muchas Gracias!

Mauro Cesar Bernardes
Universidade de São Paulo
mcesar@usp.br
+55 11 3091 6409

Sugerecias bibliográficas.



Planejamento Estratégico
HAX, ARNALDO C.; MAJLUF, NICOLAS S.
The Strategy Concept and Process.
Prentice Hall, ISBN-13:
9780134588940



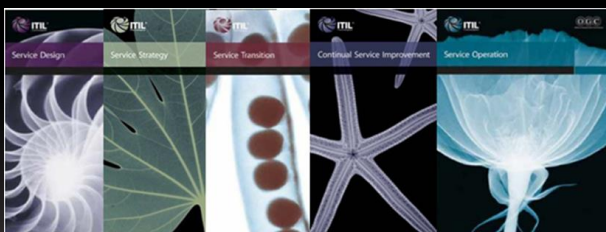
Framework MIT
Peter Weill, Jeanne W. Ross.
Governança de TI: Tecnologia da
Informação, Editora MBOOKS, 2005.
ISBN-13: 9788589384780



ITIL v2
INTRODUCTION TO ITIL.
Editora: STATIONERY OFFICE BOOKS
1ª Edição, ISBN 011331034X



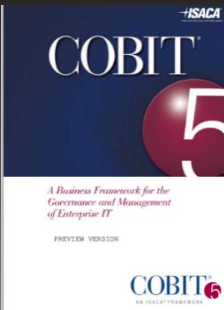
Balanced Scorecard
KAPLAN, ROBERT S.; NORTON,
DAVID P. A Estratégia em Ação -
Balanced Scorecard. 22a Edição,
1997. ISBN-13: 9788535201499



ITIL v3
ITIL SERVICE DESIGN - ISBN-13: 9780113313044
ITIL SERVICE TRANSITION - ISBN-13: 9780113313068
ITIL SERVICE STRATEGY - ISBN-13: 9780113313044
ITIL SERVICE OPERATION - ISBN-13: 9780113313075
ITIL CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT - ISBN-13: 9780113313082
Edição: 1ª, 2011



Case CCE - USP
CARVALHO, Tereza C. M. B. TI -
Tecnologia da Informação Tempo de
Inovação. M BOOKS, 2009.
ISBN 9788576800835.



COBIT 4.1 ou 5
ISACA, Cobit 4.1 e Cobit 5.
Disponível On-line em:
<http://www.isaca.org/Knowledge-Center/cobit/Pages>