

[Home](#)[Soluciones](#) ▼[Segmentos](#) ▼[Recursos gratuitos](#)[Gestión por procesos](#)

Qué es ITIL: descubre la metodología y cómo utilizarla con Service Desk



Comprende qué es ITIL y la metodología ITIL. Aprende a aplicarla al Service Desk y a mejorar los resultados de TI.



SYDLE

Actualizado el 08/08/2023

+ Lo que encuentras aquí

Comprender ITIL y aplicarlo en el Service Desk mejora los resultados y la entrega de valor al usuario.

¿Qué es ITIL? Aunque el acrónimo proviene originalmente del área de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), es una duda común entre profesionales de diversos sectores.

ITIL es la abreviatura de **Information Technology Infrastructure Library**, o, en español, Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información. Se refiere a una metodología para mejorar los procesos y adoptar las mejores prácticas.

En este artículo, aprenderás **qué es la metodología ITIL**, cuáles son sus ventajas, qué procesos forman parte de esta biblioteca y cómo aplicar ITIL en el Service Desk.

¿Qué es ITIL?

La Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información, o simplemente ITIL, reúne **buenas prácticas para la gestión de servicios relacionados con las TIC**.

En otros términos, es un conjunto de libros y archivos que documentan todo lo que las empresas del sector están haciendo para mejorar la calidad de los servicios a través de experiencias y nuevos aprendizajes.

Estamos hablando de puntos como:

- Procedimientos
- Tareas
- Procesos
- Listas de control
- Y cualquier otro aspecto que pueda aplicarse en organizaciones de todo el mundo.

La herramienta fue creada en los años 80 por el gobierno británico, pero pronto pasó a ser utilizada por el sector privado.

¿Qué es la metodología ITIL?

Profundicemos ahora en lo que es la **metodología ITIL**. Formada por buenas prácticas, incluye actividades de los sectores operativo y estratégico.

En la práctica, se trata de un **ciclo de servicio**, que propone la creación de un sector estable y escalable, con alto rendimiento y una mejor experiencia para el usuario final.

La metodología consiste en identificar las prioridades informáticas de la organización para proponer formas de mejorar el trabajo, con ganancias para todos los procesos.

La biblioteca de buenas prácticas incluye operaciones, infraestructuras, mantenimiento e incluso atención al usuario.

La metodología **gestiona un conjunto de competencias** para coordinar **recursos**, con el objetivo de **generar valor en los servicios**.

Las habilidades incluyen competencias especializadas para la buena ejecución del trabajo. Los recursos implican mano de obra, información de calidad, infraestructuras adecuadas y capital financiero.

Para la metodología ITIL, los servicios son una forma de aportar valor, y no un fin en sí mismos. Por lo tanto, el método se utiliza para mejorar los resultados globales de la empresa.

Lee también: ¿cuáles son los **principales indicadores de TI**?

¿Cómo funciona?

Básicamente, la metodología ITIL abarca funciones, procesos y roles, que conducen al sector hacia una mejor gestión del servicio.

- **Funciones:** son unidades organizativas que deben ser gestionadas por un líder y garantizar el funcionamiento de la infraestructura.
- **Procesos:** son conjuntos de actividades coordinadas que tienen un objetivo común para producir un resultado final con valor para el cliente.

- **Roles:** son responsabilidades dentro de los procesos, que pueden ser desempeñadas por una o varias personas.

¿Cuáles son las ventajas de utilizar la metodología ITIL?

Al tratarse de un conjunto de buenas prácticas, se recomienda el uso de la metodología ITIL. Sin embargo, **no es obligatorio** como lo son las normas y reglas del sector, pero utilizar esta forma de trabajar **garantiza varias ventajas:**

- La metodología se adapta a todas las empresas, desde las pequeñas hasta las grandes.
- ITIL estandariza procesos y procedimientos.
- Esto significa menos tiempo en la ejecución de las actividades y una reducción de las fallas.
- Se refuerza la gestión.
- Los servicios se mejoran continuamente.
- Los clientes internos y externos están más satisfechos con las operaciones.
- Se reducen los costos operativos.
- Los empleados son más productivos y eficientes.

¿Cuáles son los procesos ITIL?

Los ciclos de servicio de la metodología ITIL se dividen en cinco libros, con enfoques distintos que se complementan entre sí.

Estrategia de Servicio

La estrategia de servicio, o **Service Strategy**, es la primera etapa. Su principal objetivo es transformar los servicios en una entrega estratégica de valor.

El libro contempla buenas prácticas relacionadas con la concepción de un nuevo servicio o la alteración de uno existente, con

importantes referencias sobre cómo utilizar los recursos disponibles.

Aquí se consideran aspectos como la cultura organizativa, el desarrollo y el diseño, cómo gestionar los servicios, la definición del valor y cómo aportar soluciones a los problemas existentes.

Diseño de Servicio

Esta etapa se ocupa del diseño del servicio. El **Service Design** identifica los recursos necesarios para una prestación determinada y las competencias profesionales que deben aplicarse.

La idea es tener un enfoque holístico, con aspectos funcionales, de gestión y operativos, además de definir los objetivos que se espera alcanzar.

Transición de Servicio

En el **Service Transition**, la industria debe garantizar que, de hecho, se alcanzarán los objetivos. Es la fase de implantación y validación de los servicios, lo que implica un período de muchas transformaciones.

El libro contempla puntos relacionados con la prestación de servicios, las pruebas, la implantación, el apoyo y la gestión del cambio.

Operación de Servicio

El libro **Service Operation** destaca las prácticas de **entrega de valor de servicio**. Todo lo planificado y desarrollado en las etapas anteriores debe llegar aquí con eficacia, calidad y estabilidad.

Básicamente, el usuario debe recibir lo que ha solicitado, de acuerdo con la estrategia empresarial.

Este ciclo de servicios tiene en cuenta la gestión de incidentes, el apoyo especializado y la infraestructura adecuada.

Mejora Continua del Servicio

Por último, la **Continual Service Improvement** se ocupa de identificar los resultados tras la aplicación de los pasos anteriores y el desarrollo de nuevas soluciones para **mejorar cada vez más los servicios**.

¿Cómo aplicar ITIL en un Service Desk?

Para aplicar ITIL en el **Service Desk** y mejorar la gestión de las demandas de TI, es importante considerar 5 pilares principales para organizar el servicio.

SPOC: *Single Point of Contact*, o **Punto Único de Contacto**, establece que todo el servicio debe ser prestado por un único agente, responsable de entregar la solución final al usuario. Él mismo buscará respuestas en otros sectores, en lugar de redirigir al usuario a varios asistentes.

SLA: *Service Level Agreement*, o **Acuerdo de Nivel de Servicio**, establece el plazo entre la prestación del servicio y la resolución de la demanda. Así, el usuario tiene una expectativa de cuánto tardará la entrega y evita establecer nuevos contactos con el sector – lo que sobrecarga al equipo.

Base de conocimiento: prevé la creación de una base de datos sobre demandas recurrentes para agilizar el servicio y ofrecer soluciones cada vez más eficaces.

Niveles de apoyo: división del equipo en niveles específicos, en función de la autonomía para tomar decisiones y la capacidad para abordar problemas complejos. Así se aprovechan mejor los profesionales del equipo.

PDCA: el concepto de planificar, ejecutar, verificar y actuar es una práctica de mejora continua, ampliamente aplicada en el mercado. La idea es analizar continuamente la entrega y sus resultados, para mejorar las soluciones.

Consulta [qué es PDCA](#) y cómo funciona.

¿Qué Service Desk utilizar con ITIL?

Conocer qué es ITIL y aplicar esta metodología organiza el sector y contribuye significativamente a la calidad de las entregas.

Precisamente por ello, las mejores prácticas pueden utilizarse en distintos tipos de Service Desk:

- **Local:** el que se asigna en la propia empresa, o en una localidad cercana.
- **Centralizado:** un centro de llamadas gestiona todas las llamadas.
- **Virtual:** un centro de llamadas situado en la nube para prestar servicios en línea.
- **Follow the Sun:** Service Desk multinacional de asistencia las 24 horas del día.
- **Grupos de Soporte Especializado:** tras la apertura de una llamada, un grupo de especialistas trabaja para encontrar rápidamente una solución.

En todos los casos, las mejores prácticas ITIL contribuyen a que el Service Desk sea más eficiente, estandarizando los procesos y aportando valor.

Aprende más sobre cómo crear valor para el usuario. Consulta los detalles de [12 beneficios de la implementación del Service Desk](#) y descubre como puedes ayudar tu empresa.

Service Desk & ITSM

¡Suscríbete a nuestro boletín de noticias!

Suscribirte al boletín 

Compartir



SYDLE

Posts relacionados

Gestión por procesos

Gestión de Calidad: qué es y cómo aplicarla en tu negocio

08/11/2024



Newsletter 



Gestión por procesos

Método Kaizen: ¿qué es y cómo aplicarlo en tu empresa?

25/07/2023



Gestión por procesos

Mejora de Procesos: cómo aplicarla correctamente

13/05/2023



Gestión por procesos

Mejora continua: descubre sus beneficios y cómo aplicarla

16/06/2022



SOLUCIONES

Analytics

CRM

BPM/ECM

ERP

Chatbot

Service Desk

SEGMENTOS

Construcción Civil

Logística y Transporte

Educación

Salud

Finanzas

Sector Público

Industria

Telecomunicaciones

Industria Química

SYDLE

Marketplace

Planes y precios

Clientes

Partners

Contacto

LINKS POPULARES

Blog

Portal del cliente y socio

[Português \(Brasil\)](#) [English](#) [Español](#)

[Política de Privacidad](#) © 2025 SYDLE. All rights reserved.