

Gestión de Servicios TI: Marcos de Trabajo 1er Semestre 2025

Marco Aravena Vivar
Académico Titular Escuela de Ingeniería Informática
Director General de Modernización y Transformación Digital.

Qué es un marco de trabajo (framework)??

- Un **marco de trabajo** es una **estructura** que proporciona una **guía**, un conjunto de **herramientas** y **mejores prácticas** para abordar un problema o lograr un objetivo específico.
- En el contexto de la gestión de servicios de TI (ITSM), los marcos de trabajo ayudan a las organizaciones a alinear sus **servicios de TI** con las **necesidades del negocio**, **mejorar la eficiencia** y la **calidad**, y **reducir los riesgos**.
- Marco de trabajo -> línea base.

Ejemplos de marcos de trabajo:

- ITIL (Information Technology Infrastructure Library):
 - Marco de trabajo de ITSM más ampliamente utilizado a nivel mundial.
 - Proporciona un conjunto de mejores prácticas para la gestión del ciclo de vida de los servicios de TI, desde la estrategia hasta la mejora continua.
 -
- COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology):
 - Se enfoca en la gobernanza y gestión de la TI empresarial.
 - Ayuda a las organizaciones a optimizar sus inversiones en TI y a garantizar el cumplimiento normativo.



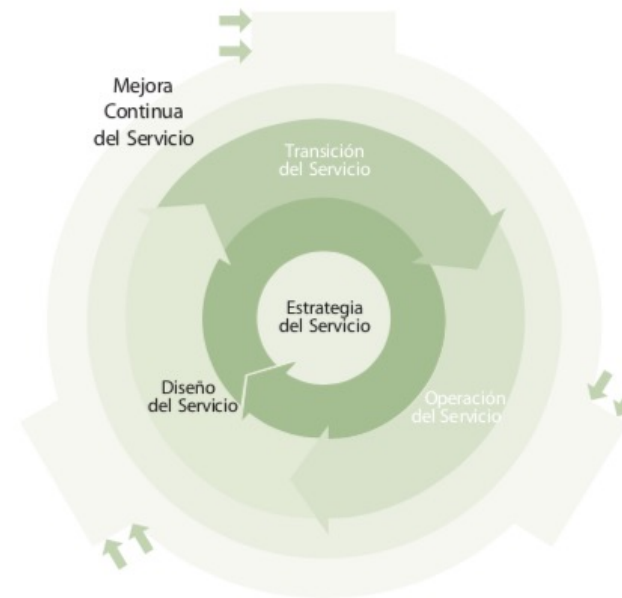
ITIL y Servicios TI

Marco Aravena Vivar
Académico Titular Escuela de Ingeniería Informática
Director General de Modernización y Transformación Digital.

ITIL y Servicio TI

- ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es un conjunto de **buenas prácticas** basada en **procesos y funciones** alineados e interconectados para la **Gestión de Servicios TI**.

– Ciclo de Servicio



Características de ITIL

- **Independiente** (Vendor-neutral) Las prácticas de ITIL® **no** se basan en ninguna **tecnología, plataforma** o tipo de **industria** en **particular**. Por lo que se puede aplicar a cualquier organización.
- **No es rígido** (Non-prescriptive) buenas **prácticas robustas, maduras** y probadas que las organizaciones **adoptan y adaptan** alcanzar los objetivos de la organización y sus clientes.
- **Buenas prácticas** (Best practice) las experiencias aprendidas de las **compañías líderes** en la **provisión de servicios**.

Objetivos y beneficios de ITIL:

- Entregar **valor** a los clientes en **forma de servicios**.
- Coordinar la **entrega** de **bienes y servicios** a través de la cadena de **valor**.
- **Reducir los costos**.
- Integrar la **estrategia de servicio** con la **estrategia del negocio** y las **necesidades de los usuarios/clientes**, además de mejorar la relación entre ellos y su percepción de los servicios. (Arquitectura Empresarial).

Objetivos y beneficios de ITIL:

- **Medir, monitorear y optimizar** los servicios de TI y el **desempeño de los proveedores** de servicio.
- Gestionar el **presupuesto y las inversiones** de TI, riesgos, conocimientos, las capacidades y los recursos para proveer servicios efectivos y eficientes.
- Cambiar la **cultura organizacional** para dar soporte consistente al cumplimiento de los objetivos.
- Posibilitar la adopción de un **funcionamiento estándar** para gestionar servicios a través de la organización.

Objetivos y beneficios de ITIL:

- Disponer de información útil para el **Gobierno TI y la mejora continua** (aseguramiento de la calidad).
- Información útil para la **toma de decisiones**.
- **Mayor agilidad** ante los cambios solicitados por los clientes, existe **mayor control**.

Objetivos y beneficios de ITIL:

- La **definición de procesos** hace **más ágil** a la organización TI ante un cambio.
- **Mejor gestión de proveedores** que es parte fundamental en la entrega de servicio (selección y gestión).
- Los costos de la infraestructura TI son **conocidos, están justificados y además ajustados** a las necesidades del negocio.



Servicio TI

Marco Aravena Vivar
Académico Titular Escuela de Ingeniería Informática
Director General de Modernización y Transformación Digital.

Servicio bajo la mirada ITIL:

- Medio de **entrega de valor** a los clientes facilitando los **resultados** que los **clientes desean**, sin la **responsabilidad** de los **costos y riesgos específicos**.
- Los **proveedores de servicios** asumen riesgos y asignan costos por los **servicios que proveen**.
- Los resultados se logran a través de la **ejecución de tareas** y están limitados por la presencia de **ciertas restricciones**.

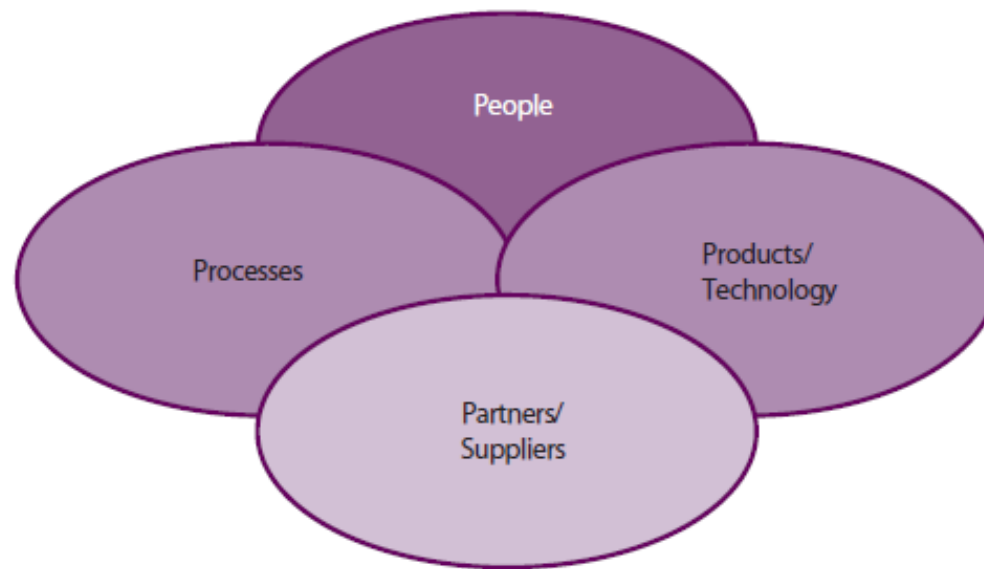
Ejemplo de un servicio de almacenamiento:

- Quién define el servicio?
- Quién lo compra?
- Cómo lo compra?
- Quién lo provee?
- Contrato?
- SLA?



Dimensiones en un servicio:

PPPP (PPPT): personas, procesos, tecnología y proveedores, juntos permiten que las empresas desarrollen y entreguen servicios de calidad, enfocada a la satisfacción del cliente.



Cientes y Stakeholders:

- **Cientes internos** son las **personas o departamentos** que trabajan en la **misma organización** que provee los servicios de TI.
- **Cientes externos** son **personas u organizaciones** que **compran servicios** a las empresas proveedoras de servicios TI, gestionados a nivel **contractual** y con **acuerdos de servicios**. Estos servicios son **pagados** y representa un **ingreso real** para la organización.



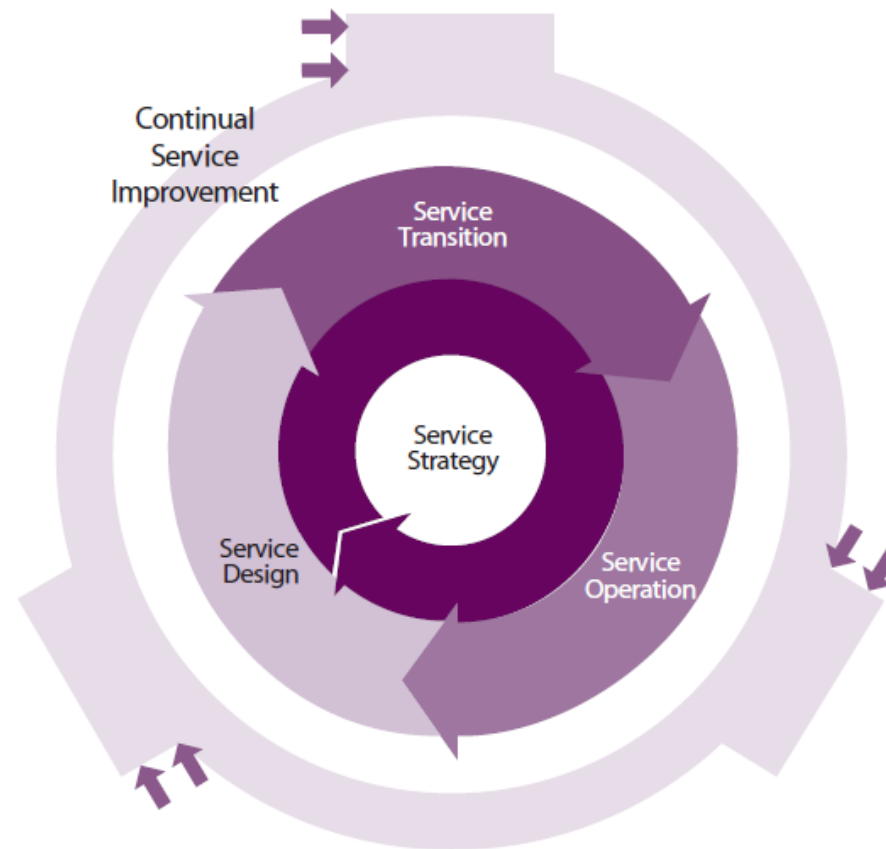
Cientes y Stakeholders:

- **Stakeholders** son los que tienen **intereses** en la organización, **proyectos o servicios** y pueden estar asociados a actividades, objetivos, recursos o entregables asociados a la **gestión de servicios**
- Algunos tipos de stakeholders :
 - **Cientes que compran bienes y/o servicios:** El cliente de la organización proveedora de servicios de TI es la persona o grupo que **define y acuerda los objetivos de niveles de servicio**.
 - **Usuarios que utilizan los servicios diariamente:** Los usuarios son **diferentes** a los clientes, así como también como hay clientes que no usan los servicios de TI directamente.
 - **Proveedores:** son responsables de **proveer bienes y/o servicios** necesarios para entregar los servicios de TI.

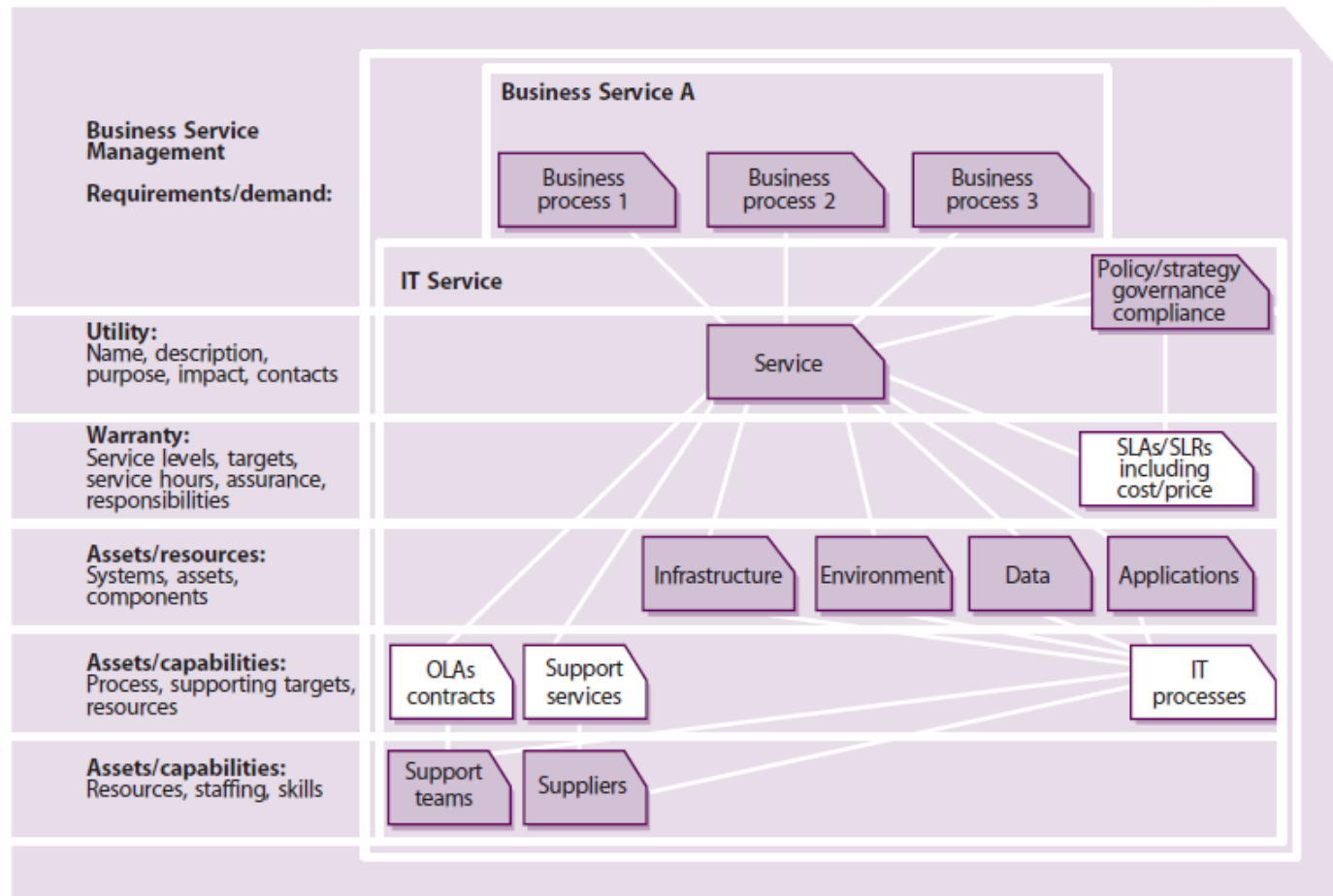
Ciclo de Vida y Composición de servicios TI

Marco Aravena Vivar
Académico Titular Escuela de Ingeniería Informática
Director General de Modernización y Transformación Digital.

Ciclo de Vida Servicio TI según ITIL



Composición de un Servicio



Relaciones y dependencias de Servicios TI

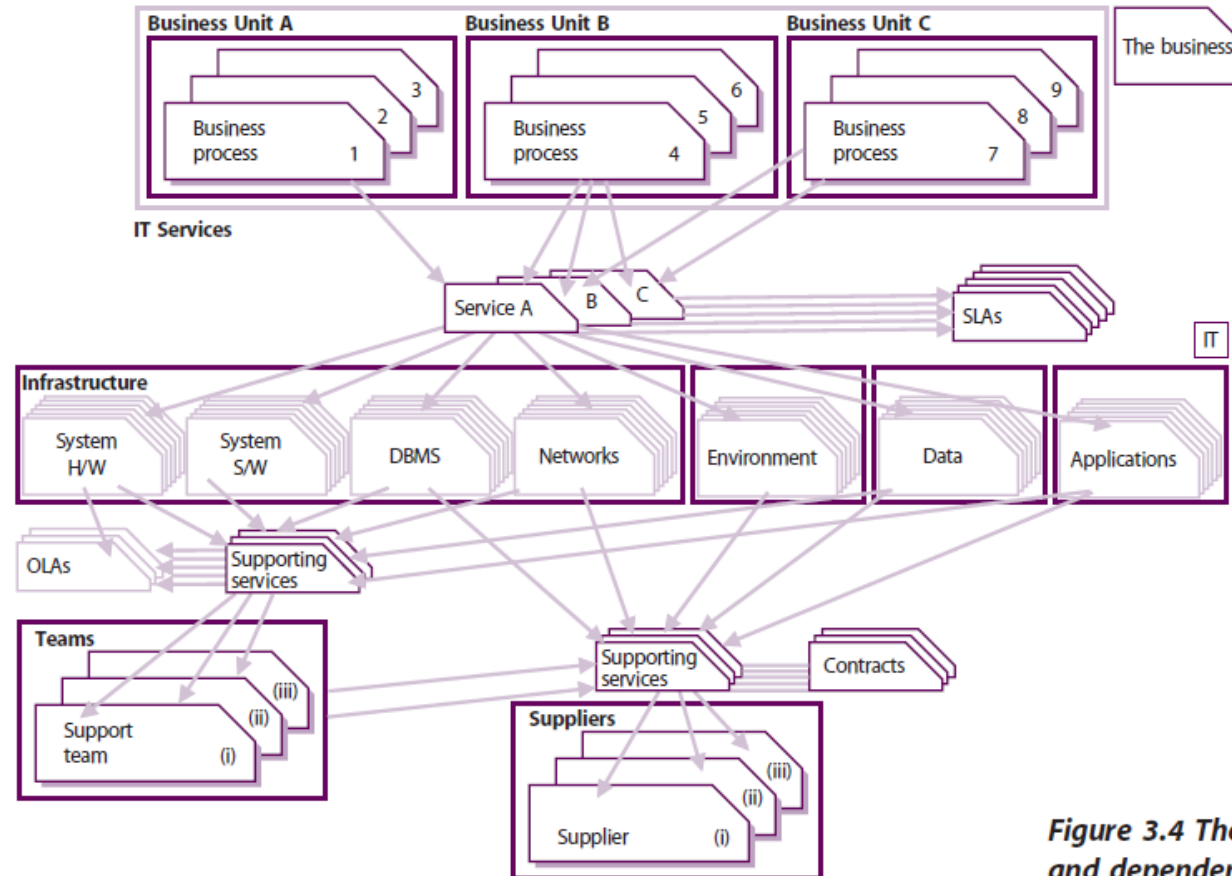


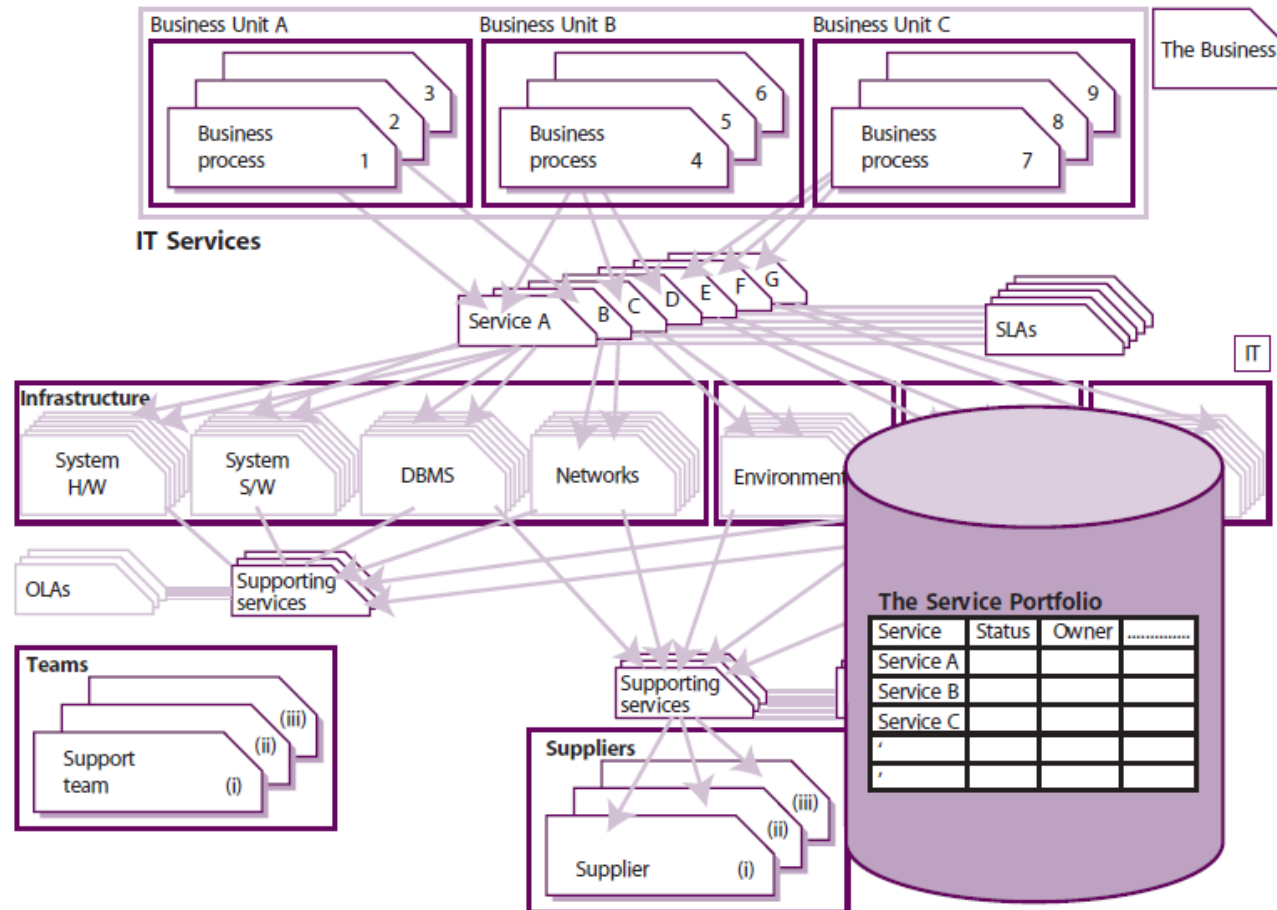
Figure 3.4 The services and dependencies

ILENCIA
Instituto de Pregrado
en el Medio y

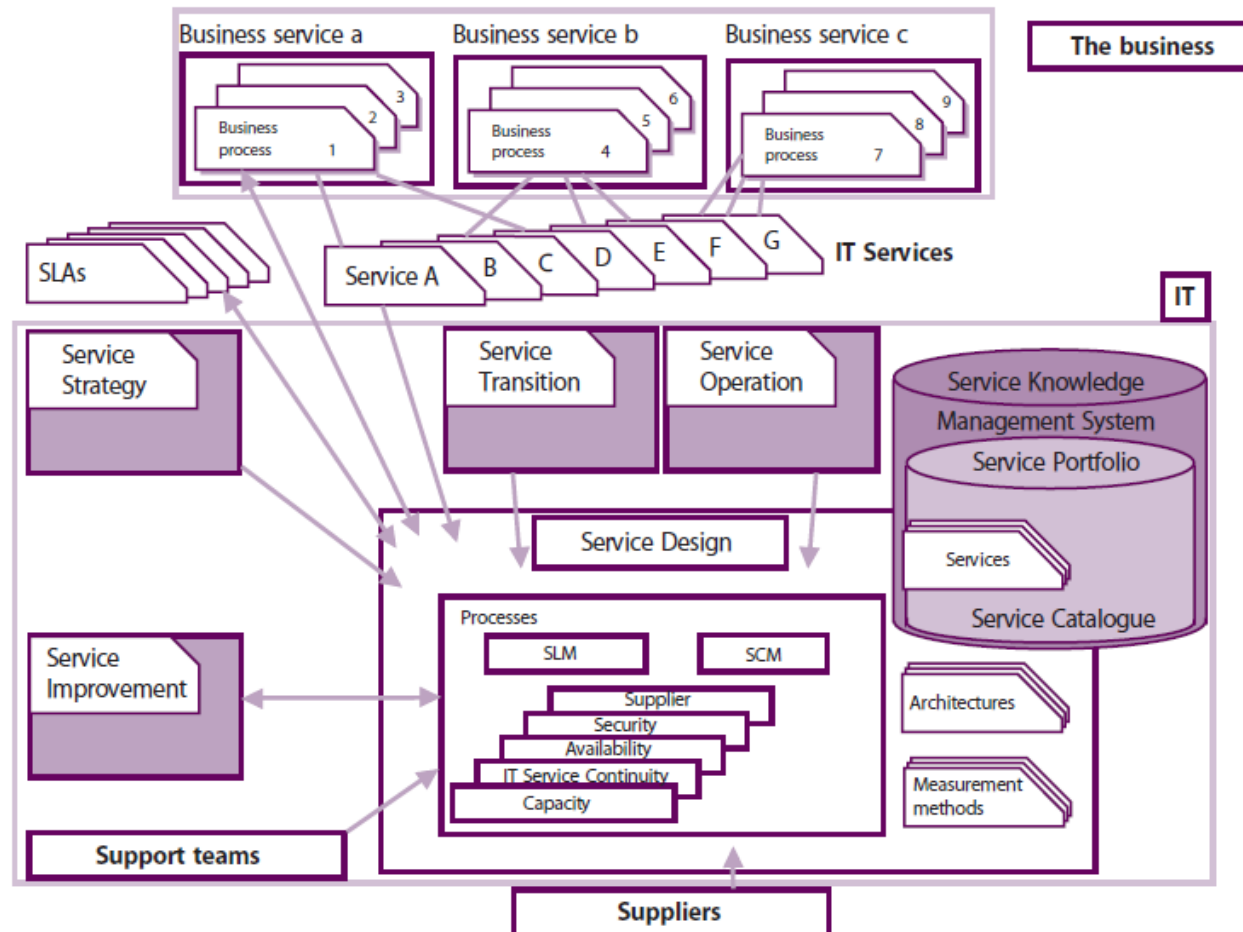
DE 2029

Comisión Nacional
de Acreditación
CNA Chile

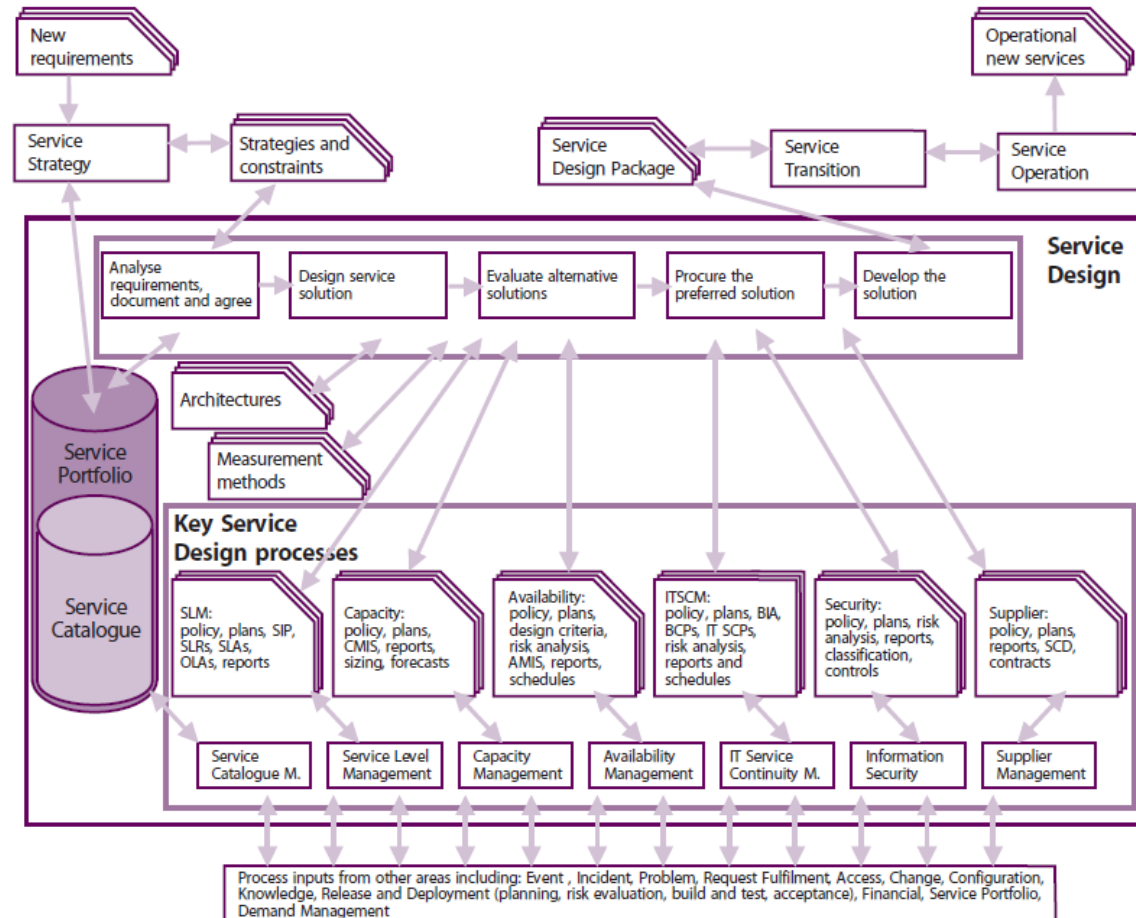
Portafolio de Servicios



Alcance del Diseño de un Servicio

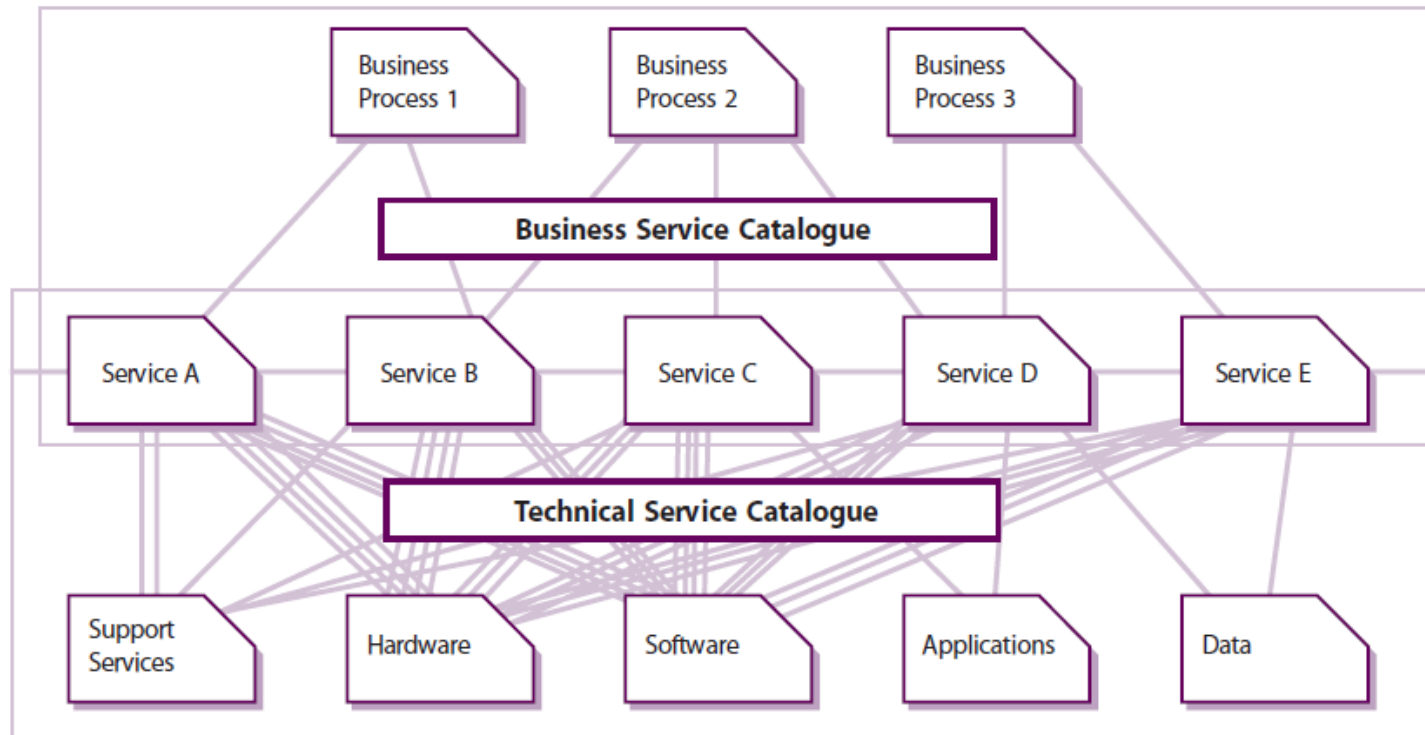


Diseño de un Servicio TI



Catálogo de Servicios TI

The Service Catalogue

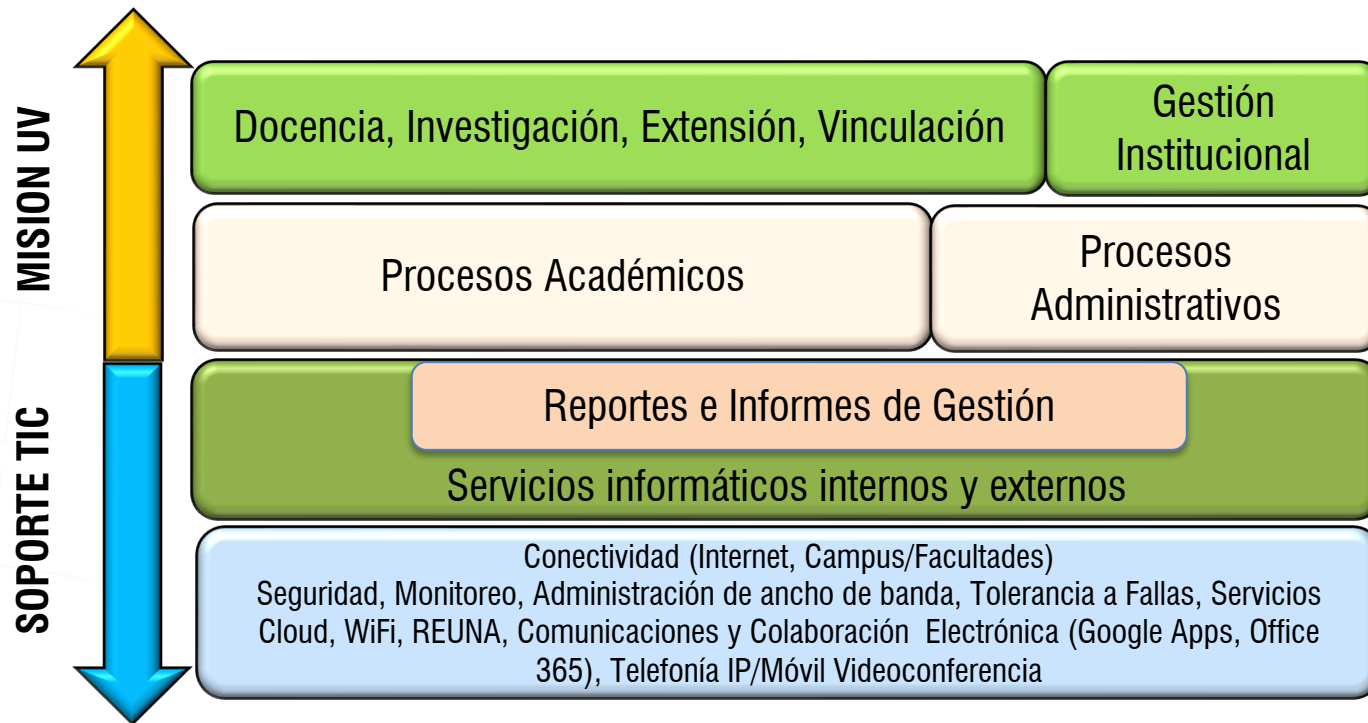




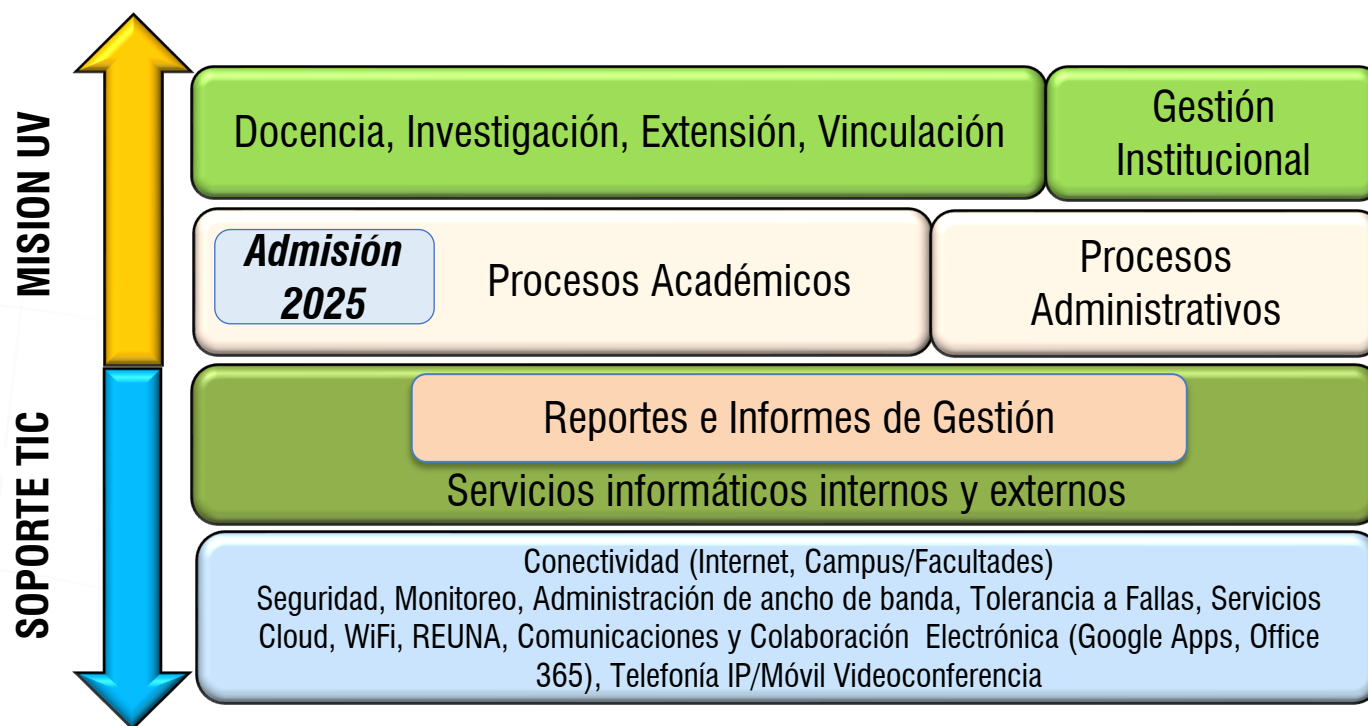
Ejemplo UV

Marco Aravena Vivar
Académico Titular Escuela de Ingeniería Informática
Director General de Modernización y Transformación Digital.

EJEMPLO UV



EJEMPLO UV: PROCESO ADMISION UNIVERSITARIA



EJEMPLO UV: SERVICIO PARA ESTUDIANTES

Proceso de Negocio

Admisión 2025

Servicios TI

Simulador
Ponderación
Carreras UV

App
Admisión

Firma Electrónica de
Documentos y
WEBPAY

Correo Electrónico
con Documentos
Matrícula

Infraestructura
HW/SW

Servidores

Redes

Datos

Aplicaciones

Socios TI



ROUNA
Ciencia y Educación en Red



DEMRE
DEPARTAMENTO DE
EVALUACIÓN, MEDICIÓN Y
REGISTRO EDUCACIONAL
UNIVERSIDAD DE CHILE



Universidad
de Valparaíso
CHILE

6 AÑOS ACREDITADA
NIVEL DE EXCELENCIA
Gestión Institucional, Docencia de Pregrado
Investigación, Vinculación con el Medio y
Docencia de Postgrado
HASTA MARZO DE 2029



EJEMPLO UV: SERVICIO PARA RECTORIA

Proceso de Negocio

Admisión 2025

Servicios TI

Portal Académico

Estadísticas Matriculados

Infraestructura HW/SW

Servidores

Redes

Datos

Aplicaciones

Socios TI



ROUNA
Ciencia y Educación en Red



Universidad
de Valparaíso
CHILE

6 AÑOS ACREDITADA
NIVEL DE EXCELENCIA
Gestión Institucional, Docencia de Pregrado
Investigación, Vinculación con el Medio y
Docencia de Postgrado
HASTA MARZO DE 2029



EJEMPLO UV: SERVICIO PARA UNIDADES ACADÉMICAS

Proceso de Negocio

Admisión 2025

Servicios TI

Sistema de Matrícula

Ingreso Especial

Lista de Espera

Gestión Académica (SharePoint)

Infraestructura HW/SW

Servidores

Redes

Datos

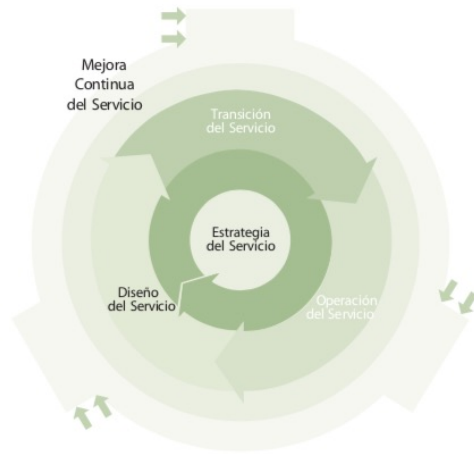
Aplicaciones

Socios TI



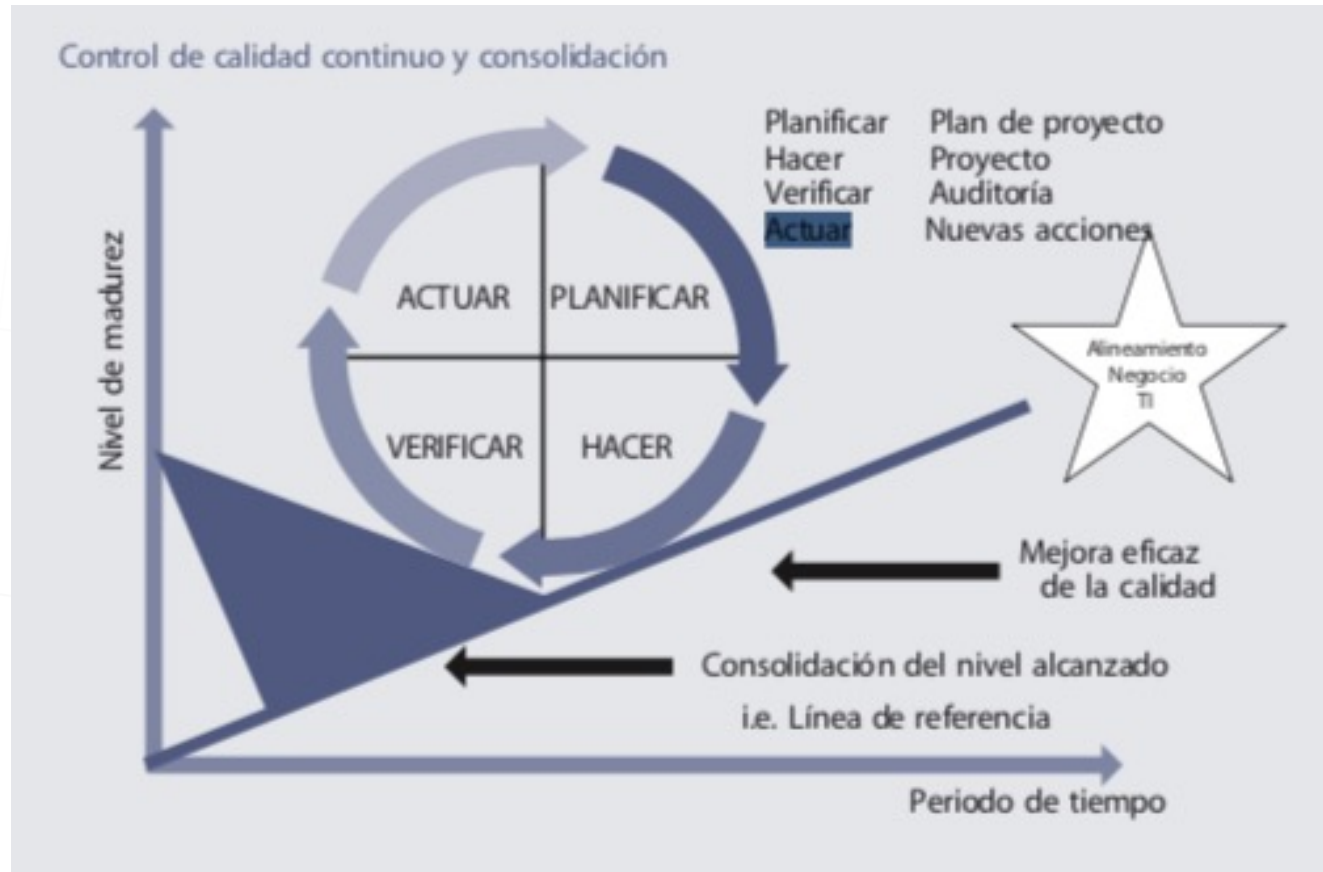
ROUNA
Ciencia y Educación en Red

PROCESOS DEL CICLO DE VIDA



ESTRATEGIA	DISEÑO	TRANSICIÓN	OPERACIÓN	MEJORA CONTINUA
Gestión de la Demanda				MEJORA CONTINUA
Generación de la Estrategia				
Gestión del Portafolio de Ser.				
Gestión Financiera TI				
Gestión del Relacionamiento con el Negocio				
	Gestión del Catálogo de Servicios			
	Gestión de Niveles de Servicio			
	Gestión de la Capacidad de los Servicios			
	Gestión de la Disponibilidad de los Servicios			
	Gestión de la Continuidad de los Servicios			
	Gestión de la Seguridad de la Información			
	Gestión de Proveedores			
	Coordinación del Diseño			
		Plan. y Sop. de la Transición		
		Gestión de Cambios		
		Gestión de Activos y Configuración		
		Gestión de Versiones y Despliegue		
		Validación y Pruebas del Ser.		
		Evaluación de Cambios		
		Gestión del Conocimiento		
			Gestión de Eventos	
			Gestión de Incidentes	
			Gestión de Requerimientos	
			Gestión de Problemas	
			Gestión de Accesos	
				Los 7 Pasos de la Mejora

Mejora Continua: Ciclo Deming



Mejora Continua

Actividades clave	Roles clave
Recopilar datos y analizar tendencias en comparación con las líneas de referencia, objetivos, SLA y benchmarks. Esto incluiría las salidas de los servicios y los procesos de gestión del servicio	Gestor de CSI, Gestor del Servicio, Propietario del Servicio, Propietario del Proceso de TI
Establecer objetivos para la mejora de la eficiencia y la rentabilidad a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio	Gestor de CSI, Gestor del Servicio
Establecer los objetivos para las mejoras en la calidad del servicio y la utilización de los recursos	Gestor de CSI, Gestor del Servicio, Propietario del Servicio, Propietario del Proceso de Negocio
Considerar las nuevas necesidades de negocio y de seguridad	Gestor de CSI, Gestor del Servicio, Propietario del Proceso de Negocio
Considerar las nuevas directrices externas, como los requisitos regulatorios	Gestor de CSI, Gestor del Servicio, Propietario del Proceso de Negocio
Crear un plan e implementar las mejoras Propietario del Proceso	Gestor de CSI, Gestor del Servicio, Propietario del Servicio,
Proporcionar medios para que los miembros de la plantilla recomienden oportunidades de mejora	Gestor de CSI, Gestor del Servicio
Medir, informar y comunicar las iniciativas de mejora del servicio	Gestor de CSI, Gestor del Servicio
Revisar las políticas, procesos, procedimientos y planes donde sea necesario	Gestor de CSI, Gestor del Servicio
Asegurar que se completen todas las acciones aprobadas y que alcancen los resultados deseados	Gestor de CSI, Gestor del Servicio, Gestor de Negocio, Propietario del Proceso de TI, Propietario del Proceso de Negocio



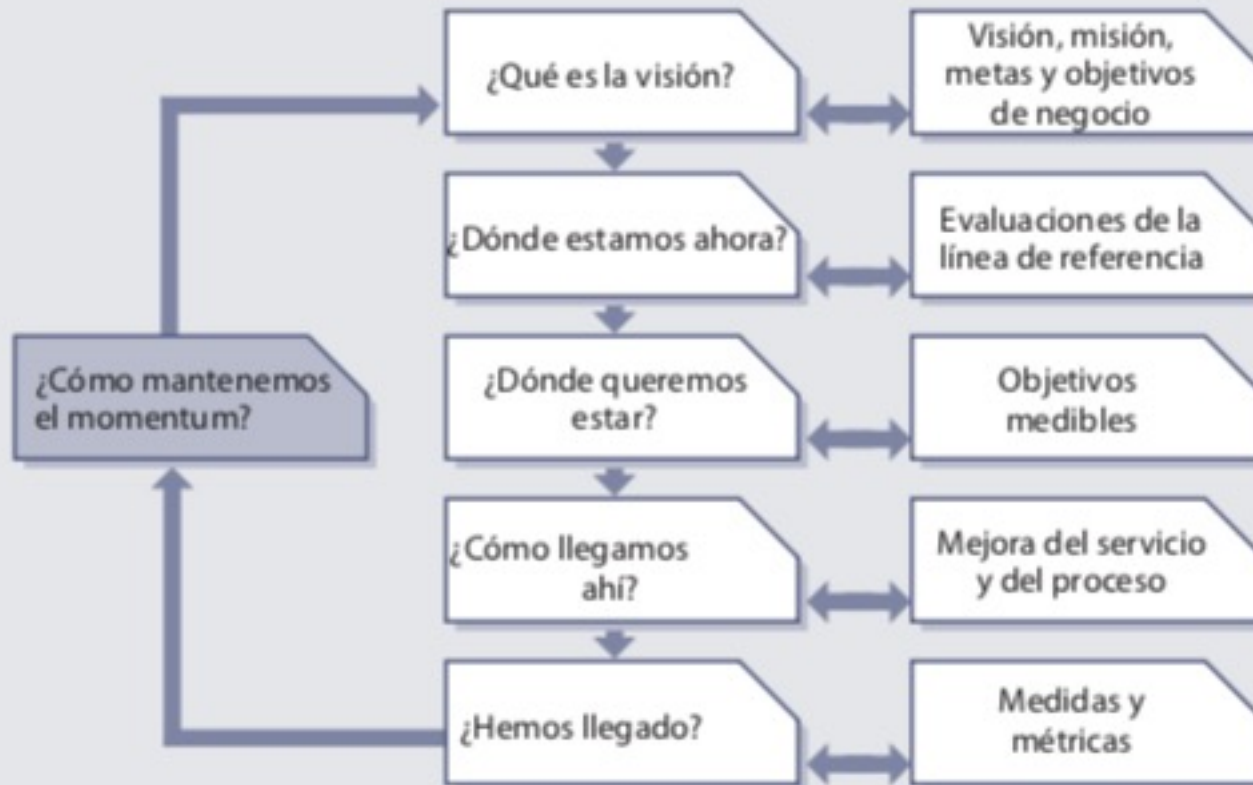
**Universidad
de Valparaíso**
CHILE

ENCIA
e Prgrado
Medio y

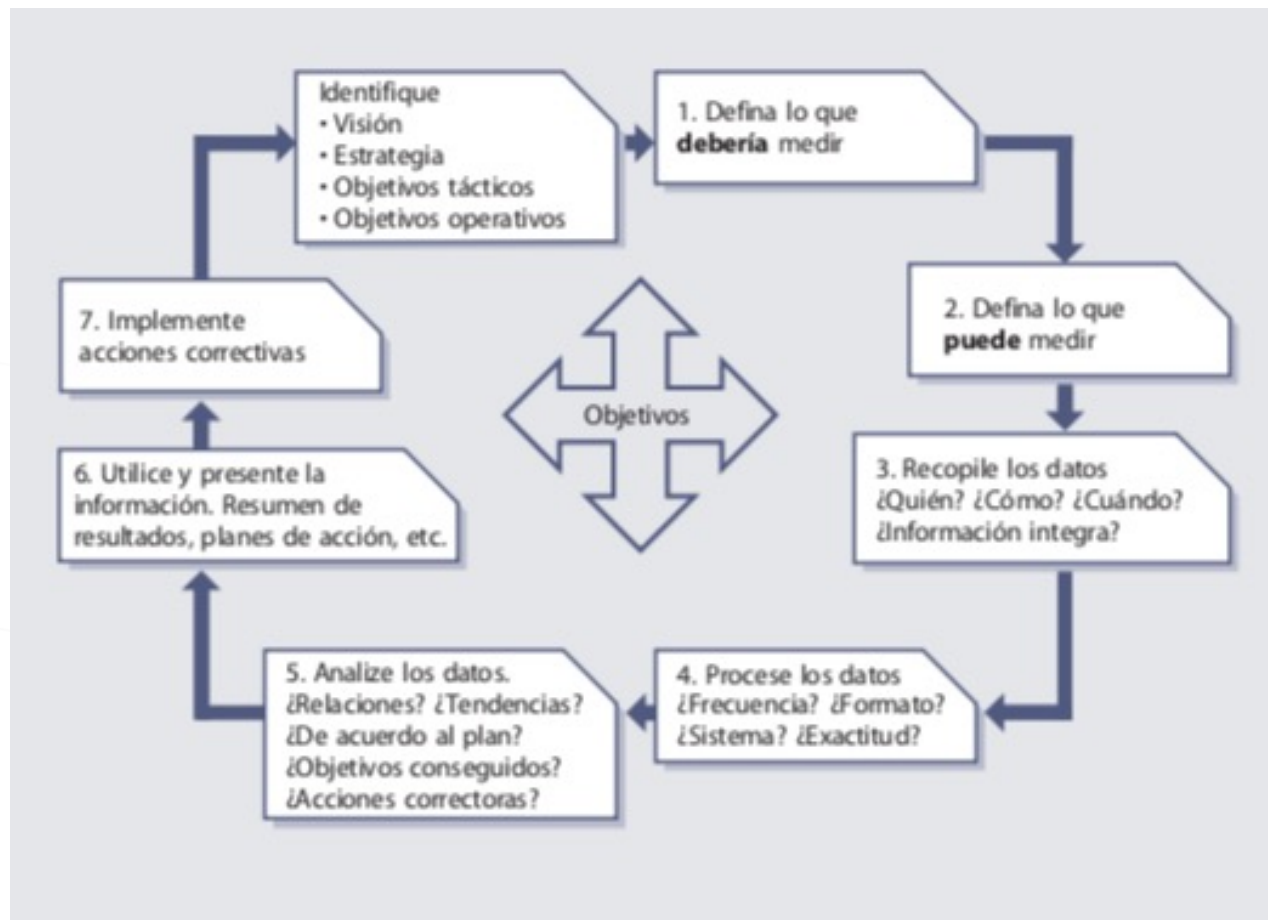
2029

Comisión Nacional
de Acreditación
CNA Chile

Mejora Continua



Mejora Continua: Proceso de Mejora



Dudas ..consultas??

