



ITIL (LA BIBLIOTECA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN)

SEM
12

ITIL es un conjunto de conceptos y mejores prácticas referentes a la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI), y cómo puede alinearse mejor con los procesos empresariales. Describe detalladamente un extenso conjunto de funciones y procesos ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.

Fue desarrollado a finales de los años ochenta por la Central Computing and Telecommunications Agency (CCTA), una agencia estatal británica.

ITIL es actualmente el marco de referencia más aceptado y utilizado en el mundo de la gestión de servicios de TI.

En la versión 3, ITIL define un ciclo de vida para la Gestión de Servicios que nos permite considerar los servicios de una forma global.

Las fases de este proceso son las siguientes:

Estrategia

Promueve la visión de la gestión de servicios como un activo estratégico. Entre otras funciones, define las políticas a seguir e identifica, selecciona y prioriza los servicios que se ofrecerán a los clientes.

Diseño

Su principal objetivo es diseñar los servicios, de forma alineada con los objetivos de negocio y las políticas establecidas en la Estrategia.

Transición

Es la responsable de construir, probar y desplegar en el entorno productivo los servicios diseñados.

Operación

Realiza todas las actividades necesarias para mantener los servicios ejecutándose dentro de los parámetros de calidad acordados con el cliente. Es la fase del ciclo de vida donde se realiza el valor de los Servicios.

Mejora continua

Trabaja con el resto de fases del ciclo de vida, y es la responsable de garantizar que estamos continuamente mejorando.

ITIL Versión 4

En la nueva versión 4, se define el Sistema de Valor del Servicio (SVS), el cual describe cómo todos los componentes y actividades de la organización trabajan juntos como un sistema para permitir la creación de valor. El sistema está basado en el siguiente gráfico:



Sistema de valor del servicio (SVS)

Este nuevo sistema se describe cómo todos los componentes y actividades de la organización trabajan juntos como un sistema para permitir la creación de valor. Estos componentes y actividades, junto con los recursos de la organización, pueden configurarse y reconfigurarse en múltiples combinaciones de una manera flexible a medida que cambian las circunstancias, pero esto requiere la integración y coordinación de actividades, prácticas, equipos, autoridades y responsabilidades, y todas las partes involucradas con el fin de ser verdaderamente eficaz

La oportunidad representa opciones o posibilidades para agregar valor para las partes interesadas o mejorar la organización.

La demanda representa la necesidad o el deseo de productos y servicios de clientes internos y externos.

ITIL V4 y el SVS adoptan un enfoque más holístico, brindando a las organizaciones un modelo operativo flexible que admite diferentes enfoques de trabajo. ITIL V4 no define procesos específicos de ITIL V4, y los proveedores de servicios son libres de diseñar procesos a la medida que funcionen para sus organizaciones.

El ITIL SVS incluye los siguientes componentes:

1. **Principios básicos:** Son las recomendaciones que pueden guiar a una organización en todas las circunstancias, independientemente de los cambios en sus objetivos, estrategias, tipo de trabajo o estructura de gestión.
2. **Gobernanza:** Constituido por los medios por los cuales una organización es dirigida y controlada.
3. **Cadena de valor del servicio:** Es un conjunto de actividades interconectadas que realiza una organización para entregar un producto o servicio valioso a sus consumidores y facilitar la realización del valor.
4. **Prácticas:** Es el conjunto de recursos organizacionales diseñados para realizar tareas o lograr un objetivo.
5. **Mejora continua:** Comprende la actividad organizativa recurrente que se realiza en todos los niveles para garantizar que el desempeño de una organización cumpla con las expectativas de los interesados.

Principios básicos

Los principios son universalmente aplicables

1. Centrarse en el valor.

Todo lo que hace la organización debe aportar directa o indirectamente, valor para los stakeholders. El principio de centrarse en el valor abarca muchas perspectivas, incluida la experiencia de los clientes y usuarios.

2. Empieza donde estés.

No comience de cero y construya algo nuevo sin considerar lo que ya está disponible para ser aprovechado. Es probable que haya mucho en los servicios, procesos, programas, proyectos y personas actuales que se pueden utilizar para crear el resultado deseado.

El estado actual debe investigarse y observarse directamente para asegurarse de que se entiende completamente.



3. Progreso iterativo con feedback.

No intentes hacer todo de una vez. Incluso grandes iniciativas deben ser realizadas iterativamente. Al organizar el trabajo en secciones más pequeñas y manejables que se pueden ejecutar y completar de manera oportuna, es más fácil mantener un enfoque más preciso en cada esfuerzo. El uso de comentarios antes, durante y después de cada iteración garantizará que las acciones sean enfocadas y apropiadas, incluso si las circunstancias cambian.

4. Colaborar y promocionar visibilidad

Trabajar juntos a través de las fronteras produce resultados que tienen mayor participación, mayor relevancia para los objetivos y mayor probabilidad de éxito a largo plazo. Lograr objetivos requiere información, comprensión y confianza. El trabajo y las consecuencias deben hacerse visibles, las agendas ocultas deben evitarse y la información debe compartirse en la mayor medida posible.

5. Pensar y trabajar en conjunto.

Ningún servicio, o elemento utilizado para proporcionar un servicio, es independiente. Los resultados logrados por el proveedor del servicio y el consumidor del servicio sufrirán a menos que la organización trabaje en el servicio en su totalidad, no solo en sus partes. Los resultados se entregan a los clientes internos y externos a través de la gestión eficaz y eficiente y la integración dinámica de información, tecnología, organización, personas, prácticas, socios y acuerdos, que deben coordinarse para proporcionar un valor definido.

6. Mantenerlo sencillo y práctico.

Si un proceso, servicio, acción o métrica no proporciona ningún valor, o no produce un resultado útil, elimínalo. En un proceso o procedimiento, use el número mínimo de pasos necesarios para lograr los objetivos. Siempre use un pensamiento basado en resultados para producir soluciones prácticas que den resultados finales.

7. Optimizar y automatizar.

Los recursos de todo tipo, especialmente los recursos humanos, deben utilizarse para su mejor efecto. Elimine todo lo que sea realmente inútil y use la tecnología para lograr lo que sea capaz de hacer.

La intervención humana solo debe ocurrir donde realmente aporta valor.

GOBERNANZA

Se divide en tres pasos:

Evaluar

- Se basa en la generación de estrategias, políticas y procesos para la empresa.

Dirigir

- Se basa en todas las gestiones, tanto políticas como estratégicas dentro de la empresa.

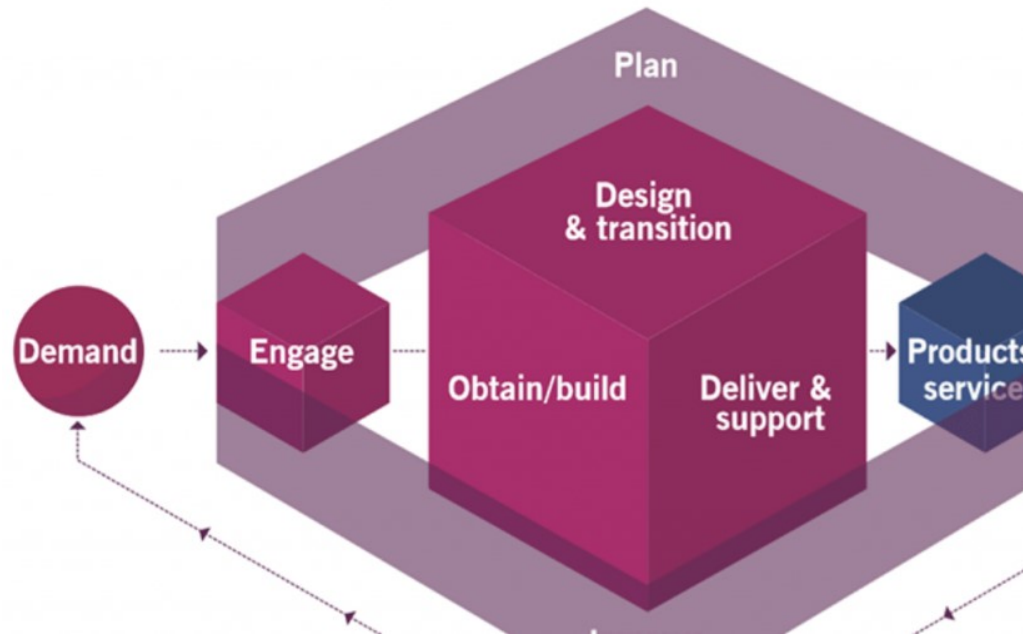
Monitorizar



- Es el paso en el que se comprueba que se realizan las estrategias, políticas y procesos como se han planteado anteriormente.

CADENA DE VALOR DEL SERVICIO

El elemento central del SVS es la cadena de valor de servicio, un modelo operativo que describe las actividades requeridas para responder a la demanda y facilitar la creación de valor a través de la creación y gestión de productos y servicios.



Las seis actividades de la cadena de valor son:

1. **Planear**
 - Asegurar una comprensión compartida de la visión, el estado actual, y la dirección de mejora para las cuatro dimensiones y todos los productos y servicios en toda la organización.
2. **Mejorar**
 - Asegurar la mejora continua de los servicios, prácticas y productos en todas las actividades de la cadena de valor y las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.
3. **Involucrar**
 - Proporcionar una buena comprensión de las necesidades de los interesados, la transparencia, el acuerdo continuo y las buenas relaciones con todos los interesados.
4. **Diseño y transición**
 - Asegurar que los servicios y productos cumplan continuamente con las expectativas de calidad, costes y tiempos del contrato.
5. **Obtener/construir**
 - Asegurar que los componentes del servicio estén disponibles cuando y donde se necesiten y cumplan con las especificaciones del contrato.
6. **Entrega y soporte**



- Asegurar que los servicios se entreguen y mantengan de acuerdo a las especificaciones acordadas y a las expectativas de los interesados.

Cada actividad contribuye en la cadena de valor transformando entradas en el sistema (inputs) en producción (outputs). Estas actividades generan valor a través de la combinación de las diferentes prácticas de ITIL.

PRÁCTICAS

En ITIL V4, en lugar de 26 procesos que presentaba ITIL V3, presenta 34 prácticas como «conjuntos de recursos organizacionales diseñados para realizar un trabajo o lograr un objetivo».

Es en estas prácticas donde las raíces de ITIL V4 e ITIL V3 son más visibles, porque muchas de las prácticas corresponden a los procesos de ITIL V3.

Las prácticas apoyan las actividades de la cadena de valor y están divididas en tres partes:

- Prácticas de gestión general
- Prácticas de gestión de servicio
- Prácticas de gestión técnica

En el siguiente gráfico se pueden ver cada una de las prácticas:

ITIL Management Practices		
General Management Practices (14)	General Management Practices (14)	General Management Practices (14)
1. Architecture management	1. Availability management	1. Deployment management
2. Continual improvement	2. Business analysis	2. Infrastructure and platform management
3. Information security management	3. Capacity and performance management	3. Software development and management
4. Knowledge management	4. Change control	
5. Measurement and reporting	5. Incident management	
6. Organizational change management	6. IT asset management	
7. Portfolio management	7. Monitoring and event management	
8. Project management	8. Problem management	
9. Relationship management	9. Release management	
10. Risk management	10. Service catalogue management	
11. Service financial management	11. Service configuration management	
12. Strategy management	12. Service continuity management	
	13. Service design	

Las prácticas nuevas que vamos a encontrar en ITIL V4 con respecto a ITIL V3, separando las prácticas en las tres secciones serían:

- **Prácticas de gestión general:**
 - Gestión de la arquitectura: ITIL V3 incluye una introducción a la gestión de la arquitectura empresarial en la publicación de estrategia de servicio
 - Medición y reporte: ITIL V3 no define un proceso de medición e informe, pero la medición y el informe son actividades clave en varios procesos ITIL V3, como la gestión del nivel de servicio y el proceso de mejora de siete pasos.



- Gestión del cambio organizacional: La gestión del cambio organizacional es un conjunto de técnicas y capacidades de gestión en lugar de un proceso. Este aborda el lado humano de los cambios y es diferente del proceso de gestión de cambios ITIL V3 (que apunta a minimizar el riesgo de cambios en el entorno operativo).
- Gestión de riesgos: La gestión de riesgos no está en la lista de procesos ITIL V3, pero las técnicas de gestión de riesgos se describen en varios procesos ITIL V3, e ITIL V3 exige «ejercicios coordinados de evaluación de riesgos».
- Mano de obra y gestión del talento: ITIL V3 no incluye un proceso específico para la fuerza laboral y la gestión del talento. Las publicaciones ITIL V3 brindan orientación sobre el desarrollo de competencias y la capacitación.

Prácticas de gestión de servicio

- Análisis de negocios: Esta práctica de ITIL V4 describe técnicas para analizar sistemas, procesos, arquitecturas, etc. Algunas de estas técnicas se aplican en procesos ITIL V3, por ejemplo, cuando los requisitos de servicio se definen durante la etapa de diseño del servicio.

Prácticas de gestión técnica

- Gestión de infraestructuras y plataformas: Esta práctica de ITIL V4 está relacionada con el control del uso de las tecnologías en la organización, incluida la orientación actualizada sobre los servicios en la nube y la computación en la nube. Hay una orientación muy limitada sobre este tema en ITIL V3. La publicación de estrategia de servicio incluye un apéndice con una introducción a las ofertas en la nube y su impacto en la estrategia de servicio.
- Desarrollo y gestión de software: ITIL V4 proporciona una descripción general de alto nivel de las actividades de gestión y desarrollo de software. ITIL V3 describe la función de administración de aplicaciones en la publicación de operación de servicio, donde se puede encontrar contenido similar.

MEJORA CONTINUA

En ITIL, una práctica de mejora continua es un conjunto de recursos diseñados para ejecutar un trabajo o cumplir un objetivo. Estos recursos están agrupados en las cuatro dimensiones.

DIMENSIONES

Para garantizar un enfoque holístico de la gestión del servicio, ITIL V4 también describe cuatro dimensiones de la gestión del servicio, desde las cuales se debe considerar cada componente del SVS (Service Value System).

Las cuatro dimensiones son:

ORGANIZACIONES Y PERSONAS

Las personas son un elemento clave en esta dimensión. Se debe prestar atención no solo a las habilidades y competencias de los equipos o miembros individuales, sino también a los estilos de gestión y liderazgo, ya las habilidades de comunicación y colaboración.

La organización y la dimensión de las personas de un servicio cubren roles y responsabilidades, estructuras organizativas formales, cultura y personal y competencias requeridas, todo lo cual está relacionado con la creación, entrega y mejora de un servicio.

INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



Esta dimensión acerca de cómo la información y la tecnología se aplican tanto a la gestión del servicio como a los servicios que se administran.

En el contexto de un servicio de TI específico, esta dimensión incluye la información creada, administrada y utilizada en el curso de la provisión y el consumo del servicio, y las tecnologías que soportan y habilitan ese servicio.

PARTNERS Y PROVEEDORES

La dimensión de los socios y proveedores abarca las relaciones de una organización con otras organizaciones que están involucradas en el diseño, desarrollo, implementación, entrega, soporte y / o mejora continua de los servicios. También incorpora contratos y otros acuerdos entre la organización y sus socios o proveedores.

FLUJOS DE VALOR Y PROCESOS

Esta dimensión es aplicable tanto a la SVS en general, como a productos y servicios específicos. En ambos contextos, define las actividades, flujos de trabajo, controles y procedimientos necesarios para lograr los objetivos acordados.

La dimensión se centra en las actividades que realiza la organización y en cómo se organizan, así como en cómo la organización garantiza que permita la creación de valor para todas las partes interesadas de manera eficiente y efectiva.

Las organizaciones deben definir los flujos de valor para cada uno de sus productos y servicios.

DIFERENCIAS ENTRE ITIL V3 E ITIL V4

Las diferencias en este aspecto entre ITIL V3 e ITIL V4:

- ITIL V3 no describe específicamente un modelo de cuatro dimensiones y el papel de estos aspectos en la gestión del servicio, pero presenta la gestión del servicio como un «enfoque de sistemas» con activos interconectados y componentes de servicio. Además, las personas, la información, la tecnología, los socios y los procesos son consideraciones clave en muchos procesos de ITIL V3 y en otras guías de ITIL V3.
- Mientras que los procesos se destacan en ITIL V3, ITIL V4 se relaciona con los procesos y con las cadenas de valor, donde las cadenas de valor describen cómo se crea el valor para los clientes y usuarios.