

# ITIL

Las siglas ITIL significan Information Technology Infrastructure Library, que traduciríamos literalmente como Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. ITIL es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI). La guía ITIL ha sido elaborada para abarcar toda la infraestructura, desarrollo y operaciones de TI y gestionarla hacia la mejora de la calidad del servicio (GlobalSuite, 2023).

## Pilares de ITIL:

- **Proceso:** ITIL se basa en la definición de procesos para llevar a cabo actividades de gestión de servicios de TI de manera estructurada. Ejemplo: El proceso de gestión de incidentes que se encarga de manejar y resolver interrupciones en los servicios de TI de manera eficiente.
- **Roles y responsabilidades:** ITIL define roles y responsabilidades claras dentro de la organización para asegurarse de que las tareas se realicen de manera efectiva. Ejemplo: El rol de "Gestor de Cambios" que es responsable de evaluar y autorizar cambios en la infraestructura de TI.
- **Mejora continua:** ITIL promueve la mejora continua de los procesos y servicios de TI a través de la retroalimentación y el análisis de datos. Ejemplo: Mediante la revisión periódica de los indicadores clave de rendimiento (KPIs), como el tiempo de resolución de incidentes, para identificar áreas de mejora.
- **Automatización y tecnología:** ITIL reconoce la importancia de la tecnología y la automatización en la gestión de servicios de TI. Ejemplo: El uso de herramientas de gestión de servicios de TI para automatizar la asignación de tickets de incidentes a los técnicos adecuados.

## Principales Servicios de ITIL y sus Gestiones:

- **Gestión de Incidentes:** Se encarga de la restauración de servicios lo más rápido posible después de un incidente. Ejemplo: Cuando un usuario informa un problema con su computadora, el equipo de soporte de TI trabaja para resolver el problema y restaurar la funcionalidad.
- **Gestión de Problemas:** Se enfoca en la identificación y resolución de las causas subyacentes de los incidentes recurrentes. Ejemplo: Si un sistema experimenta múltiples fallos de red, la gestión de problemas investigará y eliminará la causa raíz.
- **Gestión de Cambios:** Controla y autoriza los cambios en la infraestructura de TI para minimizar los riesgos. Ejemplo: Antes de realizar una actualización

de software crítica, se lleva a cabo un proceso de gestión de cambios para evaluar los riesgos y beneficios.

- **Gestión de Versiones y Despliegues:** Administra las versiones de software y su despliegue en la infraestructura. Ejemplo: Coordinar la actualización de software en todos los servidores de la empresa.
- **Gestión de Niveles de Servicio:** Define, acuerda y monitorea los niveles de servicio para garantizar que se cumplan las expectativas de los clientes. Ejemplo: Establecer acuerdos de nivel de servicio (SLAs) para garantizar que los tiempos de respuesta cumplan con las expectativas del cliente.