

METODOLOGÍA ITIL

PRÁCTICAS DE GESTIÓN

PRÁCTICAS GENERALES DE GESTIÓN	PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS	PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA
<ol style="list-style-type: none">1. Gestión de arquitectura2. Mejora continua3. Gestión de seguridad de la información4. Gestión del conocimiento5. Medición y notificación6. Gestión del cambio organizacional7. Gestión de la cartera8. Gestión de proyectos9. Gestión de las relaciones10. Gestión de los riesgos11. Gestión financiera de los servicios12. Gestión de la estrategia13. Gestión de los suministros14. Gestión de la fuerza de trabajo y del talento	<ol style="list-style-type: none">1. Gestión de la disponibilidad2. Análisis del negocio3. Gestión de la capacidad y el rendimiento4. Control de cambios5. Gestión de incidentes6. Gestión de activos TI7. Monitoreo y gestión de eventos8. Gestión de problemas9. Gestión de versiones10. Gestión del catálogo de servicios11. Gestión de la configuración de servicios12. Gestión de la continuidad de servicios13. Diseño del servicio14. Servicio de atención al cliente15. Gestión del nivel de servicio16. Gestión de peticiones de servicio17. Validación y prueba del servicio	<ol style="list-style-type: none">1. Gestión de la implementación2. Gestión de infraestructura y plataformas3. Desarrollo y gestión del software

PRÁCTICAS GENERALES DE GESTIÓN

GESTIÓN DE ARQUITECTURA

El propósito es proporcionar una comprensión de todos los diferentes elementos que conforman una organización y cómo estos elementos se interrelacionan.

MEJORA CONTINUA

El propósito es alinear las prácticas y los servicios de la organización con las necesidades comerciales cambiantes a través de la identificación y mejora continua de los servicios, los componentes del servicio, las prácticas o cualquier elemento involucrado en la gestión eficiente y efectiva de los productos y servicios.

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El propósito es proteger la información que necesita la organización para llevar a cabo su negocio.

GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

El propósito es mantener y mejorar el uso eficaz, eficiente y conveniente de la información y el conocimiento en toda la organización.

MEDICIÓN Y NOTIFICACIÓN

El propósito es apoyar la buena toma de decisiones y la mejora continua al disminuir los niveles de incertidumbre.

GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

El propósito es garantizar que los cambios en una organización se implementen sin problemas y con éxito, y que se logren beneficios duraderos al administrar los aspectos humanos de los cambios.

GESTIÓN DE LA CARTERA

El propósito es asegurar que la organización tenga la combinación correcta de programas, proyectos, productos y servicios para ejecutar la estrategia de la organización dentro de sus limitaciones de recursos y recursos.

GESTIÓN DE PROYECTOS

El propósito es garantizar que todos los proyectos en la organización se entreguen con éxito.

GESTIÓN DE LAS RELACIONES

El propósito es establecer y fomentar los vínculos entre la organización y sus partes interesadas a nivel estratégico y táctico.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS

El propósito es garantizar que la organización entienda y maneje los riesgos de manera efectiva

GESTIÓN FINANCIERA DE LOS SERVICIOS

El propósito es apoyar las estrategias y los planes de la organización para la gestión del servicio, asegurando que los recursos financieros y las inversiones de la organización se utilicen de manera efectiva.

GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA

El propósito es formular los objetivos de la organización y adoptar los cursos de acción y asignación de recursos necesarios para alcanzar esos objetivos.

GESTIÓN DE LOS SUMINISTROS

El propósito es garantizar que los proveedores de la organización y sus desempeños se gestionen de manera adecuada para respaldar la provisión ininterrumpida de productos y servicios de calidad.

GESTIÓN DE LA FUERZA DE TRABAJO Y DEL TALENTO

El propósito es garantizar que la organización tenga a las personas adecuadas con las habilidades y conocimientos adecuados y en los roles correctos para respaldar sus objetivos comerciales.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS

GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD

El propósito es garantizar que los servicios brinden niveles acordados de disponibilidad para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.

ANÁLISIS DEL NEGOCIO

El propósito es analizar una empresa o algún elemento de ella, definir sus necesidades asociadas y recomendar soluciones para abordar estas necesidades y/o resolver un problema empresarial, que debe facilitar la creación de valor para los interesados.

GESTIÓN DE LA CAPACIDAD Y EL RENDIMIENTO

El propósito es garantizar que los servicios alcancen el rendimiento acordado y esperado, satisfaciendo la demanda actual y futura de una manera rentable.

CONTROL DE CAMBIOS

El propósito es maximizar la cantidad de cambios exitosos de TI al garantizar que los riesgos se hayan evaluado adecuadamente, autorizar los cambios para que procedan y administrar el cronograma de cambios.

GESTIÓN DE INCIDENTES

El propósito es minimizar el impacto negativo de los incidentes mediante la restauración del funcionamiento normal del servicio lo más rápido posible.

GESTIÓN DE ACTIVOS TI

El propósito es planificar y administrar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI, para ayudar a la organización a:

- Maximizar el valor
- Costos de control
- Gestionar riesgos
- Apoyar la toma de decisiones sobre compra, reutilización y retiro de activos

MONITOREO Y GESTIÓN DE EVENTOS

El propósito es observar sistemáticamente los servicios y los componentes del servicio, y registrar e informar los cambios seleccionados del estado identificados como eventos.

GESTIÓN DE PROBLEMAS

El propósito es reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes mediante la identificación de las causas reales y potenciales de los incidentes, y la gestión de soluciones y errores conocidos.

GESTIÓN DE VERSIONES

El propósito es hacer que los servicios y características nuevos y modificados estén disponibles para su uso.

GESTIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

El propósito es proporcionar una fuente única de información consistente sobre todos los servicios y ofertas de servicios, y garantizar que esté disponible para la audiencia relevante

GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN DE SERVICIOS

El propósito es garantizar que la información precisa y confiable sobre la configuración de los servicios y los CI que los respaldan estén disponibles cuando y donde sea necesario

GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE SERVICIOS

El propósito es garantizar que la disponibilidad y el rendimiento de un servicio se mantengan a un nivel suficiente en caso de un desastre.

DISEÑO DEL SERVICIO

El propósito es diseñar productos y servicios que sean adecuados para su propósito, aptos para su uso y que puedan ser entregados por la organización y su ecosistema.

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

El propósito es capturar a demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio.

GESTIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO

El propósito es establecer objetivos claros basados en el negocio para el desempeño del servicio, de modo que la entrega de un servicio pueda evaluarse, monitorearse y administrarse adecuadamente en relación con estos objetivos.

GESTIÓN DE PETICIONES DE SERVICIO

El propósito es respaldar la calidad acordada de un servicio manejando todas las solicitudes de servicio predefinidas e iniciadas por el usuario de una manera efectiva y fácil de usar.

VALIDACIÓN Y PRUEBA DEL SERVICIO

El propósito es garantizar que los productos y servicios nuevos o modificados cumplan con los requisitos definidos.

PRÁCTICAS DE GESTIÓN TÉCNICA

GESTIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN

El propósito es mover hardware, software, documentación, procesos o cualquier otro componente nuevo o modificado a entornos en vivo.

GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y PLATAFORMAS

El propósito es supervisar la infraestructura y las plataformas utilizadas por una organización.

DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SOFTWARE

El propósito es garantizar que las aplicaciones cumplan con las necesidades de los interesados internos y externos, en términos de funcionalidad, confiabilidad, cumplimiento y capacidad de auditoría.