



Mateo Bueno
Melissa Gañan
Laura Beltran

1. ¿QUÉ ES ITIL?

ITIL SIGNIFICA BIBLIOTECA DE INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY).

NO ES UNA LEY NI UNA NORMA OBLIGATORIA, PERO MUCHAS EMPRESAS LA USAN PARA MEJORAR SUS SERVICIOS DE TI.

ES UNA METODOLOGÍA QUE PROPORCIONA UNA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN (TI).

AYUDA A LAS ORGANIZACIONES A MEJORAR LA EFICIENCIA Y CALIDAD DE SUS SERVICIOS DE TI, ALINEÁNDOLOS CON LAS NECESIDADES DEL NEGOCIO.

LA ITIL VA EN CONJUNTO CON LOS SERVICIOS TI TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, QUE PORTAN VALOR REAL AL NEGOCIO Y LOGRAR ALCANZAR SUS OBJETIVOS. EN ITIL, ESTE ENFOQUE ES UN CONJUNTO DE PROCESOS DISEÑADOS PARA ASEGURAR QUE LOS SERVICIOS DE TI ESTÉN SIEMPRE ALINEADOS CON LAS NECESIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.



2. ¿PARA QUÉ SIRVE?

PARA QUE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS FUNCIONEN BIEN, CON CALIDAD Y ENFOCADOS EN EL USUARIO.

ITIL AYUDA A QUE EL TRABAJO SEA MÁS ORDENADO, PREDECIBLE Y CONFIABLE.

3. ¿EN QUÉ SE DIFERENCIA DE SCRUM?

SCRUM SE USA PARA DESARROLLAR PRODUCTOS (COMO UNA APP).

ITIL SE USA PARA GESTIONAR Y MANTENER ESOS PRODUCTOS UNA VEZ ESTÁN EN FUNCIONAMIENTO.

AMBOS SE PUEDEN USAR JUNTOS: UNO PARA CONSTRUIR, Y OTRO PARA DAR SOPORTE Y MEJORAR.

4. ITIL SE BASA EN PROCESOS CLAVES QUE AYUDAN A MANTENER LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS TI. ALGUNOS DE ELLOS SON:

GESTIÓN DE INCIDENTES: SOLUCIONAR PROBLEMAS RÁPIDAMENTE CUANDO ALGO FALLA (POR EJEMPLO, UN SISTEMA CAÍDO).

GESTIÓN DE CAMBIOS: HACER MODIFICACIONES SIN AFECTAR OTROS SERVICIOS.

GESTIÓN DE PROBLEMAS: BUSCAR LA CAUSA RAÍZ DE ERRORES QUE OCURREN MUCHAS VECES.

GESTIÓN DEL NIVEL DE SERVICIO (SLA): ASEGURAR QUE SE CUMPLA LO PROMETIDO AL USUARIO.

5. CICLO DE VIDA DEL SERVICIO (ITIL V4)

ITIL ORGANIZA LOS SERVICIOS EN ETAPAS:

PLANIFICACIÓN

DISEÑO DEL SERVICIO

TRANSICIÓN

OPERACIÓN

MEJORA CONTINUA



6. EN PALABRAS SIMPLES:

ITIL ES COMO EL "MANUAL DEL RESTAURANTE" QUE DICE CÓMO ATENDER A LOS CLIENTES, CÓMO PREPARAR LOS PLATOS Y QUÉ HACER SI ALGO SALE MAL.

7: APLICACIÓN DE ITIL EN LA CALIDAD DEL SOFTWARE

ITIL CONTRIBUYE A MEJORAR LA CALIDAD DEL SOFTWARE, AUNQUE NO TRABAJE DIRECTAMENTE CON EL CÓDIGO.

PRIMERO, ES IMPORTANTE ENTENDER QUE ITIL SE ENFOCA EN GESTIONAR LOS SERVICIOS DONDE VIVE EL SOFTWARE, COMO EL SOPORTE TÉCNICO, LA INFRAESTRUCTURA Y LA DISPONIBILIDAD DEL SISTEMA. ESTO SIGNIFICA QUE, AUNQUE NO MODIFICA EL PROGRAMA COMO TAL, SÍ GARANTIZA QUE FUNCIONE DE FORMA ESTABLE, SEGURA Y ACTUALIZADA.

POR EJEMPLO, CUANDO UNA EMPRESA LANZA UNA APP, EL EQUIPO DE DESARROLLO PUEDE USAR SCRUM PARA CONSTRUIRLA. PERO UNA VEZ EN FUNCIONAMIENTO, EL ÁREA APLICA ITIL PARA ASEGURAR QUE TODO SIGA BIEN.

YA QUE CADA CAMBIO O PROBLEMA SE MANEJA DE FORMA ORDENADA Y CON ROLES BIEN DEFINIDOS. ESTO TAMBIÉN MEJORA EL TRABAJO EN EQUIPO, PORQUE SE FACILITA LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS TÉCNICOS Y LOS RESPONSABLES DEL NEGOCIO, Y SE INTEGRA BIEN CON OTRAS METODOLOGÍAS COMO DEVOPS.

METODOLOGÍA DE TRABAJO (DESARROLLO) (OPERACIONES)

¿Y CUÁL ES EL BENEFICIO PARA EL USUARIO FINAL? MUY CLARO: MENOS FALLOS, MEJOR SOPORTE Y UNA EXPERIENCIA MÁS CONFIABLE CON EL SOFTWARE.

POR ESO ITIL ES MUY ÚTIL EN EMPRESAS QUE PRESTAN SERVICIOS DE TECNOLOGÍA, COMO UNIVERSIDADES, BANCOS, HOSPITALES, CALL CENTERS, O CUALQUIER ORGANIZACIÓN CON SISTEMAS INFORMÁTICOS QUE DEBEN FUNCIONAR DE FORMA CONTINUA.

