



**INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL
VALLE DE OAXACA**



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVOS

“ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE SERVICIOS T.I.”

Actividad:

Investigar que es ITIL y cuáles son sus procesos.

Tema:

Marcos de referencia en la gestión de servicios de TI

Docente:

Alejandro Hernández Sanches.

Alumna:

García Ramírez Nayely.

Informática 8“A”

Ex Hacienda de Nazareno Santa Cruz Xoxocotlán, Oaxaca a 24 de mayo
de 2022

CONTENIDO

Introducción	2
ITIL:	3
Objetivo	3
Características de ITIL.....	4
Ventajas.....	4
Desventajas de ITIL	5
Alcance de ITIL.....	5
Procesos:	6
Estrategia del Servicio-Service Strategy (SS)	6
Diseño del Servicio-Service Design (SD)	7
Operación del Servicio-Service Operation (SO)	8
Mejora Continua del Servicio-Continual Service Improvement (CST)	9
Transición del Servicio-Service Transition (ST)	10
Ejemplos	11
Conclusión	12
Referencias.....	12

INTRODUCCIÓN

En 1987, el Gobierno británico escribió una consistente serie de mejores prácticas de TI elaborada según experiencias de los sectores público y privado con el fin de que sirvieran como directrices para empresas británicas que implementaban TI. La calidad de los servicios que brindaba el gobierno británico era tan alta, que se estableció al entonces CCTA (Agencia Central de Telecomunicaciones y Computación, hoy Ministerio de Comercio, OGC) a que desarrollara una guía para que los ministerios y demás oficinas del sector público de Gran Bretaña utilizaran de manera eficaz sus recursos de Tecnologías de Información (TI).

Desde entonces, su popularidad como pionera, impulsora y creadora de una gestión efectiva de TI originó la creación de un programa de certificación convirtiéndose así en uno de los enfoques más aceptados para gestión de servicios de TI en el mundo.

ITIL está dirigido para todos aquellos que participan de las Tecnologías de la Información y quieren comenzar con la gestión de servicios, especialmente indicado para los siguientes roles: Personal de soporte de TI, Consultores, Ejecutivos y Gestores de negocio, Propietarios de procesos, Desarrolladores de TI, Proveedores de Servicios e Integradores de Sistemas entre otros.

ITIL:



(Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información) Es un set de documentos donde se describen

los procesos requeridos para la gestión eficiente y efectiva de los Servicios de Tecnologías de Información dentro de una organización. Son un conjunto de mejores prácticas y estándares en procesos para hacer más eficiente el diseño y administración de las infraestructuras de datos dentro de la organización. Es un “marco de trabajo” (framework) para la Administración de Procesos de TI.

Esta metodología se basa en la calidad de servicio y el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos que cubren las actividades más importantes de las organizaciones. Garantizando así los niveles de servicio establecidos entre la organización y sus clientes.



Objetivo

El objetivo de ITIL es diseminar las mejores prácticas en la Gestión de Servicios de Tecnologías de Información. Esta metodología está especialmente desarrollada para reducir los costos de provisión y soporte de los servicios TI, al mismo tiempo de garantizar los requerimientos de la información en cuanto a seguridad, mantienen e incrementan sus niveles de fiabilidad, consistencia y calidad.

Características de ITIL

- Basado en “Mejores prácticas”.
- Describe los procesos críticos en la administración de servicios de las tecnologías de la información.
- Describe los procesos para el manejo efectivo y eficiente de la infraestructura.
- Desarrolla una estructura más clara y se centra en los objetivos de la organización.
- La administración tiene un mayor control, al estandarizar e identificar los procedimientos, contribuyendo a facilitar el manejo de cambios resultantes.

Ventajas	
Para el cliente y usuario	Para TI
Mejora la comunicación con los clientes y usuarios finales a través de los diversos puntos de contacto acordados.	La organización TI desarrolla una estructura más clara, se vuelve más eficaz, y se centra más en los objetivos de la organización.
Los servicios se describen en lenguaje del cliente y con más detalles	La administración tiene un mayor control, se estandarizan e identifican los procedimientos, y los cambios resultan más fáciles de manejar.
Se maneja mejor la calidad y los costos de los servicios	Proporciona un marco de referencia uniforme para la comunicación interna y con proveedores.
La entrega de servicios se enfoca más al cliente, mejorando con ello la calidad de estos y relación entre el cliente y departamento de IT.	A través de las mejores prácticas de ITIL se apoya al cambio en la cultura de TI y su orientación hacia el servicio.
Una mayor flexibilidad y adaptabilidad de los servicios.	Se facilita la introducción de un sistema de administración de calidad.

Desventajas de ITIL

- Su introducción puede llevar tiempo y bastante esfuerzo, y supone un cambio de cultura en la organización.
- Que no se dé el cambio en la cultura de las áreas involucradas
- Que no se vea reflejada una mejora por falta de entendimiento, sobre procesos, indicadores y como pueden ser controlados
- La mejora del servicio y la reducción de costos puede no ser visible
- Si hay poca inversión en las herramientas de soporte, los procesos pueden no funcionar adecuadamente y el servicio no mejorará. Se pueden necesitar más recursos y más personal si la organización se encuentra con las actividades de rutina de la Gestión de Servicios TI.
- Los procesos podrán parecer inútiles y no se alcancen las mejoras en los servicios.
- ITIL ha sido adoptado por miles de organizaciones en todo el mundo, incluidas la NASA, Microsoft y HSBC.

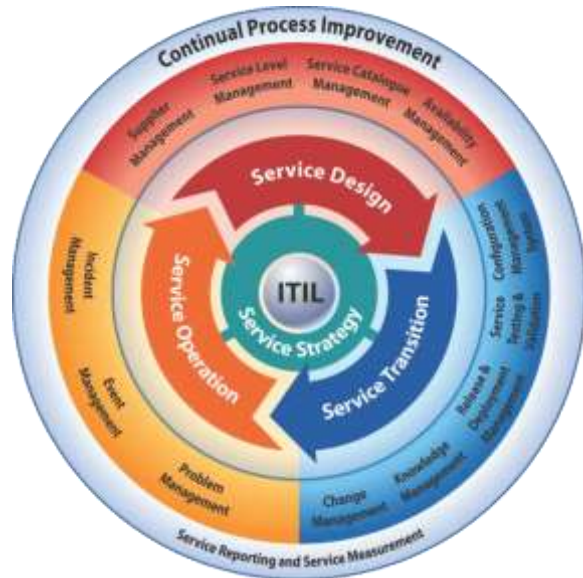
Alcance de ITIL

ITIL se divide en nueve áreas, con libros cuyo contenido pretende abarcar los problemas encontrados por los administradores de sistemas de TI:

- Soporte técnico del servicio.
- Entrega del servicio.
- Administración de infraestructura.
- Administración de aplicaciones.
- Administración del servicio.
- Perspectiva empresarial.
- Requisitos empresariales.
- Tecnología

PROCESOS:

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas orientadas a cumplir un objetivo específico. Las empresas deciden qué procesos adoptar de acuerdo a las necesidades de sus equipos, lo que significa que ITIL es muy flexible en su adopción.



Estrategia del Servicio-Service Strategy (SS)

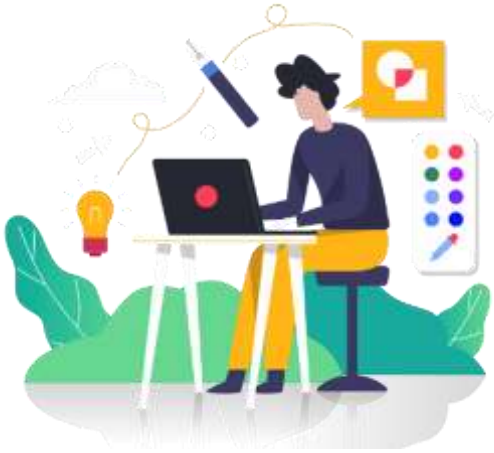


Diseña el plan de acción que permitirá desarrollar una estrategia en la Organización en cuanto a las Tecnologías de la Información.

1. **Estrategia del Servicio de la estrategia para los servicios TI:** se lleva a cabo un estudio para conocer la posición de las TI en el sector y crear una estrategia adaptada a las necesidades de la empresa y los clientes.
2. **Gestión de la cartera de servicios:** se deciden las estrategias de servicio al cliente y se alinean con los objetivos de la organización.
3. **Gestión financiera de los servicios TI:** se asegura que el nivel de financiación sea el adecuado para diseñar, desarrollar y prestar servicios que cumplan con las estrategias de la organización.
4. **Gestión de la demanda:** proceso que ayuda a la organización a entender y predecir la demanda de servicios por parte de los clientes.

5. **Gestión de relaciones comerciales:** se anticipan las necesidades presentes y futuras de los clientes.

Diseño del Servicio-Service Design (SD)



Se desarrollan los conceptos relativos al diseño de Servicios TI, como diseño de arquitecturas, procesos, políticas, documentación.

1. **Coordinación del diseño:** se coordinan todas las actividades, procesos y recursos de diseño de servicios.
2. **Gestión del catálogo de servicios:** esta es una base de datos con información sobre todos los servicios de TI en funcionamiento, incluidos los que están disponibles para su implementación.
3. **Gestión del nivel de servicio:** proceso donde se establecen objetivos claros para el desempeño de los servicios, de modo que se puedan evaluar, supervisar y gestionar adecuadamente.
4. **Gestión de la capacidad:** asegura la capacidad adecuada para satisfacer las necesidades acordadas.
5. **Gestión de la disponibilidad:** garantiza que el nivel de disponibilidad de los servicios se ajuste o supere las necesidades actuales y futuras.
6. **Gestión de la continuidad de los servicios de TI:** asegura que el proveedor de servicios de TI sea siempre capaz de proporcionar los niveles mínimos de servicio.
7. **Gestión de la seguridad de la información:** describe el enfoque y controla la seguridad de las TI dentro de una organización.
8. **Gestión de proveedores:** gestiona a los proveedores y a los servicios suministrados para proporcionar la mejor calidad de servicios TI de manera económica.

Operación del Servicio-Service Operation (SO)



Se exponen las mejores prácticas a poner en marcha para conseguir ofrecer un nivel de servicio de la Organización acorde a los requisitos y necesidades de los Clientes.

1. **Gestión de eventos:** monitorea los eventos que ocurren debido a los cambios, y mejoras sobre la infraestructura TI.
2. **Gestión de incidentes:** maneja las interrupciones de los servicios de TI y los restaura dentro de los niveles acordados.
3. **Cumplimiento de la solicitud:** gestiona todas las solicitudes de servicio de los usuarios.
4. **Manejo de problemas:** identifica las causas reales y potenciales de los problemas para gestionarlos.
5. **Gestión de acceso:** permite que solo los usuarios autorizados accedan a determinados bienes y servicios de las TI.

Mejora Continua del Servicio-Continual Service Improvement (CST)



Se explica la necesidad de la mejora continua como fuente de desarrollo y crecimiento en el Nivel de Servicio de TI, tanto interno como con respecto al cliente.

1. Identificación de la estrategia de mejora.
2. Definición de lo que se va a medir.
3. Recopilación de datos.
4. Procesamiento de datos.
5. Análisis de la información y datos.
6. Presentación y uso de la información.
7. Aplicación de la mejora.

Transición del Servicio-Service Transition (ST)



Se definen los temas relacionados a la transición de servicios, es decir, los cambios que se han de producir en la prestación de servicios comunes (del trabajo diario) en las empresas.

1. **Planificación y apoyo a la transición:** se consideran los aspectos de un diseño de servicio nuevo o modificado, se planea para la transición de un servicio al entorno real y se coordinan los recursos necesarios.
2. **Gestión del cambio:** enfocado en controlar el riesgo asociado a la transición y minimizar la interrupción de los servicios de TI.
3. **Evaluación del cambio:** actúa cuando la magnitud de los cambios es alta.
4. **Activos de servicio y gestión de la configuración:** consiste en planificar y gestionar adecuadamente las relaciones y atributos de la infraestructura TI.
5. **Gestión de liberación y despliegue:** asegura que la transición sea eficiente y efectiva para evitar interrupciones en las operaciones comerciales.
6. **Validación y prueba del servicio:** asegura que las actualizaciones desarrolladas y los nuevos servicios satisfagan las expectativas de los clientes en cuanto a su calidad y el valor que les proporciona.
7. **Gestión del conocimiento:** recopila conocimientos organizacionales, mejora la accesibilidad y elimina redundancias.

EJEMPLOS

Philips implanta con éxito ITIL a escala mundial

El proyecto de implantación de ITIL en Philips comenzó en 2003, momento en el que Quint Wellington Redwood formó a un grupo internacional de personal de TI en un curso de fundamentos de ITIL. El curso fue seguido de un workshop en el que se esbozó el objetivo y un ambicioso plan que pretendía implantar en los servicios de TI globales y regionales seis de los procesos de Delivery de ITIL cada dos/tres meses”.

Se formó un grupo compuesto por 12 representantes de los servicios globales y de las cinco regiones de TI en Philips –Europa 1, Europa 2, APAC, Sudamérica y América del Norte–. El objetivo era que se asumieran las best practices de ITIL, pasando a ser los embajadores del proyecto en cada área de responsabilidad.

Con relativa rapidez, el proyecto se extendió a los servicios globales y locales, escogiendo HP Open View como la herramienta de soporte.

“En suma, ha sido una transformación que cambia la forma de trabajar y entender la gestión de TI. Antes cada servicio mantenía sus peculiaridades y los clientes valoraban las TI basados en la cercanía de los responsables. Con ITIL los procesos se homogeneizan tomando como referencia el mejor hacer y colocando como centro a un cliente menos familiar, pero mejor atendido y más informado”

CONCLUSIÓN

Se puede concluir que ITIL puede ser utilizado en distintas áreas, especialmente para garantizar la calidad de un servicio de TI ya que con base en la documentación y principios que maneja el estándar se puede mejorar considerablemente el orden dentro de la organización.

ITIL es una herramienta de administración que brinda grandes beneficios para los usuarios debido a que se enfoca en garantizar que se cumplan sus necesidades y el logro de los objetivos de la organización. El uso de ITIL dentro de una organización nos ayuda a entender de qué manera se puede automatizar mejor la gestión de TI mediante la estandarización de procesos para llevar un control de actividades, definir los roles y su correspondiente relación con los procesos.

REFERENCIAS

DÍAZ GONZÁLEZ, A. R., & RUBIO CORDÓN, L. (2008). *IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ITIL EN EL CENTRO DE SOPORTE A USUARIO DE LA UNAB*. Bucaramanga: UNAB.

Carbajal Bernal , K., Escamilla Camargo , A., Guevara Ventura , D., Díaz Sánchez , D. Y., & Maldonado Reyes, I. M. (15 de 05 de 2022). *Information Technology Infrastructure Library*. Obtenido de <http://fernandoarciniega.com/itil.pdf>

Foederer, M., Jo Moore, S., Morris, H., & Du Toit, M. (2019). *ITIL 4 Foundation*. ITpreneurs.

ITIL 4. (s.f.). México: <https://www.itil.com.mx/>.

Maller, C. (31 de 07 de 2020). *Ciclo de Vida ITIL: Las 5 Fases de la Gestión IT*. Obtenido de Compara Software: <https://blog.comparasoftware.com/ciclo-de-vida-itil/>

Maller, C. (31 de 07 de 2020). *Procesos ITIL: Los 26 Procesos de V3 EXPLICADOS*. Obtenido de Compara Software: <https://blog.comparasoftware.com/procesos-itil/>

Villamizar, M. Á. (2017). Aplicación de la metodología ITIL para impulsar la gestión de TI en empresas. *ESPACIOS*, 4.6.