

Semana 14: Prácticas de ITIL 4

Curso: Gestión de Tecnologías de la Información

Docente: Dr. Oscar Jimenez Flores

CTI Vitae Concytec

LinkedIn

Objetivos del módulo

Al finalizar este módulo, será capaz de:

- Explicar el propósito general de las prácticas de ITIL.
- Describir cómo siete prácticas clave apoyan la cadena de valor del servicio en ITIL 4:
 - o Mejora continua

🔍 Introducción: ¿Qué son las prácticas de ITIL?

Las **prácticas de ITIL** constituyen uno de los componentes del Sistema de Valor del Servicio (SVS) y proporcionan herramientas adaptables para gestionar servicios de TI eficientemente.

"Una práctica de ITIL es un conjunto de recursos organizacionales diseñados para realizar ciertos tipos de trabajo."



Basado en el material de ITIL® Foundation (edición ITIL® 4), 2019 de AXELOS. Reproducido bajo licencia de AXELOS Limited. Todos los derechos reservados.

El SVS de ITIL incluye 34 prácticas, que se dividen en tres categorías:

• En primer lugar, las prácticas de gestión general se han adaptado para la gestión de servicios desde dominios generales de gestión de negocios;

- En segundo lugar, se han desarrollado prácticas de gestión de servicios en las industrias de gestión de servicios; y
- En tercer lugar, las prácticas de gestión técnica se han adaptado de los dominios de gestión de tecnología para fines de gestión de servicios.

Prácticas de Gestión de ITIL

Tipo de Práctica	Cantidad	Ejemplos
Gestión General	14	Arquitectura, Conocimiento, Seguridad de la Información
Gestión de Servicios	17	Incidentes, Problemas, Solicitudes de Servicio, Niveles de Servicio
Gestión Técnica	3	Desarrollo de Software, Infraestructura, Implementación

Prácticas de Gestión de ITIL

Prácticas Gestión General	Prácticas Gestión de Servicios	Prácticas Gestión Técnica		
 Gestión de la arquitectura Mejora continua Gestión de seguridad de la información Gestión del conocimiento Medición y reporte Gestión del cambio organizacional Gestión del portafolio Gestión de proyectos Gestión de relaciones Gestión de riesgos Gestión financiera del servicio Gestión de la estrategia Gestión del personal y talento 	 Gestión de la disponibilidad Análisis del negocio Gestión de la capacidad y desempeño Control de cambios Gestión de incidentes Gestión de activos de TI Gestión de eventos y monitoreo Gestión de problemas Gestión del Catálogo de Servicios Gestión de configuración del servicio Gestión de continuidad del servicio Diseño de servicio Service Desk Gestión de solicitudes de servicio Validación y pruebas del servicio 	 Gestión de implementación Gestión de infraestructura y plataformas Desarrollo y gestión de software 		
	 Diseño de servicio Service Desk Gestión de niveles de servicio Gestión de solicitudes de 			

Práctica	Descripción			
Gestión de Arquitectura	Proporciona una visión integral de cómo los componentes organizacionales interactúan para alcanzar objetivos estratégicos.			
Mejora Continua	Alinea servicios con necesidades cambiantes mediante optimización constante de productos, servicios y prácticas.			
Gestión de Seguridad de la Información	Establece políticas robustas, asegura cumplimiento normativo y gestiona riesgos de ciberseguridad.			
Gestión del Conocimiento	Preserva y mejora el uso efectivo de información, competencias y soluciones organizacionales.			
Medición e Informes	Proporciona datos objetivos para mejorar pronósticos y toma de decisiones en todos niveles organizacionales.			
Gestión del Cambio Organizacional	Facilita la adopción de transformaciones mediante capacitación y manejo de impactos.			
Gestión de Portafolio	Optimiza la combinación de productos, servicios y procesos dentro de restricciones presupuestarias.			
Gestión de Proyectos	Coordina la implementación de cambios asegurando entrega dentro de plazos y recursos definidos.			
Gestión de Relaciones	Cultiva vínculos estratégicos con partes interesadas internas y externas.			
Gestión de Riesgos	ldentifica, evalúa y mitiga amenazas potenciales al negocio.			
Gestión Financiera de Servicios	Administra presupuestos, costos y contabilidad alineados con objetivos estratégicos.			
Gestión Estratégica Define objetivos organizacionales y planes de acción con asigna recursos correspondiente.				
Gestión de Proveedores	Garantiza calidad en productos/servicios adquiridos y relaciones saludables con suministradores.			
Gestión del Talento	Abarca reclutamiento, desarrollo y retención de personal calificado.			

Prácticas de Gestión de Servicios (17)

Práctica	Descripción
Gestión de Disponibilidad	Asegura que servicios/activos de TI funcionen cuando sean requeridos.
Análisis de Negocio Identifica problemas empresariales y propone soluciones al	
Gestión de Capacidad	Optimiza rendimiento de servicios dentro de costos acordados.
Control de Cambios	Supervisa modificaciones en productos y servicios para minimizar riesgos.
Gestión de Incidentes	Restaura operaciones normales rápidamente tras interrupciones.

Práctica	Descripción		
Gestión de Activos de TI	Administra ciclo de vida completo de componentes tecnológicos.		
Monitoreo de Eventos	Observa continuamente servicios y registra cambios de estado relevantes.		
Gestión de Problemas	Previene incidentes recurrentes mediante análisis de causa raíz.		
Gestión de Versiones	Implementa servicios nuevos/modificados cumpliendo requisitos acordados.		
Catálogo de Servicios Centraliza ofertas de TI en un portal accesible para usuarios			
Gestión de Configuración	Mantiene inventario detallado de todos elementos de configuración (CI).		
Continuidad de Servicios	Garantiza recuperación rápida de servicios tras crisis operacionales.		
Diseño de Servicios	Crea soluciones tecnológicas que generen valor para el cliente.		
Gestión de Niveles de Servicio	Define y monitorea cumplimiento de acuerdos (SLA) con métricas claras.		
Gestión de Solicitudes	Administra peticiones de usuarios de manera estandarizada y eficiente.		
Pruebas de Servicios	Valida que nuevos servicios cumplan requisitos antes de implementación.		

Prácticas de Gestión Técnica (3)

Práctica	Descripción			
Gestión de Implementación	Coordina despliegue de componentes en entornos productivos (enfoques: Big Bang, Faseado, etc.).			
Gestión de Infraestructura	Administra recursos tecnológicos como servidores, redes y almacenamiento.			
Desarrollo de Software	Gestiona ciclo de vida de aplicaciones mediante metodologías (Agile, Waterfall).			

Las siguientes 7 prácticas serán las que se desarrollarán a detalle:

- Mejora continua
- Control de cambios
- Gestión de incidentes
- Gestión de problemas
- Gestión de solicitudes de servicio
- Mesa de servicio
- Gestión de niveles de servicio

No solo necesita poder describir estas siete prácticas, sino también cómo contribuyen a las actividades de la cadena de valor del servicio.



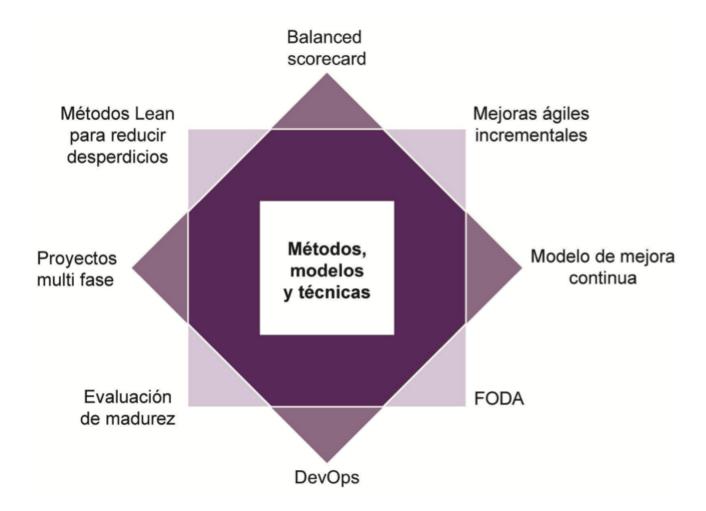
鱰 Las 7 prácticas clave de ITIL

1. Mejora Continua

Propósito:

"El propósito de la práctica mejora continua 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, componentes del servicio, prácticas o cualquier elemento involucrado en la gestión eficiente y efectiva de los productos y servicios".

Métodos y Técnicas para Mejora Continua



■ Diferencias Clave: Modelo vs. Método vs. Técnica

Concepto	Definición Rigurosa	Características Distintivas	Ejemplos en ITIL 4	Analogía
		Distilltivas	IIIL 4	

Concepto	Definición Rigurosa	Características Distintivas	Ejemplos en ITIL 4	Analogía
Modelo	Estructura conceptual que establece relaciones entre componentes para representar un sistema.	 Abstracto y teórico No prescribe acciones Proporciona lenguaje común 	 Cadena de Valor del Servicio (SVS) Modelo de Mejora Continua (7 pasos) 	Como un plano arquitectónico: muestra elementos y relaciones, pero no cómo construir.
Método	Sistema de principios para abordar un problema dentro de un modelo. Responde al "cómo" estratégico.	Orientado a procesosSecuencia lógicaRequiere adaptación contextual	- ITIL Continual Improvement (Ciclo DMAIC) - Agile Service Management	Como un manual de construcción: explica fases generales para edificar.
Técnica	Procedimiento específico para ejecutar parte de un método. Responde al "con qué" operativo.	AccionesconcretasReproducibleResultadosmedibles	- Análisis PESTLE (evaluación externa) - Matriz RACI (asignación de roles) - Timeboxing (gestión de tiempos)	Como herramientas de albañilería: paleta para cemento, nivel para paredes.

El alcance de la práctica de mejora continua incluye el desarrollo de métodos y técnicas relacionados con la mejora y la propagación de una cultura de mejora continua en toda la organización, en alineación con la estrategia general de la organización. Diferentes tipos de mejoras pueden requerir consideración para diferentes métodos de mejora. Por ejemplo, algunas iniciativas de mejora pueden implementarse mejor como un proyecto de varias fases, mientras que otras pueden ser más apropiadas como un solo esfuerzo rápido.

El modelo de mejora continua, un componente del SVS de ITIL, se puede aplicar a cualquier tipo de mejora, desde cambios organizacionales de alto nivel hasta servicios individuales y elementos de configuración. Al evaluar el estado actual, existen muchas técnicas que se pueden usar, como el análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA), revisiones de cuadros de mando integral (balanced scorecard), evaluaciones y auditorías internas y externas, o una combinación de varias técnicas.

Los enfoques para la mejora continua se pueden encontrar en muchos métodos y técnicas. Los métodos Lean proporcionan perspectivas sobre la eliminación de desperdicios. Los métodos ágiles se centran en hacer mejoras de forma incremental. Los métodos de DevOps buscan trabajar de manera integral y garantizar que las mejoras no solo se diseñen bien, sino que se apliquen de manera efectiva.

Aunque hay varios métodos disponibles, es una buena idea seleccionar algunos métodos clave que sean apropiados para los tipos de mejoras que la organización considera y para promover esos métodos. De esta manera, los equipos pueden tener una comprensión compartida de cómo trabajar juntos en las mejoras y se puede realizar una mayor cantidad de cambios a un ritmo más rápido. Sin embargo, la organización también debe probar nuevos enfoques o fomentar la innovación. Aquellos en la organización con habilidades en métodos alternativos deben ser alentados a aplicarlos cuando tenga sentido, y si este esfuerzo tiene éxito, los métodos más antiguos pueden retirarse en favor de los nuevos.

Actividades Clave de Mejora Continua

La práctica de mejora continua incluye las siguientes actividades clave:



"Impulsar la mejora continua a través de toda la organización"



"Hacer casos de negocio para las acciones de mejora"



"Asegurar tiempo y presupuesto para la mejora continua"



"Planear e implementar mejoras"



"Identificar y registrar oportunidades de mejora"



"Medir y evaluar los resultados de las mejoras"



"Evaluar y priorizar oportunidades de mejora"



"Coordinar las actividades de mejora en la organización"

Responsabilidades:

La mejora continua es responsabilidad de todos. Todos en la organización deben comprender la necesidad de una participación activa en las actividades de mejora continua como parte fundamental de su trabajo. La mejora continua debe incluirse en las descripciones de puestos y objetivos de cada empleado, así como en los contratos con proveedores y contratistas externos.

- Todos deben participar activamente en la mejora.
- Un equipo especializado puede facilitar, coordinar y mentorear a los demás.
- Los proveedores deben estar involucrados mediante cláusulas contractuales.



Los niveles más altos de la organización deben asumir la responsabilidad de incorporar mejoras continuas en la forma en que las personas piensan y trabajan. Los líderes de la organización deben mostrar compromiso con la mejora continua y el apoyo a las actitudes, el comportamiento y la cultura hasta un punto en el que se consideren las mejoras en todo lo que se hace, en todos los niveles.

Si bien todos deberían contribuir de alguna manera, debería haber un equipo dedicado a tiempo completo para dirigir los esfuerzos de mejora continua y guiar a otros en la organización para que desarrollen las habilidades que necesitan y naveguen sobre cualquier dificultad que pueda encontrar. Este equipo puede servir como coordinadores y mentores para ayudar a otros a desarrollar las habilidades que necesitan y navegar por cualquier dificultad que pueda encontrar. En una organización, los empleados deben recibir capacitación y asistencia para ayudarlos a sentirse preparados para contribuir a la mejora continua.

Cuando las partes y los proveedores externos forman parte del panorama de servicios, deben incluirse en el esfuerzo de mejora. Un contrato para el servicio de un proveedor debe incluir detalles de cómo medirán, informarán y mejorarán sus servicios durante la vida del contrato. Cualquier dato requerido de los proveedores para operar mejoras internas debe especificarse en el contrato. Los datos precisos y cuidadosamente analizados son la base de la toma de decisiones basada en hechos para mejorar. La práctica de mejora continua debe ser respaldada por fuentes de datos relevantes y análisis de datos para asegurar que cada mejora potencial sea entendida y priorizada.

Registro de Mejora continua:

Las organizaciones usan un documento estructurado o base de datos llamada *Registro de Mejora Continua* (CIR) para rastrear y administrar ideas de mejora.

- La base para la mejora es cuidadosamente analizada y los datos son precisos.
- Aquí es donde las ideas de mejora se capturan, documentan, evalúan, priorizan y se implementan de manera apropiada para garantizar que la organización y sus servicios siempre se mejoren.

Eiemplo de CIR:

Fecha	Iniciativa de Mejora	Magnitud	Prioridad	Fecha Límite	Equipo Responsable	Estado Actual
Noviembre 2018	Optimización de velocidad de Red	Mediana	Alta	Enero 2019	Infraestructura	En espera de proveedor
Abril 2018	Portal de Autoayuda para Mesa de Servicio	Mediana	Media	Diciembre 2018	Mesa de Servicio	Implementación en progreso
Enero 2019	Campaña de Concientización en Seguridad	Grande	Alta	Diciembre 2019	Gestión de Riesgos y Cumplimiento	Retroalimentación positiva

La base para la mejora es cuidadosamente analizada y los datos precisos. La práctica de mejora continua debe estar respaldada por las fuentes de datos relevantes y el análisis de datos para asegurar que cada mejora potencial sea suficientemente entendida y priorizada.

El (los) se utiliza(n) como base para volver a priorizar las ideas de mejora a medida que se documentan las nuevas ideas. La estructura de la información capturada en un CIR no es importante. Lo importante es que cada idea de mejora se capture, documente, evalúe, priorice y se actúe de manera apropiada para garantizar que la organización y sus servicios siempre se mejoren.

🏋 Cómo Implementar Este CIR en Tu Organización

- 1. Personaliza los campos según tus necesidades
- 2. Usa herramientas colaborativas como:
 - SharePoint o Confluence para versiones digitales
 - o Tableros Kanban físicos para equipos presenciales
- 3. Integra con otros procesos:
 - Gestión de Cambios
 - Gestión de Proyectos
 - o Monitoreo de Servicios

2. Control de Cambios

Propósito:

Garantizar que los cambios en los servicios y componentes de servicio se realicen de forma controlada, con evaluación de riesgos, autorización formal y trazabilidad completa.

Apoyo en la cadena de valor:

- Planear
- Diseñar y construir
- · Entregar y admitir

3. Gestión de Incidentes

Propósito:

Minimizar el impacto negativo de los incidentes restaurando el servicio lo antes posible.

Ejemplo de actividad:

Un usuario reporta que no puede acceder al sistema. El incidente es registrado, priorizado, escalado y resuelto por el equipo de soporte.

Apoyo en la cadena de valor:

- Entregar y admitir
- Soportar

4. Gestión de Problemas

Propósito:

Reducir la probabilidad e impacto de incidentes a través de la identificación y eliminación de causas raíz.

Enlace con la Gestión de Incidentes:

Una vez que un incidente es resuelto, se puede investigar el problema subyacente para evitar que vuelva a ocurrir.

Apoyo en la cadena de valor:

- Mejora
- Soportar

5. Gestión de Solicitudes de Servicio

Propósito:

Manejar todo tipo de solicitudes de servicio de los usuarios de manera eficiente y profesional (por ejemplo, restablecer contraseñas, entregar hardware, acceso a software).

Apoyo en la cadena de valor:

- Entregar y admitir
- Soportar

6. Mesa de Servicio (Service Desk)

Propósito:

Actuar como punto único de contacto entre el proveedor de servicios y los usuarios. Se encarga de coordinar incidentes, solicitudes y comunicaciones.

Funciones típicas:

- Registrar solicitudes
- Clasificar y escalar problemas
- Comunicar soluciones

Apoyo en la cadena de valor:

- Soportar
- Comprometer

7. Gestión de Niveles de Servicio

Propósito:

Establecer acuerdos claros sobre la calidad del servicio entre el proveedor y el cliente, y asegurar que se cumplan continuamente.

Componentes:

- Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)
- Monitoreo y reportes
- Mejora continua del servicio

Apoyo en la cadena de valor:

- Planear
- Comprometer

Conclusión

Las prácticas de ITIL permiten establecer un sistema de gestión sólido, adaptable y alineado a la estrategia organizacional. La correcta implementación de estas prácticas asegura que los servicios se desarrollen correctamente y **mejoren de forma continua**, generando valor tangible para los usuarios y el negocio.