

Information Technology Infrastructure Library

Galván Víctor
Osuna Fernando
Yescas Tania

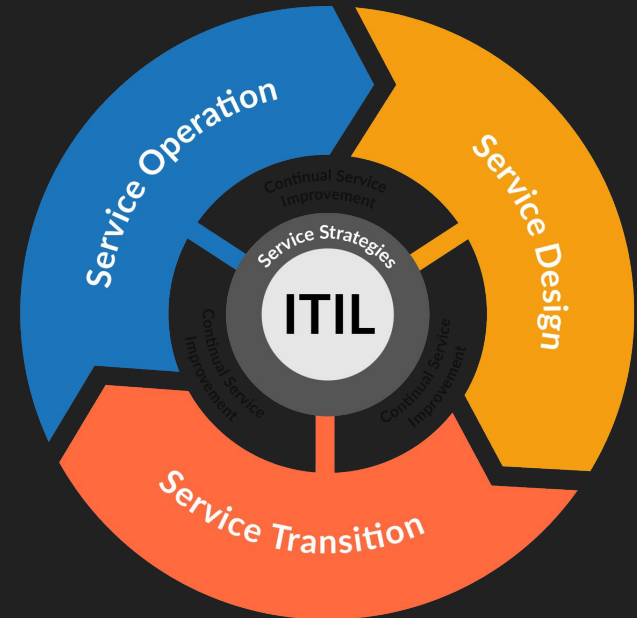
¿Qué es ITIL?



Biblioteca de
Infraestructura de
Tecnologías de
Información.

Guía de buenas prácticas para la gestión de servicios

Elaborada para abarcar toda la infraestructura, desarrollo y operaciones de TI y gestionarla



Historia

ITIL (IT Infrastructure Library, biblioteca de infraestructura de TI) = Marco de referencia que describe un conjunto de mejores prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.



¿Por qué ITIL es tan importante?

Para comprender la importancia de ITIL, es vital entender la relación entre TI y el éxito general de su organización.



¿Qué beneficios tiene ITIL?

- Las hace más productivas
- Enfoca en lo que importa
- Implementar ITIL en forma más eficaz



ITIL v4

Fue actualizado a principios del 2019 debido al avance de las nuevas tecnologías.

Esta cuarta versión responde a los nuevos enfoques de gestión de servicios e identifica Agile, DevOps y Lean como nuevas prácticas emergentes

Pilares de ITIL

- Procesos: necesarios para la gestión de TI de acuerdo a la alineación de los mismos dentro de la organización.
- Calidad: entendida como la entrega a cliente del producto o servicio óptimos, es decir, incluyendo las características acordadas.
- Cliente: su satisfacción es el objetivo de la mejora de los servicios, siendo, por lo tanto el beneficiario directo de la implantación de las buenas prácticas de ITIL.
- Independencia: siempre deben mantenerse buenas prácticas a pesar de los métodos establecidos para cada proceso y de los proveedores existentes.

Prácticas

- Prácticas generales de gestión.
- Prácticas de gestión de servicios.
- Prácticas técnicas.



Dimensiones

Organización y personas.

Información y tecnología.

Proveedores y socios.

Flujos de valor y procesos



Certificaciones ITIL

El programa ITIL cuenta con el aval y el respaldo de la ITIL Certification Management Board (ICMB).

- Certificación ITIL Foundation
- Certificación ITIL Intermediate
- Certificación ITIL Expert
- Certificación ITIL Master

Precio de la certificación: \$205.00 dls

Bibliografía

- <https://www.itiil.com.mx/>
- <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-itiil-y-para-que-sirve/>
- <https://advisera.com/20000academy/es/que-es-itiil/>
- https://nextech.pe/que-es-itiil-que-beneficios-tiene-itiil/#¿Que_beneficios_tiene_ITIL
- <https://www.emagister.com/blog/que-es-itiil/>
- <https://www.magazcitum.com.mx/index.php/archivos/50>



Gracias por
su atención

