



# ESTRATEGIA DE GESTION DE TI



**Estudiante:** Amadeo Santos Vargas

**Docente:** Alejandro Hernández Sánchez

**Trabajo:** Investigacion

**Carrera:** Informática

**Semestre:** Octavo

**Grupo:** A



## 1 CONTENIDO

---

2	INTRODUCCIÓN.....	1
3	ITIL.....	2
3.1	Objetivo.....	2
3.2	Características de ITIL .....	2
4	Procesos:.....	3
4.1	Estrategia del Servicio-Service Strategy (SS) .....	3
4.2	Diseño del Servicio-Service Design (SD) .....	4
4.3	Operación del Servicio-Service Operation (SO) .....	5
4.4	Mejora Continua del Servicio-Continual Service Improvement (CST) .....	6
4.5	Transición del Servicio-Service Transition (ST) .....	6
5	Ejemplos .....	7
6	Conclusión.....	8
7	Referencias.....	9



## 2 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).

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.

### 3 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.

#### 3.1 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.

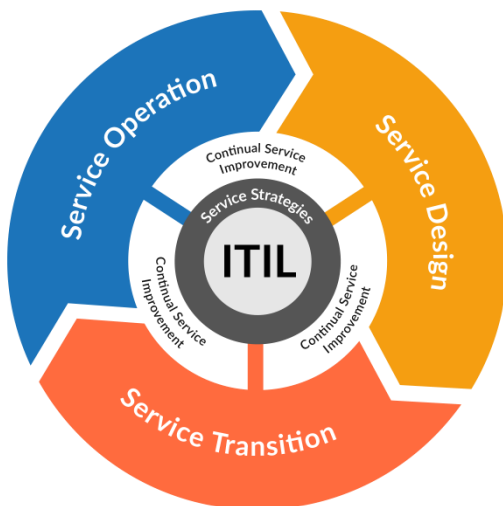
#### 3.2 CARACTERÍSTICAS DE ITIL

- 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.

#### 4 PROCESOS:

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



##### 4.1 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.

#### 4.2 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.

#### 4.3 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.



#### 4.4 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.

- ✚ Identificación de la estrategia de mejora.
- ✚ Definición de lo que se va a medir.
- ✚ Recopilación de datos.
- ✚ Procesamiento de datos.
- ✚ Análisis de la información y datos.
- ✚ Presentación y uso de la información.
- ✚ Aplicación de la mejora.



#### 4.5 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.

## 5 EJEMPLOS

---



**Situación:** Ante un mercado de servicios cada vez más competitivo y demandante de mejores prácticas y niveles de servicio que permitan ofrecer la mejor calidad, Softtek decide validar sus servicios como proveedor de Tecnología de Información a través de una firma experta en IT Service Managementy así tener una certificación de su estado de madurez en cuanto a sus procesos de gestión de TI.



El objetivo de Softtek al efectuar este tipo de acciones es generar certidumbre entre sus clientes actuales y potenciales que desean establecer relaciones de negocio productivas y exitosas con su proveedor de servicios de TI.

**Solución:** Para dar cumplimiento a su objetivo, Inteli aplicó una evaluación con calidad de auditoría sobre el estado de madurez que prevalecía en la organización, el enfoque se centró en los procesos de administración de servicios con respecto a ITIL®.

Adicionalmente, Inteli impartió capacitación en los Fundamentos de ITIL® para 30 miembros de su equipo, pues es un compromiso de la Alta Gerencia mantener al recurso humano actualizado y sensible, además de reforzar la orientación a servicios y procesos que es parte de la filosofía de Softtek.

## 6 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.



## 7 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.