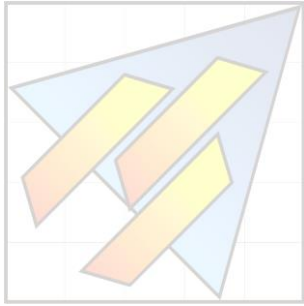


**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ**  
**Facultad de Ingeniería de Sistemas**

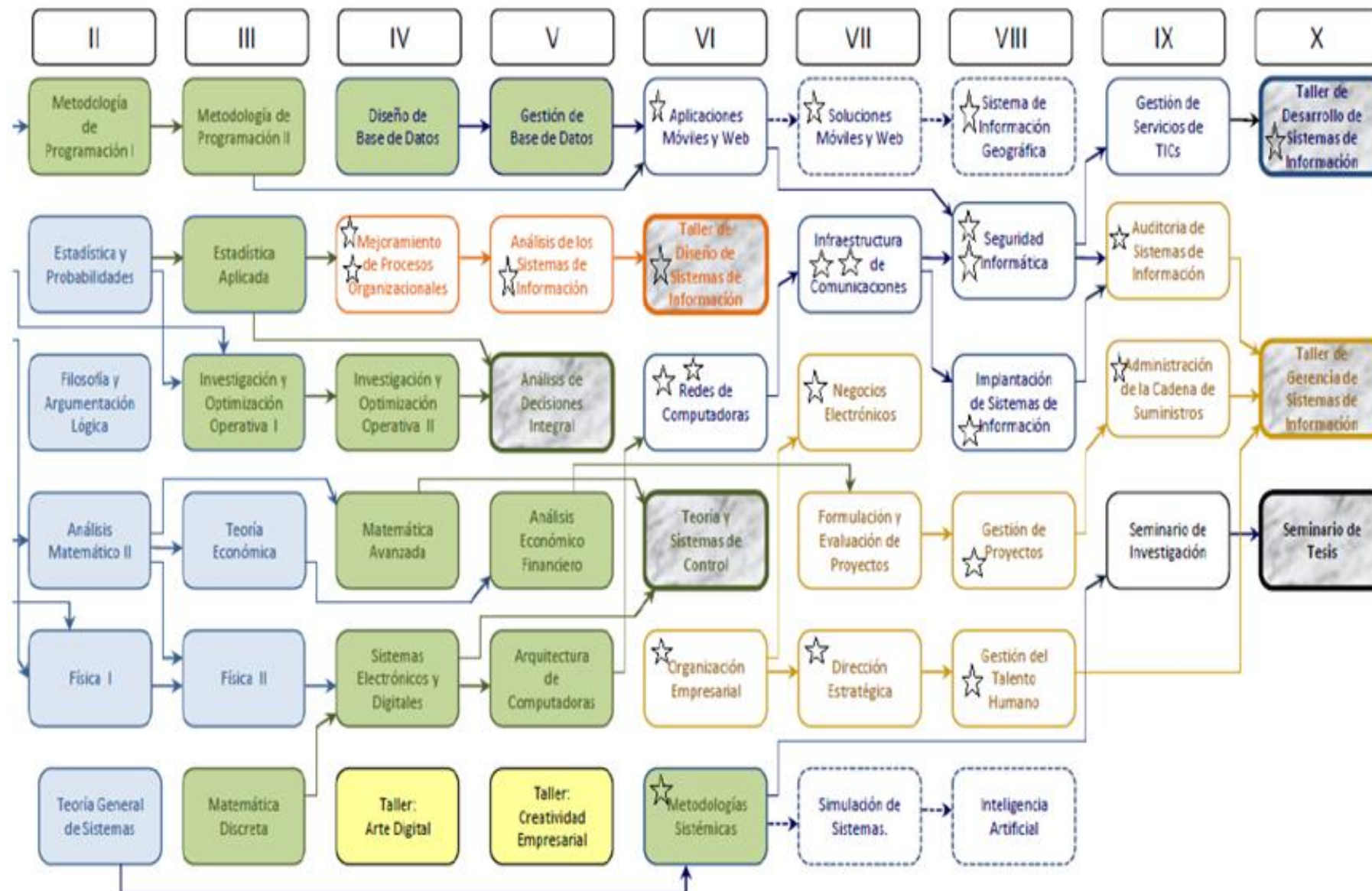


**Asignatura:**

**CONTEXTO DE GESTIÓN DE  
SERVICIOS DE TI**

**Docente:** Jesús Ulloa Ninahuamán  
[ulloanjesus@gmail.com](mailto:ulloanjesus@gmail.com)  
[www.sistemasuncp.edu.pe](http://www.sistemasuncp.edu.pe)

# ASIGNATURAS DE PLAN DE ESTUDIOS 2012



## **METODOLOGIAS, NORMAS Y BUENAS PRÁCTICAS**

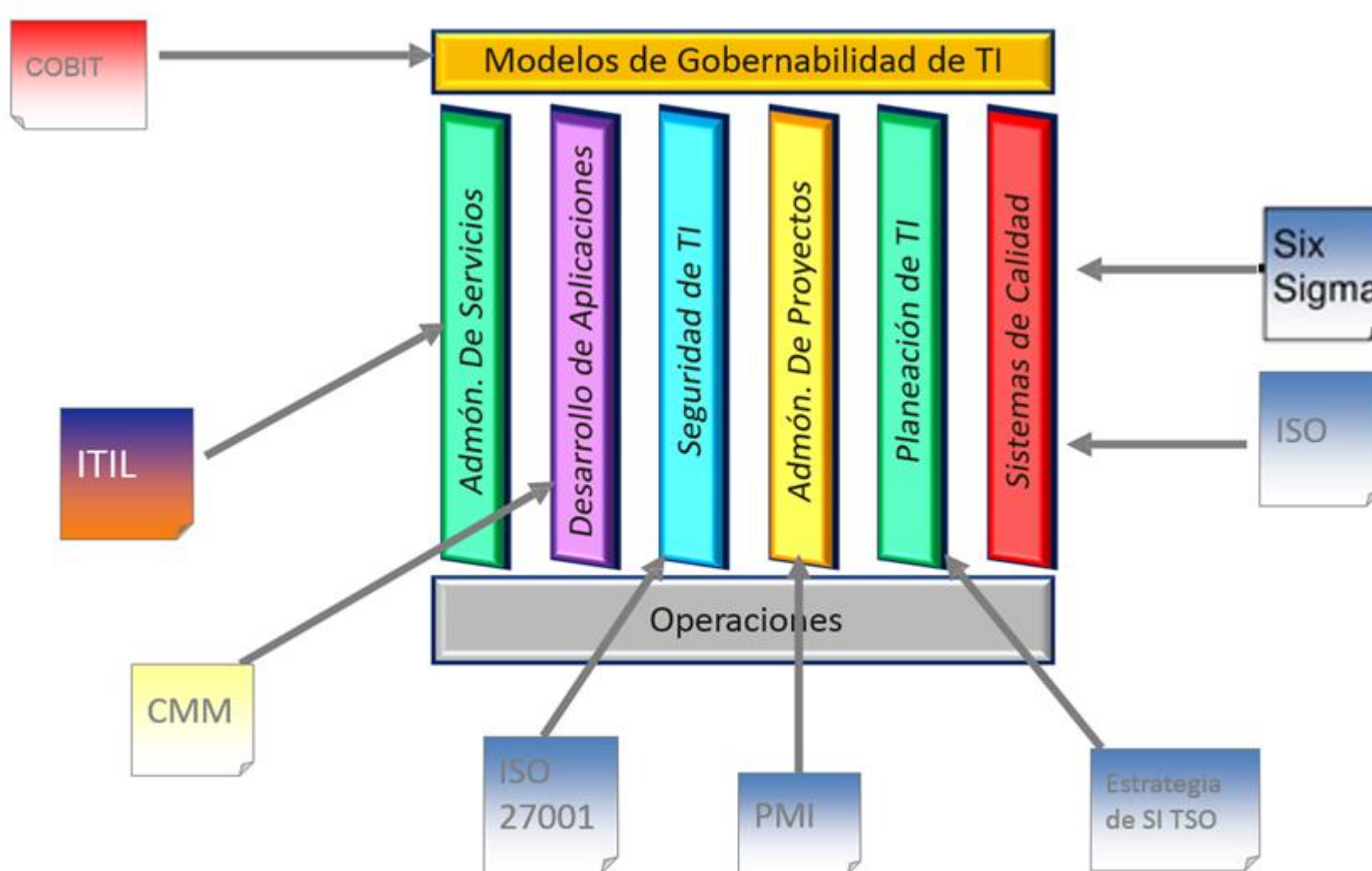
- Gestión de Servicios TI – ITIL
- Gobierno de TI . COBIT
- Modelo de Madurez de la Capacidad Integrada – CMMI
- Calidad para Gestión de servicios de TI . ISO/IEC 20000.
- Gestión de Proyectos – PMI, PMBOK
- Ciclo de Vida de desarrollo SW - Métrica V3, RUP, NTP basado en ISO 12207 (2006)
- Guía para elaborar el Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI)

COBIT es el marco aceptado internacionalmente y se utiliza para implementar el **gobierno de TI**. Contiene objetivos de control, directivas de aseguramiento, medidas de desempeño y resultados, factores críticos de éxito y modelos de madurez.

La última versión, COBIT 4.1, enfatiza el cumplimiento normativo, ayuda a las organizaciones a **incrementar el valor de T.I., apoya el alineamiento con el negocio.**

Fuente: CIBERTEC

# Modelo Gobernabilidad de COBIT



CMMI establece cinco niveles de madurez de las organizaciones en función de si tienen o no una serie de características específicas. Las organizaciones pueden ser evaluadas y en función de dicha evaluación, se les puede otorgar un nivel de madurez; ésta se califica en una escala del 1 al 5, es decir, a través de CMMI podemos saber el grado de madurez de los procesos que tiene una organización, de acuerdo a un modelo de buenas prácticas.

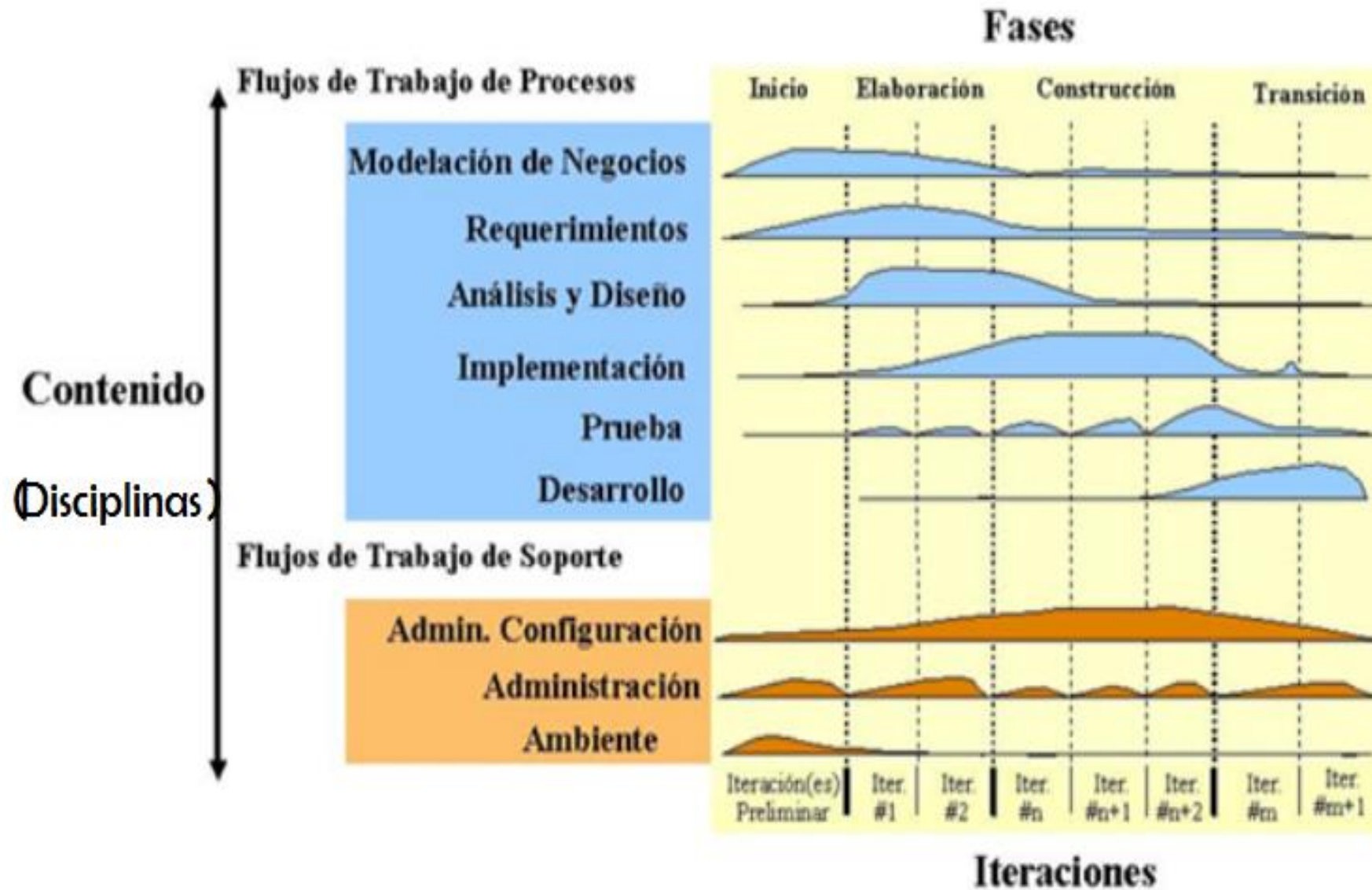
Fuente: Grupo Empresarial CCTI de Colombia

- La ISO 20000-1 fue creada por la International Organization for Standardization (ISO) y es la **norma utilizada para la certificación**.
- La norma también ha tenido en cuenta y ha utilizado otros documentos públicos incluyendo la norma ISO/IEC 20000-2 el Código de Buenas Prácticas de la **gestión de servicios de TI** y la ampliamente aceptada guía de la Librería de Infraestructura de TI (ITIL).

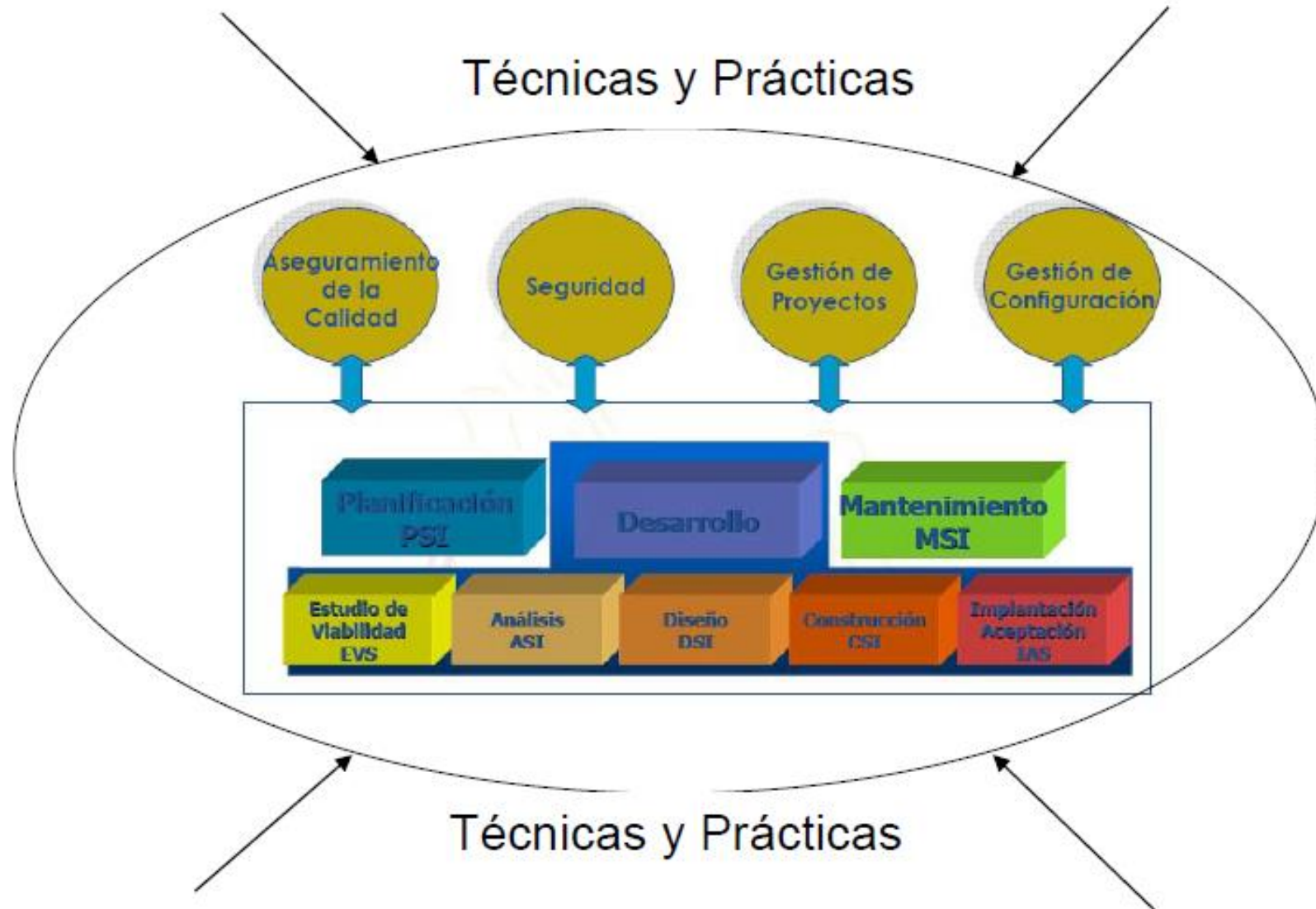
## Matriz de Procesos de la Guía del PMBOK® v.5

Áreas ↓ \ Grupos →	INICIAR	PLANIFICAR	EJECUTAR	M. & CONTROLAR	CERRAR
<b>4.- INTEGRACIÓN</b>	4.1 Desarrollar el Acta del Proyecto.	4.2 Desarrollar el Plan de Gestión del Proyecto	4.3 Dirigir y Gestionar la Ejecución del Proyecto	4.4 Monitorizar y Controlar los trabajos del proyecto. 4.5 Ejecutar el Control Integrado de Cambios.	4.6 Cerrar el Proyecto (o Fase).
<b>5.- ALCANCE</b>		5.1 Planificar la Gestión del Alcance. 5.2 Obtener los requerimientos 5.3 Definir el Alcance 5.4 Crear la EDT ("WBS")		5.5 Verificar el Alcance. 5.6 Controlar el Alcance.	
<b>6.- PLAZOS</b>		6.1 Planificar la Gestión de los Plazos 6.2 Definir las actividades 6.3 Secuenciar las actividades 6.4 Estimar los Recursos 6.5 Estimar la Duración 6.6 Desarrollar el Cronograma		6.7 Controlar el Cronograma.	
<b>7.- COSTES</b>		7.1 Planificar la Gestión del Coste 7.2 Estimar el Coste 7.3 Establecer el Presupuesto		7.4 Controlar el Coste.	
<b>8.- CALIDAD</b>		8.1 Planificar la Gestión de la Calidad	8.2 Realizar el aseguramiento de la calidad	8.3 Ejecutar el Control de Calidad	
<b>9.- EQUIPO</b>		9.1 Planificar la Gestión del Equipo.	9.2 Obtener el Equipo del proyecto. 9.3 Desarrollar al equipo. 9.4 Gestionar al equipo del proyecto.		
<b>10.- COMUNICAC.</b>		10.1 Planificar la Gestión de las Comunicaciones.	10.2 Gestionar la Comunicaciones	10.3 Controlar las Comunicaciones	
<b>11.- RIESGO</b>		11.1 Planificar la Gestión de Riesgos 11.2 Identificar los Riesgos. 11.3 Realizar el análisis cualitativo.. 11.4 Realizar el análisis cuantitativo. 11.5 Planificar las respuestas		11.6 Controlar los Riesgos.	
<b>12.- ADQUISICIONES</b>		12.1 Planificar la Gestión de las Adquisiciones	12.2 Conducir las Adquisiciones.	12.3 Controlar las Adquisiciones.	12.4 Cerrar las Adquisiciones.
<b>13.- INTERESADOS</b>	13.1 Identificar los Interesados	13.2 Planificar la Gestión de los Interesados	13.3 Gestionar la vinculación de los Interesados.	13.4 Controlar la vinculación de los Interesados.	
<b>47 procesos - TOTAL:</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>2</b>





# PROCESOS DE METRICA VERSION 3



Un Plan Estratégico de Tecnología de Información (PETI) es un ***conjunto de definiciones tecnológicas e iniciativas de TI*** que deben soportar la visión, misión y estrategias que el negocio tiene para un horizonte de tiempo definido, creemos que la razón de ser de las tecnologías de información es el negocio mismo y por ende ambas perspectivas (negocio y tecnología) deben estar alineadas y contar con mecanismos para facilitar éste alineamiento.

Fuente: Maquera Atencio, Rene Nelson (Tesis)

# Metodología de Planeamiento Estratégico de Tecnología de Información (PETI)

Este paradigma está concebido, en concordancia con el modelo conceptual, a través de una visión estratégica de negocios / organizacional y una visión estratégica de TI.

Fase I : Situación Actual

Fase II : Modelo de Negocio/Organización

Fase III : Modelo de TI

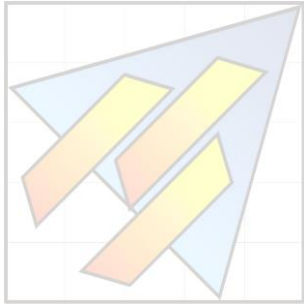
Fase IV: Modelo de Planeación

GRACIAS



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

## Facultad de Ingeniería de Sistemas



## Los Servicios como una Práctica

**Docente:** Jesús Ulloa Ninahuamán  
[ulloanjesus@gmail.com](mailto:ulloanjesus@gmail.com)  
[julloa@uncp.edu.pe](mailto:julloa@uncp.edu.pe)

## Retos del Negocio (Ejecutivo del Negocio)

- Desarrollar nuevos productos, servicios y mercados.
- Generar mayores utilidades a menores costos.
- Brindar mayores Retornos de la Inversión.
- Tener un rendimiento satisfactorio.
- Dar respuestas ágiles frente a cambios.



## Responsabilidades de TI (Ejecutivo de TI)

TI le permite al negocio alcanzar sus objetivos cumpliendo sus responsabilidades:

- Demostrar contribución de TI en la satisf de las necesidades negocio.
- Realizar una contribución medible a la cadena de valor del negocio
- Proporcionar servicios de TI en lugar de productos de TI.
- Entregar servicios de TI ágil, estables y consistentes y se adapte a los cambios.
- Hacer más efectiva al personal de la organización con los servicios de TI.

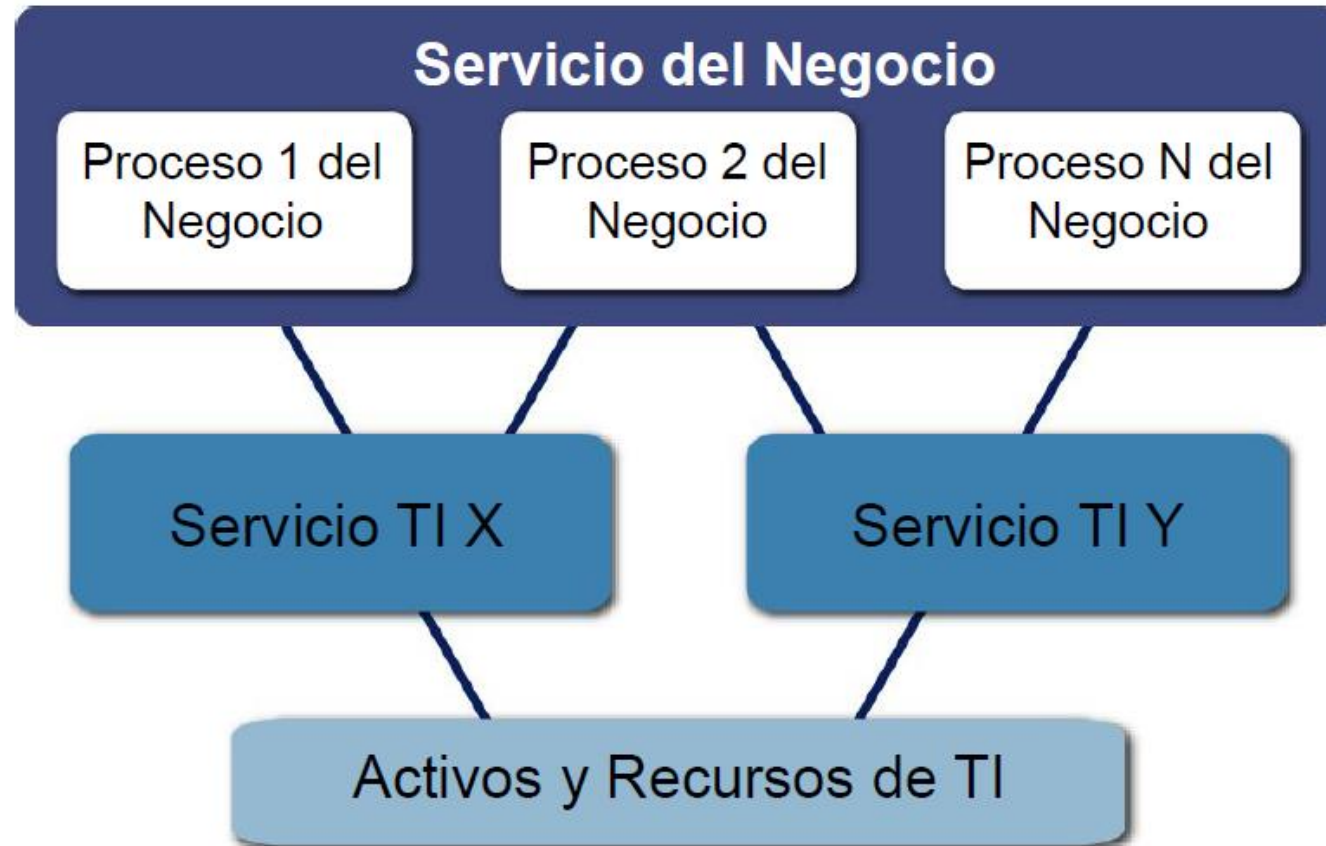
## Buenas Prácticas (1)

- Las innovaciones exitosas gradualmente se convierten en mejores prácticas.
- Las mejores prácticas rápidamente se convierten en buenas prácticas (principios generalmente aceptados).
- Las características distintivas de una organización se convierten en rasgos ordinarios.
- Esto obliga a las organizaciones a buscar nuevas maneras de mejorar y diferenciarse de la competencia

## Servicio (1)

- Un servicio es una forma de entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que quieren alcanzar, sin ser dueño de sus costos y riesgos relacionados.
- En términos operacionales los servicios facilitan los resultados, efecto positivo en actividades, objetos y tareas para un mejor rendimiento.
- Las unidades de negocio (clientes), dejan que un proveedor asuma esa responsabilidad de servicio TI, es por eso que es un servicio. Si los clientes lo administraran todo ellos mismos no necesitarían un servicio.

## Servicios de TI como un Servicio



Fuente: BSgrupo

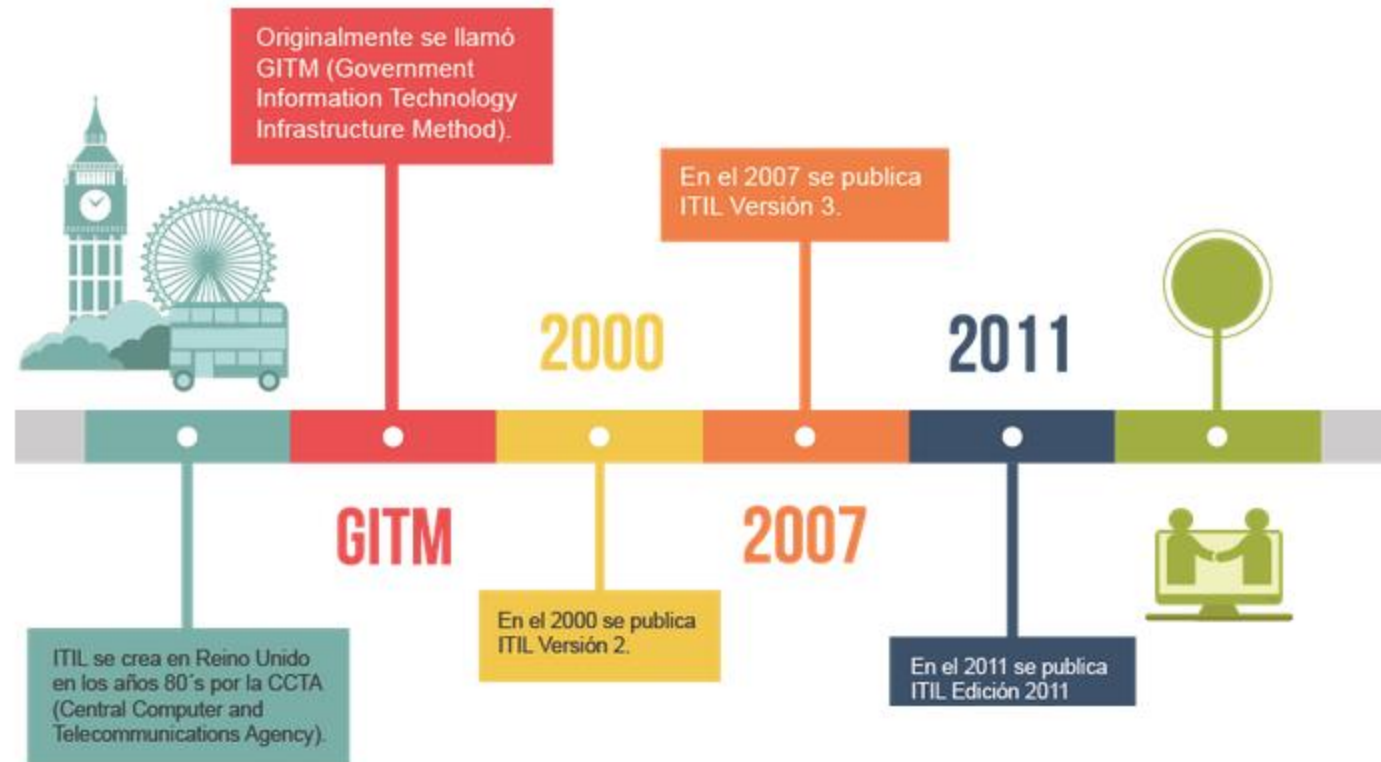
# Gestión de Servicios de TI (1)

La **Gestión de Servicios** es un conjunto de capacidades organizacionales especializadas que proporcionan valor al **cliente** en forma de servicios.

## GESTION DE SERVICIOS:

- Es una práctica profesional que es globalmente asistida por **esquemas de certificación y estándares**.
- ITIL con sus orígenes en los negocios **aeronáuticos, bancarios y hoteleros**, ahora es adoptada por la TI como un enfoque orientado a servicios para la gestión de **aplicaciones, infraestructura y procesos**.

# Línea de tiempo de ITIL



## Gestión de Servicios de TI (2)

### CAPACIDADES:

- Toman la forma de **funciones y procesos** para la gestión de servicios sobre su Ciclo de Vida.
- Representan la **competencia y confianza** de una organización para tomar acciones.

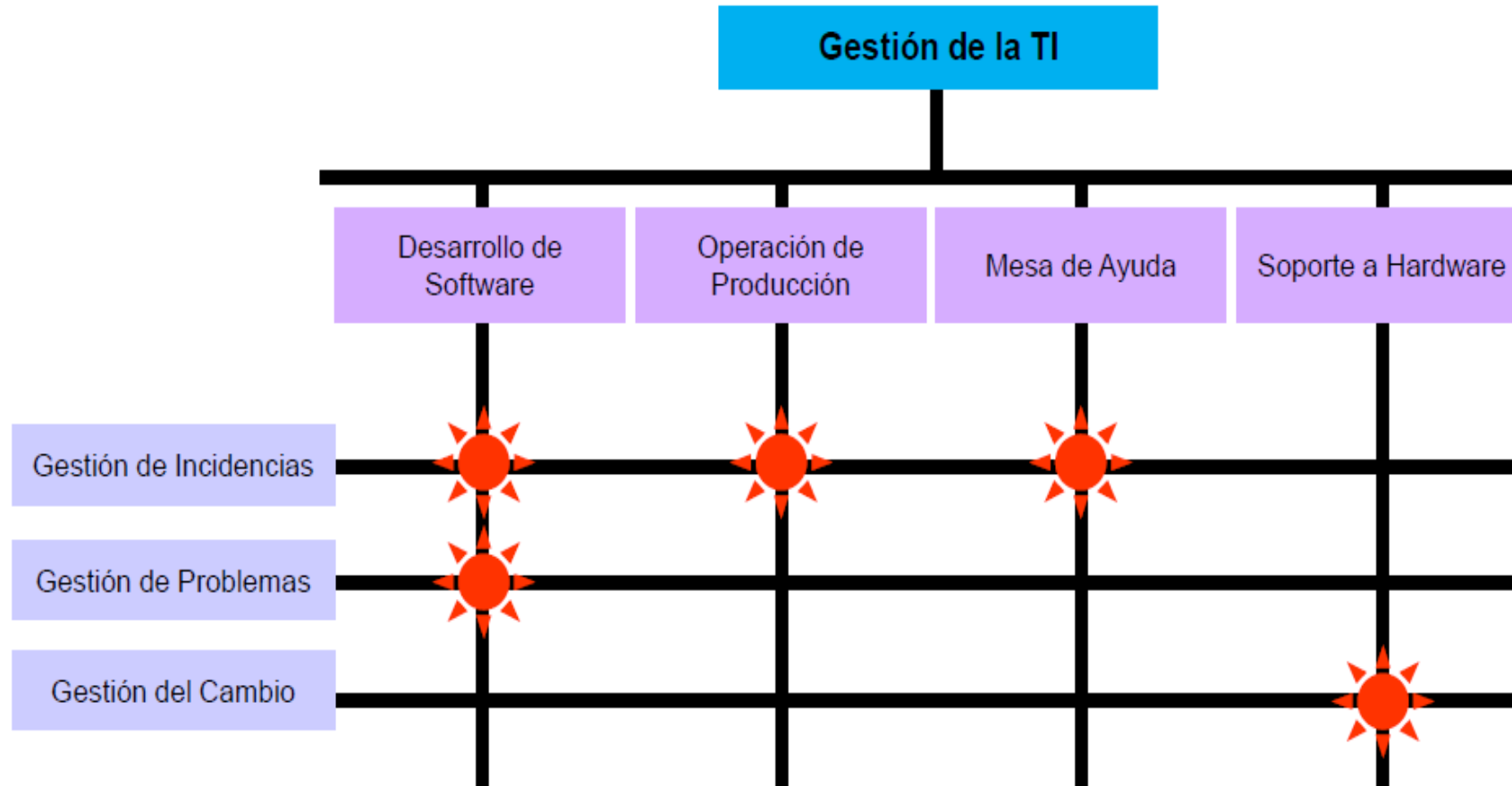


## Gestión de Servicios de TI - Beneficios

- Calidad del servicio justificable en costos.
- Servicio que cumple con las demandas del negocio, el cliente y los usuarios.
- Procesos centralizados integrados.
- Todo el mundo conoce sus roles y responsabilidades en la entrega del servicio.
- Aprender de experiencias previas.
- Retorno de la Inversión cuantificable.



# Funciones, Roles y Procesos



# Las funciones

Una función es un conjunto de personas y herramientas que se utilizan para llevar a cabo uno o varios procesos o actividades.

- Proporcionan **estructura y estabilidad** a las organizaciones.
- Son unidades auto-contenidas dentro de las organizaciones, con sus **propias capacidades y recursos**.
- Tienen su propia **base de conocimiento**, construida en base a su propia **experiencia**.

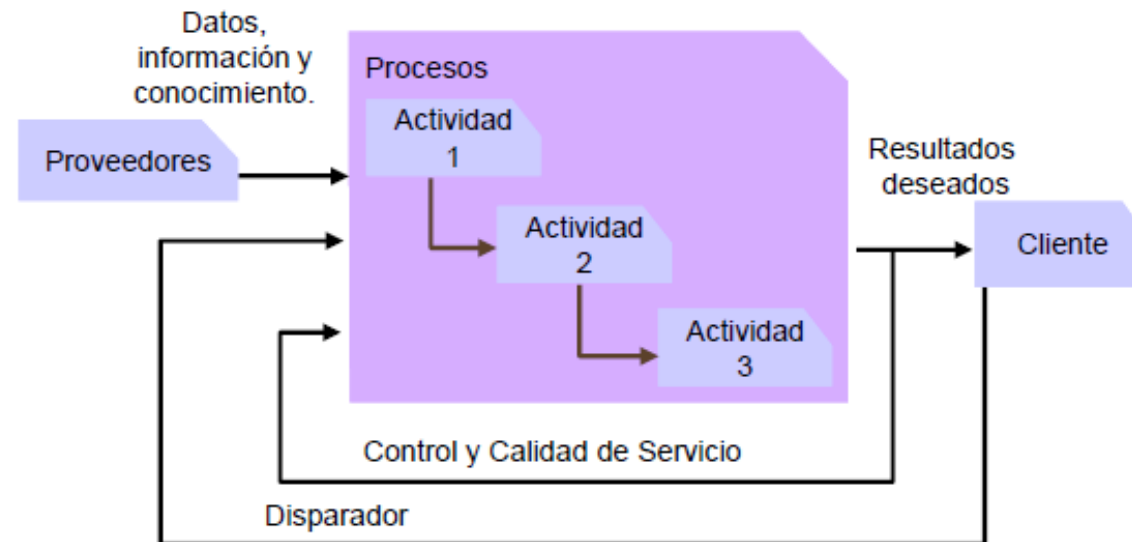
# Rol

- Un rol es un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades definidas en un proceso y asignadas a una persona o equipo.
- Una persona o equipo puede tener múltiples roles. Por ejemplo: el rol de Gestor de la Configuración y el de Gestor del Cambio pueden ser realizados por una sola persona o equipo, que debe evaluar los requerimientos y cargas de trabajo de forma cuidadosa



# Proceso (1)

- Un proceso es un conjunto estructurado de actividades diseñado para lograr un objetivo en específico
- El **Control de Procesos** es la actividad de planificar y regular un proceso, con el objetivo de ejecutarlos de una manera consistente, eficiente y efectiva.

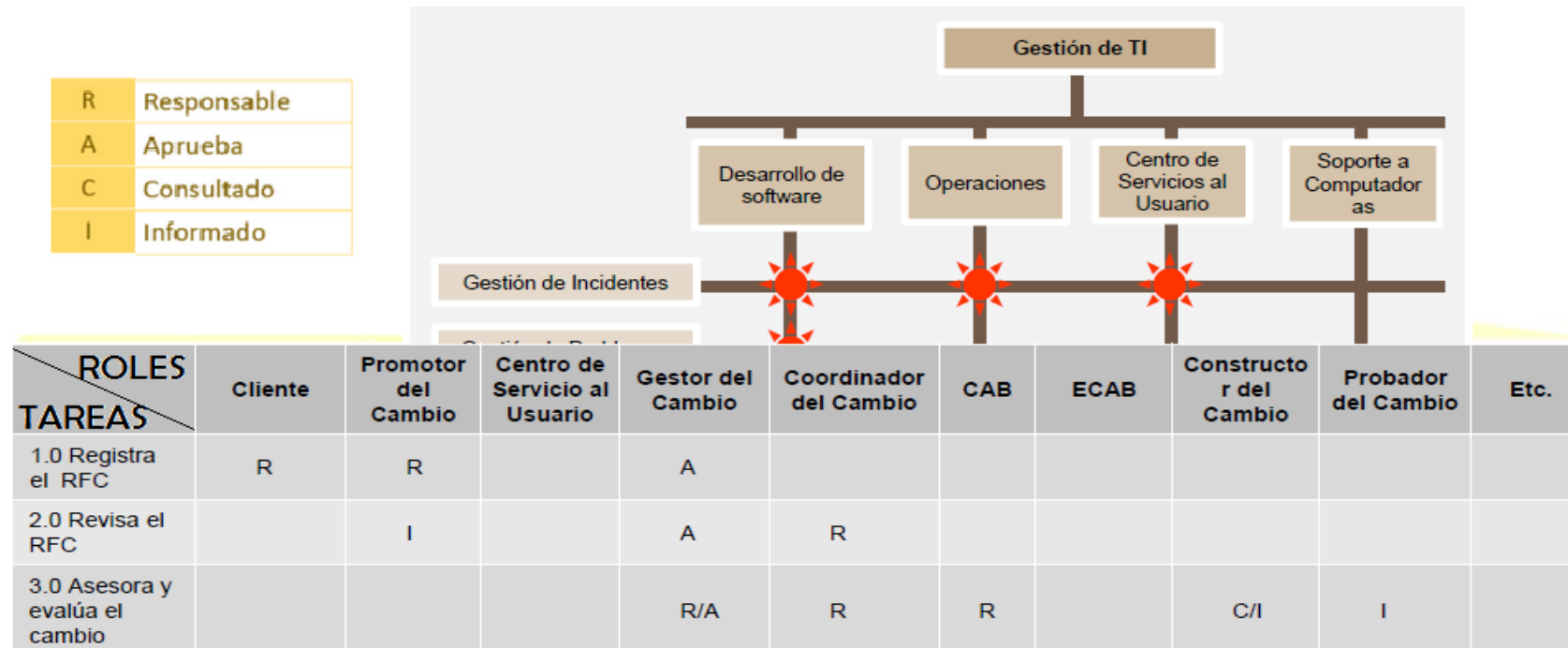


# Características de un Proceso

- **Medible:** Enfocado por el rendimiento, costos, calidad, duración, productividad y demás.
- **Resultados Específicos:** Entrega de un resultado específico, el cual es identificable de manera individual y numerable.
- **Clientes:** Entrega de resultados al cliente o interesado, cumpliendo las expectativas del mismo, de manera interna o externa.
- **Responde a un evento específico:** Trazable a un catalizados en específico.

# Matriz RACI

La Matriz RACI es un ejemplo de una Matriz de Autoridad que puede ser utilizada dentro de organizaciones para indicar los roles y las responsabilidades en relación con los procesos y actividades



GRACIAS





# TEMA:

## Ciclo de vida del Servicio

**Docente:**

Jesús Ulloa Ninahuamán  
ulloanjesus@gmail.com  
julloa@uncp.edu.pe

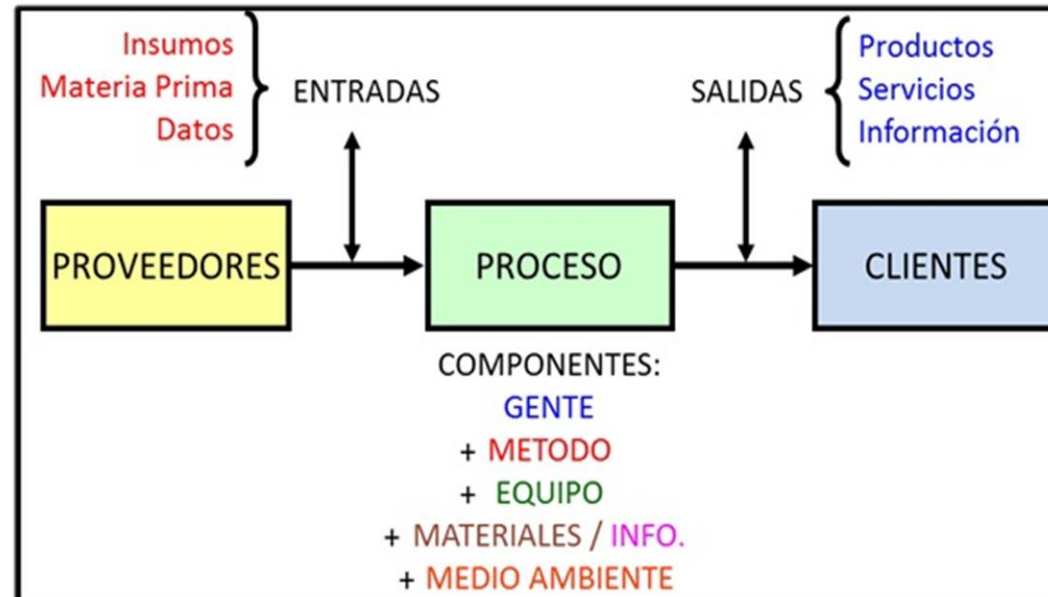


# Ciclo de valor de servicios



# ¿Qué es proceso?

Un proceso es un conjunto de actividades estructurados, que se diseñan combinando recursos y capacidades para conseguir un objetivo específico (ITIL define 26 procesos).



# Ciclo de Vida del Servicio: Procesos ITIL 2011

## 5 fases y 26 procesos



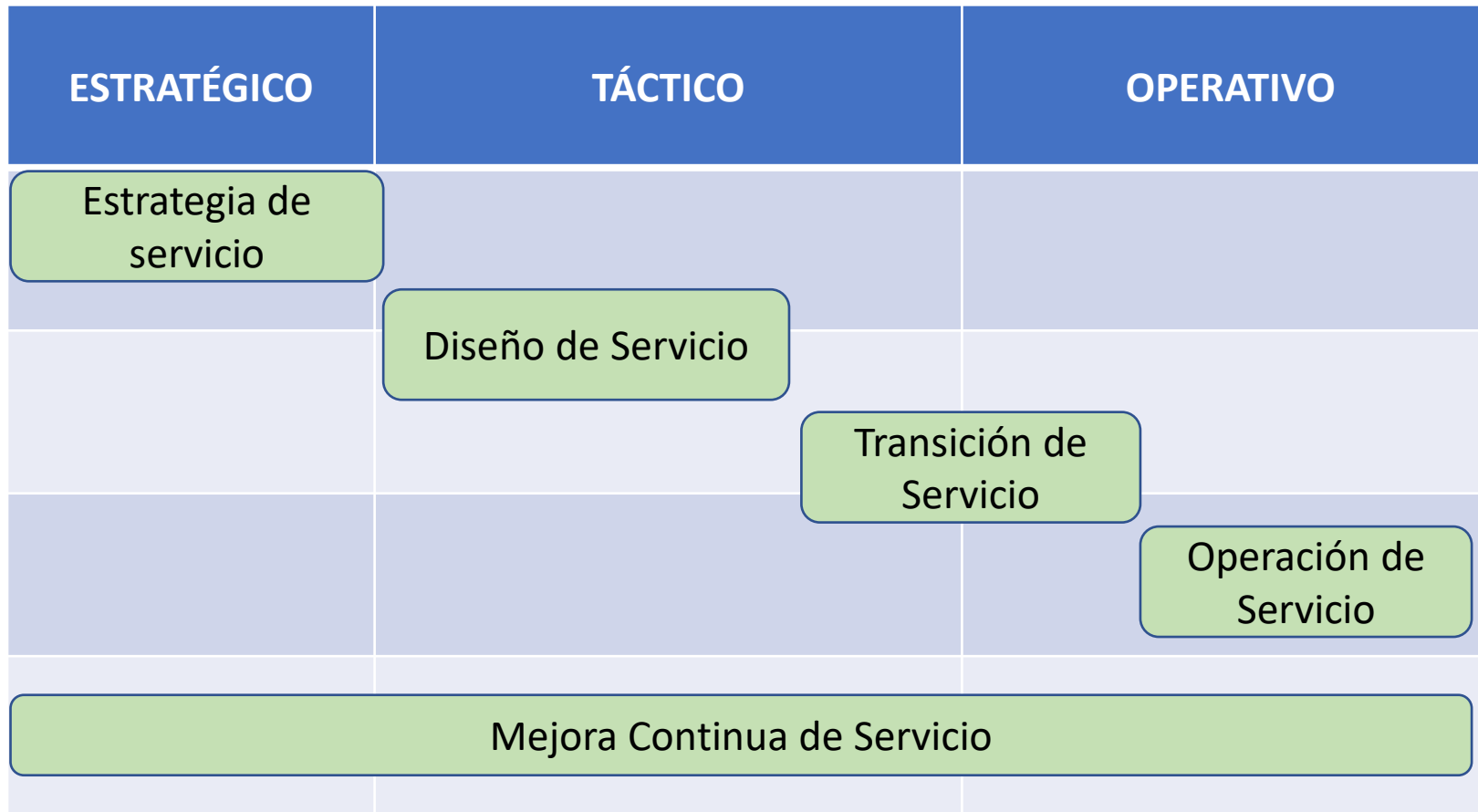
# ¿Qué son funciones en ITIL?

Una función es un equipo o grupo de personas, las herramientas o recursos que utilizan para llevar a cabo uno o mas procesos o actividades

ITIL define 4 funciones:

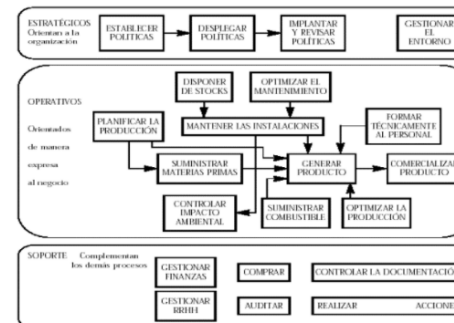
- Centro de servicio al usuario: Encargado de interacción con los clientes de los servicios TI.
- Gestión Técnica: Encargados gestión y soporte de infraestructura TI.
- Gestión de aplicaciones: responde al ciclo de vida de aplicaciones.
- Gestión de operaciones de TI: Responsable de la operación diaria del servicio.

# Ciclo de vida ITSM y Procesos organizacionales



# ESTRATEGIA DE SERVICIO 1

- Busca una sólida gestión de servicios de TI (buenos cimientos). Se responde la pregunta ¿Qué servicio?
- Fundamentar que entregue **valor** los servicios
- Los servicios se transformen en **activos estratégicos**



# ESTRATEGIA DE SERVICIO 3

La Estrategia del Servicio establece objetivos y políticas para la Gestión de Servicios y el **alineamiento con el negocio**, como:

- Fijar objetivos y expectativas de rendimiento hacia el servicio de clientes.
- Identificar, seleccionar y priorizar oportunidades.
- Asegurar que las organizaciones están en condiciones de manejar los costos y los riesgos asociados con las Carteras de Servicios.



# DISEÑO DE SERVICIO 1

Se contesta la pregunta del ¿como brindar el servicio?

Se proporciona guía para diseñar y desarrollar los servicios.

# DISEÑO DE SERVICIO 2

Con un buen diseño se puede garantizar servicios que entregan valor al negocio, en la etapa de operación:

- Reducir el costo.
- Mejorar la calidad del servicio.
- Mejorar la consistencia del servicio.
- Implementar fácilmente los servicios.
- Mejorar la alineación de servicios.
- Rendimiento más efectivo de los servicios.
- Mejorar la calidad de la información y la toma de decisiones.

# TRANSICIÓN DE SERVICIO 1

Se traduce en cómo los **requerimientos** de la Estrategia del Servicio, diseñados por el Diseño del Servicio, son puestos en producción mientras se **controla el riesgo**.

Incluye la gestión y coordinación de los procesos, sistemas y funciones para empaquetar, construir, **probar y desplegar una versión a producción**.

# TRANSICIÓN DE SERVICIO 2

Las metas y objetivos son:

- Fijar las expectativas del cliente acerca de cómo el rendimiento y el uso de los servicios puede permitir el cambio del negocio.
- Reducir las variaciones en el rendimiento estimado y real de los servicios transicionados.
- Reducir los Errores Conocidos y los riesgos asociados con la transición.
- Incrementar la satisfacción del cliente.

# OPERACIÓN DE SERVICIO 1

Se proporciona guía para obtener eficiencia y efectividad en la entrega y soporte de los servicios y para asegurar valor.

Los objetivos estratégicos son realizados a través de procesos operacionales.

La Estrategia :

- Fijar objetivos.

Está compuesto por 5 procesos y 4 funciones

# MEJORA CONTINUA DE SERVICIO 1

La Mejora Continua del Servicio no es una fase del Ciclo de Vida porque tiene un rol a lo largo del mismo.

El propósito primario de la Mejora Continua del Servicio es el de continuamente alinear y re alinear los servicios de TI con las cambiantes necesidades del negocio a través de la identificación e implementación de las mejoras a los servicios de TI que soportan los procesos del negocio.

# MEJORA CONTINUA DE SERVICIO 2

Las metas y objetivos incluyen:

- Revisar, analizar y hacer recomendaciones en oportunidades de mejora en cada fase del Ciclo de Vida:
- Revisar y analizar los resultados de los logros del Nivel del Servicio.
- Identificar e implementar actividades individuales para mejorar la calidad
- del servicio de TI y mejorar la eficiencia y efectividad para habilitar los procesos de la Gestión de Servicios de TI.

**GRACIAS**





# **TEMA:**

## **Estrategia de Servicio**

**Docente:** Jesús Ulloa Ninahuamán  
ulloanjesus@gmail.com  
julloa@uncp.edu.pe

# Conceptos Generales

La Estrategia del Servicio proporciona una guía para diseñar, desarrollar e implementar la Gestión de Servicios como un **Activo Estratégico**

Los procesos de la Estrategia del Servicio son:

- Gestión de la Relación con el Negocio.
- Gestión de la Estrategia para Servicios TI.
- **Gestión de la Cartera de Servicios.**
- **Gestión de Demanda.**
- **Gestión Financiera.**

# Conceptos Generales

Estrategia de servicio dentro del ciclo de vida del servicio:

- Desarrolla e implementa la gestión de servicio, no solo como una **capacidad**, sino como un **activo estratégico**.
- Busca asegurar que la organización estén en condiciones de **manejar los costos y los riesgos** asociados a la **cartera de servicios**.
- Anima a pensar en el **por qué** se debe hacer algo (justificar) antes de pensar en el **cómo**.

# Conceptos Generales

## REFLEXION:

*“... si la existencia de las TIC en las empresas, no se traduce en generación de habilidades distintivas que llevan a ventajas competitivas, probablemente se estén convirtiendo en una carga adicional para la empresa...”*

Fuente: Uso y apropiación de la tecnología de información y comunicación: dos conceptos para la negociación internacional en organizaciones productivas;  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602013000200005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602013000200005)

# Cuestionario en la fase Estrategia de Servicio

Uno de los propósitos de Estrategia de servicio es guiar en la respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿**Qué servicios** debemos ofrecer y a **quién**?
- ¿Cómo realmente **creamos valor** para nuestros clientes?
- ¿Cómo podemos hacer un **caso de estudio** para inversiones estratégicas?
- ¿Cómo debemos **definir la calidad** del servicio?

# Utilidad y Garantía

**Utilidad (Apropiado a la Intención)** Funcionalidad ofrecida por un servicio o producto para lograr una necesidad particular (rendimiento esperado)

**Garantía (Apropiado al Uso)** Promesa o garantía que la disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad están logrando las expectativas del cliente (grado de incertidumbre).

Se podrá decir que un servicio es **VALIOSO** si cumple **alguna condición** de utilidad y satisface **todas las condiciones** de garantía



# Activos de Servicio

Los Activos del Servicio son las **capacidades** o **recursos** de un proveedor de servicios.

- **Capacidades;** La habilidad de una organización, persona, proceso o servicio de TI para realizar una actividad. Las capacidades son **activos intangibles** y no pueden producir valor por si mismo sin los recursos adecuados y apropiados.
- **Recursos:** Incluye la infraestructura de TI, personas, dinero o cualquier otra cosa que pueda ayudar a entregar un servicio de TI. Los recursos son **activos tangibles** y son relativamente **más fáciles de adquirir** que las capacidades.



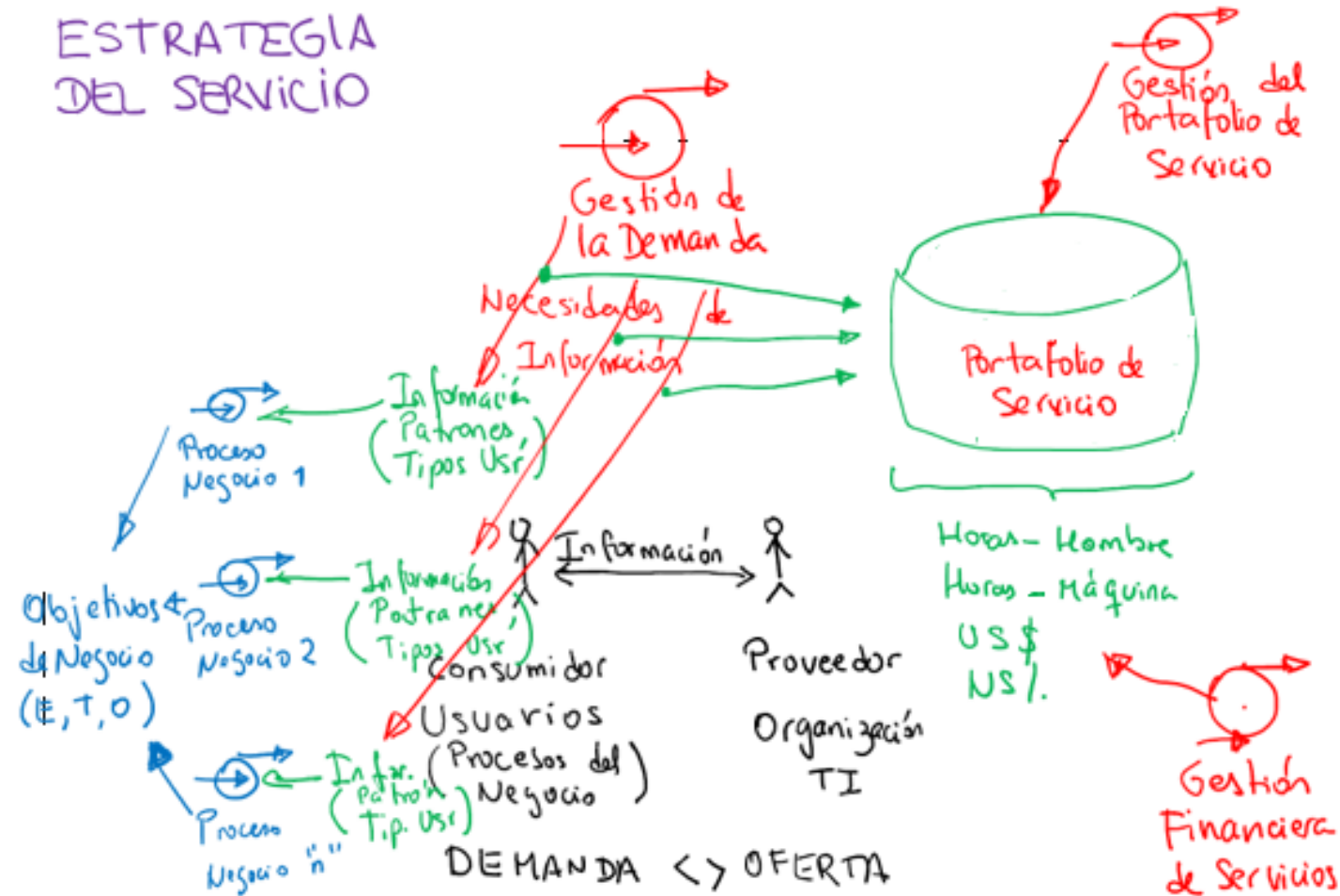
# Activos de Servicio

Capacidades		Recursos	
A1	Gestión	Capital Financiero	A6
A2	Organización	Infraestructura	A7
A3	Procesos	Aplicaciones	A8
A4	Conocimiento	Información	A9
	Personas	A5	Personas

# Valor a través del Servicio

- **El Valor** además de estar definido en términos de los resultados de negocio. También es altamente dependiente de las **percepciones del cliente**.
  - Los clientes no compran servicios, **compran el llenado de necesidades**; estas necesidades pueden ser cubiertos a nivel genérico, esperado o aumentado.
- “Las personas no quieren **servicio de taladro** de un cuarto de pulgada. **Quieren hoyos** de un cuarto de pulgada.”

# Contexto de Procesos de Estrategia de Servicio



GRACIAS



**TEMA:**  
**Diseño de Servicio**

# El diseño del Servicio

- Proporciona una **guía en el diseño y desarrollo** de los servicios de TI
- Cubre los principios y métodos de diseño para alcanzar los objetivos estratégicos en **carteras de servicios y activos de servicio**.
- Incluye los **cambios y mejoras** necesarios para incrementar o mantener el valor para el cliente.
- Incluye la **continuidad de servicios**, la obtención de niveles de servicio y el apego a estándares (ISO 20000) y regulaciones.

# Propósito de Diseño del Servicio

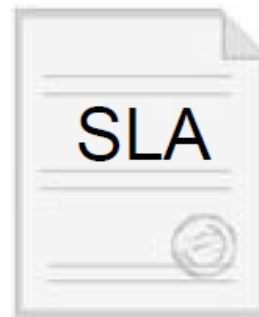
- Diseñar servicios de TI **junto con las prácticas, procesos y políticas del Gobierno de TI** para:
  - ✓ Realizar la Estrategia.
  - ✓ Facilitar la Introducción al ambiente activo.
  - ✓ **Asegurar la calidad de la entrega del servicio**, la satisfacción del cliente y la provisión de servicios efectivos en costos.



# SLA-Acuerdo del Nivel del Servicio

- **SLA - Service Level Agreement**
- Describe los servicios de TI, documentos y metas de niveles del servicio.
- Este **documento** también especifica las **responsabilidades del cliente** (Proceso de negocio) y del Proveedor de Servicios de TI.

Cliente



ITSP

# OLA-Acuerdo de Nivel Operacional

- OLA - Operational Level Agreement
- Es un acuerdo entre el Proveedor de Servicios de TI y otro proveedor de **ese mismo negocio**.
- Por ejemplo: Un Acuerdo del Nivel Operacional con el departamento de mantenimiento para proporcionar **aire acondicionado**.
- Un OLA también puede estar entre dos partes del mismo proveedor de servicios de TI.

Proveedor de  
Servicios



ITSP

# Contratos

- Es el gestionar legalmente el acuerdo entre múltiples partes con los externos.
- En algunas ocasiones es referido como un Contrato de Soporte.



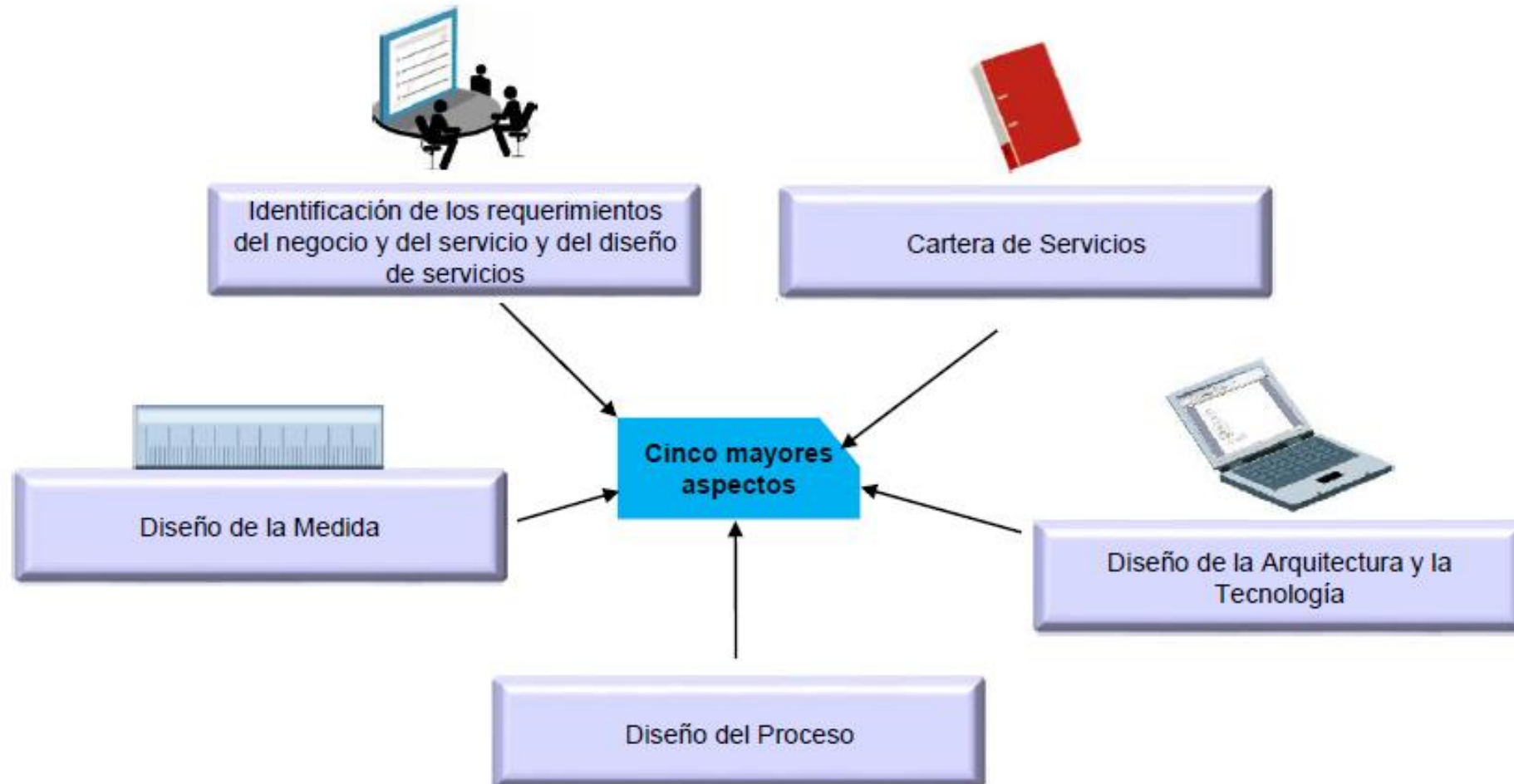
# Disponibilidad

- El cálculo está comúnmente basado en el **tiempo del servicio** acordado y la **caída del servicio**.
- Es una Mejor Práctica el calcular la disponibilidad utilizando medidas del resultado del negocio del servicio de TI:
  - ✓ Contabilidad: Tiempo Medio entre Incidentes de Servicio.
  - ✓ Mantenibilidad: Tiempo Medio de Restauración del Servicio
  - ✓ Operabilidad: La habilidad de proveedores terceros para cumplir los términos del contrato.

# **Los 5 Aspectos del Diseño de Servicio**

# Aspectos del Diseño de Servicio

Para conseguir la máxima calidad posible con un enfoque de mejora continua, la organización necesita un planteamiento estructurado y orientado a resultados



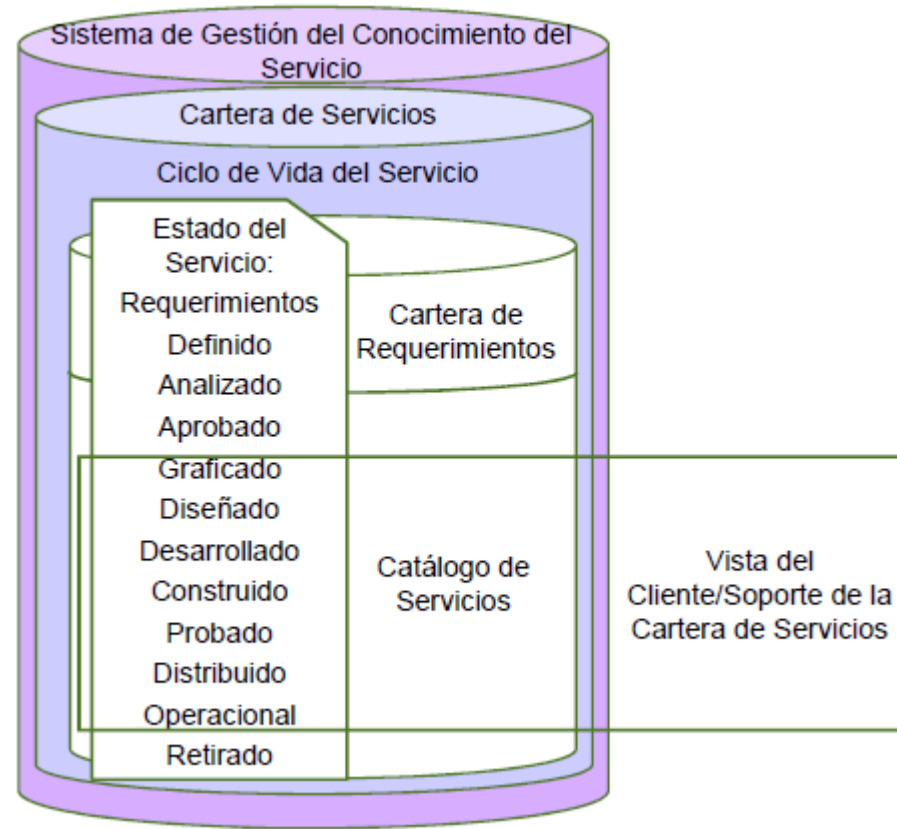
# Identificar los requerimientos

Consiste en detalle:

- Identificar los **requerimientos del negocio**.
- **Nuevas facilidades** y requerimientos de la funcionalidad.
- **Cambios en los procesos de negocio**, dependencias, prioridades, criticidad e impacto.
- Los cambios en el **volumen de las transacciones** del Servicio.
- Incrementar los niveles del Servicio y los niveles meta del Servicio debido a los **nuevos motivadores del negocio**.

# Cartera de servicios

La Cartera de Servicios es un **repositorio central**, que contiene detalles de todos los **servicios y su estado** con respecto a la etapa actual dentro del Ciclo de Vida del Servicio.





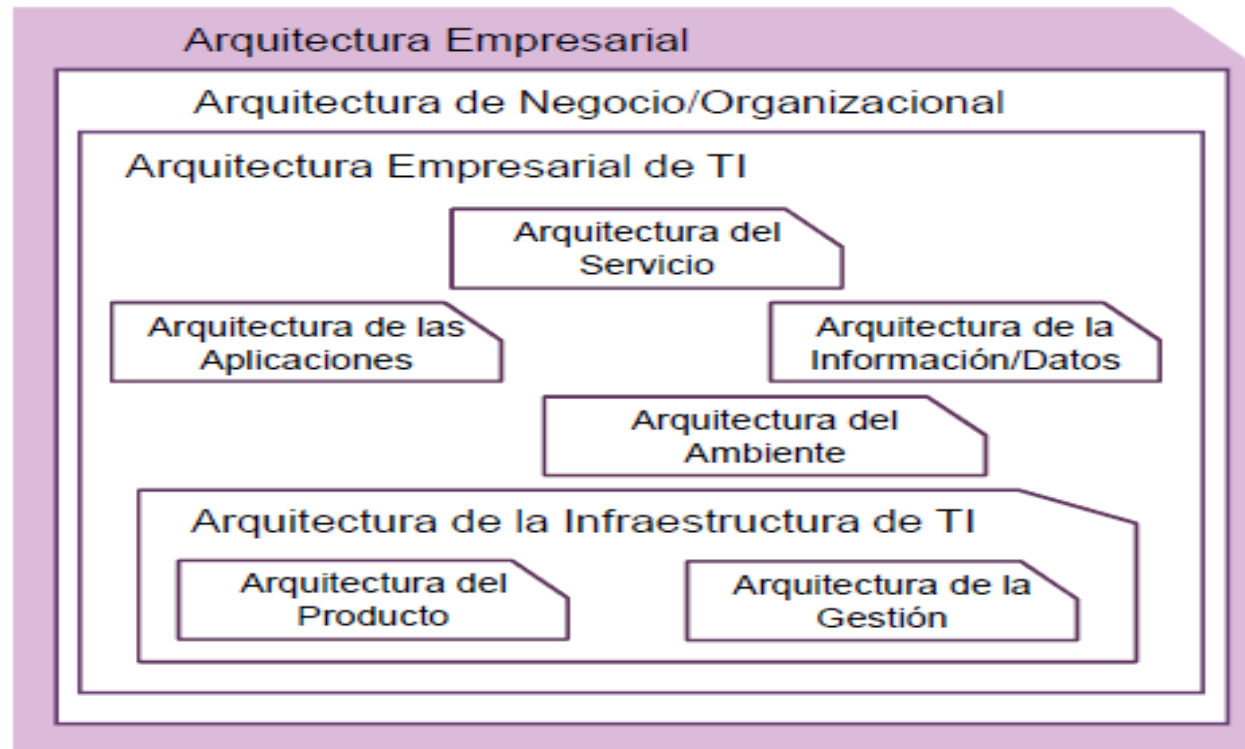
# Arquitectura y la tecnología

El diseño de la arquitectura es el desarrollo y mantenimiento de **políticas, estrategias, arquitectura, documentos, planes de TI**, para el despliegue, implementación y mejora de servicios y soluciones de TI.

La organización es un sistema incrustado en sus componentes, **sus relaciones entre ellos**, el ambiente y los principios que guían su diseño y evolución.

# Arquitectura y la tecnología

Una **arquitectura empresarial** debe mostrar cómo todos estos componentes están integrado para lograr los objetivos del negocio, los actuales y los futuros



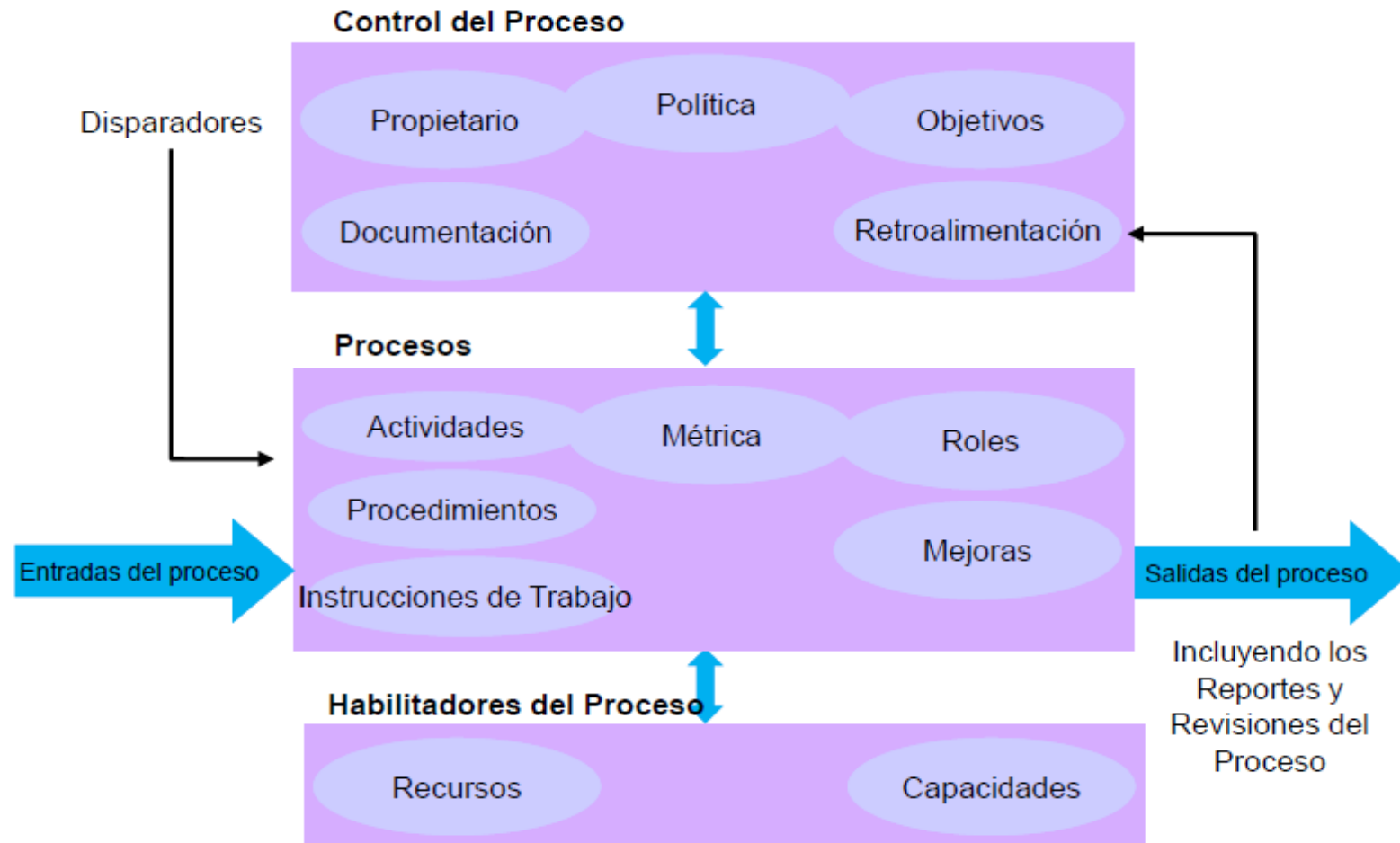
# Proceso

Un proceso es un conjunto estructurado de actividades diseñado para cumplir un objetivo específico. Un proceso incluye todos los **roles, responsabilidades, recursos, controles** para lograr una salida fiable.

Cada proceso debe ser propiedad de un **Propietario del Proceso**, el cual es responsable del proceso, sus mejoras y de asegurar que logre sus objetivos.

Los objetivos de cualquier proceso de TI deben ser medibles y deben ser expresados en términos de beneficios del negocio y cómo el proceso respalda la estrategia del negocio y sus objetivos

# Proceso



# Diseño de Medida

“Si no puedes medirlo  
... no puedes gestionarlo ...”



# Diseño de Medida

En todas las actividades de diseño se deben diseñar soluciones que:

- Sean para el nivel de calidad apropiado – ni sobre-diseñados ni subdiseñados.
- Estén “correctos desde la primera vez” y que cumplan con las metas esperadas.
- Minimicen “trabajo repetido” o “adicionado” que tienen que ser rápidamente desarrollados.
- Reflejen la habilidad de las soluciones entregadas de acuerdo los requerimientos del negocio acordado.

# Procesos de Diseño del Servicio

- Gestión del Nivel de Servicio.
- Gestión del Catálogo de Servicios.
- Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI.
- Gestión de la Capacidad.
- Gestión de la Disponibilidad.
- Gestión del Aprovisionamiento (Proveedores).
- Gestión de la Seguridad de la Información.
- Coordinación de Diseño (ITIL Version 2011)

GRACIAS





**TEMA:**  
**Transición de Servicio**

# Gestión de Transición de Servicio

## La Transición del Servicio:

- Es una interfase entre el Diseño del Servicio y la Operación el Servicio que también es utilizada en la mayoría de las actividades del día a día.
- Empieza cuando la entrada clave es recibida por parte del Diseño del Servicio. Por ejemplo: una Petición de Cambio (RFC: Request for Change)

# Propósito de la Transición del Servicio

Planificar y gestionar la **capacidad y recursos requeridos para empaquetar, construir, probar y desplegar** una implementación a producción.

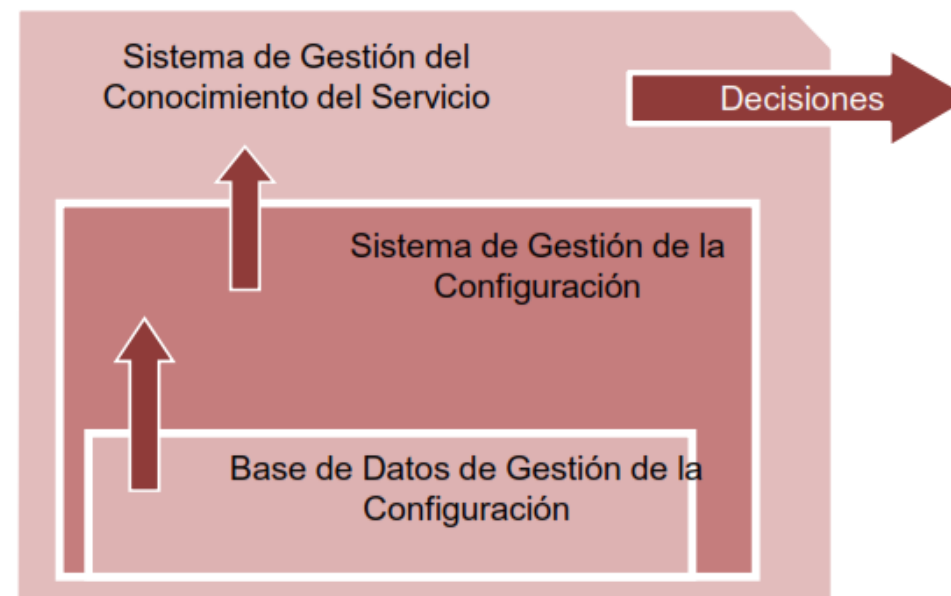
Proporcionar un marco de trabajo consistente y riguroso para evaluar la **capacidad del servicio y el perfil del riesgo**.

Mantener la integridad de todos los **Activos del Servicio identificados y sus configuraciones**.

# Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio

Incluye una gran cantidad de datos que constituyen el conocimiento.

Incluye datos de la Base de Datos de Gestión de la Configuración y el Sistema de Gestión de la Configuración (CMS).



"Copyright © AXELOS Limited 2011  
Reproduced under licence from AXELOS"

# Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio

Es un concepto más amplio que cubre una gran **base de conocimiento**, como:

- La experiencia del personal.
- Requerimientos, **habilidades y expectativas del proveedor.**
- Niveles típicos y anticipados de la **habilidad del usuario.**

# Elementos de Configuración

- Un **Elemento de Configuración** es un activo, componente de servicio o cualquier elemento que está o estará bajo el control de la Gestión de la Configuración.
- Pueden variar mucho en **complejidad, tamaño y tipo**, desde un servicio o sistema completo, incluyendo todo el hardware, software, documentación y personal de soporte hasta un solo módulo de software o pequeño componente de HW.

# Cambio de Servicio

- Es un cambio a un servicio existente o la introducción de un nuevo servicio.
- Es la adición, modificación, eliminación de un servicio autorizado, planeado o soportado o de un componente del servicio y a su documentación asociada.
- **Cambio Estándar** (Pre autorizado): Es un cambio para un servicio o infraestructura que es pre autorizado por la **Gestión del Cambio** y tiene un procedimiento aceptado y establecido para proporcionar un requerimiento del cambio específico.



# Cambio de Servicio

- **Cambio Normal:** Es generado por una petición por parte del iniciador (individuo o grupo organizacional) que requiere el cambio.
- **Cambio de Emergencia:** A veces es requerido y deberá ser diseñado con cuidado y previamente aprobado antes de su uso (si es posible) o el impacto del cambio de emergencia puede ser más grande que el incidente original. Los detalles son comúnmente capturados en una fecha posterior.

# Las 7 Rs de Gestión de Cambio

Son utilizadas para la evaluación del impacto de los cambios.

- ¿Quién GENERÓ (RAISED) el cambio?
- ¿Cuál es la RELACIÓN entre éste cambio y otros cambios?
- ¿Cuál es la RAZÓN para el cambio?
- ¿Quién es el RESPONSABLE por construir, probar e implementar el cambio?
- ¿Cuál es el RETORNO requerido por parte del cambio?
- ¿Qué RECURSOS son requeridos para enviar el cambio?
- ¿Cuáles son los RIESGOS involucrados en el cambio?

# Procesos de Transición de Servicio

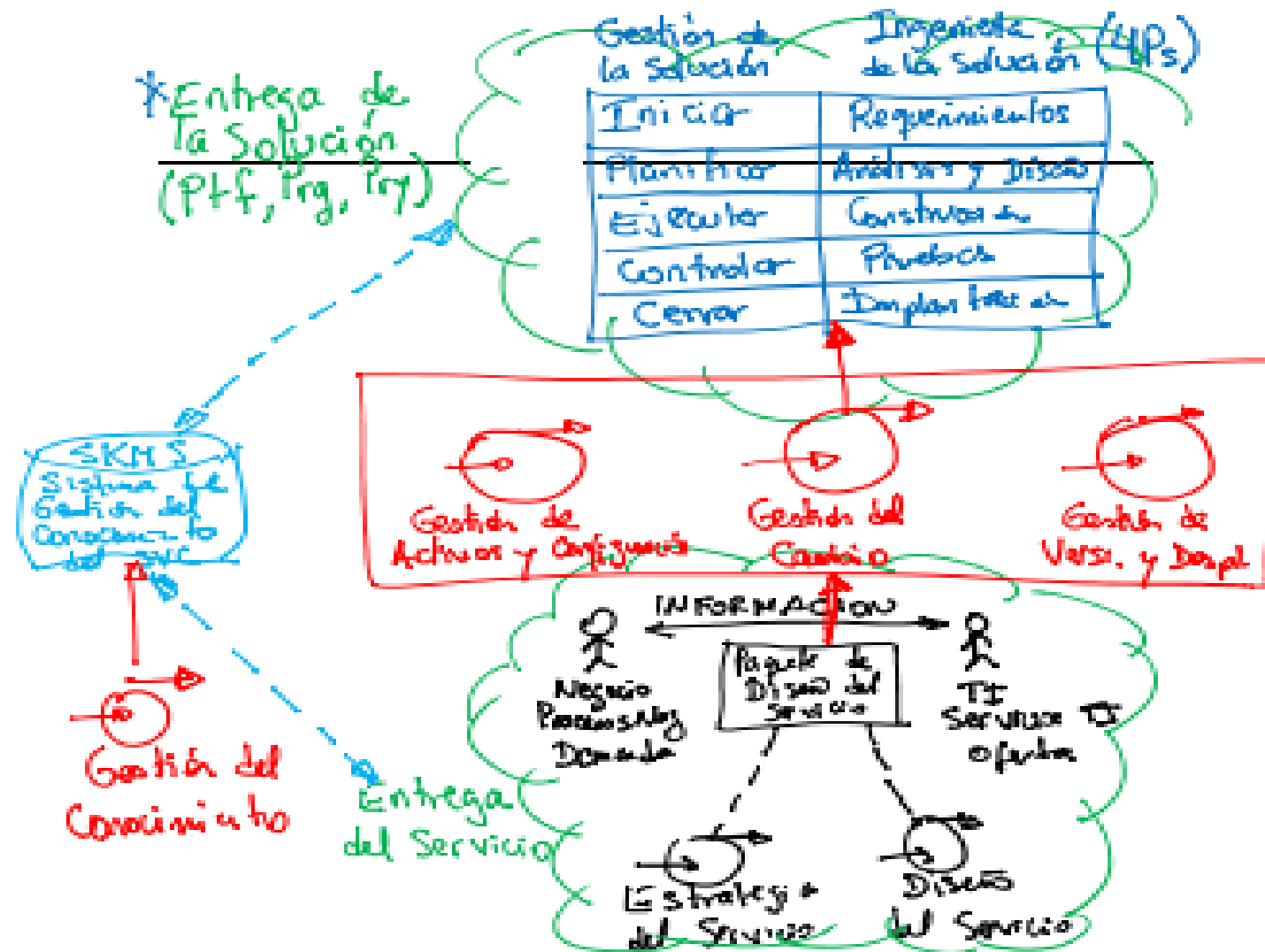
Los procesos de la Transición del Servicio son:

1. Gestión del Cambio.
2. Activos del Servicio y Gestión de la Configuración.
3. Gestión de la Versión y Despliegue (Liberación e implementación).
4. Planeación y Soporte de la Transición.
5. Validación del Servicio y Prueba.
6. Evaluación.
7. Gestión del Conocimiento.

# Entrega de la Solución (1)

- **Portafolio**, programas y Proyectos
- Gestión de la solución: Iniciar, Planificar, Ejecutar, Controlar y Cerrar
- Ingeniería de la Solución: Énfasis en los 4Ps(Personas, Productos, Procesos, Proveedores);
- Etapas de Ingeniería de Solución: Requerimientos, Análisis y Diseño, Construcción, pruebas, Implantación.

# Entrega de la Solución (2)



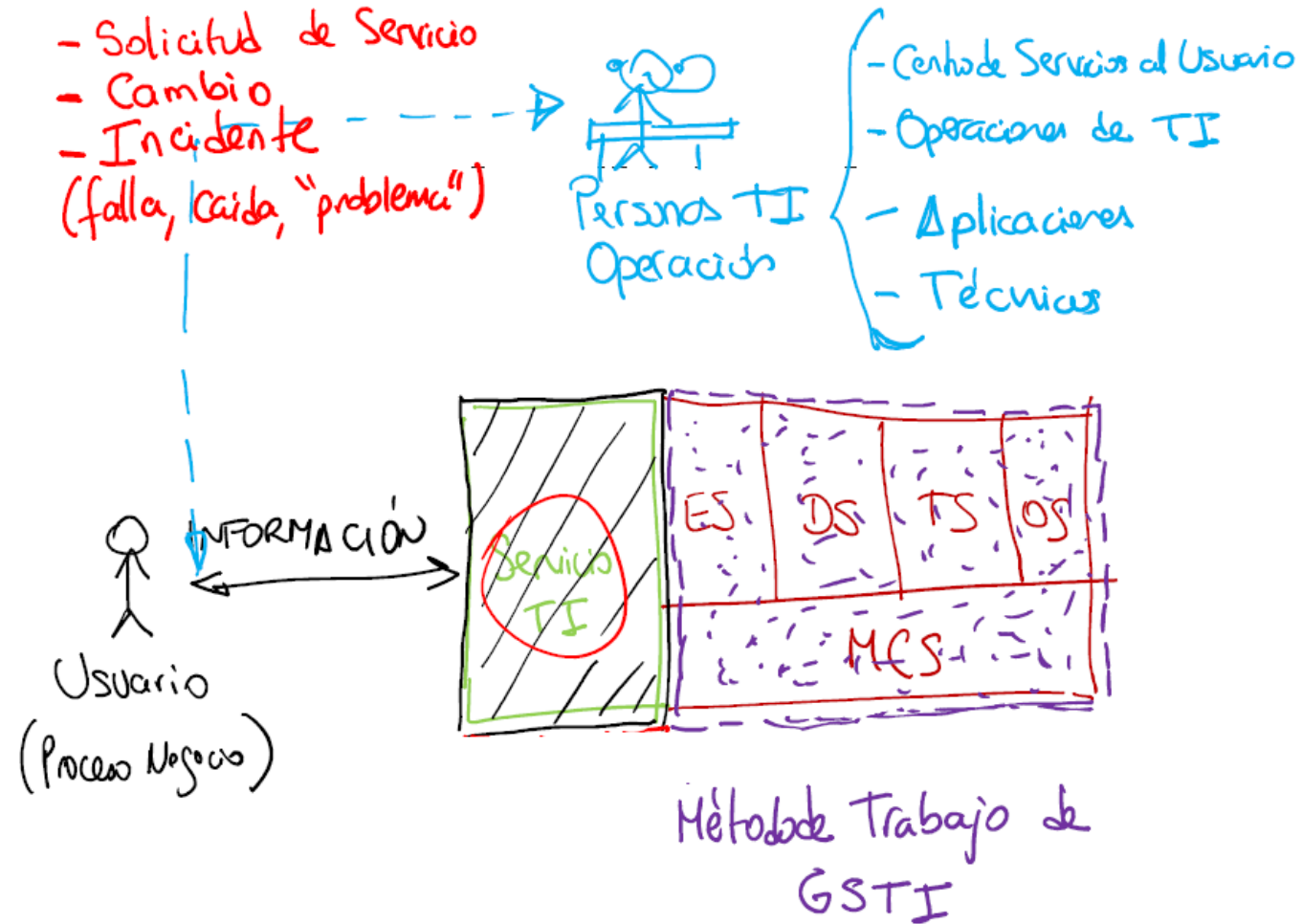
**GRACIAS**



**TEMA:**  
**Operacion de Servicio– Parte I**  
**Conceptos Generales**



# Métodos de Trabajo de GSTI



# La Operación del Servicio

- Proporciona orientación en **cómo lograr una entrega efectiva y eficiente y dar soporte a los servicios.**
- Asegura el valor al cliente y a los proveedores del servicio.
- Realizar los objetivos estratégicos a lo largo de las operaciones del servicio haciéndola una capacidad crítica.
- Mantiene un status quo y se adapta a los cambios del negocio y de los ambientes tecnológicos.
- Los procesos bien planificados e implementados facilitan la operación de los servicios en el día a día

# La Operación del Servicio - Propósito

- Coordinar y ejecutar las actividades y los procesos que son necesarios para:
- Entregar servicios con los **niveles establecidos** a los usuarios del negocio y a los clientes para poder gestionar los servicios.
- Gestionar continuamente la tecnología utilizada para entregar y dar soporte a los servicios.

# Alertas

- Una alerta es una advertencia de que uno de los umbrales ha sido alcanzado o un cambio o falla ha ocurrido.
- Las alertas son creadas y gestionadas principalmente por las herramientas de la Gestión de Sistemas y por los **procesos de la Gestión de Eventos**.

# Incidencias

- Un incidente es una interrupción no planeada o una reducción en la calidad de un servicio de TI.
- Cualquier cosa que pueda afectar un servicio de TI en el futuro será también catalogado como un incidente.

# Escalamiento

- El escalamiento es una actividad que obtiene recursos adicionales cuando son necesarios para alcanzar los niveles establecidos del servicio y las expectativas del cliente.
- El **escalamiento puede que sea necesario dentro de cualquier proceso de la Gestión de Servicios de TI** pero esta más comúnmente asociado con la Gestión de Incidencias, la Gestión de Problemas y la Gestión de quejas del cliente.

# Tipos de Escalamiento

- Escalamiento Funcional: Transfiere un incidente o un problema a un equipo técnico con un nivel de experiencia mayor para asistir en la escalación. Por ejemplo: Nivel 2 y Nivel 3.
- Escalamiento Jerárquico: Informa o involucra a los niveles superiores de gestión para asistir en una escalamiento.

# Eventos

- Un evento es un cambio del estado, el cual es significativo para la gestión de un Elemento de Configuración o un Servicio de TI.
- Los eventos son alertas o notificaciones que son creadas por cualquier servicio de TI, Elemento de Configuración o una herramienta de monitoreo.
- Los eventos requieren que el personal de operaciones de TI tome acción y la mayoría del tiempo llevan a que los incidentes sean registrados.



# Problema

- Un problema es la causa de uno o más incidentes. La causa comúnmente es desconocida a la hora que el Registro de Problemas es creado
- 5 porqués para hallar la raíz

# Error Conocido



- Un error conocido es un problema que tiene una causa cuya raíz y su alternativa han sido documentada.
- Los errores conocidos también pueden ser identificados por un equipo de desarrollo o un equipo de proveedores

# Base de Datos de Errores Conocidos



- Una Base de Datos de Errores Conocidos es una base de datos que contiene todos los registros de Errores Conocidos creados por la Gestión de Problemas y utilizados por la Gestión de Incidencias y Problemas.
- La Base de Datos de Errores Conocidos forma parte del Sistema de Gestión del Servicio de Conocimiento (SKMS).

# Alternativas

- Una alternativa reduce o elimina el impacto de un incidente o de un problema para el cual no hay una solución total disponible.
- Por ejemplo: una alternativa puede ser reiniciar un Elemento de Configuración fallido.
- Las alternativas para incidentes que no han sido asociadas con algún registro de Problemas usualmente son documentadas en los registros de incidentes.
- Las alternativas para problemas son documentadas normalmente en los registros de los Errores Conocidos

# Solicitud de Servicio

- Una solicitud de servicio es normalmente generada porque un usuario pide información, un consejo o un cambio estándar.
- Usualmente una solicitud de servicio es manejada por el Centro de Servicio al Usuario y no requiere de una Solicitud de Cambio (RFC).
- Algunos ejemplos son: reiniciar una contraseña o proveer un servicio de TI estándar a un usuario nuevo.

# Impacto, Urgencia y Prioridad (1)

**Impacto:** Es una medición del efecto de un incidente, un problema o un cambio en los procesos del negocio.

**Urgencia:** Es una medición de cuánto tiempo tarda un incidente, un problema o un cambio en tener un impacto significativo en el negocio.

Ejemplo: Un incidente de alto impacto puede tener una urgencia baja si el impacto no afectará el negocio hasta el siguiente año financiero.

## Impacto, Urgencia y Prioridad (2)

**Prioridad:** Es una categoría utilizada para identificar la importancia de un incidente, un problema o un cambio.

Una prioridad está basada en un **impacto y una urgencia**, y es utilizada para identificar el tiempo que se necesita para que las acciones se lleven a cabo

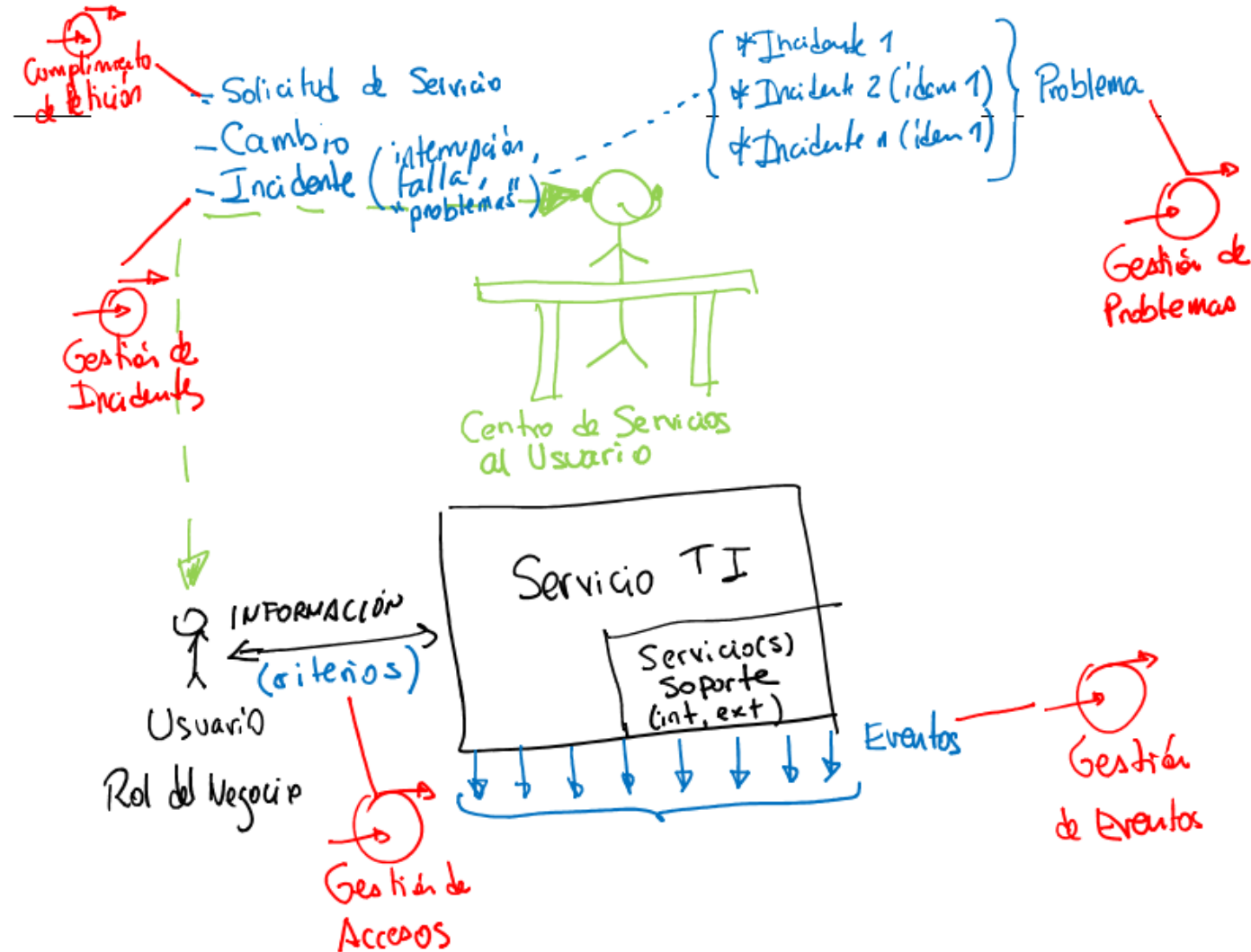
Ejemplo: Los SLAs pueden decir que los incidentes de prioridad 2 debe ser resueltos en un lapso de 12 horas.

# Procesos de la Operación del Servicio

- Gestión de Incidencias.
- Gestión de Eventos.
- Cumplimiento de Petición (Solicitud).
- Gestión de Problemas.
- Gestión de Accesos



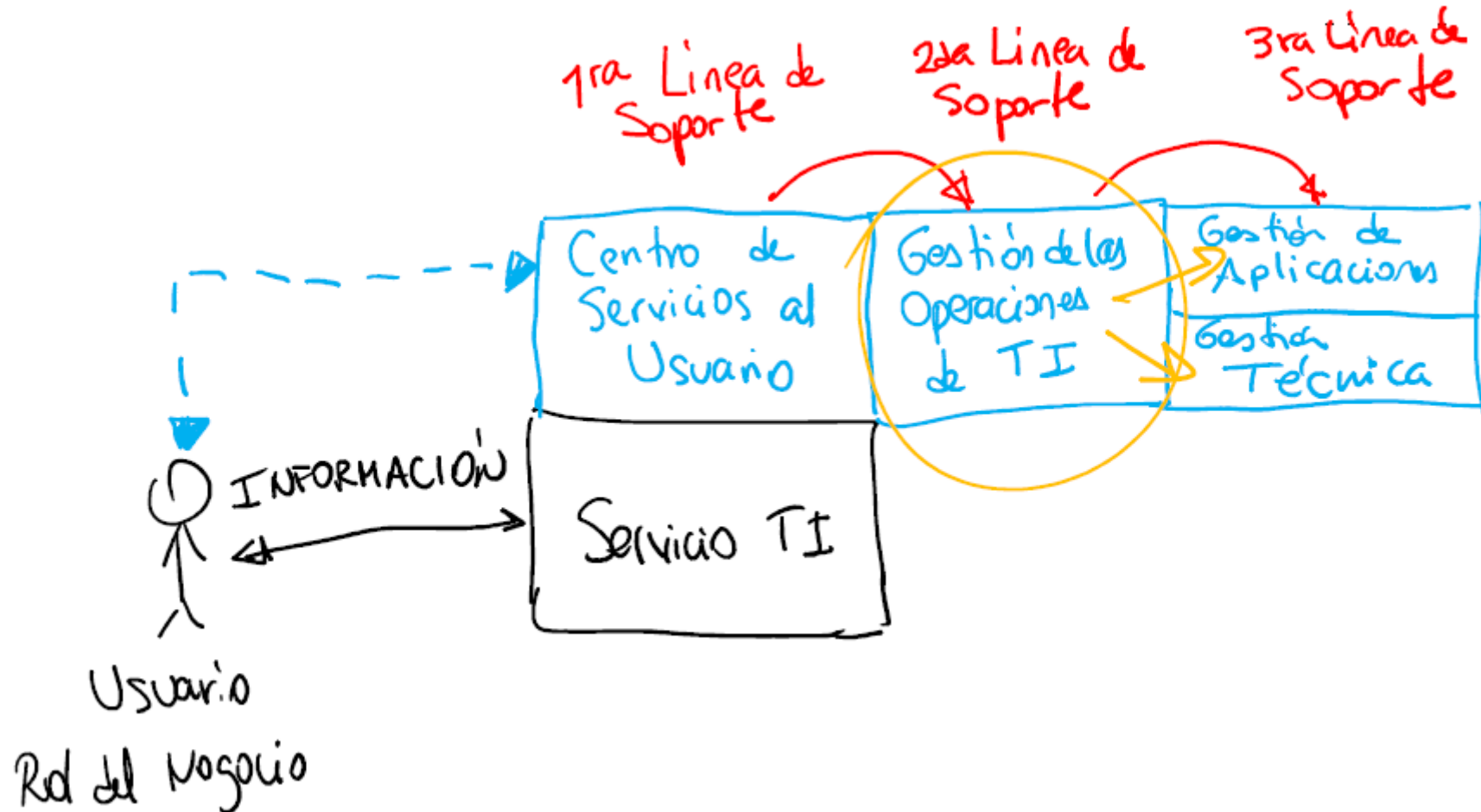
# Procesos de la Operación del Servicio



# Funciones de la Operación del Servicio

- Centro de Servicio al Usuario
- Gestión Técnica
- Gestión de Aplicaciones
- Gestión de Operaciones de TI.

# Contexto de Operación del Servicio



**GRACIAS**

# Link Relacionado

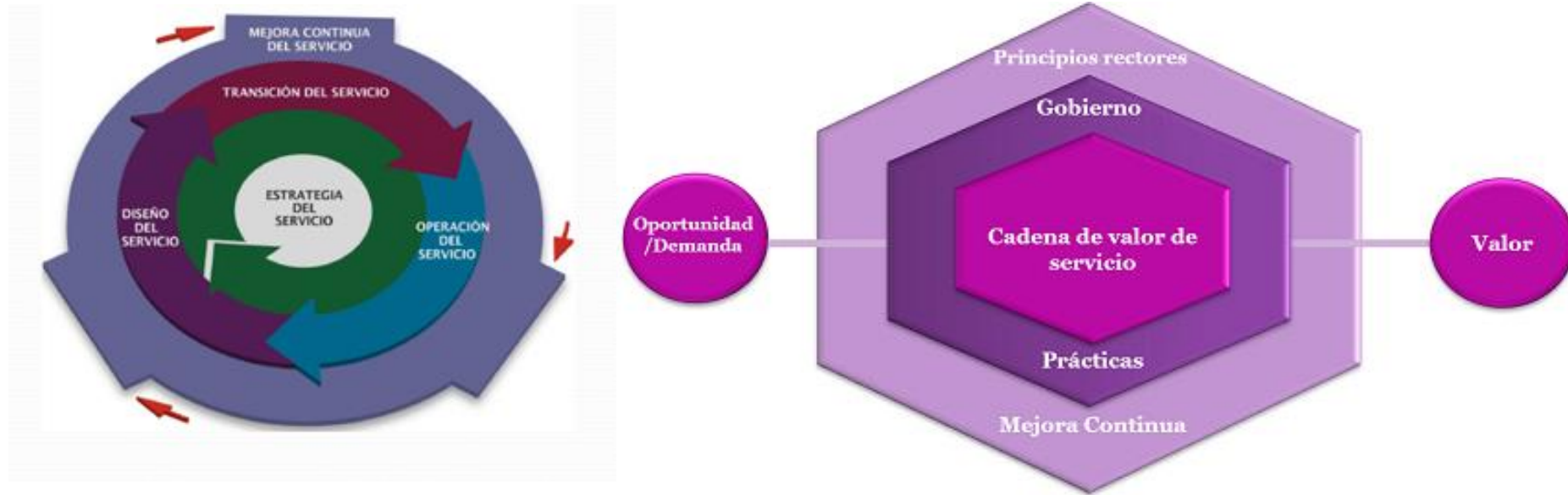
Formando un Departamento de TI Enfocado a ITIL

- <https://es.slideshare.net/nicway>
- Diapo 12, 17



**TEMA:**  
**Fundamentos de ITIL 4**

# Ciclo de valor de servicios



## Sistema de valor del servicio



## ITIL v3

- Surge en un punto en el que las organizaciones de TI necesitan alinearse con el negocio.
- TI busca ser un activo estratégico para el negocio.
- El ciclo de vida del servicio promueve procesos agrupados en diferentes etapas (enfoque secuencial).
- Los procesos son la esencia de ITIL.

## ITIL 4

- Surge en la Cuarta Revolución Industrial; la era de la transformación digital.
- TI busca habilitar el negocio.
- El sistema de valor del servicio promueve una cadena de valor soportada por otros elementos.
- El valor es el elemento central; las prácticas sólo soportan la cadena de valor.

- ✓ ITIL® 4 ofrece un enfoque práctico y flexible para apoyar diversas organizaciones.
- ✓ ITIL® 4 proporciona un modelo operativo digital de extremo a extremo para la entrega y el funcionamiento de los productos y servicios disponibles, además permite a los equipos de TI continuar desempeñando un papel importante en una estrategia empresarial más amplia.
- ✓ ITIL® 4 también proporciona un enfoque integral de extremo a extremo que integra el enfoque de marcos como **Lean, Agile y DevOps**

## Esquema de Certificación de ITIL® 4



## Gestión de Servicios

- ✓ La "gestión del servicio se define como un conjunto de capacidades organizativas que añaden forma de servicios" de valor a los clientes en



## Valor y Co-Creación de Valor

### Organización



"Una persona o un grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos".

Una organización puede ser una entidad legal, una parte de una entidad jurídica, o un número de entidades legales.

## Valor y Co-Creación de Valor

### Valor



"El valor es la percepción de los beneficios, la utilidad y la importancia de algo".

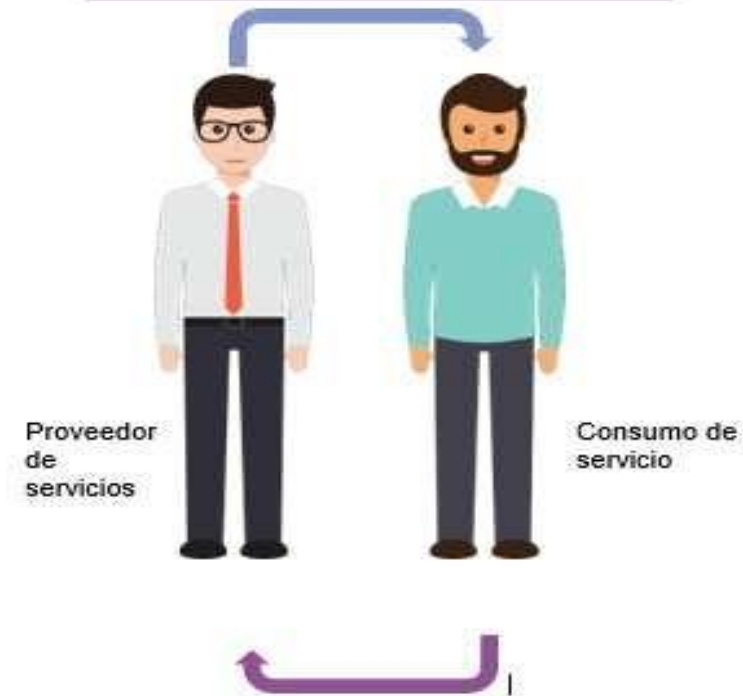
## Valor y Co-Creación de Valor

### Co-Creación de Valor

Hubo un tiempo cuando la relación entre el prestador de servicios y el consumidor se considera mono-direccional y distante.



Con el tiempo, las organizaciones reconocen que el valor es co-creado a través de una colaboración activa entre los proveedores de servicios y consumidores de servicio.





## Proveedores de Servicio



- Prestación de Servicio
- "Al aprovisionar servicios, una organización asume el rol de proveedor de servicios. El proveedor puede ser externo a la organización del consumidor, o ambos pueden ser parte de la misma organización".
- Es importante que el proveedor de servicios tenga un claro

entendimiento de quienes son sus consumidores  
encuentran en que se partes  
interesadas están en una situación de relación y que las otras



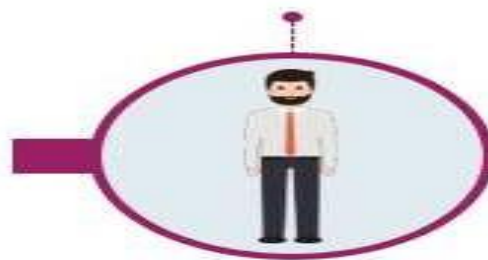
## Usuarios del Servicio

### Los Usuarios del Servicio

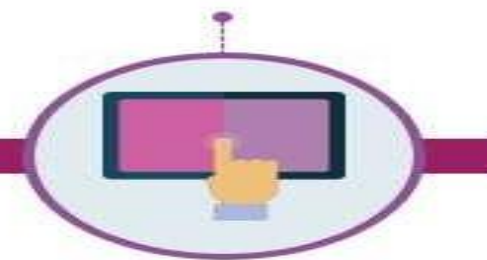
"Al recibir servicios, una organización asume el papel de consumidor de servicios".

Consumidor de servicios es un rol genérico; en la práctica, el consumo del servicio incluye funciones más específicas: cliente, usuario y patrocinador.

"El **cliente** es una persona que define los requisitos para un servicio y Asume la responsabilidad de los resultados del consumo del servicio".



"El **Usuario** es una persona que usa los servicios".



"El **Sponsor** es una persona que autoriza el presupuesto para el consumo de servicio".



# Valor desde Diferentes Objetivos

ITIL® 4  
FOUNDATION



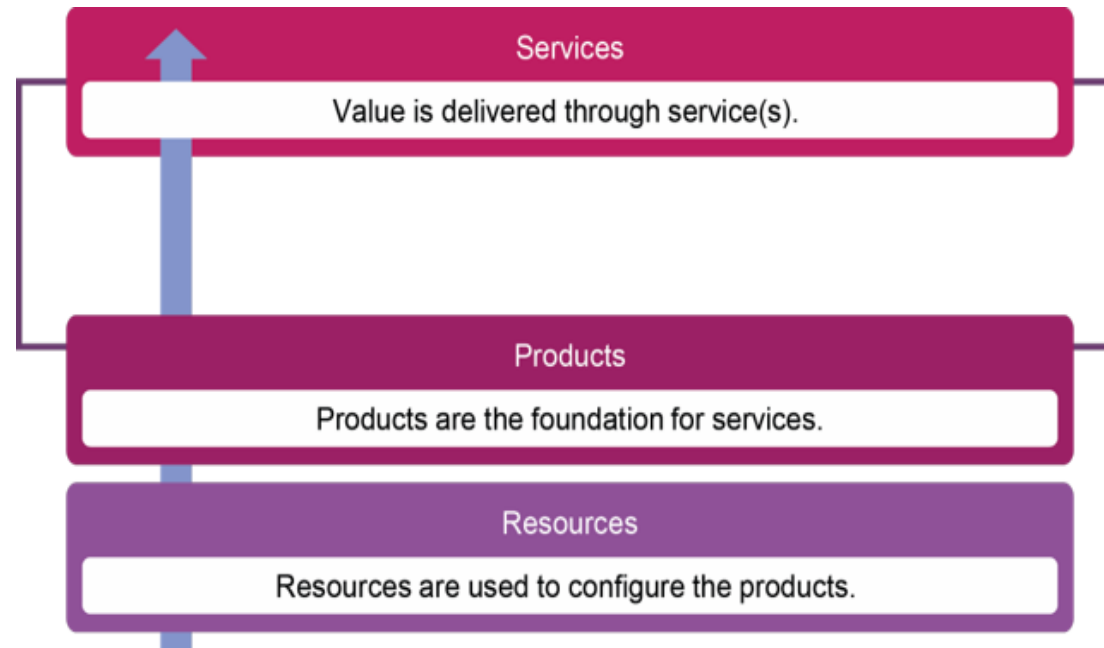
Valor está sujeto a la percepción de los diferentes stakeholders.

Aquí está un ejemplo genérico de los diferentes stakeholders y la definición de valor para los stakeholders.

Stakeholder	Valor (Ejemplo)
Los usuarios del servicio	Beneficios, costos y riesgos optimizados
Proveedor de servicios	Desarrollo empresarial; mejora de la imagen.
Los accionistas	Beneficios financieros, tales como dividendos; sensación de fiabilidad y estabilidad.

# Servicios, Productos y Recursos

ITIL® 4  
FOUNDATION



SERVICIOS:

PRODUCTOS:

RECURSOS:

El valor se entrega a través del servicio Los

productos son la base de los servicios

Se utilizan recursos para configurar los productos

# Serv icios

**ITIL® 4  
FOUNDATION**

"Un medio para permitir la creación conjunta de valor al facilitar los resultados que los clientes desean lograr, sin que el cliente tenga que gestionar costos y riesgos específicos".

# Producto

ITIL® 4  
FOUNDATION

"Una configuración de los recursos de una organización, diseñada para ofrecer valor para el consumidor".



# Oferta de Servicio

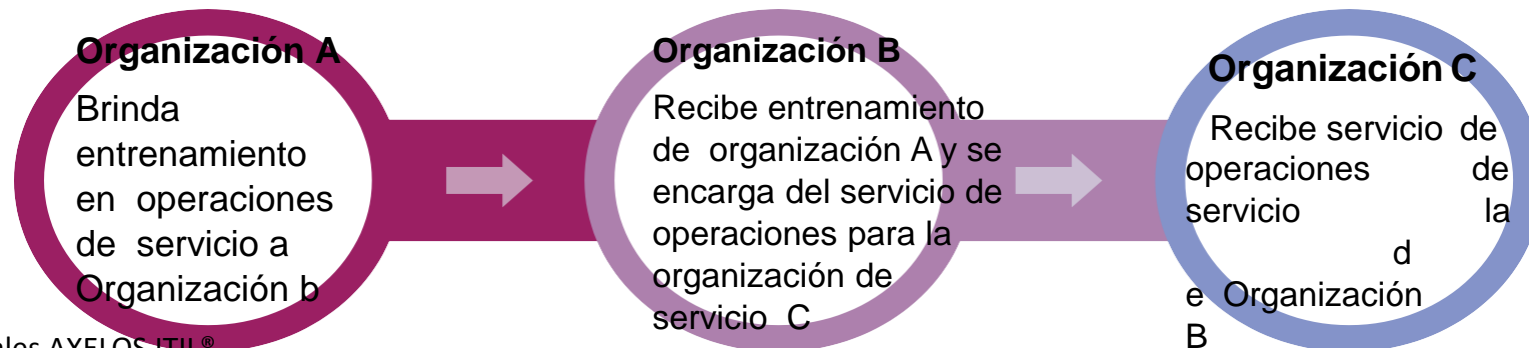
ITIL® 4  
FOUNDATION

"Descripción de uno o más servicios, diseñados para satisfacer las necesidades de un grupo de consumidores objetivo. Una oferta de servicios puede incluir **bienes, el acceso a los recursos y acciones de servicio**".

# Las Relaciones de Servicio

Que son las Relaciones de Servicio?

Las relaciones de servicio se establecen entre dos o más organizaciones para **co-crear valor**. En una relación de servicio, las organizaciones asumirán las **funciones de proveedores de servicios o consumidores de servicios**. Las dos funciones **no son mutuamente excluyentes**, y normalmente las organizaciones proporcionan y consumen un número de servicios en un momento dado.



## Gestión de Relación de Servicio

Las relaciones de servicio incluyen servicio de gestión de relaciones, la prestación del servicio y consumo de servicio





# Modelo de Relación de Servicio

ITIL® 4  
FOUNDATION

Cuando los servicios son prestados por el proveedor, se crean nuevos recursos, para los usuarios del servicio o inclusive, modificar las ya existentes, por ejemplo:

- Un servicio de Desarrollo de software crea una nueva aplicación o sistema, para el consumidor del servicio.
- Un servicio de capacitación mejora las habilidades de los empleados del consumidor

El cliente del servicio puede utilizar sus recursos nuevos o modificados para crear sus propios productos y atender las necesidades de otros grupos de consumidores objetivo.

# Valor: Resultados, Costos y Riesgos

Servicios facilitan los resultados:

“Un servicio es una forma de permitir la creación conjunta de valor, facilitando **los resultados** que los clientes quieren lograr sin que el cliente tenga que gestionar costes y riesgos específicos”.



# Utilidad y Garantía

La evaluación de la utilidad general y la garantía es importante, ya que permiten evaluar si un servicio o una oferta de servicio facilitarán los resultados deseados para los consumidores y crearán valor para ellos.

- Utilidad: Es la funcionalidad ofrecida por un producto o servicio para **satisfacer una necesidad** particular (Representa lo que hace el servicio)
- Garantía: Es asegurar que un producto o servicio cumple con los **requisitos acordados** (Asegura el nivel adecuado de disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad)

• G R A C I A S

# LEAN

- Metodología que nació con nombre de Lean Manufactory; desarrollado en Japon (Base F.W. Taylor y Henry Ford USA)
  - Se centra en la continua mejora y optimización del sistema de producción
  - Elimina desperdicios y actividades que no suman ningún tipo de valor al proceso
  - Minimizar las pérdidas que se producen en cualquier proceso de fabricación, y en utilizar solo aquellos recursos que sean imprescindibles
- 
- Orígenes de Lean
  - <https://www.escuelalean.es/origenes-de-lean/>
- 
- Lean Manufacturing
  - <https://canalinnova.com/lean-manufacturing/>

# DEVOPS

- Enfoque cada vez más común para la entrega de software
- Equipos de desarrollo y operaciones colaboran para crear, probar, implementar y monitorear aplicaciones con velocidad, calidad y control
- Uso común se incluyen: aplicaciones móviles y nativas en la nube, integración de aplicaciones y modernización y gestión multinube.
- DevOps Agile Skills Association(DASA) es una asociación que apoya el desarrollo de la formación y de la certificación DevOps
- Es una respuesta a la interdependencia del desarrollo de software y las operaciones IT
- ¿Qué es DevOps?
- <https://www.netapp.com/es/devops-solutions/what-is-devops/>

- Agele
- Gestion Agele: ScrumLearn, AgileLearn, AgilePM, AgileBA
- Metodologias mas usadas: XP, Scrum, Kanban, Agile Inception (reunion no debe superar 5 minutos), Design Sprint (Google)





**TEMA:**  
**Principios Rectores ITIL4**

**Docente:**  
**Jesús Ulloa Ninahuamán**

**Fuente:**  
**BSG Institute**

# Pilares de ITIL 4

- ITIL 4 tiene como base dos pilares, sobre los cuales se construyen las propuestas de servicio de TI: 1) Modelo de 4 dimensiones de la gestión de servicio.) y 2) El Sistema de Valor de Servicio ITIL (SVS)
- A través del Sistema de Valor de Servicio, las organizaciones determinan como utilizar sus recursos, actividades y capacidades, luego a través del tiempo generen valor para sus clientes. Al respecto podemos afirmar que SVS cuenta con cinco componentes.

# Componentes de SVS

---



# Componentes de SVS

- **Principios guía:** Son recomendaciones que pueden guiar a una organización en cualquier circunstancia, independientemente de los cambios de objetivos.
- **Gobernabilidad:** Son los medios por los cuales una organización es dirigida y controlada.
- **Cadena de valor del servicio:** Es un modelo operativo que describe las actividades clave necesarias para responder a la demanda y facilita la realización de valor a través de la creación y gestión de productos y servicios.
- **Prácticas:** Conjunto de recursos organizacionales diseñados para realizar un trabajo o lograr un objetivo.
- **Mejora Continua:** Estrategia organizacional que tiene como objetivo, mejorar los productos, servicios, procesos operativos y las relaciones de la organización.

# Principios

Se identifican los 7 principios:

- 1.- Centrarse en el valor
- 2.- Empezar donde estas
- 3.- Progreso iterativamente con retroalimentación
- 4.- Colaborar y proponer la visibilidad
- 5.- Pensar y trabajar holísticamente
- 6.- Mantenerlo simple y Practico
- 7.- Optimizar y Automatizar

# 1 Principio: Centrarse en el valor

- Este principio está enfocado principalmente en la creación de valor para los **usuarios del servicio**. Sin embargo, un servicio también contribuye al valor para la organización y otras partes interesadas.
- Este valor puede venir en varias formas, tales como **ingresos, fidelización de clientes, menor coste o las oportunidades de crecimiento**

# 1 Principio: Centrarse en el valor

## RECOMENDACIONES

**Comprender quien es el consumidor del servicio:** En cada situación, el proveedor de servicio debe, por consiguiente, determinar quien es el consumidor del servicio y que los principales interesados son por ejemplo, **clientes, usuarios o patrocinadores**. En este modo, el proveedor de servicio debe considerar **quien recibirá el valor** de los que se entregan o se está mejorando

# 1 Principio: Centrarse en el valor

## RECOMENDACIONES PARA LA CREACION DE VALOR

**El valor desde la perspectivas del consumidor:** El proveedor de servicios debe comprender lo que realmente es de valor para el consumidor del servicio(s).

**El proveedor de servicios necesita saber:**

- ¿Por qué el consumidor utiliza los servicios?
- ¿Qué servicios les ayudan a hacer/trabajar?
- ¿Cómo los servicios les ayudan a cumplir sus metas?



# 1 Principio: Centrarse en el valor

## RECOMENDACIONES PARA LA CREACION DE VALOR

**La experiencia del cliente:** Un importante elemento de valor es la **experiencia que tienen los consumidores** de servicio cuando interactúan con el servicio y el proveedor del servicio.

Esta experiencia puede determinar cómo el cliente se siente acerca de la organización y sus productos y servicios.

## 2.- Principio: Empezar donde estas

No empezar sin considerar primero lo que ya está disponible para ser aprovechada.

- Este principio, se centra en considerar lo que ya está disponible, en lugar de empezar desde cero (o la reutilización).
- Para lograr esto, se analiza, si el estado existente es esencial para identificar lo que puede ser útil para establecer el nuevo valor.

## 2.- Principio: Empezar donde estas

Recomendaciones a considerar:

- Evaluar donde estas: Servicios y métodos ya existentes deberán ser **medidos y observado** para comprender correctamente su estado actual y lo que puede ser reutilizado.
- Ayuda a proveedores de servicio para conocer el estado actual de los servicios y métodos; identificar la cantidad de reutilización que puede contribuir a crear el nuevo valor; y **evitar los supuestos relativos a los plazos, presupuestos y calidad.**

### 3.- Principio: Progreso Iterativamente con Retroalimentación

Este principio se centra recopilar la información oportuna. Para lograr esto, podríamos **dividir el trabajo en componentes más pequeños y manejables (EDT)**, es esencial para lograr la iniciativa de iterar permanentemente.

Las Iteraciones también ayudan en la recolección de los primeros datos. Recibiendo la información **antes, durante y después de cada iteración** se asegura que todo está progresando según las expectativas, y nos centramos en el valor.

### 3.- Principio: Progreso Iterativamente con Retroalimentación

#### Características de la Iteraciones

- Simultanea o secuencial: La iteración puede ser secuencial o simultanea, dependiendo de las necesidades y los recursos disponibles.
- Manejable: cada iteración debe centrarse en la creación de nuevas mejoras y ofrecer **resultados tangibles en el tiempo.**
- Organizado: Organizar iteraciones de una manera que **no pierda el enfoque de valor en cualquier punto** con el progreso.

### 3.- Principio: Progreso Iterativamente con Retroalimentación

#### Recomendaciones a considerar

➤ La importancia de la retroalimentación: La búsqueda y uso de la retroalimentación, antes, durante y después de cada iteración asegurará de que las acciones estén focalizadas y apropiadas, incluso en circunstancias cambiantes.

## 4.- Principio: Colaborar y promover la Visibilidad

- Este principio se centra en la **eliminación de los silos** y fomentando la confianza.
- Para lograr esto, la gente de una organización necesita **trabajar juntos y compartir información** en el mayor grado posible (Inteligencia Organizacional Vs Inteligencia humana).

*“Mentalidad de Silo. Una mentalidad presente en algunas empresas cuando ciertos departamentos o sectores no desean compartir información con otros en la misma empresa”*

## 4.- Principio: Colaborar y promover la Visibilidad

### Recomendaciones a considerar:

Identificación de como colaborar y con quien colaborar: La identificación y gestión de todos los **grupos interesados** que se ocupa de una organización es importante, ya que las personas y las perspectivas necesarias para el éxito de la colaboración puede conseguirse dentro de estos grupos.

El alcance de los interesados puede ser extensa. La primera y más evidente es el **grupo de interesados clientes**.



## 4.- Principio: Colaborar y promover la Visibilidad

### Recomendaciones a considerar:

Identificación de como colaborar y con quien colaborar: La interacción ineficaz con los clientes puede llevar a la siguiente situación:

Los clientes **no necesitan la sensación de interactuar con proveedores** de servicio después de la definición de los requisitos (debilidad en la cocreacion de valor).

## 4.- Principio: Colaborar y promover la Visibilidad

### Recomendaciones a considerar:

Comunicación de mejora: La contribución a la mejora de cada grupo de interesados en cada nivel debe entenderse; también es importante definir los **métodos más efectivos para relacionarse con ellos.**

Por ejemplo, la contribución a la mejora de los clientes de un servicio de cloud pública puede ser a través de **una encuesta** o lista de opciones para diferentes funciones.

## 5.- Principio: Pensar y trabajar holísticamente

- Este principio se centra en trabajar de una manera integrada. Las diversas actividades de una organización deben centrarse en la entrega de valor.
- **Ningún servicio, práctica, proceso, departamento o proveedor es independiente.**
- Adoptar un enfoque holístico a la gestión del servicio incluye el establecimiento de un entendimiento de cómo todas las partes de una organización trabajen juntos de manera integrada.

## 5.- Principio: Pensar y trabajar holísticamente

### Recomendaciones a considerar:

- **Reconocer la complejidad de los sistemas:** Diferentes niveles de complejidad requieren diferentes descubrimientos para la toma de decisiones.
- **La colaboración es clave para pensar y trabajar de manera holística:** Si se establece el derecho de mecanismos para todas las partes interesadas a colaborar en forma oportuna, será posible abordar cualquier cuestión holísticamente sin retrasos indebidos.

## 5.- Principio: Pensar y trabajar holísticamente

### Recomendaciones a considerar:

- **La automatización puede facilitar el trabajo integral** donde exista la oportunidad y se disponga de recursos suficientes, la automatización puede admitir visibilidad de extremo a extremo para la organización y proporcionar un medio eficaz de gestión integrada.

## 6.- Principio: Mantenerlo simple y practico

- Este Principio se centra en la **simplificación de los complejos métodos de trabajo** (*¿burocracia?*). Para lograr esto, identifique y elimine procesos, servicios, acciones o métricas que no añaden ningún valor a los resultados.
- Utilice siempre **el mínimo número de pasos necesarios** para lograr un objetivo (*¿análisis de algoritmos, líneas de código?*). El pensamiento basado en resultados se debe utilizar para producir soluciones prácticas que brinden resultados valiosos.

## 6.- Principio: Mantenerlo simple y practico

### Recomendaciones a considerar:

➤ Objetivos conflictivos: A la hora de diseñar, administrar prácticas de funcionamiento, ser consciente de los objetivos contradictorios.

Por ejemplo, la gestión de una **organización que desee recopilar una gran cantidad de datos**, mientras que la gente que debe hacer el mantenimiento de registros puede querer un Proceso más sencillo que no requiere tanto la entrada de datos

## 7.- Principio: Optimizar y Automatizar

- Este principio se centra en la optimización de la labor llevada a cabo por sus recursos humanos y técnicos.
- Para lograr esto, las organizaciones deben **automatizar el trabajo en la medida de lo posible** y que requiere una mínima intervención humana.



# Interaccion entre Principios

Los principios rectores interactúan entre sí. Por lo tanto, recuerde siempre cómo depende el uno del otro.

"Por ejemplo, si una organización se compromete a avanzar iterativamente con retroalimentación, también debe pensar y trabajar de manera holística para garantizar que cada iteración de mejora incluye todos los elementos necesarios para conseguir resultados reales".

**GRACIAS**



# **TEMA:**

## **Dimensiones ITIL4**

**Docente:**

**Jesús Ulloa Ninahuamán**

**Fuente:**

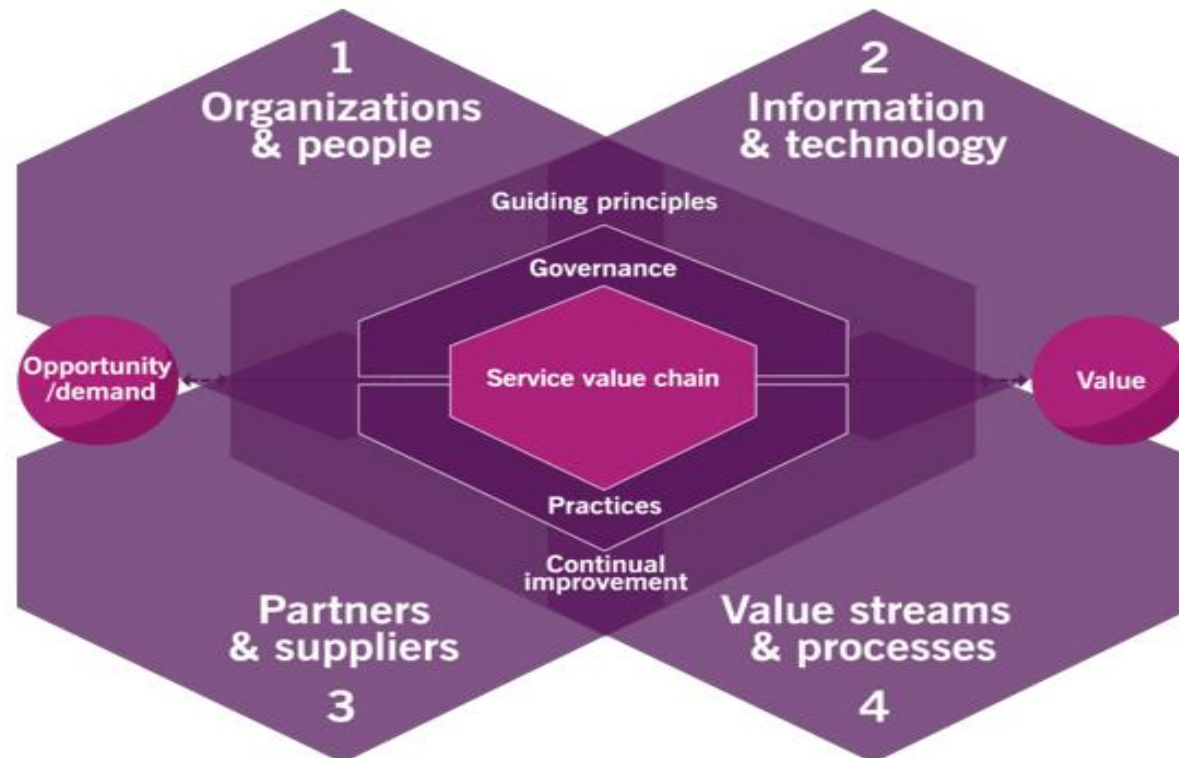
**BSG Institute**

# Dimensiones de ITIL 4



# Dimensiones de ITIL 4

Las 4 dimensiones deben ser consideradas para el eficiente funcionamiento de la totalidad del sistema de valor del servicio (SVS). Las Dimensiones representan perspectivas que son relevantes para todo el SVS, incluyendo la cadena de valor del servicio y todas las prácticas de ITIL



# 1 Las organizaciones y personas

## Roles y responsabilidades

- Estructura organizacional formal
- Cultura Organizacional
- Personal requerido y competencias



# 1 Las organizaciones y personas

**Estructura organizativa** bien definida; a las organizaciones permite alinear a su gente con la estrategia global de la organización y modelo operativo.

**Líneas de respuesta:** una línea de información es la relación de las personas en una organización con personas particulares que son responsables de administrar a otras personas

**Roles y responsabilidades:** defina los parámetros que permiten a las personas saber qué hacer

**Sistemas de autoridad:** la autoridad en las organizaciones, es el que toma órdenes dentro del sistema y el que da órdenes.

**Modelo de comunicación:** es el proceso que sigue la organización para tener un intercambio efectivo de información entre individuos



# 1 Las organizaciones y personas

**Cultura Organizacional:** Cultura también incluye la visión de la organización, los valores, las normas, los sistemas, los símbolos, idioma, suposiciones, creencias y costumbres. La cultura es la manera en que una organización lleva a cabo su labor que crea valores y actitudes compartidas.



# 1 Las organizaciones y personas

**Personas, habilidades y competencias organizativas:** Las personas son un recurso clave de la dimensión de organizaciones y personas. Es importante prestar atención no sólo a las habilidades y competencias de los equipos o miembros individuales, sino también a **estilos de gestión, liderazgo y habilidades de comunicación y Colaboración**



# 1 Las organizaciones y personas



# 1 Las organizaciones y personas

**Objetivos común:** El objetivo común es el resultado que una empresa quiere lograr. Por lo tanto, las organizaciones deben garantizar si su gente lo entiende claramente o no.



## 2.- Información y Tecnología

### **Información y conocimiento.**

- Tecnologías necesarias
- Las relaciones entre los diferentes componentes de la SVS

Todos los negocios contienen datos, que no es sino la información. **En los tiempos modernos, las organizaciones utilizan la tecnología para gestionar la gran cantidad de datos.** Por lo tanto, esta dimensión se centra en dos elementos, la información y la tecnología

## 2.- Información y Tecnología

Para saber que la **información** forma parte de la dimensión de información y tecnología: es necesario a responder algunas interrogantes:

- 1.- ¿Qué información va a gestionar los servicios?
- 2.- ¿Que información de apoyo y conocimiento se requiere para ofrecer y gestionar los servicios?

En el contexto de un servicio de TI específico, esta dimensión incluye la información creada, administrada y utilizada en el curso de la provisión y el consumo del servicio.



## 2.- Información y Tecnología

**Tecnología:** Casi todos los servicios de hoy se basan en la tecnología de la información, una organización puede optar por utilizar la tecnología en cualquier momento para sus productos o servicios. Por lo tanto, vienen muchas preguntas cuando optan por utilizar la tecnología



## 2.- Información y Tecnología

### Factores que afectan a la tecnología

Cultura Organizacional	Naturaleza del negocio
Algunas organizaciones siempre quieren estar en la vanguardia de la tecnología, y a algunos les gusta ir con el tradicional estilo de trabajo	Las organizaciones que tratan con datos sensibles, tales como administración de clientes, las finanzas y las ciencias, generalmente tienen restricciones en el uso de algunas tecnologías. Debido a preocupaciones de seguridad alta, no pueden utilizar open source y los servicios públicos



## 3.- Socios y proveedores

**Socios y proveedores: Relación con otras organizaciones**

- Los contratos y acuerdos
- Servicio integración y gestión.



### 3.- Socios y proveedores

Incluye las relaciones de una organización con otras organizaciones.

Los socios y proveedores pueden estar involucrados en cada fase del desarrollo del producto o la gestión de servicios, tales como el diseño, desarrollo, implementación, entrega, soporte y mejora continua.

Mantener relaciones sanas con socios y proveedores es por lo tanto, esencial para que las organizaciones ofrezcan el valor requerido para los clientes.

### 3.- Socios y proveedores

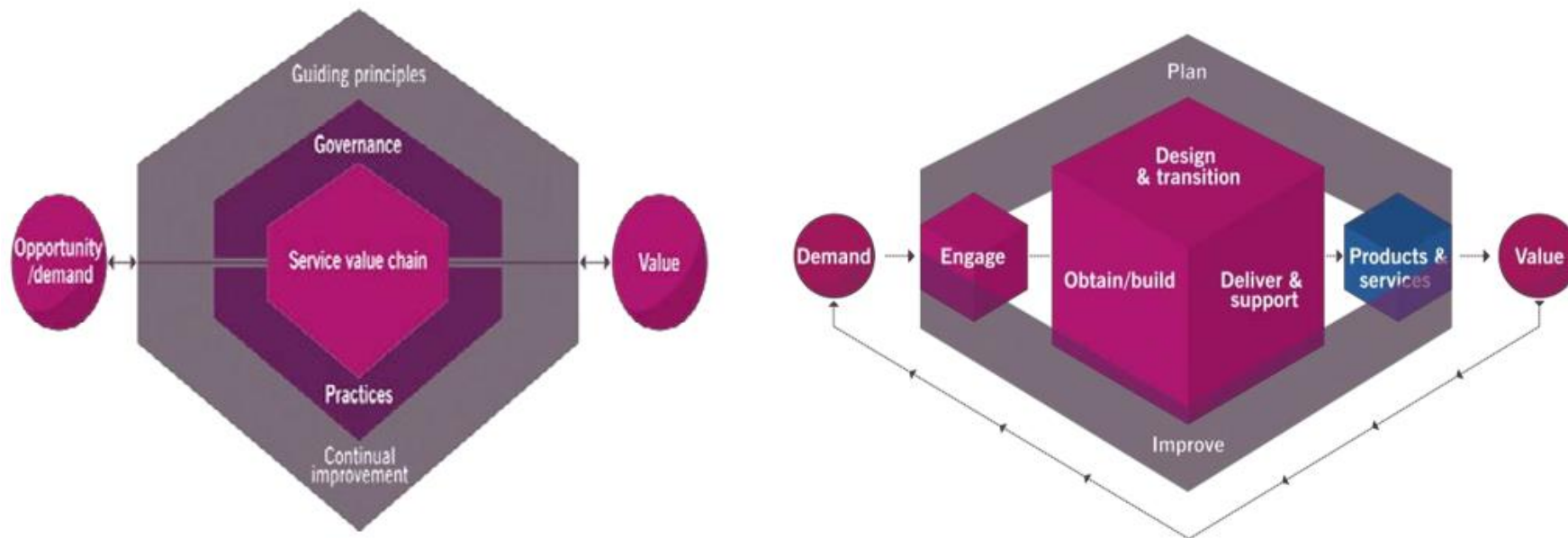
#### **Gestionar a los socios y proveedores:**

- Uno de los métodos para hacer frente a los socios y proveedores es la integración y gestión de servicios. *Just in time*
- Garantizar la adecuada coordinación de las relaciones de servicio utilizando un integrador especialmente establecido.
- Una organización puede elegir delegar la integración de servicios y gestión a un socio de confianza.

## 4.- Procesos y flujos de valor

**Fujo de valor y procesos: Definir actividades, flujos de trabajo**

- Integración de servicios y gestión.
- Habilitar la creación de valor



## 4.- Procesos y flujos de valor

La dimensión de flujos de valor (Value streams) y flujos de procesos se centra en la integración y coordinación tanto de la SVS en general y a determinados productos y servicios.

**Esta dimensión define las actividades, flujos de trabajo, los controles y procedimientos necesarios para lograr los objetivos acordados.**

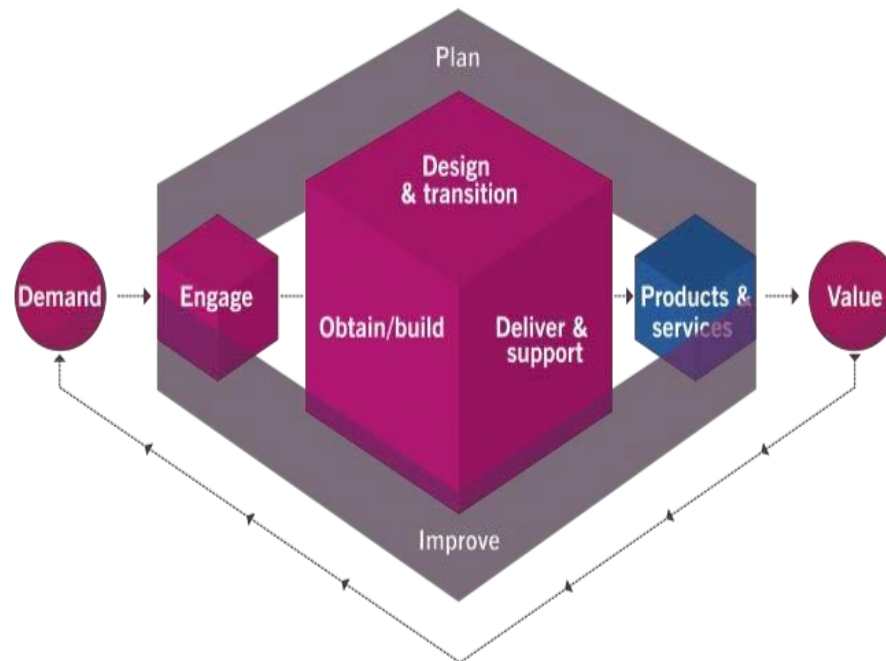
## 4.- Procesos y flujos de valor

La **dimensión** se centra en la **organización eficiente de las diversas actividades para ofrecer valor a los interesados**. Por lo tanto, hay una necesidad de un modelo operativo que efectivamente organiza las actividades clave para administrar los productos y servicios. Este modelo es conocido como la **Cadena de Valor de Servicio**.

Este modelo puede seguir diferentes patrones y los patrones dentro del funcionamiento de la **cadena de valor** se denominan **flujos de valor**.

## 4.- Procesos y flujos de valor

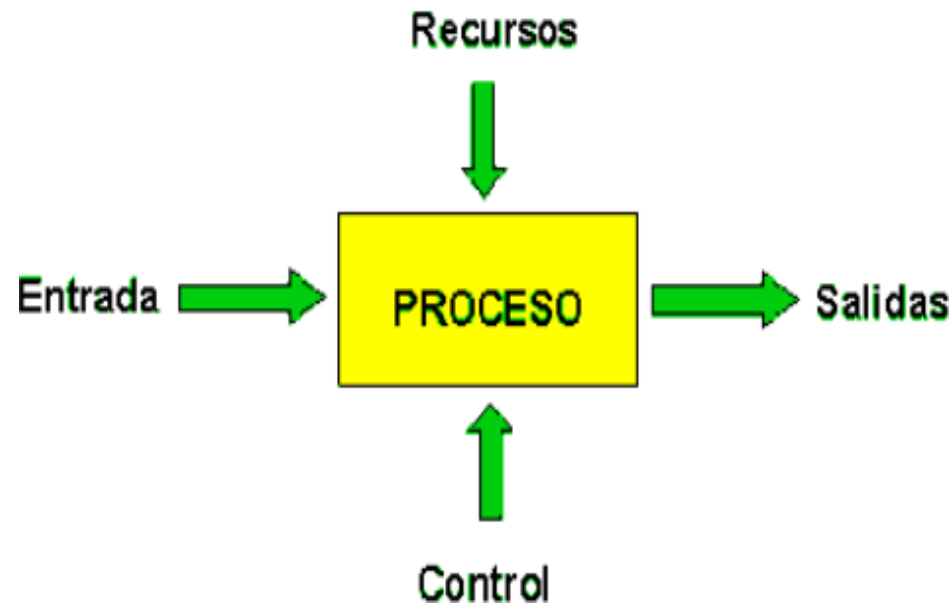
**Flujos de valor:** "Un value stream es una serie de pasos que una organización utiliza para crear y entregar productos y servicios a los usuarios del **servicio**. Un value stream es una combinación de las actividades de la cadena de valor de la organización".



## 4.- Procesos y flujos de valor

### Proceso:

- Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas que interactúan o que transformar insumos en productos.





## 4.- Procesos y flujos de valor

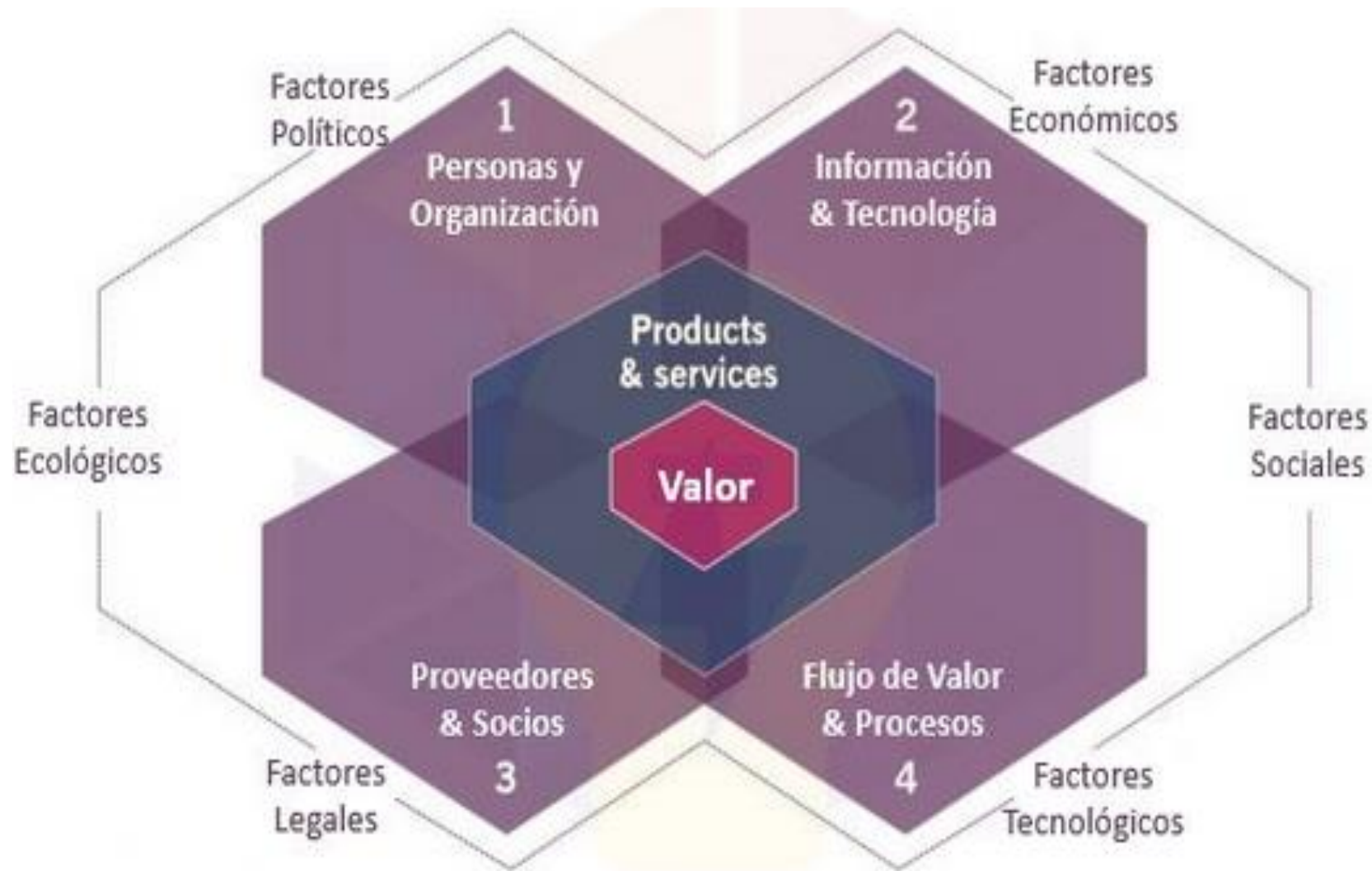
### Proceso:

- Procesos definen la secuencia de acciones y sus dependencias.
- Un proceso tiene una o más entradas definidas y las convierte en salidas definidas.
- Los procesos son generalmente procedimientos detallados que describen quién está implicado en el proceso y las instrucciones de trabajo, que explican cómo se llevan a cabo

# Factores Externos- Modelo PESTLE



# Modelo PESTLE – 4 Dimensiones



**GRACIAS**



Sistema Yara: INDRA



## Diseño Organizacional

Las organizaciones son conjuntos de capacidades conformadas por personas, procesos y tecnología; estas capacidades se diseñan e implementan con base en las necesidades de los mercados y con el propósito de lograr ventaja competitiva.



CATENARIA

# Referencia:

- Link video: 4 dimensiones de ITIL 4
- <https://www.youtube.com/watch?v=inqOcSM4iSQ>



# PESTEL ANALYSIS

*Add your company's basic information here*

