

ITIL CONCEPTOS CLAVES

UNIDAD 1: Estrategia del Servicio y Diseño del Servicio

Docente: Mgtr. Ing. Ariana Orué Medina

E-mail: C19885@utp.edu.pe



Universidad
Tecnológica
del Perú

Logro General:

Gestionar los servicios de TI en diversas Organizaciones bajo el marco de Trabajo de Information Technology Infrastructure Library (ITIL), aplicando criticidad, responsabilidad y trabajo en equipo.



Importancia

- ☐ La importancia de la CALIDAD DE SERVICIOS DE TI es relevante para las empresas ya que está encargada de garantizar que sus productos o servicios de TI satisfagan los requisitos de los clientes y cumplan todas las normas aplicables a estos.



Desaprende lo que te limita

Logro de la Unidad

El objetivo de la unidad es introducir al estudiante en el análisis de la importancia de los conceptos de la gestión de servicios de TI y las ventajas de contar con ITSM.



Contenido General

- ☐ Revisión de ITSM e ITIL
- ☐ ITIL - Conceptos Claves
- ☐ Estrategias del Servicio - Conceptos
- ☐ Estrategias del Servicio - Procesos
- ☐ Diseño del Servicio - Conceptos
- ☐ Diseño del Servicio - Procesos



Desaprende lo que te limita

LOGRO DE LA SESIÓN



Al finalizar la sesión de clase el alumno será capaz de analizar la importancia de ITIL, el ciclo de vida, terminología, Capacidades y recursos, creación de valor. Las 5 fases de ITIL, ventajas de ITIL para el proveedor y el cliente. El Modelo RACI y estructura organizativa, Gobernabilidad, Modelo de Procesos.

Desaprende lo que te limita

AGENDA

Sesión 2: “ITIL – CONCEPTOS CLAVES”



Modelo RACI y estructura organizativa

Gobernabilidad

Modelo de procesos

MODELO RACI

MATRIZ RACI. Es una herramienta capaz de aumentar la agilidad de los procesos, visualizar las oportunidades de negocio, gestionar el tiempo y, de paso, asignar las responsabilidades.

R: Responsable es el responsable en un equipo de trabajo.

A: Actor, persona que tiene la responsabilidad de que las tareas estén hechas.

C: Consultor, personas a las que se consultan datos o información

I: Informante, personas a las que se informa de todo lo que sucede.

MODELO RACI



Universidad
Tecnológica
del Perú

EL MODELO RACI, es conocida como la matriz de responsabilidades en el marco del ITIL.

EL MODELO RACI, sirve para establecer las responsabilidades de cada actor que participa en una tarea.

La matriz RACI, se construye con una tabla donde por filas tenemos tareas y por columnas actores.

En la intersección de cada fila con cada columna vamos colocando la responsabilidad de cada uno de estos roles: "R", "A", "C" o "I".

R: RESPONSABLES. A: ACTORES. C: CONSULTADO. I : INFORMADO.

Desaprende lo que te limita

DISEÑO Y ESTRUCTURA ORGANIZATIVA RACI

		ROLES			
		Patrocinador	Director del Proyecto	Interesados muy influyentes	Interesados poco influyentes
TAREAS	Acta de Constitución del Proyecto	A	R		
	Identificar los interesados	A	R		
	Plan del Proyecto	A	R	C	I
	Planificación	A	R	C	I
		laboratorioti.com			
Leyenda:		R	Responsable		
		A	Aprobador		
		C	Consultado		
		I	Informado		

Desaprende lo que te limita

Ejemplo: Estructura organizativa de la Matriz RACI

Actividad / Recurso	Julio	Javier	Félix	Daniel
Elaborar el plan de gestión	C,I	A	C,I	I
Realizar el estudio de uso de las TIC	A	I	C,I	I
Planificación	C	A	R	I
Capacitar a los usuarios	A	C	R	I
Desarrollo del proyecto			A	R
Verificación de errores	I	R		A
Cerrar el proyecto	A	I	I	I

Ejemplo: Diseño de la Matriz RACI



Universidad
Tecnológica
del Perú

Roles	Propietario	Encargado	Empleado de Mostrador	Cajero	Cadete Motoquero	Decorador	Contador	Consultor	Publicista	Cientes	Comerciantes del Barrio
Tareas / Actividades											
Atención a Clientes en el local	I	A	R					C			
Cobro a Clientes		A		R	R						
Compra de insumos (flores, macetas, etc)	I	A/R	C	C		C					
Pago a Proveedores	I	A		R							
Envíos a domicilio		A			R						
Mantenimiento del negocio (regado, podado)		A	R			R					
Pago de servicios e impuestos	A	R					C				
Diseño de la Publicidad	A								R		C
Difusión de la Publicidad		A	R		R				C	I	C
Toma de Decisiones estratégicas (nuevos locales, etc)	A/R	C/I					C	C			C

Desaprende lo que te limita

Matriz RACI

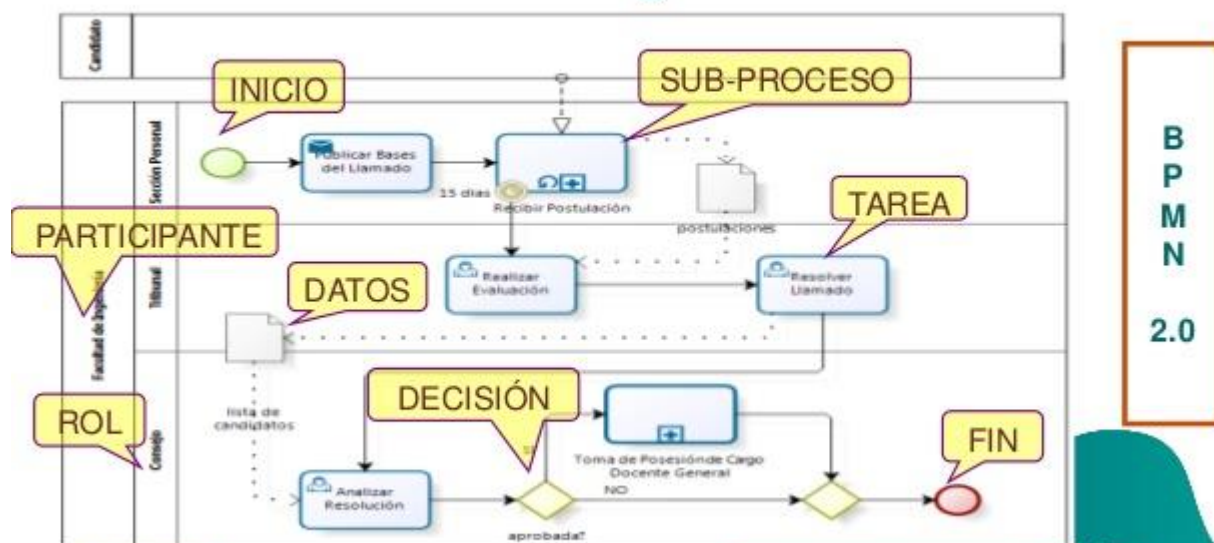
Explique esto es ¿**Falso** o **Verdadero**?

1. RACI, es una herramienta cuyo propósito es describir qué grado de responsabilidad tienen diferentes recursos y procesos.
2. RACI, es una tabla de filas y columnas cuyo objetivo es presentar el qué grado de responsabilidad tienen diferentes recursos y procesos en un proyecto.
3. En la Matriz RACI. Las tareas y procesos se redactan en las filas de la tabla.
4. En la Matriz RACI. Las personas, grupos, roles se redactan en las columnas de la tabla.

MODELO DE PROCESOS

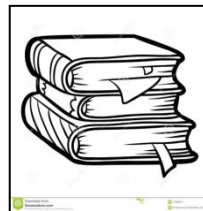
El **modelo de procesos** es aquel que muestra las relaciones que se establecen entre los **procesos**, dentro de una organización y define los servicios que un **proceso** entrega a otro para obtener un bien, un servicio o información, este mapa es útil para identificar que niveles de servicio debe dar cada área

Procesos de Negocio: modelado



El Gobierno de TI consiste en un completo marco de estructuras, procesos y mecanismos relacionales.

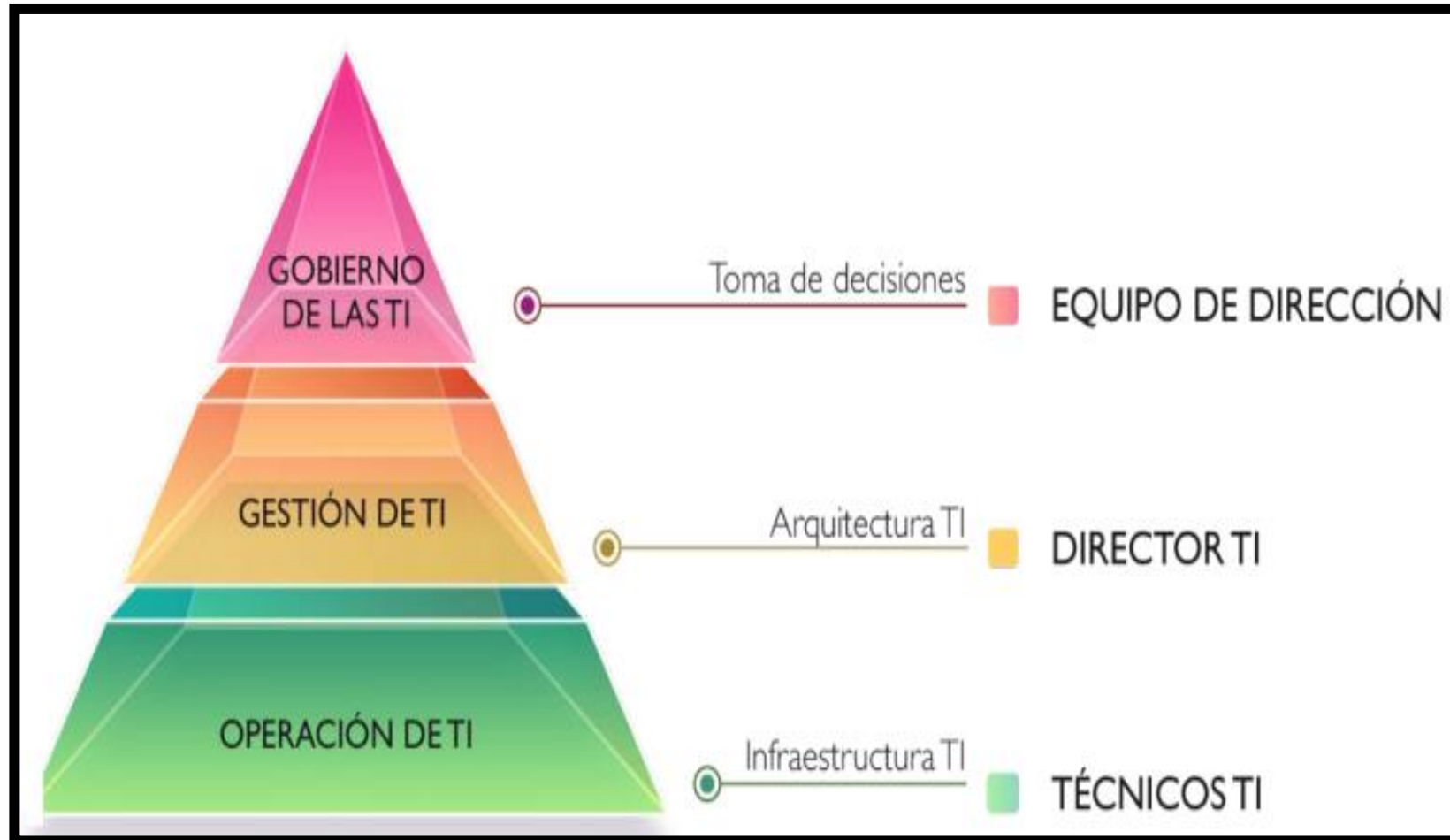
1. Las **estructuras** implican la existencia de funciones de responsabilidad, como los ejecutivos y responsables de las cuentas de TI, así como diversos comités de TI.
2. Los procesos se refieren a la monitorización y a la toma de decisiones estratégicas de TI.
3. Los **mecanismos** relacionales incluyen las alianzas y la participación de la empresa con la TI.



¿PARA QUÉ SIRVE EL GOBIERNO DE TI?

1. El Gobierno de TI, permite estar seguro de que los gestores y administradores hacen su trabajo adecuadamente.
2. El gobierno de TI se encarga de fijar las estrategias.
3. Trabaja con el equipo de la Alta Dirección
4. Fija políticas en la cultura de la organización.
5. Integra áreas y procesos.

MODELO JERÁRQUICO DEL GOBIERNO DE TI



Desaprende lo que te limita

ELEMENTOS DEL GOBIERNO DE TI



1. Alineamiento Estratégico
2. Estructuras organizativas
3. Generación de Valor
4. Procesos de Gobernanza de TI
5. Gestión del riesgo
6. Gestión del rendimiento
7. Gestión de recursos
8. Valor agregado

Desaprende lo que te limita

TRANSFORMACIÓN

ANTES	DESPUES
• NO SE UTILIZABA LA MATRIZ RACI	❖ SE APLICA LA MATRIZ RACI
• NO EXISTE MODELO DE PROCESOS	❖ EXISTE EL MODELADO DE PROCESOS
• BAJA PLANIFICACION DE TAREAS Y PROCESOS	❖ PLANIFICACION OPORTUNA DE PROCESOS
• PERSONAL SIN ROLES Y SIN LAS RESPONSABILIDADES	❖ PERSONAL CON ROLES Y RESPONSABILIDADES
• ACTIVIDADES Y RECURSOS SIN ASIGNACION	❖ ACTIVIDADES Y RECURSOS CORRECTAMENTE CON ASIGNACION

Desaprende lo que te limita

BIBLIOGRAFÍA

- Nextech (2020): *Beneficios de ITIL*. Recuperado en: <https://nextech.pe/que-es-til-que-beneficios-tiene-til/>
- IBM (1980). *A Management System for the Information Business*. White Plains, Nueva York: IBM.

¡DIOS LOS BENDIGA!

Desaprende lo que te limita



**Universidad
Tecnológica
del Perú**