

# ITIL CONCEPTOS CLAVES

**UNIDAD 1:** Estrategia del Servicio y Diseño del Servicio

Docente: Mgtr. Ing. Ariana Orué Medina

E-mail: [C19885@utp.edu.pe](mailto: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”

Concepto del Ciclo de Vida

Terminología ITIL

Capacidades y Recursos

Creación de Valor

Fases de ITIL

Ventajas de ITIL para el proveedor y el cliente

Modelo RACI y estructura organizativa / Gobernabilidad / Modelo de procesos



Universidad  
Tecnológica  
del Perú



Desaprende lo que te limita

*ITIL, es un estándar de trabajo que apoya a la  
Gestion de Servicios de TI*

*ITIL, es un marco de trabajo de las mejores practicas*

*ITIL facilita la entrega de servicios de tecnologías de  
la información (TI) de alta calidad*

*ITIL, compuesto de un ciclo de vida de cinco procesos  
o de cinco libros.*

*ITIL se construye en torno a una vista basada en proceso-  
modelo del control y gestión de las operaciones .*



# CONCEPTO DE CICLO DE VIDA



## CICLO DE VIDA DE ITIL

1. Estrategia del Servicio
2. Diseño del Servicio
3. Transición del Servicio
4. Operación del Servicio
5. Mejora Continua del Servicio.

Desaprende lo que te limita



# TERMINOLOGÍA ITIL

- Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, **SLA**)
- Acuerdo de Nivel Operacional (Operational Level Agreement, **OLA**)
- Base de Datos de Suministradores y Contratos (Supplier and Contract Database, **SCD**)
- Biblioteca Definitiva de Medios (Definitive Media Library, **DML**)
- El Sistema de Gestión de la Configuración (Configuration Management System, **CMS**/ Configuration Management Database, **CMDB**)
- El paquete de Diseño del Servicio (Service Design Package, **SDP**)
- Requisitos de Nivel de Servicio (Service Level Requirements, **SLR**)
- Solicitud de Cambio (Request for Change, **RFC**)

# CAPACIDADES, RECURSOS, CREACIÓN DE VALOR



Universidad  
Tecnológica  
del Perú

## CREACION DE VALOR. ITIL UTILIDAD

ITIL. Creación de valor: Los servicios son definidos en ITIL como un medio de aportar valor al cliente sin que éste deba asumir los riesgos y costes específicos de su

En la creación de valor la utilidad ofrecida que debe adaptarse a las necesidades reales del cliente, según ITIL.

En la creación de valor. La garantía del proveedor que asegura que el servicio se prestará de forma continuada preservando los niveles de calidad acordados,

¿Cómo se implementa ITIL? . Documentar los procesos actuales. Evaluar lo que es necesario para cumplir estándares. Capacitación al personal. Elaborar un mapa de ruta. Establecer el plan de trabajo. Revisar y monitorear el plan propuesto

Desaprende lo que te limita

# CAPACIDADES Y RECURSOS

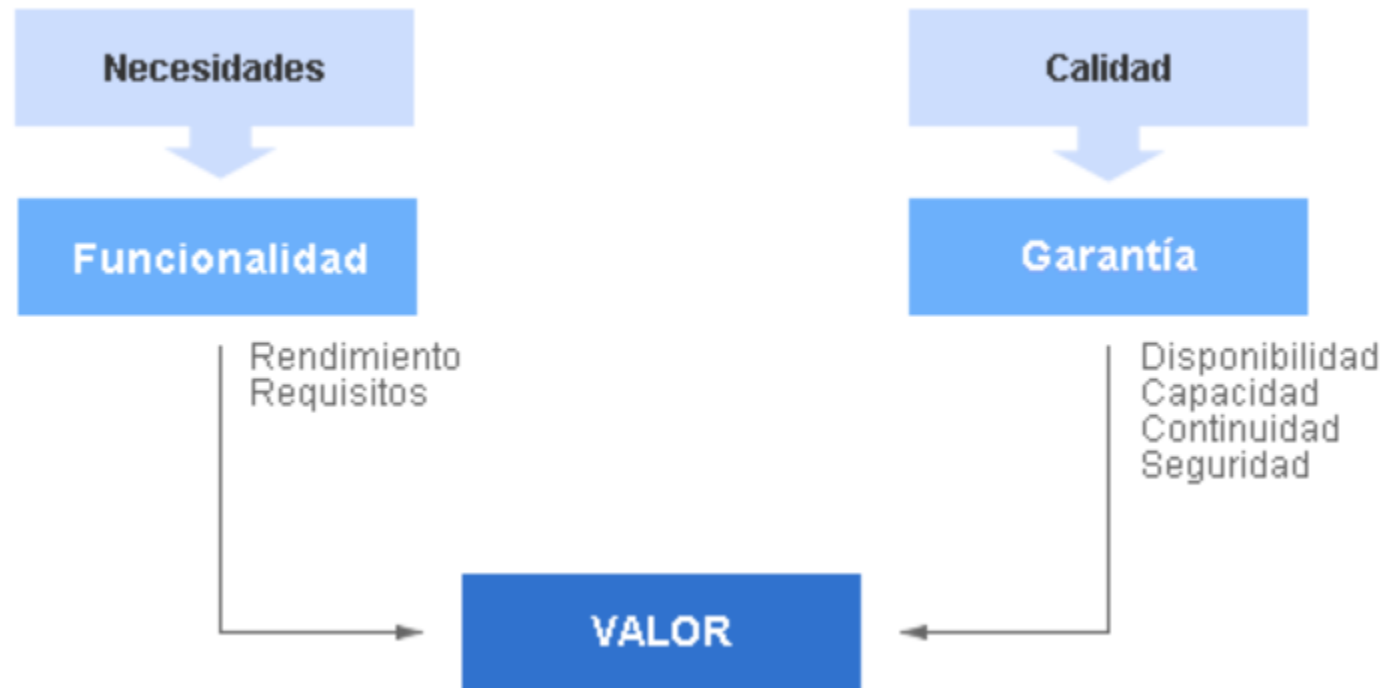
Para que una organización TI pueda ofrecer valor en forma de servicios debe hacer buen uso de sus **recursos y capacidades**.



Desaprende lo que te limita

# CREACIÓN DE VALOR

Los servicios son definidos en ITIL® como un medio de aportar valor al cliente sin que éste deba asumir los riesgos y costes específicos de su prestación.



Desaprende lo que te limita

# CAPACIDADES, RECURSOS, CREACIÓN DE VALOR



Universidad  
Tecnológica  
del Perú

## ¿Qué es lo POSITIVO?

1. La utilidad. Capacidad de adaptación a las necesidades del cliente.
2. La garantía del proveedor que asegura que el servicio preserva los niveles de calidad.



¿Cuál es la  
utilidad?

## PUNTOS NEGATIVOS EN LA CREACION DE VALOR:

1. Pérdida de control de todo el proceso.
2. La presencia de costes ocultos.
3. Una inferior calidad.
4. Ser dependiente de un proveedor de servicio de TI.

Desaprende lo que te limita

# CAPACIDADES, RECURSOS, CREACIÓN DE VALOR

## ¿QUÉ BENEFICIOS PROMUEVE LA GARANTIA DEL SERVICIO DE TI?

1. Estará disponible cuando se le necesite.
2. Estará correctamente dimensionado para cumplir sus objetivos.
3. La garantía sea muy segura.
4. La garantía dispondrá de mecanismos de respaldo que permita la continuidad del servicio



Desaprende lo que te limita

# CAPACIDADES, RECURSOS, CREACIÓN DE VALOR

## ¿CÓMO ASEGURAR LA GARANTÍA DEL SERVICIO DE TI?

La lista define un grupo de características para asegurar la garantía de un servicio:

1. Disponibilidad
2. Fiabilidad
3. Capacidad
4. Seguridad

En resumen, ofrecer en un servicio la utilidad y la garantía, no tiene otro fin que generar valor al cliente. El cliente al recibir dicho servicio, perciba un beneficio.

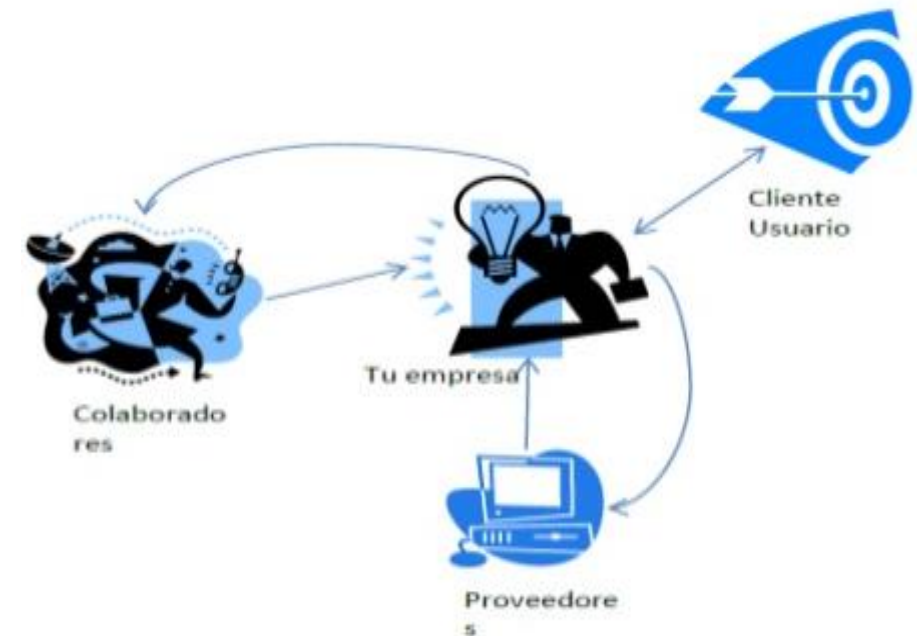


Desaprende lo que te limita



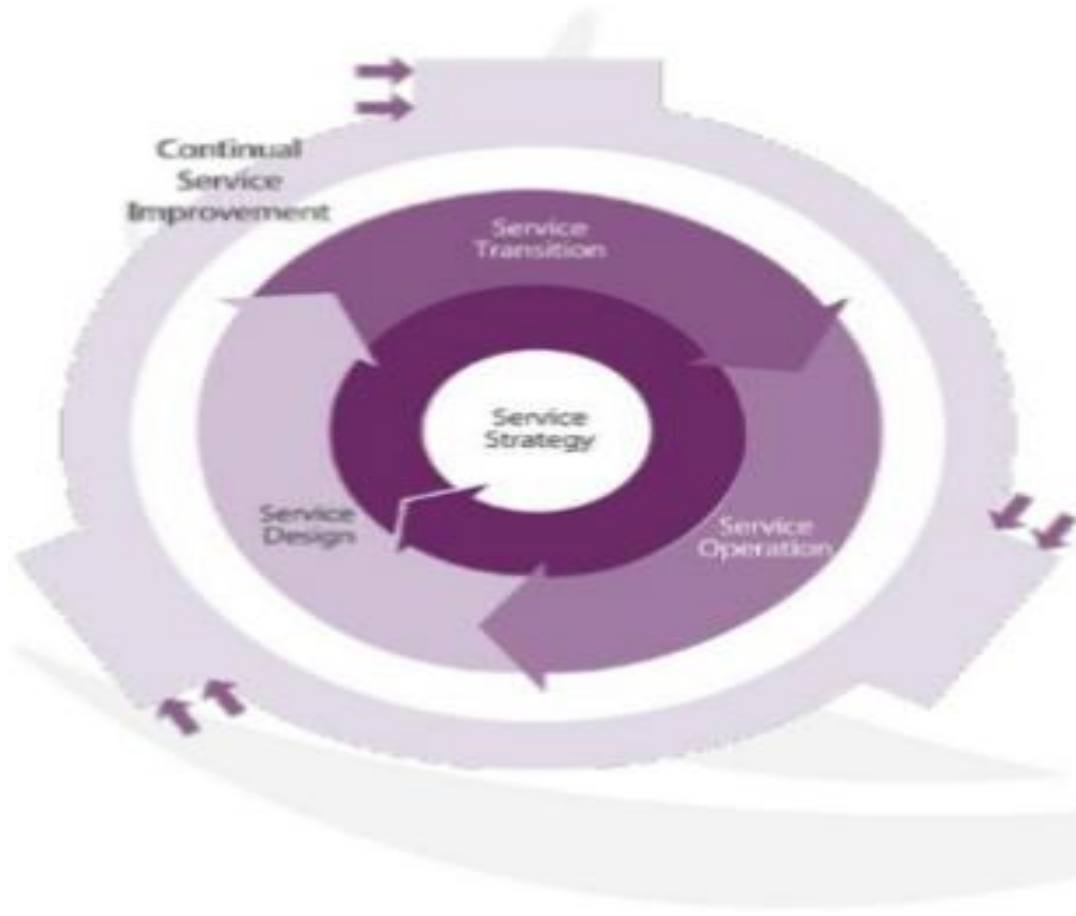
# VENTAJAS DE ITIL

- 1. Fortalece la comunicación.***
- 2. Contar con un Modelo de Gobernabilidad de TI.***
- 3. Reducir los costos de TI y mejora de la calidad del Servicio.***
- 4. Implementa procesos integrados en toda el área de TI.***
- 5. Mejora la Integración de TI con el Negocio.***



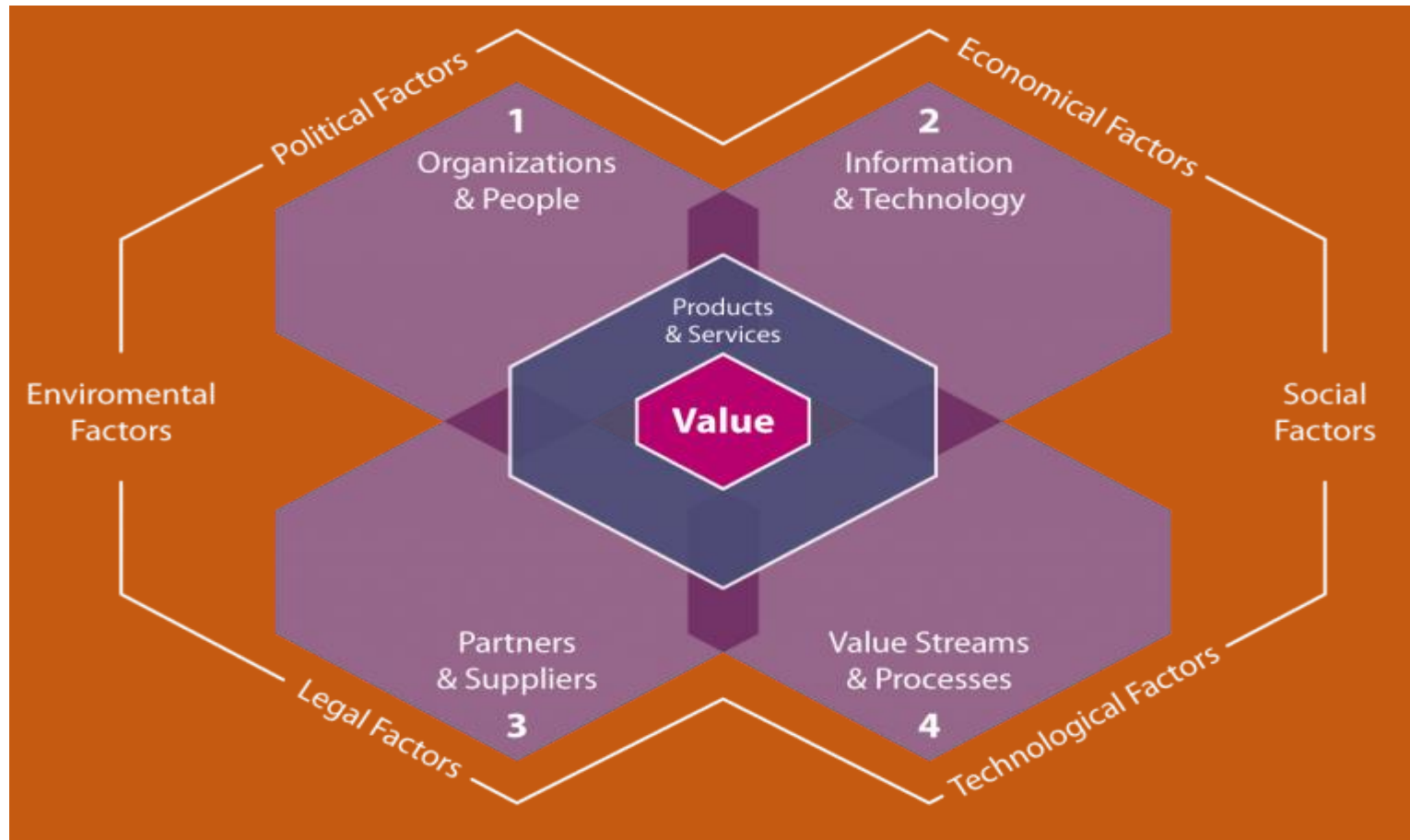
Desaprende lo que te limita

# FASES DE ITIL



- ❑ **Estrategia:** representar y conceptualizar el conjunto de servicios que ayudan a lograr los objetivos de negocio.
- ❑ **Diseño del servicio:** diseñar los servicios, teniendo en mente los objetivos de utilidad y garantía.
- ❑ **Transición:** Puesta en marcha del servicio en el ambiente de producción.
- ❑ **Operación:** gestión de los servicios en forma permanente para garantizar que se logren los objetivos de utilidad y garantía.
- ❑ **Mejora continua:** evaluar los servicios e identificar formas de mejorar su utilidad y garantía.

# DIMENSIONES DE ITIL V4



Desaprende lo que te limita

**Situación actual** ===== **Situación propuesta** =====

**ANTES DE LA APLICACIÓN  
DEL GOBIERNO DE TI**

**DESPUÉS DE LA APLICACIÓN  
DEL GOBIERNO DE TI**

**Baja alineamiento  
estratégico en las TI.**

**Planificación y Alineamiento  
estratégico de TI.**

**No existe generación de  
valor con las TI.**

**Alta presencia de valor agregado con  
el uso de las TI.**

**Escaso monitoreo a la  
gestión de recursos de TI.**

**Mejora al monitoreo de procesos y  
recursos de TI.**

**Pre- aplicación de ITIL**

**Post- aplicación de ITIL**

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.



**Universidad  
Tecnológica  
del Perú**