

# **CENTRO DE TECNOLOGÍA DE LA MANUFACTURA AVANZADA SENA ANTIOQUIA**



**QITIL<sup>®</sup>**  
**FOUNDATION**



*¿Cómo convertir TI en un centro de **desarrollo e innovación** de la empresa, y no una fuente de gastos?*

*¿Cómo **alinear** las inversiones en Tecnología Informática con los objetivos estratégicos de la compañía?*

*Ya la tecnología informática se considera una **inversión**, y como tal debe rendir unos frutos, alineando su aplicación con las estrategias del negocio*

*¿Cómo definir las **prioridades** de los proyectos de TIC?*



# ITIL

Un estándar que agrupa **conceptos y buenas practicas** para la gestión de servicios de TI

*Information Technology Infrastructure Library*

*(Biblioteca de infraestructura de Tecnologías de Información)*

Librería de **mejores practicas** en tecnologías de información

**Marco de referencia** que integra las mejores practicas, es decir, integra enfoques o métodos que han demostrado validez en la practica, en empresas que han mejorado sus servicios de TI



# ITIL

*“IT Infrastructure Library” ITIL, nace de una iniciativa de la oficina de comercio del gobierno británico (OGC) con el propósito de ordenar la gestión del servicio de TI, reducir costos y mejorar las relaciones con los clientes.*

**Entregar valor a los clientes** a través de servicios

*Integrar estrategias de negocio y de servicio*

*Monitorear, medir y optimizar el servicio*

*Gestionar el riesgo*

*Gestionar el conocimiento (datos, información, conocimiento, sabiduría)*

*Mejorar las relaciones con los clientes*

*Optimizar y reducir costos TCO (Costo de propiedad del servicio)*





© APM Group-The Accreditor Limited 2011





# Perfiles TIC representativos

## Management of Business & IT

Business Information Manager  
Chief Information Officer  
ICT Operations Manager

Quality Assurance Manager  
ICT Security Manager  
Project Manager

Service Manager

## Planning & Design

Business Analyst  
System Analyst  
Enterprise Architect  
Systems Architect

## Development & testing

Developer  
Digital Media Specialist  
Test Specialist

## Service & Operation

Database Administrator  
System Administrator  
Network Specialist  
Service Desk Agent  
Technical Specialist

## Support & Enable

ICT Consultant

Account Manager

ICT Trainer

ICT Security Specialist



# ITIL

Que es un servicio de TI?

es el medio para entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que los clientes desean alcanzar sin costos y riesgos específicos

Integra un conjunto de recursos.  
Debe ser fiable, consistente, de alta calidad y de costo aceptable

**Siempre** tiene que **añadir** valor al negocio



# ITIL

La **Utilidad** (Lo que hace el servicio). La funcionalidad del servicio.



La **Garantía** (Lo bien que lo hace). Hecho para su uso.

Aspectos de la garantía:

Requerimientos de la garantía

Disponibilidad  
Capacidad  
Continuidad  
Seguridad

Valor del servicio de TI





# **ITIL**

## **Gestión del servicio de TI**

*Conjunto de Capacidades organizacionales que proporcionan valor a los clientes en forma de servicios.*

**Capacidades** *Toman la forma de Procesos y Funciones para gestionar un servicio a través de un Ciclo de Vida*



# Ciclo de vida del servicio

*ITIL enfoca la Gestión del Servicio desde el Ciclo de Vida del Servicio*

*Es un modelo en donde:*

- *Se cuida la forma en que varios componentes están relacionados unos con otros*
- *Se considera el impacto que un cambio en un componente puede tener en otro componente del sistema.*

*Estructura del ciclo de vida*

*Procesos y funciones*

*Activos de servicio, recursos y capacidades*

*Roles y Modelo RACI*

*Métricas e indicadores*

*Gestión de los interesados*

- *Consiste en 5 fases*
- *Cada fase esta relacionada con el valor de los servicios de TI*



## *Fases del ciclo de vida del servicio de TI*



# *Ciclo de vida del servicio*

## **Proceso:**

- ✓ *Conjunto estructurado de actividades diseñadas para obtener un resultado específico.*
- ✓ *Debe ser, Medible,*
- ✓ *Entregar resultados específicos,*
- ✓ *Generar Valor,*
- ✓ *Responden a Disparadores específicos.*
- ✓ *Todos los procesos tienen un único propietario.*



# *Ciclo de vida del servicio*

## **Funciones (Áreas):**

- ✓ *Equipo o grupo de personas y herramientas u otros recursos que se usan para llevar a cabo uno o mas procesos o actividades*
- ✓ *Las personas están especializadas en realizar un trabajo especifico y son responsables de los resultados*

Service Desk





# *Ciclo de vida del servicio*

## **Procedimiento:**

- ✓ Documento que contiene los pasos para llevar a cabo una actividad (Como y Quien)

## **Tarea:**

- ✓ Instrucción de trabajo a realizar en un tiempo definido. Acciones mas pequeñas que las actividades

## **Instrucción de Trabajo:**

- ✓ Documento con instrucciones detalladas que especifican con exactitud que pasos seguir para realizar una actividad. Procedimiento mucho mas detallado

## **Departamento:**

- ✓ Parte de la estructura jerárquica de un negocio y es responsable de la actividad de un grupo de empleados



# Procesos y Funciones de las fases del Ciclo de vida del servicio



Estrategia (5)	Diseño (8)	Transición(7)	Operación (5)	Mejoramiento Continuo (1)
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Gestión del portafolio de servicios</li> <li>◦ Gestión financiera</li> <li>◦ <b>Gestión de la estrategia</b></li> <li>◦ <b>Gestión de la demanda</b></li> <li>◦ Gestión de relaciones con el negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Coordinación del diseño</li> <li>◦ Gestión del catalogo de servicios</li> <li>◦ Gestión del nivel de servicios</li> <li>◦ Gestión de disponibilidad</li> <li>◦ Gestión de capacidad</li> <li>◦ Gestión de continuidad del Servicio</li> <li>◦ Gestión de la seguridad de la información</li> <li>◦ Gestión de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Planeación y soporte de la transición</li> <li>◦ Gestión de cambios</li> <li>◦ Gestión de activos y configuración de los servicios</li> <li>◦ Gestión del conocimiento</li> <li>◦ <b>Evaluación del cambio</b></li> <li>◦ <b>Validación y pruebas del servicio.</b></li> <li>◦ Gestión de liberación e implantación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Gestión de eventos</li> <li>◦ Gestión de incidentes</li> <li>◦ Gestión de problemas</li> <li>◦ Gestión de acceso</li> <li>◦ Gestión de solicitudes (requerimientos)</li> </ul> <p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mesa de servicio</li> <li>◦ Gestión técnica</li> <li>◦ Gestión aplicaciones</li> <li>◦ Gestión operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 7 pasos de mejoramiento</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Qué debo medir</li> <li>2 Qué puedo medir</li> <li>3 Recopilar los datos</li> <li>4 Procesar</li> <li>5 Analizar</li> <li>6 Presentación</li> <li>7 Implementación</li> </ol>



## *En cada proceso se define roles*

### **Rol**

- ✓ Conjunto de responsabilidades, actividades y autorizaciones que se dan a una persona o grupo dentro de un proceso.

**El Propietario**, responsable de que el proceso este apto, cumpla con los objetivos del negocio; revisa, audita. Define la estrategia del proceso  
**El Gestor**, planea y coordina las actividades, supervisa y reporta sobre el proceso  
**El Operador**, ejecuta las actividades y tareas específicas e informa al Gestor del proceso

*Todos los Procesos tienen un único propietario*



### ***Capacidades (habilidades)***

- ✓ *Gestión*
- ✓ *Organización*
- ✓ *Procesos*
- ✓ *Conocimiento*
- ✓ *Personas*
- ✓ *Habilidades*

**valor**

### ***Recursos***

- ✓ *Cap. Financiera*
- ✓ *Infraestructura*
- ✓ *Aplicaciones*
- ✓ *Información*

*Activos de Servicios. Capacidades (intangibles) y Recursos (tangibles)*

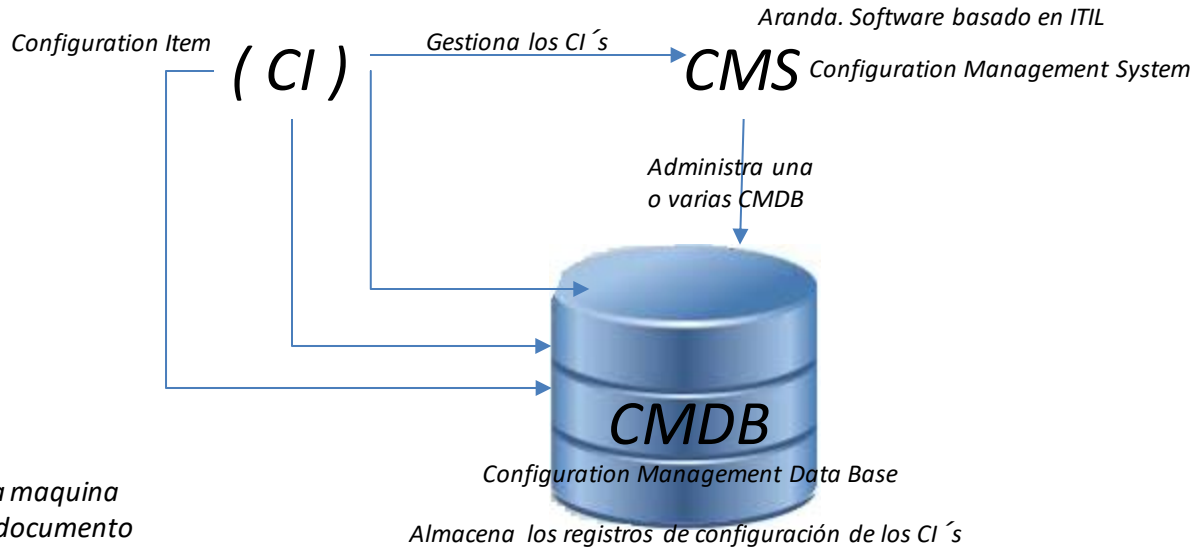




# Ciclo de vida del servicio

**Componentes del servicio**

Ej.  
Una maquina  
Un documento





—**Informado.** Se le informa del progreso y los resultados de la actividad

**Consultado.** Las personas expertas que asesoran

**Accountable** (dueño). Aprueba la finalización de la actividad y se hace responsable

**Responsable** (ejecutor). Realiza la actividad. Puede haber mas de un responsable

**Modelo R** Un proceso puede tener  
varias **actividades y/o**  
**tareas** y una actividad y/o  
tarea pueden tener varios  
roles



## *MATRIZ de asignación de responsabilidades RACI*

	Director de Gestión de Servicios	Director de Servicios Web	Gestor de Problemas	Gestor de Proveedores	Grupos de Interés
Actividad 1	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>I</b>
Actividad 2	<b>A</b>	<b>C</b>	<b>R</b>	<b>I</b>	<b>C</b>
Actividad 3	<b>I</b>	<b>R</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>C</b>
Actividad 4	<b>I</b>	<b>A</b>	<b>R</b>	<b>R</b>	<b>I</b>
Actividad 5	<b>AR</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>C</b>	<b>I</b>



## Métricas

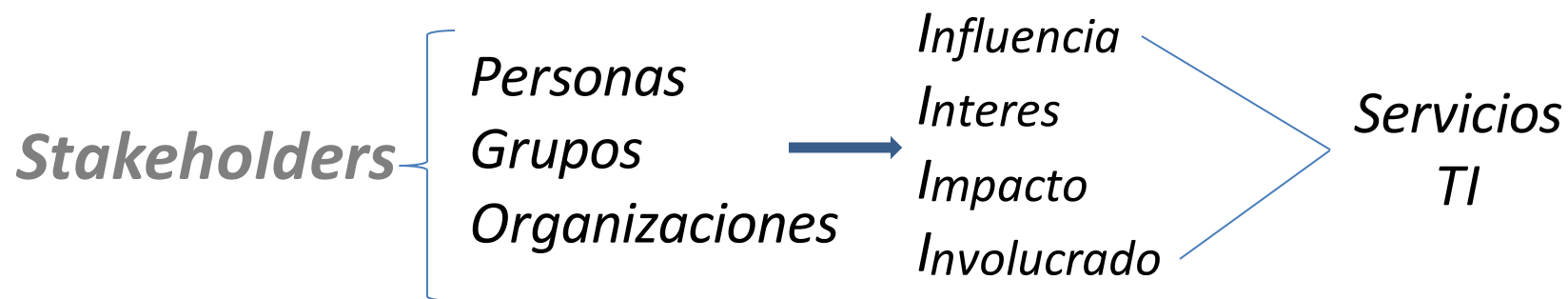
Demuestran como la organización de TI agrega valor al negocio  
Determinan la efectividad de la organización de TI  
Comunican y motivan acerca del funcionamiento de TI  
Fundan los informes de gestión de TI

**KGI** “Key Goal Indicator”. Donde queremos estar (presupuestada)

**KPI** “Key Performance Indicator”. Donde estamos ahora (ejecutado)

**TI tiene que ser medible y sus objetivos alcanzables**





**Stakeholders Management**  
**Gestión de los Interesados**



# Fases del Ciclo de vida del servicio

Estrategia (5)	Diseño (8)	Transición (7)	Operación (5)	Mejoramiento Continuo (1)
<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Gestión del portafolio de servicios</li> <li>◦ Gestión financiera</li> <li>◦ <b>Gestión de la estrategia</b></li> <li>◦ <b>Gestión de la demanda</b></li> <li>◦ Gestión de relaciones con el negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Coordinación del diseño</li> <li>◦ Gestión del catalogo de servicios</li> <li>◦ Gestión del nivel de servicios</li> <li>◦ Gestión de disponibilidad</li> <li>◦ Gestión de capacidad</li> <li>◦ Gestión de continuidad del servicio</li> <li>◦ Gestión de la seguridad de la información</li> <li>◦ Gestión de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Planeación y soporte de la transición</li> <li>◦ Gestión de cambios</li> <li>◦ Gestión de activos y configuración de los servicios</li> <li>◦ Gestión del conocimiento</li> <li>◦ <b>Evaluación del cambio</b></li> <li>◦ <b>Validación y pruebas del servicio.</b></li> <li>◦ Gestión de liberación e implantación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Gestión de eventos</li> <li>◦ Gestión de incidentes</li> <li>◦ Gestión de problemas</li> <li>◦ Gestión de acceso</li> <li>◦ Gestión de solicitudes (requerimientos)</li> </ul> <p><b>Funciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Mesa de servicio</li> <li>◦ Gestión técnica</li> <li>◦ Gestión aplicaciones</li> <li>◦ Gestión operaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 7 pasos de mejoramiento</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Qué debo medir</li> <li>2 Qué puedo medir</li> <li>3 Recopilar los datos</li> <li>4 Procesar</li> <li>5 Analizar</li> <li>6 Presentación</li> <li>7 Implementación</li> </ol>

