MODELO ÁGIL BASADO EN LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL PARA LA GESTIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CASO DE ESTUDIO :

Antecedentes:

ITIL fue desarrollado a finales de los años 80 por la CCTA (Central Computing and Telecommunications Agency). Este desarrollo estuvo motivado por la deficiente calidad de los servicios de TI adquiridos por el gobierno británico. La intención era por lo tanto encontrar una vía para mejorar de forma duradera estos servicios reduciendo al mismo tiempo los costes.

Durante los años pasados, ITIL se convirtió en norma estándar de facto para la Gestión de Servicios de TI.

Algunos modelos desarrollados por otros autores:

* Modelo estrategia de gestión – IT4
  + Modelo sobre el cual se construyó la Estrategia TI para Colombia
  + IT4+® es un modelo integral que está alineado con la estrategia empresarial u organizacional, el cual permite desarrollar una gestión de TI que genere valor estratégico para la organización y sus clientes.
  + IT4+® propone que mientras se esté planeando un frente, paralelamente se esté ejecutando otro y al mismo tiempo se mejore otro, siempre teniendo claros los objetivos estratégicos que se persiguen
* Modelo de aporte de valor de la implantación de un sistema de gestión de servicios de TI , basado en los requisitos de la norma ISO/IEC 20000
  + Bauset (2012)
  + Se ha desarrollado con el objetivo de proporcionar un modelo de referencia a cualquier organización que necesite medir el aporte de valor de los servicios de tecnología de la organización
* Modelo para la implementación de ITIL en una Institución Universitaria
  + Lozano y Rodríguez (2011)
  + En este proyecto se presenta un modelo para la implementación de ITIL en una institución de educación superior
* Modelo de gestión basado en el ciclo de vida del servicio de la biblioteca de infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL)
  + Medina y Rico (2009)