**Marco de trabajo para la Gestión Ágil de Incidentes y Solicitudes de Servicio de Tecnologías de la Información basado en las buenas prácticas de ITIL**

Caso de Estudio:

# **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

## **Antecedentes**

La gestión de servicios de tecnologías de la información ha estado presente desde el uso de recursos de tecnologías de la información para la satisfacción de alguna necesidad que presente cualquier organización.

Pero es a finales de los años 80, cuando motivados por la deficiente calidad de los servicios de tecnologías de la información, adquiridos por el gobierno británico; la CCTA (Central Computing and Telecommunications Agency) comienza con la formalización de la gestión de servicios de tecnologías de la información, con el desarrollo de ITIL, un conjunto de buenas prácticas, que servirían para encontrar la forma de mejorar continuamente los servicios reduciendo al mismo tiempo los costos de estos.

Con el transcurso de los años, ITIL ha pasado por diversas versiones y revisiones, llegando a ser hoy en día, como uno de los estándares de facto, para la gestión de servicios de TI.

Ahora, la implementación de los procesos que propone ITIL, trae consigo ventajas y desventajas; siendo las desventajas causadas por el grado de madurez de la organización o el rechazo al cambio organizacional que trae consigo, es por ello que se ha buscado la forma de hacer más ágil la gestión de los procesos que propone ITIL, para traer consigo una gestión ágil de servicios de Tecnologías de la Información.

Se tienen casos en donde se ha integrado algunas metodologías ágiles de gestión de proyectos como SCRUM, KANBAN, o DevOps y otras metodologías de proyectos como Prince2, con ITIL; para lograr una ágil implementación, despliegue y gestión de servicios de tecnologías de la información.

Casos como el de Noel Scott (2010), en donde propone el uso en conjunto de Prince2 e ITIL. En él, comprobamos en base a un eminente caso práctico real, el proyecto que le fue encargado al mismo Noel Scott para la gestión, ampliación y deslocalización de un nuevo centro de asistencia técnica dentro de una compañía, teniendo como resultados el éxito del proyecto, y las bondades que trae consigo el uso de dos metodologías para el soporte mutuo de estas.

O también casos como el de Guillermo Jiménez (2016), en dónde se propone la integración de ITIL y DevOps para el análisis de Incidencias en el desarrollo de Sistemas de TI y el de Andre Lino (2009) en dónde se propone mejorar los procesos de ITIL, teniendo como base a Lean.

Hoy en día, no basta con tener una sola metodología para lograr tener una adecuada gestión, sino de varías metodologías, para que puedan darse el soporte mutuo para ciertos frentes que lo necesiten, es decir, aprovechando las ventajas que trae cada una para satisfacer las necesidades de una organización de bajo grado de madurez o con resistencia al cambio.

## **Definición del Problema**

El bajo grado de madurez de una organización y resistencia al cambio organizacional, son los principales obstáculos para una correcta implementación de los procesos que proponen las buenas prácticas de ITIL, que, en algunos casos, puede terminar en el fracaso del proyecto.

En dichos casos se busca implementar y desplegar los procesos, poniendo énfasis en la documentación, en las condiciones contractuales con los proveedores, etc. Dejando de lado la importancia de la participación del equipo en el día a día, la rápida respuesta y adaptabilidad a los cambios que puedan ocurrir en la organización.

## **Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo Principal**

Desarrollar un marco de trabajo que permita tener una gestión ágil de Incidentes y Solicitudes de servicio de Tecnologías de la información.

### **1.3.2 Objetivos Secundarios**

* Analizar e identificar las brechas que tiene de la organización.
* Identificar el grado de madurez que tiene la organización para el desarrollo del marco de trabajo.
* Definir los procesos de acuerdo a las necesidades encontradas, que permitan un correcto despliegue del marco de trabajo.
* Analizar el comportamiento post-implementación de los procesos definidos en el marco de trabajo.

## **Justificación**

La implementación de procesos para la gestión de servicios de TI suele ser una actividad de suma complejidad, no sólo por la cantidad de procesos que se proponen en un marco de trabajo, como ITIL; sino por diversos factores, propios de la organización, que contribuyen a que la implementación de ITIL fracase.

Pero, no sólo se da el fracaso del proyecto durante la implementación, sino también durante la misma operación de estos procesos, que, si bien es cierto, fueron implementados correctamente; el aumento de la burocracia, documentación, aprobaciones, reuniones, hace que en el día a día, se tenga que optar por mejorar estos procesos, o en el peor de los casos, volver a cómo se operaba antes.

Por ello, se busca adaptar las ventajas que traen las metodologías ágiles para la gestión de proyectos, para cerrar algunas de las brechas que trae consigo ITIL, ante una organización de bajo grado de madurez sin muchos procesos documentados; con el fin de tener la base para que a largo plazo se tenga una Gestión Ágil de Servicios de TI.

## **Alcances**

* Como se ha mencionado, el marco de trabajo propuesto ayudará a la organización en estudio, una ágil implementación y operación de procesos sin caer en las desventajas que trae ITIL.
* El marco de trabajo estará enfocado en hacer una mejora a los procesos de Gestión de Incidentes y Gestión de Solicitudes de Servicio que propone ITIL.
* Análisis, implementación y puesta en marcha del marco de trabajo, así como también de los procesos propuestos, desplegados en una solución tecnológica de gestión de servicios de tecnologías de la información.