**PRÁCTICA 9: ITIL**

**Identifica la guía elegida**

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library,* Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información).

**¿Qué organismo define la guía?**

El organismo que define la guía es la CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*, Agencia Central de Informática y Telecomunicaciones).

**¿Cuál es su objetivo?**

* 1. Crear soluciones innovadoras para unir los objetivos de la organización con el área tecnológica.
  2. Mejorar la prioridad e inversión sobre las áreas de la tecnología de la información.
  3. Mejorar la calidad del servicio de entrega.
  4. Justificar la calidad de los servicios con respecto al coste.
  5. Asegurar que los servicios encajan con las necesidades de los negocios, clientes y usuarios.
  6. Asegurar que los procesos son integrados y centralizados.
  7. Clarificar los roles y responsabilidades de los miembros del departamento informático.

**¿Qué documentos la componen?**

Los ocho libros de ITIL y sus temas son:

Administración del servicio de informática:

* + 1. Mejores Prácticas para el servicio de provisión
  + 2. Mejores Prácticas para el servicio de apoyo

Otras guías operacionales:

* + 3. Administración de la infraestructura informática
  + 4. Administración de la seguridad
  + 5. Perspectivas de negocio
  + 6. Gestión de aplicaciones
  + 7. Gestión de activos de software

Para ayudar en la implementación de prácticas de ITIL, se publicó un libro adicional con guías de implementación (principalmente servicios de gestión):

* + 8. Planificación para implementar la gestión de servicios.

Además de los ocho libros originales, recientemente se añadió una guía con recomendaciones para los departamentos pequeños de tecnología de la información y comunicaciones:

* + 9. Implementación de ITIL a pequeña escala.

**¿Cuál es su estructura? (hacer un esquema indicando cuáles son sus contenidos más importantes)**

El libro de servicio de soporte que se ocupa de asegurar que el usuario tiene acceso a los servicios apropiados que apoyan las funciones de negocio. El contenido de este libro es:

Gestión de incidentes

Gestión de problemas

Gestión de configuración

Gestión de cambios

Gestión de la liberación

Centro de servicio de usuario (Función)

El libro examina que servicio del “Servicio de Entrega” requiere el proveedor del negocio, para proporcionar un apoyo adecuado a los usuarios y / o clientes del negocio. El contenido de este libro es:

Gestión del nivel de servicio

Gestión financiera para servicios informáticos

Gestión de la capacidad

Gestión de la continuidad del servicio informático

Gestión de la disponibilidad

**¿Para qué sirve?**

ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideado para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones informáticas. Estos procedimientos son independientes del proveedor y han sido desarrollados para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones informáticas.

**¿Quiénes la usan? (compañías, organizaciones…)**

Los estándares de calificación ITIL son gestionados por la ITIL Certification Management Board (ICMB) que agrupa a la OGC, a itSMF International y a los dos Institutos Examinadores existentes: EXIN (con sede en los Países Bajos) e ISEB (con sede en el Reino Unido).

**¿Hay algún tipo de sistema de certificación de su uso?**

No es posible certificar una organización o sistema de gestión como “conforme a ITIL”, pero una organización que haya implementado las guías de ITIL sobre Gestión de los Servicios de informática puede lograr certificarse bajo la ISO/IEC 20000.

**¿Hay algún tipo de sistema de certificación de estar formado en su aplicación?**

Hay tres niveles de certificación ITIL para profesionales:   
 1. *Foundation Certificate:* prueba un conocimiento básico de la administración de servicios informáticos de ITIL y el conocimiento de la terminología de ITIL. Está destinado a aquellos que desean compartir las buenas prácticas especificadas en ITIL.  
 2. *Practitioner's Certificate:* dirigido a aquellos que tienen la responsabilidad de los departamentos de gestión de diseño de procesos de informática y la planificación de las actividades asociadas a los procesos.

3. *Manager's Certificate:* estipula que tiene un profundo conocimiento en todos los asuntos relacionados con el departamento de administración de informática y le permite dirigir la implementación de soluciones basadas en ITIL.

**Autores:**

*José Antonio Martínez Rey*

*Jorge Molina Alba*

*Ignacio Sánchez Jiménez*