





# **Guía de Capacitación FUNDAMENTOS ITIL® 4**

## **SESIÓN 1**

Objetivo de la Sesión	Introducir al estudiante en la gestión de servicios, reconociendo los temas más importantes del marco de referencia más importante para la gestión de servicios de TI a nivel mundial. Reconocer los temas que se tratarán durante el curso, destacando la gran utilidad que puede brindar el ITIL en el mundo de hoy.		
Temas por Desarrollar	<ul> <li>✓ Presentación del Curso</li> <li>✓ Qué es ITIL</li> <li>✓ Esquema de Certificación ITIL® 4</li> <li>✓ Acerca del Examen de Certificación ITIL® 4</li> <li>✓ Historia y evolución de ITIL</li> <li>✓ Relación con otras prácticas</li> <li>✓ Futuro de ITIL 4</li> </ul>		









Este curso cubre el contenido programático (*Syllabus*) para los estudiantes que desean conocer el marco de referencia de gestión de servicios de TI y desean postularse para obtener la certificación de Fundamentos de ITIL 4: "**ITIL Foundation Certificate in IT Service Management**"

Notas:











Nuestro objetivo es el de facilitar los conocimientos que las personas deben tener en diferentes sectores de la industria para fortalecer su perfil profesional. <a href="www.techcol.ca">www.techcol.ca</a>.

#### Notas:



Con más de 10 años de presencia en el mercado latinoamericano, INNOVA TIC ofrece sus servicios de capacitación y consultoría para toda América. Se han ejecutado proyectos de implementación de buenas prácticas en empresas de gran importancia con resultados exitosos, para más información <a href="https://www.innova-tic.com">www.innova-tic.com</a>

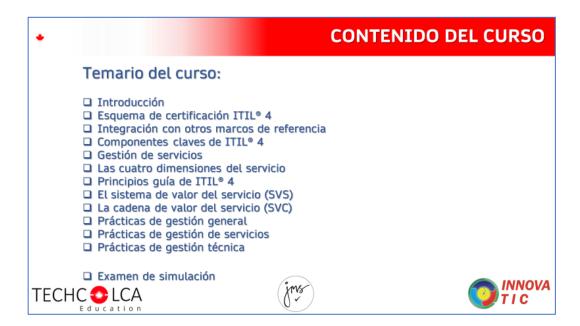








Más de 30 años de experiencia en el mundo de las tecnologías de información, con más de 200 capacitaciones de buenas prácticas impartidas presencialmente en Colombia, Costa Rica, Panamá, Ecuador y Perú. Con la facilidad y necesidad de la virtualidad se han realizado capacitaciones en las que los participantes participan desde diferentes países del mundo. <a href="https://www.juanmas.co">www.juanmas.co</a>



Para poder realizar un curso exitoso se proponen unas reglas a seguir para tener armonía durante las sesiones de capacitación, los recursos requeridos tales como documentación, herramientas y diapositivas utilizadas durante las sesiones estarán disponibles en forma evolutiva durante el avance del curso.







•		F	REGLAS DE JUEGO
	☐ En caso de no pode	estudio de cada sesión emoteworkers" o apagado	
TE	CHC LCA	(jrvs	INNOVA T I C

El material complementario del curso se publicará en la página www.juanmas.com/recursos.

Notas:

## ¿QUÉ ES ITIL?

ITIL es un acrónimo de Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (por sus siglas en inglés, *Information Technology Infrastructure Library*).

Es un conjunto mundialmente reconocido de mejores prácticas para la Gestión de servicios de tecnología de la información (ITSM).

El gobierno británico creó ITIL cuando observó que la creciente dependencia en TI requería un conjunto de prácticas estándar.

Desde 2014 pertenece a una organización conjunta entre una empresa privada, Capita, y la Oficina del Gabinete del Reino Unido (OGC), denominada Axelos.





Las organizaciones necesitan servicios que les permiten lograr sus objetivos, la gestión de servicios de TI debe considerar todos los aspectos que permitan asegurar la adecuada entrega de los servicios alineados con los objetivos organizacionales, el mantenimiento y soporte de los mismos.







¿QUÉ ES ITIL?

#### La definición oficial de ITIL es:

"Un conjunto de publicaciones de mejores prácticas para Gestión de Servicios de TI.

ITIL proporciona una guía sobre la provisión y el soporte de servicios de TI con una alto nivel de calidad, con el apropiado soporte de prácticas y demás capacidades necesarias para generar valor a los clientes y/o usuarios.

El marco de referencia ITIL está basado en el Sistema de Valor del Servicio.







ITIL® responde al as necesidades del mundo actual, ahora se alinea con la cuarta revolución industrial, la era digital. Por eso la respuesta de la nueva estructura para la gestión de servicios de tecnología se llama ITIL® 4.

El nuevo marco de referencia es más integral y abarca a toda la organización tomando como base la mejora continua en todos los niveles a fin de obtener el valor esperado por el negocio.







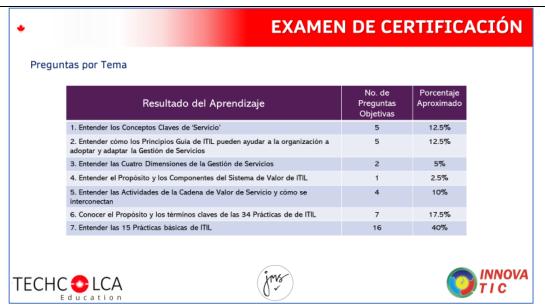














ITIL® es una marca registrada del gobierno del Reino Unido y esta amprada por la ley de derechos de copia de Inglaterra. Los primeros libros publicados a comienzos de siglo fueron reemplazados en el año 2007 por cinco publicaciones que presentan los procesos sugeridos para una administración eficiente de la tecnología en una organización, según las diferentes fases que tienen los servicios en su ciclo de vida. Las fases estaban enmarcadas en la estrategia, el diseño, la transición y la operación de los servicios. A estas fases las acompañaba una disciplina que apoya transversalmente a las







organizaciones reconocida como la mejora continua, que vale la pena mencionar toma más importancia en ITIL4®.

Así como la tecnología ha venido innovándose, también ha tenido que evolucionar la forma como se gestiona, por lo que en 2011 se realizó una revisión de los libros y se generó una nueva edición con algunas modificaciones. La esencia de la versión 3 prevaleció, pero se le dio mayor relevancia a algunas actividades que no eran consideradas como procesos, como a la coordinación del diseño de los servicios para ser manejados como proyectos integrales, ahora se observaran todos los aspectos importantes. De igual manera, se le dio relevancia a la evaluación, las pruebas, la planificación de la liberación y al conocimiento que se genera cuando se realiza una transición de un servicio a ambiente productivo.

Notas:



ITIL®, Agile, y DevOps están estrechamente ligados en el mundo de la gestión de servicios de TI. Agile es una metodología que se centra en la entrega y evolución de los requisitos de los equipos pequeños. Se trata de un enfoque adaptado al tiempo, flexible y adaptable para el trabajo de TI que permite una respuesta rápida al cambio. Las formas ágiles de trabajo dan autonomía a los equipos de desarrollo y les permiten autoorganizarse, y la metodología promueve la colaboración entre clientes, usuarios y equipos de desarrollo en cada oportunidad.

Para que las formas ágiles de trabajar sean efectivas y produzcan lanzamientos regulares, es necesario establecer capacidades organizativas básicas. El enfoque de Agile solo tiende a ofrecer más funciones y correcciones, en lugar de mejorar el servicio. Por lo tanto, ejecutar Agile sin ITIL® en su lugar puede generar mayores costos a lo largo del tiempo, estimaciones de tiempo menos precisas y una menor calidad de la prestación del servicio. Puede dar como resultado proyectos de ingeniería excesiva que se hayan construido de forma iterativa sin tener en cuenta el servicio en general.

Con ITIL® implementado, los equipos de Agile pueden trabajar de manera más eficaz para permitir una implementación más rápida y estable en el entorno en vivo. Las organizaciones verán un costo







continuo y reducido del servicio, así como una mejor coordinación entre los proyectos Agile y otras áreas del servicio / negocio que podrían no funcionar con los métodos Agile. Hay un mayor enfoque en ofrecer el mejor valor y ser eficaz y eficiente dentro del contexto del servicio más amplio.

Notas:

### RELACIÓN DE ITIL® 4 CON OTRAS PRÁCTICAS

#### ITIL4 Responde a los retos actuales

- Muchas organizaciones combinan modelos tradicionales y nuevos
- Los procesos ya no son una necesidad, ahora se le llaman prácticas
- Las Prácticas proveen una quía y son más amplias que los procesos
- El propósito es Aplicar ITIL<sup>o</sup> 4 de acuerdo con las Necesidades del Negocio
- Los equipos DevOps pueden utilizar las prácticas de ITIL® para estandarizar y/o formalizar la Gestión de Servicios de Tecnología (ITSM)
- Se puede automatizar o mejorar la colaboración con otros equipos para Administrar mejor los Servicios







ITIL® ha liderado la industria de ITSM con programas de orientación, capacitación y certificación durante más de 30 años. ITIL® 4 actualiza ITIL® al redefinir gran parte de las prácticas de ITSM establecidas en el contexto más amplio de la experiencia del cliente, las corrientes de valor y la transformación digital, así como la adopción de nuevas formas de trabajo, como Lean, Agile y DevOps. ITIL® 4 proporciona la guía que necesitan las organizaciones para abordar los nuevos desafíos de la administración de servicios y utilizar el potencial de la tecnología moderna. Está diseñado para garantizar un sistema flexible, coordinado e integrado para el gobierno y la gestión efectivos de los servicios habilitados para TI.







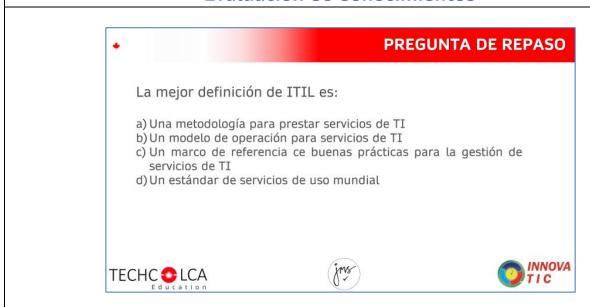
#### EL FUTURO DE ITIL®4 Pautas para el desarrollo de las Publicaciones de ITIL Modular: Permite actualizaciones más frecuentes Liviano: Elimina contenido innecesario Práctico: Provee una guía práctica, plantillas de modelo y otros recursos Evolutivo: Mantiene lo relevante y proporciona consistencia Colaborativo: Impulsado por la comunidad de TI Flexible: Permite el enlace entre las mejores prácticas y las prácticas emergentes ITIL está Evolucionando · Los Procesos y Prácticas de ITIL se pueden expandir para tener una visión holística Modelo operativo de extremo a extremo Abarca desde las entregas de grandes versiones a la Mejora Continua · Flujo de valor flexible En ITIL® 4 los principios guía y la mejora continua son fundamentales para lograr la co-creación de valor de los servicios entregados a los clientes y sus usuarios. **INNOVA** TECHC 🥸 LCA

De la misma manera como la tecnología ha evolucionado, la forma con la cual se gestiona también ha debido hacerlo. Las organizaciones modernas de tecnología están gestionando servicios y ya no solamente tienen asignadas responsabilidades asociadas con los componentes de infraestructura que gestiona cada equipo.

El proveedor de servicios se responsabiliza por el suministro integral de los servicios y no solamente de los elementos de tecnología de manera individual.

Notas:

#### **Evaluación de Conocimientos**









#### PREGUNTA DE REPASO

Con qué otros marcos de referencia se alinea principalmente ITIL:

- a) Togaf, ISO 31000 y COBIT
- b) ISO 9001, Kaizen y Kata
- c) Scrum, PMI y Lean
- d) DevOps, Lean y Scrum







#### PREGUNTA DE REPASO

¿Por qué es importante utilizar ITIL para la transformación Digital?

- a) Para adaptarla y adoptarla en la entrega de servicios de calidad que cumplen con la calidad esperada y las necesidades cambiantes de cada organización
- b) Para seguir una secuencia de pasos exactos que aseguren un proyecto exitoso gracias a la utilización de herramientas de software
- c) Para cumplir con requisitos gubernamentales a los que está obligada a cumplir cada empresa
- d) Para brindar servicios que cumplan con lo establecido den los contratos con los clientes





