



DigitalHouse>

# ITSM e ITIL



**Certified Tech  
Developer**

The Ultimate Degree

# ITSM

Es la gestión de servicios de tecnologías de la información —en inglés, *information technology service management* forma la sigla ITSM—. Esta disciplina basada en procesos se enfoca en alinear los servicios de tecnologías de la información (TI) proporcionados con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios que puede recibir el cliente final.



# ITSM

ITSM propone cambiar el paradigma de gestión de TI por una colección de componentes enfocados en distintos marcos de trabajo utilizando “**mejores prácticas**”. La gestión de servicios de TI requiere de una integración correcta de tres factores: personas, procesos y tecnología.



# Objetivos de una buena gestión de servicios IT



Proporcionar una adecuada gestión de la calidad



Aumentar la eficiencia



Alinear los procesos de negocio y la infraestructura IT



Reducir los riesgos asociados a los servicios de IT



Generar negocio

# ITIL

ITIL es una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información (TI).

La guía ITIL ha sido elaborada para abarcar toda la infraestructura, desarrollo y operaciones de TI y gestionarla hacia la mejora de la calidad del servicio.

Esta ha tenido varias versiones a lo largo de su historia:

- ITIL V1 (1990)
- ITIL V2 (2001)
- ITIL V3 (2007)
- ITIL V4 (2019)



# ¿Cómo se relacionan ITIL e ITSM?

ITSM	ITIL
<p>Se refiere a la manera en la que se administran los sistemas de información que entregan valor a los clientes de nuestra empresa. Es decir, todas esas actividades que la empresa lleva a cabo para crear, planificar, entregar y operar los servicios de TI. Se puede decir que ITSM es la necesidad de las organizaciones para gobernar sus procesos tecnológicos.</p>	<p>Es un marco de trabajo para ITSM. ITIL es una amplia gama de soluciones y prácticas, de enseñanzas. Los objetivos de ITIL se enfocan en la promoción de la eficiencia y efectividad en las organizaciones a través de una gestión de TI enfocada y constantemente actualizada. Es decir, que ITIL es una respuesta a la necesidad que plantea ITSM.</p>

DigitalHouse>