

ITIL 4 en 10 minutos

Una guía de inicio rápido sobre el
último marco de trabajo de ITSM



¿Quieres saber más sobre ITIL 4?

Puedes empezar por las 212 páginas del libro ITIL Foundation Edición ITIL 4. O bien, si tienes planes más interesantes para el fin de semana, puedes leer en su lugar este eBook para obtener una impresión rápida de ITIL 4, la última versión del marco de prácticas recomendadas para la gestión global de servicios de TI (ITSM) más popular. Descubre cómo ITIL 4 puede ayudar a tu organización.



Consejo rápido

ITIL no se conoce oficialmente como "Biblioteca de infraestructura de TI" desde la publicación de ITIL v3 en 2007; sin embargo, es probable que sigas encontrando este término obsoleto.

¿Qué es ITIL?

Puede parecer complejo en principio, pero no lo es.

En el libro ITIL 4 Foundation se define ITIL como:

"Una guía de prácticas recomendadas para la gestión de servicios de TI".

Esto plantea la siguiente pregunta: ¿Qué es la gestión de servicios de TI (ITSM)?

En el glosario de ITIL 4 define ITSM en líneas generales como:

"Un conjunto de capacidades organizativas especializadas para ofrecer valor a los clientes en forma de servicios".

Y se define servicio como:

"Un medio para habilitar la generación conjunta de valor facilitando los resultados que los clientes desean alcanzar, sin que el cliente tenga que afrontar costes y riesgos específicos".

Como acabamos de decir, puede parecer complejo.

**En lenguaje sencillo,
que esperamos que facilite la comprensión, podemos pensar
en ITSM como:**

"Mejora del rendimiento y los resultados empresariales mediante la aplicación de prácticas recomendadas para optimizar la prestación y el soporte de servicios de TI", con la ayuda de la guía de prácticas recomendadas probadas de ITIL.

A man with short dark hair, wearing a light blue and white striped dress shirt and a dark tie, is sitting at a desk. He is looking towards the right side of the frame, presumably at a laptop screen. His hands are resting on the desk near the laptop. The background is a bright, out-of-focus window with white curtains.

¿Cómo funciona ITIL?

Entre 2007 y 2018, ITIL v3 implicaba algo denominado "el ciclo de vida del servicio", que estaba compuesto por 26 procesos y cuatro funciones de ITSM. Los procesos se agrupaban en cinco áreas:

- Estrategia del servicio
- Diseño del servicio
- Transición del servicio
- Operación del servicio
- Mejora continua del servicio (CSI)

ITIL v3 (edición de 2011) se ha sustituido ahora por ITIL 4 y su nuevo enfoque sobre la gestión de servicios. No obstante, merece la pena tener en cuenta estos términos antiguos, ya que sin duda estarán presentes en otro contenido útil sobre ITIL al que pudieras acceder.

Existen otras diferencias entre ITIL v3 e ITIL 4, entre las que se incluyen los siguientes cambios clave:

- ITIL 4 se centra en la gestión de servicios, no solo en ITSM, y en la generación conjunta de valor.
- Ahora existe una cadena de valor de servicio y un sistema de valor de servicio de ITIL.
- Los procesos de ITIL v3 son ahora prácticas de gestión en ITIL 4.

Las dos últimas viñetas se tratan en la siguiente sección.



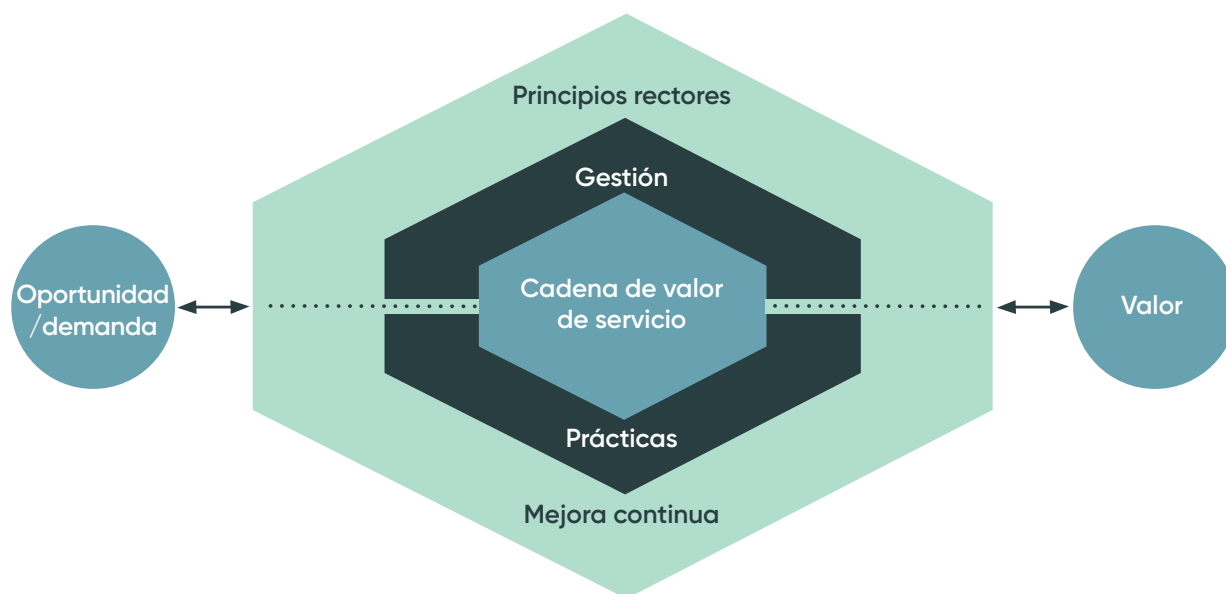
El sistema de valor del servicio de ITIL

Comprender cómo encajan los componentes de ITIL 4 comienza por el sistema de valor del servicio, que es el medio para convertir la demanda y las oportunidades en valor para los interesados. O bien, como se explica en el libro ITIL Foundation,

"El sistema de valor del servicio de ITIL describe cómo todos los componentes y actividades de la organización funcionan conjuntamente como un sistema para permitir la generación de valor".

El sistema de valor del servicio de ITIL consta de cinco elementos:

1. Cadena de valor del servicio
2. Prácticas de gestión
3. Gestión
4. Principios rectores
5. Mejora continua (ya no es mejora continua del servicio)



Fuente: AXLOS, "ITIL Foundation: Edición ITIL 4" (2019)



Consejo rápido

El ciclo de vida del servicio de ITIL v3 mencionado anteriormente se puede replicar en la cadena de valor del servicio de ITIL 4 de la siguiente manera:

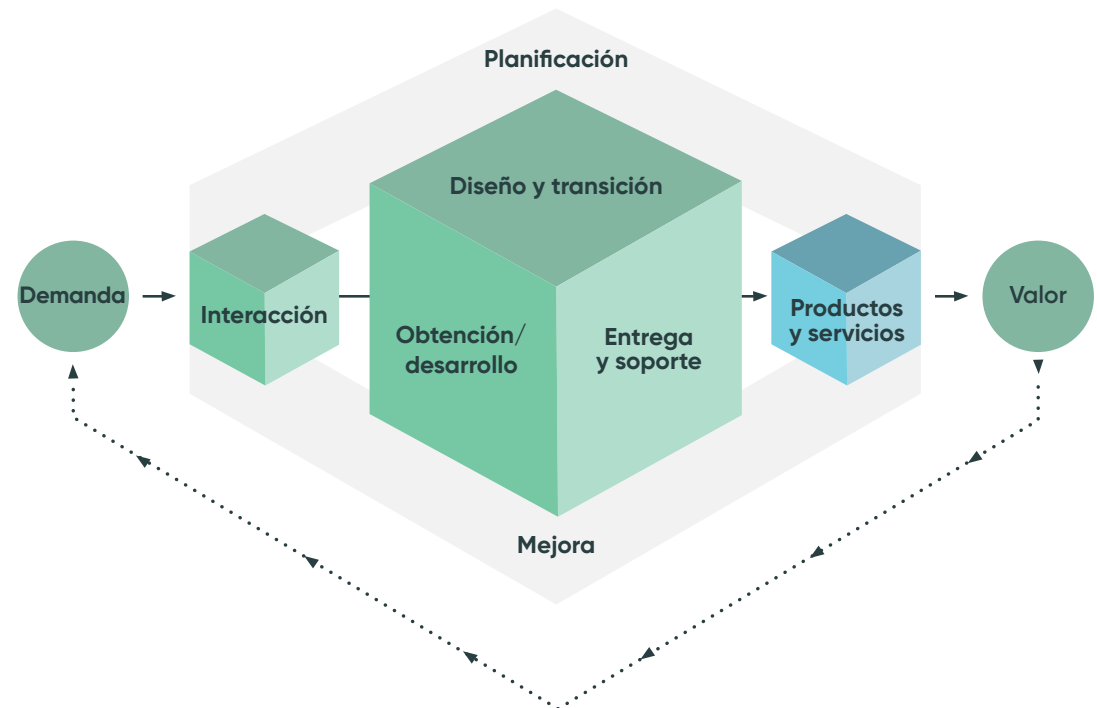
Interacción – Planificación – Diseño y transición – Obtención/desarrollo – Entrega y soporte – Mejora

Según el libro ITIL Foundation, la cadena de valor del servicio, que se sitúa en el centro del sistema de valor del servicio, es "un modelo operativo que describe las actividades clave necesarias

para responder a la demanda y facilitar la generación de valor mediante la creación y gestión de productos y servicios". Estas actividades clave se muestran en el siguiente diagrama.

Las seis actividades de la cadena de valor del servicio de ITIL son:

- 1. Planificación:** para garantizar un conocimiento compartido de lo que tu organización proveedora de servicios necesita lograr, además de cómo hacerlo.
- 2. Interacción:** el contacto con los interesados para comprender sus necesidades y garantizar que se satisfacen.
- 3. Diseño y transición:** la creación de servicios nuevos o modificados que cumplan las expectativas de los interesados en cuanto a calidad, coste y tiempo de comercialización.
- 4. Obtención/desarrollo:** la creación de componentes de servicio, garantizando además que estén disponibles en el momento y lugar en que se necesiten y que se cumplan las especificaciones acordadas.
- 5. Entrega y soporte:** para garantizar que se prestan los servicios y reciben soporte de acuerdo con las especificaciones y expectativas acordadas de los interesados.
- 6. Mejora:** para garantizar la mejora continua de productos, servicios y prácticas.



Fuente: AXLOS, "ITIL Foundation: Edición ITIL 4" (2019)



Consejos rápidos

1. ITIL es meramente una guía y no un estándar del sector. Está diseñado para que las organizaciones lo adopten y utilicen según sea necesario mediante un enfoque de adopción y adaptación.
2. Aunque las siguientes y otras prácticas de ITIL 4 puedan parecer nuevas, es probable que tu organización ya esté aplicando algunas prácticas recomendadas (incluso si se pueden realizar mejoras en el statu quo).

Prácticas de ITIL 4

El libro ITIL 4 Foundation define una práctica de gestión como "...un conjunto de recursos organizativos diseñados para realizar el trabajo o alcanzar un objetivo. Los orígenes de las prácticas son los siguientes:

- Se han adoptado y adaptado **prácticas generales de gestión** para la gestión de servicios de dominios generales de gestión empresarial.
- Se han desarrollado **prácticas de gestión de servicios** en los sectores de gestión de servicios e ITSM.
- Se han adaptado **prácticas de gestión técnica** de los dominios de gestión tecnológica para la gestión de servicios mediante la ampliación o el cambio de su enfoque de soluciones tecnológicas a servicios de TI".

El conjunto completo de 34 prácticas de gestión de ITIL 4 se incluye en la tabla de la página siguiente.

Conjunto completo de 34 prácticas de gestión de ITIL 4

Prácticas generales de gestión	Prácticas de gestión de servicios	Prácticas de gestión técnicas
Gestión de la arquitectura	Gestión de la disponibilidad	Gestión de la implementación
Mejora continua	Análisis de negocio	Gestión de infraestructuras y plataformas
Gestión de la seguridad de la información	Gestión de la capacidad y el rendimiento	Desarrollo y gestión de software
Gestión del conocimiento	Control de cambios	
Medición e informes	Gestión de incidentes	
Gestión de cambios organizativos	Gestión de activos de TI	
Gestión de carteras	Supervisión y gestión de eventos	
Gestión de proyectos	Gestión de problemas	
Gestión de relaciones	Gestión de lanzamiento	
Gestión de riesgos	Gestión del catálogo de servicios	
Gestión financiera de servicios	Gestión de la configuración de servicios	
Gestión de estrategias	Gestión de la continuidad del servicio	
Gestión de proveedores	Diseño del servicio	
Gestión del personal y el talento	Service desk	
	Gestión del nivel de servicio	

En la siguiente sección se explican algunos de los procesos de ITIL v3 más comúnmente adoptados, que ahora son las prácticas de ITIL 4.

Prácticas de gestión de ITIL adoptadas con mayor frecuencia

La siguiente tabla se basa en los niveles de adopción de los procesos de ITIL v3. Todas las descripciones de los propósitos de las prácticas se toman del libro ITIL 4 Foundation.

Práctica de gestión	Propósito
Gestión de la disponibilidad	Garantizar que los servicios ofrecen los niveles de disponibilidad acordados para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.
Gestión de la capacidad y el rendimiento	Garantizar que los servicios alcanzan el rendimiento acordado y esperado, y satisfacen la demanda actual y futura de forma rentable.
Control de cambios	Maximizar el número de cambios correctos garantizando la correcta evaluación de los riesgos mediante la gestión del programa de cambios.
Mejora continua	Alinear las prácticas y los servicios con las necesidades empresariales cambiantes mediante la mejora continua de productos, servicios y prácticas.
Gestión de la implementación	Trasladar hardware, software, documentación, procesos o cualquier otro componente nuevo o modificado a entornos activos.
Gestión de incidentes	Minimizar el impacto negativo de los incidentes restaurando la operación normal del servicio lo antes posible.
Gestión del conocimiento	Mantener y mejorar el uso eficaz, eficiente y conveniente de la información y el conocimiento en toda la organización.
Supervisión y gestión de eventos	Observar sistemáticamente los servicios y componentes de servicio, así como registrar e informar de los cambios de estado seleccionados identificados como eventos.
Gestión de carteras	Garantizar que la organización cuenta con la combinación adecuada de programas, proyectos, productos y servicios para ejecutar la estrategia de la organización.
Gestión de problemas	Reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes mediante la identificación de las causas de los incidentes, así como la gestión de soluciones alternativas y errores conocidos.
Gestión de lanzamiento	Hacer que los servicios y funciones nuevos y modificados estén disponibles para su uso.
Gestión del catálogo de servicios	Proporcionar una única fuente de información coherente sobre todos los servicios y ofertas de servicios, y garantizar que está disponible para el público pertinente.
Gestión de la configuración de servicios	Garantizar la disponibilidad de la información precisa y fiable sobre la configuración de los servicios y los elementos de configuración que los soportan.
Service desk	Abordar la demanda de resolución de incidentes y solicitudes de servicio. También debe ser el punto de entrada y el único punto de contacto para los usuarios.
Gestión financiera de servicios	Respaldar las estrategias y los planes de la organización para la gestión de servicios garantizando que los recursos financieros y las inversiones se utilicen de forma eficaz.
Gestión del nivel de servicio	Establecer objetivos claros basados en el negocio para los niveles de servicio y garantizar la correcta gestión y supervisión de la prestación de servicios.
Gestión de solicitudes de servicio	Lograr la calidad acordada de un servicio mediante la gestión de todas las solicitudes de servicio predefinidas iniciadas por el usuario de forma eficaz y sencilla.



Siguientes pasos

¿Estás preparado para ayudar a tu organización a adoptar ITIL con el fin de mejorar la prestación de servicios de TI y las operaciones empresariales, y obtener mejores resultados? Las prácticas recomendadas de ITIL ya han ayudado a decenas de miles de empresas de todo el mundo a mejorar la prestación de servicios de TI y las capacidades de soporte. Ahora es tu turno.

[MÁS INFORMACIÓN](#)

Acerca de ServiceNow

Las organizaciones de TI corporativas que buscan prácticas recomendadas de automatización de TI recurren a marcos como ITIL para obtener orientación sobre la mejora del rendimiento y los resultados empresariales a través de mejores prácticas de soporte y entrega de TI. ServiceNow ITSM cumple esa promesa al tiempo que aumenta la productividad de TI y alcanza nuevas perspectivas mediante la consolidación de herramientas de TI fragmentadas en la solución ITSM más innovadora.

© 2019 ServiceNow, Inc. Todos los derechos reservados. ServiceNow, el logotipo de ServiceNow, Now, Now Platform, y otras marcas de ServiceNow son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de ServiceNow, Inc., en los Estados Unidos u otros países. Es posible que otros nombres de productos y empresas sean marcas registradas de las respectivas empresas con las que estén asociados.