



# **TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO INSTITUTO TECNOLÓGICO DE TUXTEPEC**

**INGENIERÍA INFORMÁTICA**

**NOMBRE DE LA ASIGNATURA:  
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DE TI.**

**NOMBRE DEL FACILITADOR:  
M.C. y T.E. MARTINEZ MORALES MARIA DE LOS ÁNGELES.**

**TEMA:  
ITIL**

**PRESENTA:  
BAUTISTA REYES DIANA CRISTEL  
MARTÍNEZ ZEPEDA YOMIRA DE JESUS  
PÉREZ MENDOZA LIZBETH LETICIA  
ZARATE MENDOZA ARACELI**

**SEMESTRE: 8° A  
FECHA DE ENTREGA:  
MARZO/2020**



# índice de contenido.

- 2.1. Definición y Antecedentes de ITIL.**
- 2.2. Procesos de negocios a los que apoya ITIL.**
- 2.3. Fases de ITIL.**
- 2.4. Ventajas y Desventajas de ITIL.**
- 2.5. Tendencias ITIL.**
- 2.6. Comparativos entre marcas de referencia de ITIL.**

# Antecedentes



En los **años 80**, las empresas de TI internas y externas prestaron su servicio a los departamentos del gobierno británico, lo cual estos servicios eran de calidad que la Agencia Central De Telecomunicaciones, actualmente “Ministerio de Comercio” recibió el encargo de desarrollar una metodología estándar para garantizar una entrega eficaz y eficiente de los servicios de TI. Lo cual esta metodología debía de ser independiente de los suministradores como internos o externos,

# Antecedentes



IT Infrastructure Library

El resultado fue el desarrollo y publicación de la biblioteca de la infraestructura de Tecnología de la información mejor conocida como ITIL, que está formada por una serie de mejores prácticas procedentes de todo tipo de suministradores de servicios TI.

ITIL se ha convertido en mucho más que una serie de libros útiles sobre la Gestión de Servicios de TI; este no deja de crecer por la contribución de asesores, formadores y suministradores de tecnologías o productos.

Desde la década de **1990**, ITIL, dejó de ser un marco teórico para poder convertirse en una metodología y una filosofía por todos los que la utilizan en la práctica.

# Antecedentes

El gran avance de las tecnologías de la información durante la última década han tenido un sorprendente impacto sobre el mercado empresarial, esto es debido a la aparición de hardware extremadamente potente, software con buen versatilidad y redes muy rápidas, todos ellos conectados entre sí a rango mundial.

Esto ha permitido a las organizaciones desarrollar en mayor grado sus productos y servicios y también en la mejora de comercializarlo en un menor tiempo.

En consecuencia a estos cambios han marcado la transición entre la era industrial y la era de la información, en la que todo está conectado y funciona de un modo más rápido y dinámico.



# Definición

En vista de la creciente importancia de la información, los Sistemas de Información y la Gestión de Servicios de TI se ha aumentado en las necesidades de gestión de TI; necesidades que se centran en dos aspectos: la conformidad con políticas, leyes y normativas (internas y externas) y la aportación de valor añadido a las partes interesadas de la organización.

La Gestión de Servicios TI se puede considerar parte de la Gestión de TI, por lo que el Gobierno de TI está dentro del dominio de la Gestión de la información o de la empresa.



**El Gobierno de TI** consiste en un completo marco de estructuras, procesos y mecanismos relacionales. La estructuras implican la existencia de funciones de responsabilidad, como los ejecutivos y responsables de las cuentas de TI, así como diversos Comités de TI. (Van Grembergen)

# Definición

Muchos marcos de trabajo están caracterizados como marcos de Gobierno de TI, como por ejemplo “ITIL”.



**ITIL** especifica un método sistemático que garantiza la calidad de los servicios de TI. Ofrece una descripción detallada de los procesos más importantes en una organización de TI, incluyendo listas de verificación para tareas, procedimientos y responsabilidades que pueden servir como base para adaptarse a las necesidades concretas de cada organización.

**La aplicación ITIL**, es una útil guía de referencia en muchas áreas, lo cual puede servir a las organizaciones de TI para definir nuevos objetivos de mejora que llevan su crecimiento y madurez.

# Definición

ITIL, cuyas siglas significan Information Technology Infrastructure Library, es una biblioteca que trata temas de provisión de servicios basados en TI y la administración de dichos servicios. Para ITIL, estos son el medio por cuál se le puede entregar valor a los clientes a través de facilitar los resultados deseados por los clientes sin tener exposición a costos y riesgos específicos. De igual forma la administración del servicio es un conjunto de habilidades organizacionales especializadas en lograr proveer valor a través de éste para sus clientes.



# Definición

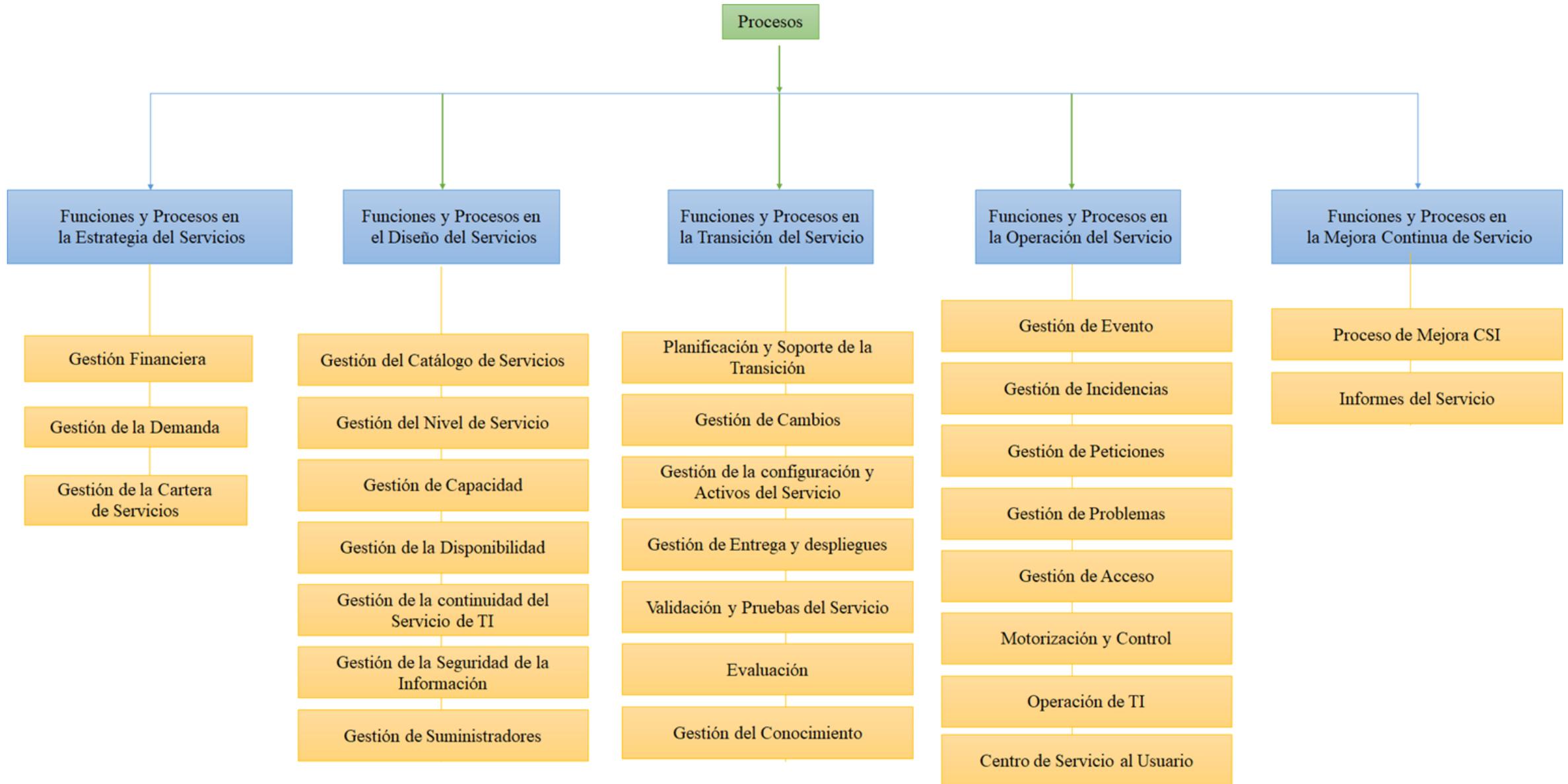


Es por esta razón que ITIL es el conjunto de buenas prácticas con mayor aceptación en el mundo, se ha elaborado por los sectores público y privado a nivel internacional. En él se describe cómo los recursos de TI deben ser organizados para ofrecer un valor empresarial

documentando los procesos, funciones y roles del IT Service Management (ITSM). Así mismo, el uso de ITIL promueve el mejoramiento de los procesos relacionados con TI, reduce sus gastos y mejora la prestación de dichos servicios.

(Santiago , Gutiérrez, Guzmán, & Santiago, 2018)

# Proceso de negocio a los que apoya.



Proceso de negocio a los que apoya.

# **FUNCIONES Y PROCESOS EN LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO.**

# Proceso de negocio a los que apoya.

**ITIL Distingue tres procesos a nivel estratégico:**

- **Gestión Financiera**
- **Gestión De La Demanda**
- **Gestión De La Cartera De Servicios**

# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN FINANCIERA



La gestión financiera es un componente integral de la Gestión del servicio. Anticipa la información de gestión necesaria para garantizar una prestación eficaz y rentable del servicio. Una buena Gestión Financiera coloca a la organización en posición de llevar una contabilidad responsable de todos los gastos y de aplicarla directamente a los servicios.

# Proceso de negocio a los que apoya.

¿Cómo se puede utilizar la Gestión Financiera para obtener información sobre el proceso de creación de valor?



La valoración del servicio garantiza que toda la empresa comprende exactamente qué es lo que se consigue con TI. Para poder calcular el valor hay que convertir a funcionalidad y la garantía en una cifra monetaria. ITIL define dos conceptos de valor básicos para la valoración de servicio: el **valor provisión** (los costes de producción) y el **valor potencial del servicio** (el componente de valor añadido).

# Proceso de negocio a los que apoya.

ITIL divide la planificación en tres campos principales, cada uno de los cuales representa los resultados financieros necesarios para garantizar la transparencia y la valoración de servicio:

- **Planificación operativa y financiera.**
- **Planificación de la demanda.**
- **Planificación de normas y entorno.**

Un plan bien diseñado es la mejor garantía de que los datos y modelos financieros proporcionarán información precisa sobre el desarrollo de la demanda y el suministro de servicios.



# Proceso de negocio a los que apoya.



**Análisis de la inversión:** Su objetivo es obtener un valor indicativo de un servicio concreto a partir del valor conseguido y los costes incurridos en todo el Ciclo de vida.



**Contabilidad :** La gestión Financiera tiende un puente entre la Gestión del servicio y los sistemas financieros colectivos. Una función de contabilidad orientada a servicios ofrece mucha más información sobre la prestación y consumo de servicios, así como datos que afectan directamente al proceso de planificación.

# Proceso de negocio a los que apoya.



**Dinámica de Costes Variables (VCD):** Se centra en analizar y comprender las muchas variables que afectan a los costes de servicios. El análisis VCD puede servir para estudiar el efecto esperado de eventos como adquisiciones, desinversiones y cambios en la cartera de Servicios o en servicios alternativos.

# Proceso de negocio a los que apoya.

**Decisiones fundamentales para la gestión financiera:** Algunos de los conceptos de la gestión financiera tienen una gran influencia sobre el desarrollo de estrategias de servicio. Algunos de los conceptos se destacan, aunque cada organización pueda decidir cuáles son las opciones que mejor se adaptan a su estrategia del servicio:

- ¿Recuperación de costes, centro de valor o centro de contabilidad?
- Facturación: ¿cobrar o no cobrar?
- Lista de comprobación para implementar la gestión Financiera.



# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE LA DEMANDA

Su objetivo es predecir con la máxima precisión la demanda y, si es posible llegar a regular. Una demanda mal gestionada es un riesgo, puesto que un exceso de capacidad puede generar costes y una capacidad insuficiente afecta la calidad de los servicios prestados y limita el crecimiento del servicio.



# Proceso de negocio a los que apoya.

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA), la prevención de la demanda, la planificación y una buena coordinación con el cliente pueden reducir la incertidumbre sobre la demanda, pero nunca la eliminarán por completo. La operación del servicio no será posible si no existe demanda por el producto que se va a consumir.



- **Gestión de la Demanda basada en actividades:** Los procesos de negocio son la principal fuente de demanda de servicios, que se ve afectada por patrones de actividades del negocio.
- **Paquetes de servicio:** Los servicios esenciales ofrecen al cliente los resultados básicos. Representan el valor que el cliente quiere y por el que está dispuesto a pagar.

# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE LA CARTERA DE SERVICIOS

Es un método que permite gestionar todas las inversiones en la Gestión del Servicio. El objetivo es crear el máximo valor al tiempo que se gestionan los riesgos y costes. Esta comienza con la documentación de los servicios estándar de la organización, y especialmente del Catálogo de Servicio, para que sea viable económicamente, la cartera debe incluir una combinación adecuada de servicios en el flujo de creación y un catálogo.



# Proceso de negocio a los que apoya.

## Valor de la gestión de la cartera de servicios para el negocio.

El valor de una estrategia de cartera de servicios reside en la capacidad de anticipar cambios y mantener la estrategia y la planificación. La Gestión de la Cartera de Servicios es un proceso dinámico que incluye los siguientes métodos de trabajo:



- ◆ **Definición:** Inventario de servicios y casos de negocio y validación de los datos de cartera; el carácter cíclico del proceso implica que esta fase no solo realiza un inventario de los servicios, sino que también revalida los datos de forma continua.

# Proceso de negocio a los que apoya.



❖ **Análisis:** Aumento del valor de la cartera, sincronización y definición de prioridades y adecuación de la oferta a la demanda; en esta fase se da forma a los objetivos estratégicos.



❖ **Aprobación:** Cierre de la cartera propuesta y autorización de servicios y recursos; decisiones de cara al futuro.

❖ **Institución:** Comunicación de decisiones, asignación de recursos y documentación de servicios.

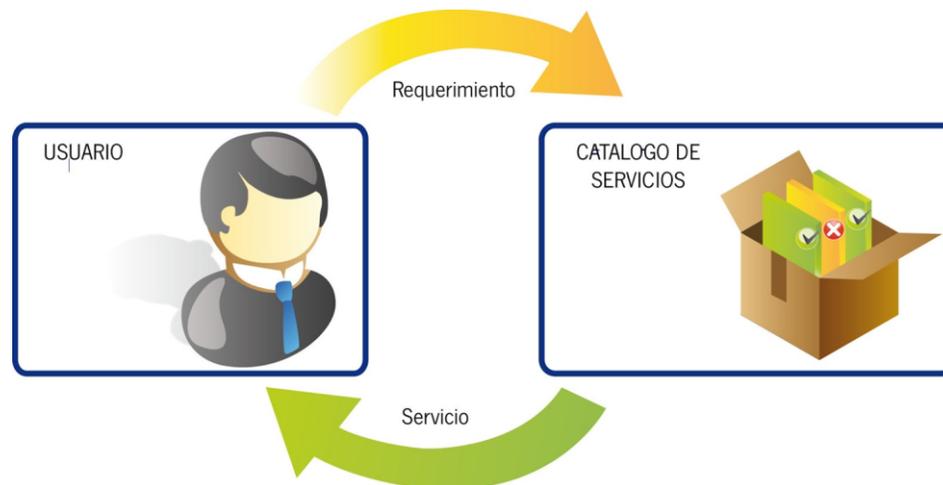
Proceso de negocio a los que apoya.

# **FUNCIONES Y PROCESOS EN EL DISEÑO DEL SERVICIO.**

# Proceso de negocio a los que apoya.

## Gestión del catálogo de servicios (SCM).

El objetivo general es el desarrollo y mantenimiento de un catálogo de servicios que contenga todos los detalles, el estado, las posibles interacciones y las dependencias mutuas de de todos los servicios actuales y de aquello que esten siendo desarrollado.



# Proceso de negocio a los que apoya.

**El catálogo de servicios combina dos aspectos:**

**El catálogo de servicios de negocio:** Contiene detalles de los servicios que se están suministrando al cliente, junto con las relaciones con las unidades de negocio y los procesos de negocio que depende de los servicios.

**El catálogo de servicios técnico:** Contiene los detalles de los servicios de TI suministrados al cliente, junto con las relaciones con servicios de apoyo y compartidos, componentes. El cliente no tiene acceso a esta parte del catálogo.



# Proceso de negocio a los que apoya.

## ACTIVIDADES

El catálogo de servicios es el único recurso que contiene información consistente sobre todos los servicios del proveedor de servicios. Sólo las personas autorizadas deben acceder al catálogo. Incluye las siguientes actividades:

- Definir los servicios
- Producir y mantener el Catálogo de servicios, con contenido preciso.
- Proporcionar información sobre el Catálogo de servicios a los grupos de Interés.
- Gestionar la interacción, dependencia mutua y consistencia con la Cartera de servicios, y monitorizar estos aspectos.
- Gestionar la interacción, dependencia mutua entre servicios y aquellos de soporte en el Catálogo de Servicios, y monitorizar estos aspectos en el CMS.



# Proceso de negocio a los que apoya.



## Entradas/Salidas

### Entradas

- Información de negocio y planes organizativos
- Planes de TI y planes financieros.
- Análisis de impacto en el negocio(BIA).
- Cartera de Servicios.

### Salidas

- Definición de los servicios
- Actualizaciones para la cartera de Servicios.
- Catálogo de servicios.



# Proceso de negocio a los que apoya.

El SLA es un acuerdo por escrito entre el proveedor de servicios y un cliente, en el que se estipulan objetivos y responsabilidades mutuas.

- **SLA basados en el servicio.**
- **SLA basadas en el cliente.**
- **SLA multinivel.**



**Un acuerdo de nivel Operativa (OLA):** es un acuerdo entre un proveedores de servicios de TI y otra parte de la misma organización. En un OLA se definen los bienes o servicios que serán proporcionados desde uno de los departamentos al otro, y las responsabilidades de ambas partes.

**Un contrato de Soporte (UC):** es un contrato como un tercero para el apoyo en la provisión de TL acordado con un cliente, este define los objetivos específico y las responsabilidades y necesarias para cumplir con los objetivos de nivel de servicio de un SLA.

# Proceso de negocio a los que apoya.

**Actividades:** Las actividades de la Gestión del Nivel de Servicio son:

**Diseño de marcos de trabajo de SLM:** SLM debe diseñar la estructura de SLA más adecuada para que se cubran todos los servicios y a todos los clientes, de la manera que mejor se ajuste a las necesidades mutuas.

**Determinación, documentación y acuerdo sobre los requisitos para nuevos servicios y definición de requisitos de Nivel de servicio(SLRs):** Una vez creado el catálogo de servicios y definida la estructura de SLA, se debe determinar el primer SLR.

**Monitorización del rendimiento con respecto al SLA y continuación de los resultados:** Tiene que ser posible medir todo lo que esté incluido en el SLA, ya que de lo contrario podrían seguir disputas y posibles pérdidas de almacenamiento.

**Aumento de la satisfacción del cliente.**



# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE LA CAPACIDAD:

Tiene que proporcionar una capacidad de TI, justificable en términos de coste, que corresponda con las necesidades actuales y futuras de los clientes. En la estrategia del Servicio se analizan los deseos y requisitos de los clientes; en la fase de Diseño del servicio, Gestión de la capacidad es un factor Crítico de Éxito para la definición del servicio de TI.

### Actividades

- Monitorización de la utilización y los tiempos de respuesta TI
- Análisis de datos
- Ajuste e implantación

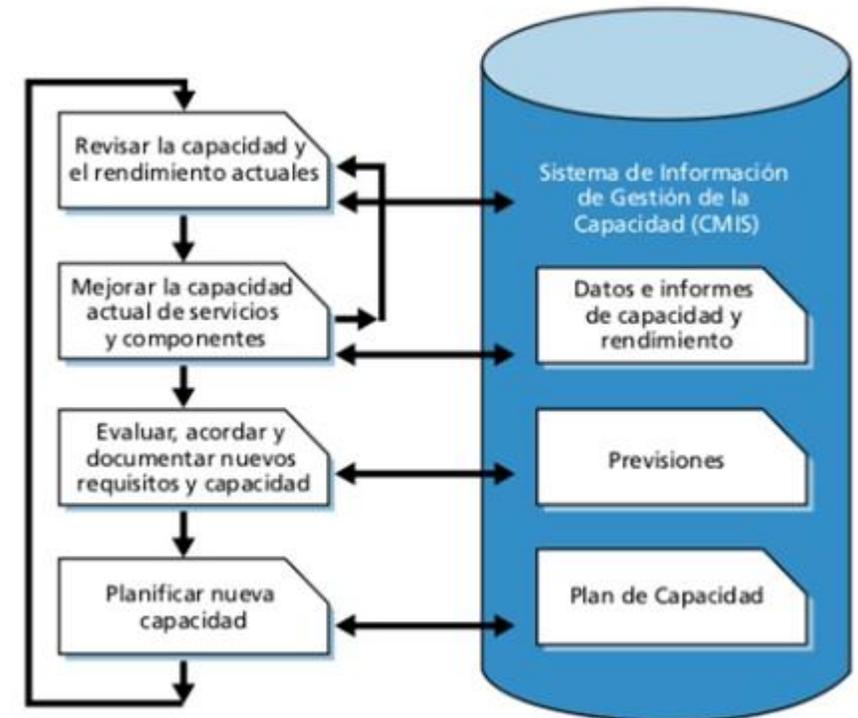


Figura 10.2 Gestión de la Capacidad

# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE LA DISPONIBILIDAD.

Tiene que garantizar que los niveles de disponibilidad que se entregan en todos los servicios cumplen o superan los requisitos acordados, de manera eficiente en costes.

### ACTIVIDADES:

Esta gestión debe garantizar continuamente que todos los servicios cumplan los objetivos específicos acordados. Los servicios nuevos o modificados deben diseñarse de manera que puedan cumplir sus objetivos específicos, cuenta con actividades

Reactivas y Proactivas



# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE TI (ITSCM).

Tiene que dar soporte a la continuidad del negocio, garantizando que todas las instalaciones de TI necesarias (sistemas informáticos, redes, etc.) puedan volver a funcionar en los plazos de tiempo acordados.

**Actividades:** Cuenta con cuatro fases

- **Iniciación:** Esta fase cubre toda la organización e incluye las siguientes actividades:

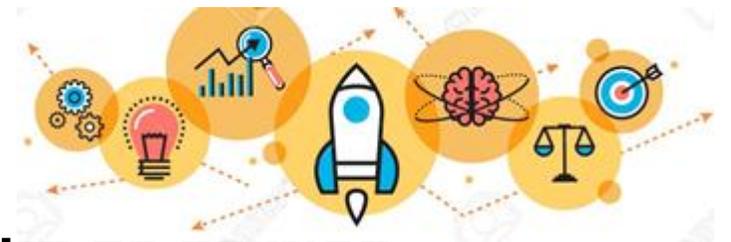
**Definición de la política**

**Especificación de términos de referencia y alcance**

**Asignación de recursos**

**Definición de la organización del proyecto y la estructura de gestión**

**Aprobación de planes del proyecto y de calidad**



# Proceso de negocio a los que apoya.

- **Requisitos y estrategia:** Determinar los requisitos de negocio ITSCM es vital para investigar la supervivencia de una organización en caso de desastre. Esta fase incluye requisitos y estrategia.
- **Implantación:** Una vez aprobada la estrategia se pueden crear los planes. La estructura de la organización cambia en un proceso de recuperación ante desastres. Esto debería establecerse contando con un alto directivo.
- **Operación continua:** Esta fase incluye:

**Formación, concienciación y adiestramiento del personal.**

**Revisión y auditoría**

**Realización de pruebas**

**Gestión de Cambios**



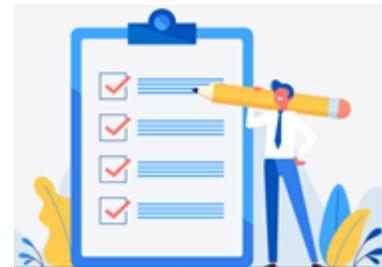
# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Tiene que alinear la seguridad de TI con la del negocio y garantizar una gestión eficaz de la seguridad de la información en todo los servicios y operaciones de Gestión de servicio.

La Gestión de la Seguridad de la Información debería incluir las siguientes actividades:

- **Operación, mantenimiento y difusión de una política de seguridad de la información.**
- **Comunicación, implantación y fortalecimiento de políticas de seguridad.**
- **Valoración de la información.**
- **Implantación y documentación de controles que apoyen la política de seguridad de la información y la gestión de riesgos.**
- **Monitorización y gestión de interrupciones e incidencias.**
- **Mejora proactiva de los sistemas de control.**



# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE SUMINISTRADORES.

Tiene que gestionar a los suministradores y los servicios que proporcionan, con el fin de conseguir una calidad consistente a un precio adecuado.

**Actividades:** En el caso de los proveedores externos, se recomienda redactar un contrato formal con responsabilidades y objetivos claramente definidos, aceptados y documentados, Este contrato se debe gestionar durante todo su ciclo de vida.



# Proceso de negocio a los que apoya.

Las fases son las siguientes:

1. Identificación de requisitos de negocio
2. Evaluación y selección de nuevos proveedores
3. Categorización de proveedores y contratos
4. Introducción de nuevos proveedores y contratos
5. Gestión del rendimiento de proveedores y contratos
6. Renovación o terminación del contrato.



Figura 10.9 Ciclo de vida del contrato

Proceso de negocio a los que apoya.

**FUNCIÓNES Y PROCESOS  
EN LA TRANSICIÓN DEL  
SERVICIO.**

# Proceso de negocio a los que apoya.

## **PLANIFICACIÓN Y SOPORTE DE LA TRANSICIÓN.**

Tiene que planificar y coordinar recursos para garantizar el cumplimiento de las especificaciones del Diseño del servicio. La planificación y soporte de la Transición, planifica cambios y garantiza que las cuestiones y los riesgos sean gestionados.



# Proceso de negocio a los que apoya.

## Actividades:

**1. Establecimiento de la estrategia de transición.** Define el planteamiento global para la Transición del Servicio y la asignación de recursos.



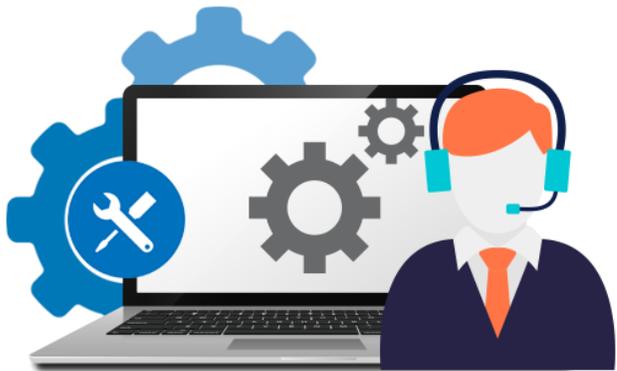
**1. Preparación de la transición del servicio:** Consta del análisis y la aceptación de las entradas: identificación, cumplimentación y planificación de RFCs; monitorización de líneas bases y preparación para la transición.



# Proceso de negocio a los que apoya.



3. **Planificación y coordinación de la transición del servicio:** Un plan específico de transición del servicio describe las actividades y tareas necesarias para el paso de una entrega a los entornos de pruebas y de producción.



4. **Soporte:** La transición del servicio asesora y da soporte a todos los grupos de interés.

# Proceso de negocio a los que apoya.

## **GESTIÓN DE CAMBIOS**

El objetivo principal de la gestión de cambios es facilitar la realización de cambios beneficiosos, con una mínima interrupción de los servicios de TI. La gestión de Cambios garantiza que los cambios se desplieguen de manera controlada, esto es: que son evaluados, se les asignan una prioridad, se planifican, prueban, implantan y documentan.



# Proceso de negocio a los que apoya.

Los cambios tienen una razón proactiva o reactiva. La reducción de costes o la mejora de servicio son ejemplos de cambios proactivos, mientras que la solución a interrupciones del servicio o la adaptación del servicio a cambios en el entorno son cambios reactivos. El proceso de Gestión de cambios debe:

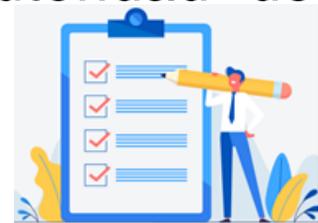
- **Usar Métodos y procedimientos estándares.**
- **Registrar todos los cambios Vía la base de datos de la gestión de configuración CMDB.**
- **Tener en cuenta los riesgos para el negocio.**



# Proceso de negocio a los que apoya.

**ACTIVIDADES:** Las actividades específicas para gestionar cambios individuales son:

- 1. Creación y registro:** Un individuo o un grupo organizativo podría emitir una RFC. Todas las RFCs quedan registradas y debe ser posible identificarlas.
- 1. Revisión de RFC:** Una vez registrada la solicitud de cambio, los grupos de interés la revisan para ver si es ilógica, inviable, innecesaria, repite a otra anterior, o está incompleta.
- 1. Valoración y evaluación del cambio:** Dependiendo del impacto, la valoración del riesgo, los beneficios y costes potenciales del cambio, la Autoridad de Cambios determina si se apoya o no ese cambio.



# Proceso de negocio a los que apoya.

**4. Autorización del cambio:** Todos los cambios requieren una autorización formal, que puede dar un rol, una persona o un grupo de personas.

**5. Coordinación de la implantación:** Los cambios autorizados se pasan a los expertos técnicos adecuados, que son quienes construyen y prueban los cambios y crean y despliegan las entregas.

**6. Evaluación y cierre:** Pasado un tiempo, los cambios implantados se evalúan (revisión post-implantación (PTR)). Si el cambio ha tenido éxito, se puede proceder a su cierre.



# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN Y ACTIVOS DEL SERVICIO (SACM).



Tiene que gestionar los elementos de configuración (**CIs**) y los activos del servicio, al objeto de apoyar a los demás procesos de Gestión del Servicio. SACM define los componentes de servicio e infraestructura y mantiene registros precisos de la configuración.

# Proceso de negocio a los que apoya.

Las actividades fundamentales son:

- 1. Dirección y planificación:** El equipo directivo y la Gestión de la Configuración deciden el nivel de gestión necesario y cómo conseguirlo. Todo ello se documenta en un plan de Gestión de la Configuración.
- 1. Identificación de la configuración:** Se centra en el establecer un sistema de clasificación de CIs.
- 1. Control de la configuración:** Garantiza que todos los CIs se gestionan correctamente. Ningún CI se puede añadir, modificar, sustituir o eliminar si no se sigue el procedimiento acordado.

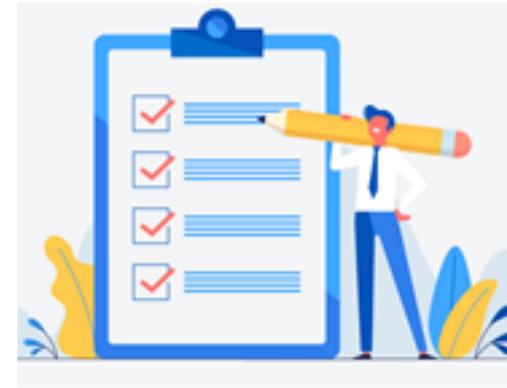


# Proceso de negocio a los que apoya.

## 4. Seguimiento e información del estado de la configuración:

El ciclo de vida de un componente consta de distintas etapas. Las etapas por las que atraviesan los distintos tipos de CIs deben quedar debidamente documentadas, y el estado debe ser trazable.

5. **Verificación y auditoría:** SACM realiza auditorías para garantizar que no existen discrepancias entre las líneas bases documentadas y la situación real; verifica que se presenta documentación de la entrega y la configuración antes del paso a producción de la entrega.



# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE ENTREGAS Y DESPLIEGUES.

Se ocupa de construir, probar y suministrar las capacidades para proporcionar los servicios especificados en el Diseño del Servicio. Sus actividades son:



- 1. Planificación:** Antes de la puesta en producción se deben formular diversos planes, aunque el tipo y el número dependerá del tamaño y complejidad del entorno y del servicio nuevo o modificado.
- 2. Preparación de construcción, pruebas y despliegue:** Antes de aprobar el paso a la fase de construcción y pruebas, el diseño de la entrega y el servicio se comparan con las especificaciones del servicio nuevo o modificado (validación).

# Proceso de negocio a los que apoya.

**3. Construcción y pruebas:** Consiste en la gestión de infraestructura y servicios generales; el uso de documentación de la entrega y construcción; la adquisición, compra y pruebas de componentes y Cls para la entrega; la estructuración y el control de los entornos de prueba.



**4. Pruebas y pilotos del servicio:** La gestión de pruebas se encarga de coordinar las actividades de pruebas, y de planificar y controlar la implantación.

**5. Planificación y preparación del despliegue:** Con esta actividad se evalúa el grado de preparación de cada equipo de despliegue para el despliegue.

# Proceso de negocio a los que apoya.

**6. Transferencia, despliegue y retiro:** Durante el despliegue son importantes las siguientes actividades: transferencia de activos financieros; transferencia y transición del negocio y la organización; publicación de documentación; transferencia de recursos de Gestión del Servicio; transferencia del servicio; despliegue del servicio: retirada del servicio; eliminación de activos innecesarios.

**7. Verificación del despliegue:** Una vez ejecutadas todas las actividades de despliegue, es importante verificar que todos los grupos de interés pueden utilizar el servicio tal como está previsto.



# Proceso de negocio a los que apoya.

**8. Soporte post-implantación:** Su propósito es ofrecer un soporte adicional después del despliegue de un servicio, nuevo o modificado.

**9. Revisión y cierre:** En la revisión de un despliegue se debe comprobar que: la formación y la transferencia de conocimiento son adecuados; se han documentado las experiencias de todos los usuarios; se han realizado todos los arreglos y cambios y se han documentado todos los problemas, errores conocidos y soluciones provisionales; se han satisfecho los criterios de calidad.



# Proceso de negocio a los que apoya.

## VALIDACIÓN Y PRUEBAS DEL SERVICIO.



Las Pruebas garantizan que los servicios nuevos o modificados están ajustados al propósito (utilidad) y al uso (garantía). El objetivo general del proceso es garantizar la provisión de ese valor añadido, acordado y esperado. Sin unas pruebas adecuadas se puede incurrir en incidencias, problemas y costes adicionales.



# Proceso de negocio a los que apoya.

Se pueden distinguir las siguientes actividades:

- 1. Dirección de validación y pruebas:** Esta Incluye la planificación y la gestión (control), así como el reporte sobre las actividades realizadas durante todas las fases de la Transición del Servicio.
- 1. Planificación y diseño:** Estas actividades se realizan al principio del Ciclo de Vida del Servicio y están relacionadas con recursos, servicios de soporte, programación de hitos, provisión y aceptación.



# Proceso de negocio a los que apoya.

**3. Verificación del diseño y el plan de pruebas:** Los diseños y planes de pruebas se verifican para comprobar que todo está completo, y que los modelos de pruebas dedican suficiente atención al perfil de riesgo del servicio en cuestión y a todas las posibles interfaces.

**4. Preparación del entorno de pruebas:** Preparar el entorno de pruebas y generar una de línea base del entorno de pruebas.



# Proceso de negocio a los que apoya.

**5. Realización de pruebas:** Las pruebas se ejecutan empleando técnicas y procedimientos manuales o automatizados. Los probadores deben registrar todos los resultados.

**6. Evaluación de criterios de salida y reporte:** Los resultados reales se comparan con los esperados.

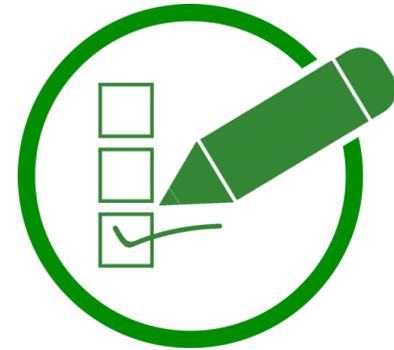
**7. Limpieza y cierre:** El entorno de pruebas tiene que quedar limpio. Hay que revisar el planteamiento de las pruebas para identificar los aspectos que se puedan mejorar.



# Proceso de negocio a los que apoya.

## EVALUACIÓN

Es un proceso genérico con el que se considera si "algo" tiene un rendimiento aceptable, si su relación valor-precio es adecuada, etc. La Evaluación proporciona información importante para la Mejora Continua del Servicio (CSI), así como para futuras mejoras en el desarrollo del servicio y la Gestión de Cambios.



**Sus Actividades son:**

- 1. Planificación de la evaluación:** Durante la planificación de una evaluación se analizan los efectos previstos e imprevistos de un cambio.

# Proceso de negocio a los que apoya.

**2. Evaluación del rendimiento previsto:** Hay que realizar una evaluación de riesgos basada en los requisitos del cliente, el rendimiento esperado y el modelo de rendimiento. Si se ve que supone un riesgo inaceptable para el cambio o se desvía de los criterios de aceptación, se envía un informe intermedio a la Gestión de Camvbios y se interrumpen las actividades de evaluación a la espera de una decisión.



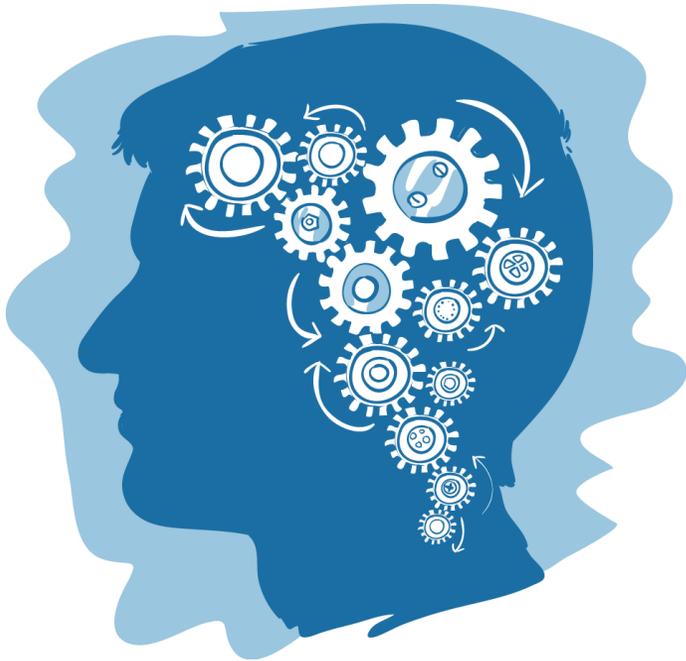
# Proceso de negocio a los que apoya.

**3. Evaluación del rendimiento real:** Una vez implementado el cambio del servicio, la Operación del Servicio comunica el rendimiento real. Hay que realizar una segunda evaluación de riesgos basada también en los requisitos del cliente, el rendimiento esperado y el modelo de rendimiento. Si supone un riesgo inaceptable, se envía un nuevo informe intermedio de valoración a la Gestión de Cambios y se interrumpen las actividades de evaluación a la espera de una decisión. Si se aprueba la evaluación, se envía un informe de evaluación a la Gestión de Cambios.



# Proceso de negocio a los que apoya.

## **GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.**



Mejora la calidad de la toma de decisiones garantizando que durante el Ciclo de Vida del Servicio se disponga de información segura y fiable. Para compartir conocimiento de manera efectiva se requiere desarrollar y mantener un Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio (SKMS). Este sistema debería estar disponible para todos los grupos con interés en la información y debería responder a todos los requisitos de información.

# Proceso de negocio a los que apoya.

Consta de las siguientes actividades:



- 1. Estrategia de Gestión del Conocimiento:** Una organización necesita una estrategia general de Gestión del Conocimiento. Esta estrategia se dedica especialmente a documentar el conocimiento relevante y a los datos e informaciones que facilitan dicho conocimiento.
- 1. Transferencia de conocimiento:** Es una tarea complicada que requiere, en primer lugar, un análisis para determinar la diferencia de conocimientos entre el departamento o persona que posee el conocimiento y quienes necesitan ese conocimiento. A partir de los resultados se elabora un plan de comunicación para facilitar la transferencia de conocimiento.

# Proceso de negocio a los que apoya.

**3. Gestión de la información:** Incluye las siguientes actividades: definición de requisitos para datos e información; definición de la arquitectura de la información; definición de procedimientos de gestión de la información y los datos; evaluación y mejora.



**4. Uso del Sistema de Gestión del Conocimiento del Servicio (SKMS):** El suministro de servicios a clientes en distintas regiones, zonas horarias y con distintas horas de operación impone requisitos muy estrictos sobre la comunicación de conocimiento. Por este motivo, el proveedor de servicios debe desarrollar y mantener un sistema SKMS que esté disponible para todos los grupos de interés y satisfaga todos los requisitos de información.

Proceso de negocio a los que apoya.

**FUNCIONES Y PROCESOS  
EN LA OPERACIÓN DEL  
SERVICIO.**

# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE EVENTOS.

Un evento se define como "cualquier suceso detectable o discernible que tiene importancia para la gestión de la infraestructura de TI o para la entrega de un servicio de TI, así como para la evaluación del impacto que podría causar una desviación sobre los servicios."



La Gestión de Eventos monitoriza todos los eventos que ocurren en la infraestructura de TI, al objeto de permitir una operación normal y también detectar y escalar condiciones de excepción.

# Proceso de negocio a los que apoya.

Las principales actividades son:



**1. Aparición de eventos:** Los eventos se pueden producir en cualquier momento, pero no siempre se detectan o registran. Por eso es importante entender qué tipos de eventos se deben detectar.

**1. Notificación de eventos:** La mayor parte de los elementos de configuración están diseñados de manera que comuniquen información específica sobre sí mismos mediante alguno de los siguientes métodos: Una herramienta de gestión analiza un dispositivo y recopila datos específicos; El elemento de configuración genera un informe si se cumplen ciertas condiciones.

# Proceso de negocio a los que apoya.

**3. Detección de eventos:** Un agente o herramienta de gestión detecta un informe de eventos, lo lee y lo interpreta.

**4. Filtrado de eventos:** Decide si el evento se comunica o no a la herramienta de gestión.

**5. Clasificación de eventos según su importancia:** Es frecuente que una organización utilice su propia clasificación para determinar la importancia de un evento, pero es recomendable usar al menos las tres categorías siguientes:

- **Informativo.**
- **Alerta.**
- **Excepción.**



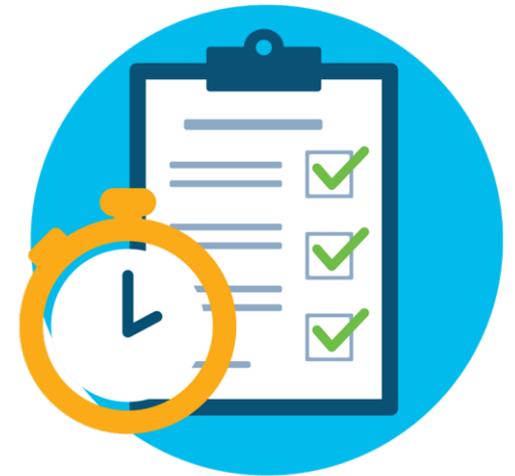
# Proceso de negocio a los que apoya.

**6. Correlación de eventos:** Establece la importancia de un evento y determina las acciones necesarias.

**7. Disparador:** La detección de un evento requiere una respuesta que se inicia con un mecanismo denominado disparador.

**8. Opciones de respuesta:** El proceso ofrece diversas opciones de respuesta que se puede combinar:

- Registro de eventos.
- Respuesta automática.
- Alerta con intervención humana.
- Emisión de una solicitud de cambio (RFC).
- Apertura de un registro de incidencia.
- Apertura de un vínculo con un registro de problema.



# Proceso de negocio a los que apoya.

**9. Revisión de acciones:** Hay que revisar todas las excepciones o eventos importantes para determinar si se han tratado correctamente o si hace un recuento de tipos de eventos.

**10. Cierre de eventos:** Algunos eventos se mantienen abiertos hasta que se han realizado determinadas acciones.

**Cualquier tipo de evento puede disparar el proceso entre ello se incluyen:**



- Excepciones a todos los niveles de rendimiento de elementos de configuración definidos en las especificaciones del diseño
- Una excepción en un proceso de negocio monitorizado por la Gestión de Eventos.
- Un cambio de estado en un dispositivo o registro de base de datos.

# Proceso de negocio a los que apoya.

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

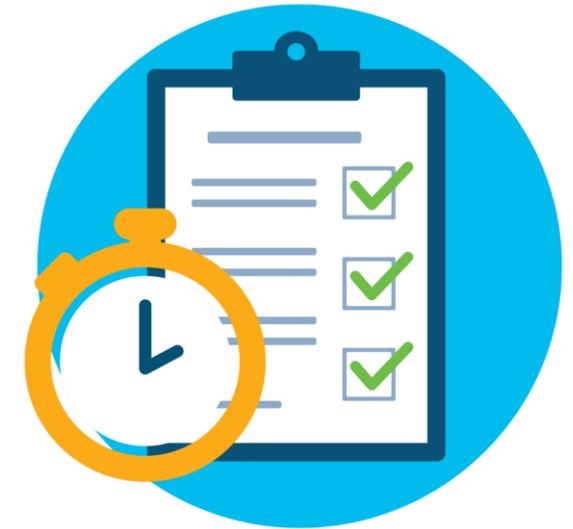
Cubre todo tipo de incidencias, ya sean fallos, faltas o dificultades planteadas por los usuarios, o el personal técnico, o bien detectadas automáticamente por herramientas de monitorización. Una incidencia puede definirse como: **"Una interrupción no planificada o una reducción de la calidad de un servicio de TI. El fallo de un elemento de configuración que no haya afectado todavía al servicio también se considera una incidencia."**



# Proceso de negocio a los que apoya.

**Consta de los siguientes pasos:**

- 1. Identificación:** La incidencia se detecta o es reportada.
- 2. Registro:** Se crea un registro de incidencia.
- 3. Categorización:** La incidencia se codifica por tipo, estado, impacto, urgencia, SLA, etc.
- 4. Asignación de prioridad:** Se asigna a cada incidencia un código adecuado de prioridad, que determina cómo se tiene que tratar con las herramientas y grupos de soporte.
- 5. Diagnóstico:** Se realiza un diagnóstico con la intención de descubrir todos los síntomas de la incidencia.



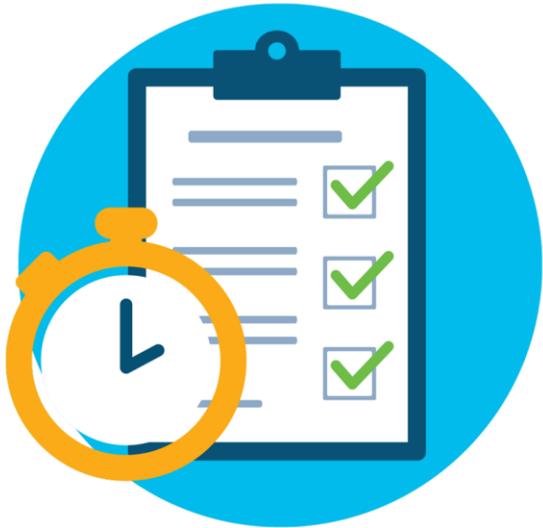
# Proceso de negocio a los que apoya.

**6. Escalado:** Cuando el Centro de Servicio al Usuario no la pueda resolver, la incidencia se escalará a otro grupo de soporte.

**7. Investigación y diagnóstico:** Si no hay una solución conocida, se procede a investigar.

**8. Resolución y recuperación:** Una vez encontrada la solución, se puede resolver la cuestión.

**9. Cierre:** El Centro de Servicio al Usuario debería verificar que la incidencia está completamente resuelta y que el usuario se encuentra satisfecho con la solución.



# Ciclo de Vida de Servicio de ITIL

La versión 3 de ITIL está enfocada en la gestión de servicios y su Ciclo de Vida del Servicio consta de Cinco Fases:

- 1. Estrategia del Servicio:** La fase de Diseño, desarrollo e implementación de la Gestión del Servicio como un recurso estratégico.
- 2. Diseño del Servicio:** La fase de Diseño para el desarrollo de servicios de TI apropiados, incluyendo arquitectura, procesos, política y documentos; el objetivo del diseño es cumplir los requisitos presentes y futuros de la empresa.
- 3. Transición del Servicio:** La fase de desarrollo y mejora de capacidades para el paso a producción de servicios nuevos y modificados.



Figure 2.3 El Ciclo de Vida del Servicio

# Ciclo de Vida de Servicio de ITIL

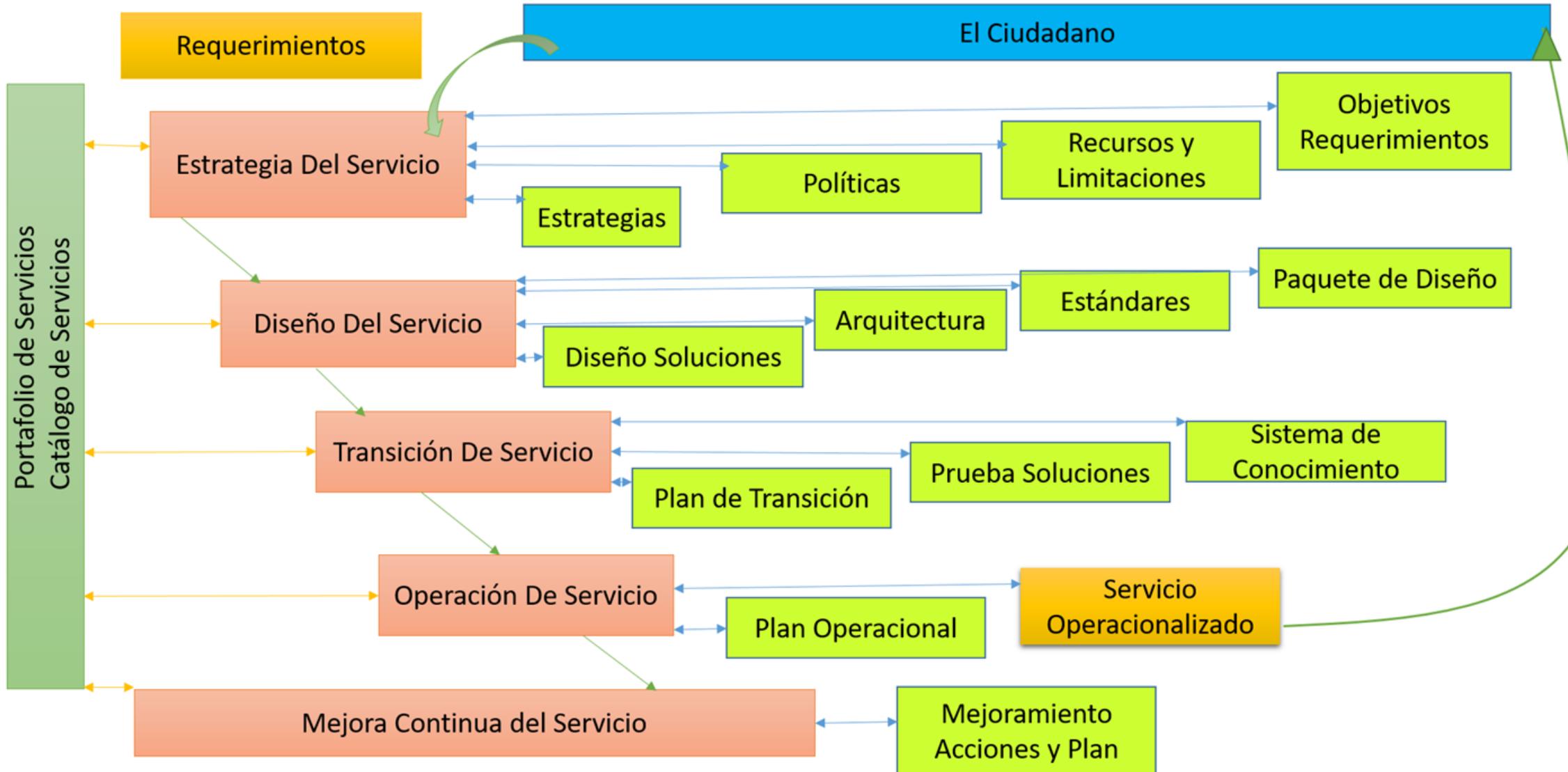
**4. Operación del Servicio:** La fase en la que se garantiza la efectividad y eficacia en la provisión y el soporte de servicios con el fin de generar valor para el cliente y el proveedor del servicio.

**5. Mejora Continua del Servicio:** La fase en la que se genera y mantiene el valor para el cliente mediante la mejora del diseño y la introducción y operación del servicio.



Figure 2.3 El Ciclo de Vida del Servicio

# MODELO DE PROCESO INTEGRADO DE ITIL V3



# Fase de Estrategia del Servicio

## ESTRATEGIA DEL SERVICIO

La estrategia de servicio define directrices para el diseño, desarrollo e implementación de la gestión del servicio como un recurso estratégico. Ayuda a identificar, seleccionar y priorizar oportunidades.

### Las 4 "P" de la estrategia.

**Perspectivas:** tener una visión y un enfoque claro.

**Posición:** Adoptar una postura bien definida.

**Plan:** formarse una idea clara de cómo debe desarrollarse la organización.

**Patrón:** Mantener la coherencia de decisiones y acciones.

### Actividades del Proceso.

#### Definición del mercado.

- entendimiento del cliente
- Entendimiento de las oportunidades.
- Clasificación y visualización de los servicios.

#### Desarrollo de la oferta

#### Desarrollo de los activos estratégicos

#### Preparación de la implementación.

### Desarrollo de oferta.

#### El mercado de consumo.

Está definido por las oportunidades para facilitar los resultados de negocio mediante servicios.

#### Definición de servicios orientada a resultados.

Garantiza que los gestores pueden ver todos los aspectos de la Gestión del servicio desde el punto de vista del cliente.

### Servicios Retirados.

- Desarrollo de los activos estratégicos
- preparación de la implementación.

# Fase de Diseño del Servicio

## DISEÑO DEL SERVICIO

El diseño de servicio se ocupa del diseño y desarrollo de servicios y sus procesos relacionados. La fase de diseño en el ciclo de vida se inicia con la demanda de requisitos nuevos o modificados por parte del cliente.

### Fase de diseño

Diseño de la solución del servicio.

Diseño de la cartera de servicios.

Diseño de la arquitectura

Diseños de los procesos.

Diseño de las métricas y sistemas de medición.

### Organización/Roles

Propiedad del proceso

Gestor del diseño de servicios

Gestor del catálogo de servicios

Gestor del nivel de servicio

Gestor de disponibilidad

Gestor de la seguridad

### Implantación y operación.

Análisis de impacto en el negocio (BIA)

Implantación del diseño del servicio

Prerrequisitos para el éxito (PFS)

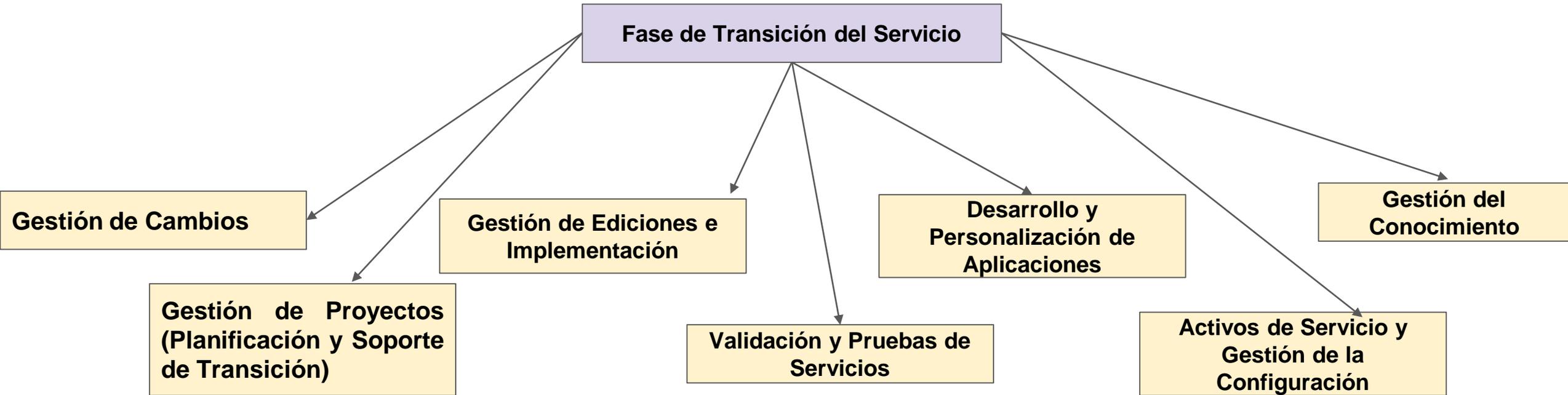
### Riesgos

Madurez: Si el nivel de madurez de uno de los procesos es bajo, es imposible que otros procesos alcancen un elevado nivel de madurez.

Falta de claridad de los requisitos de negocio.

Falta de tiempo asignado para el diseño de servicio.

# Fase de Transición del Servicio



Garantiza que los recursos se planifican y coordinan adecuadamente para cumplir las especificaciones del diseño.

# Fase de Transición del Servicio

## **Gestión de Cambios**

Controlar el ciclo de vida de todos los Cambios. El objetivo primordial de la Gestión de Cambios es viabilizar los cambios beneficiosos con un mínimo de interrupciones en la prestación de servicios de TI.

## **Gestión de Proyectos (Planificación y Soporte de Transición)**

Planificar y coordinar los recursos para implementar una edición dentro de los parámetros de costo, tiempo y calidad estimados.

## **Gestión de Ediciones e Implementación**

Planificar, programar y controlar el movimiento de ediciones en circunstancias reales y de prueba. La meta principal de la Gestión de Ediciones es salvaguardar la integridad en condiciones reales y corregir las ediciones que se hayan puesto en uso.

# Fase de Transición del Servicio

## **Validación y Pruebas de Servicios**

Asegurar que las ediciones implementadas y los servicios resultantes cumplan las expectativas de los clientes, y verificar que las operaciones de TI sirvan de soporte a los servicios nuevos.

## **Desarrollo y Personalización de Aplicaciones**

Hacer que todas las aplicaciones y sistemas que proveen la funcionalidad necesaria para la prestación de servicios de TI estén disponibles. Este proceso incluye el desarrollo y mantenimiento de aplicaciones personalizadas, y la personalización de productos de vendedores de programados.

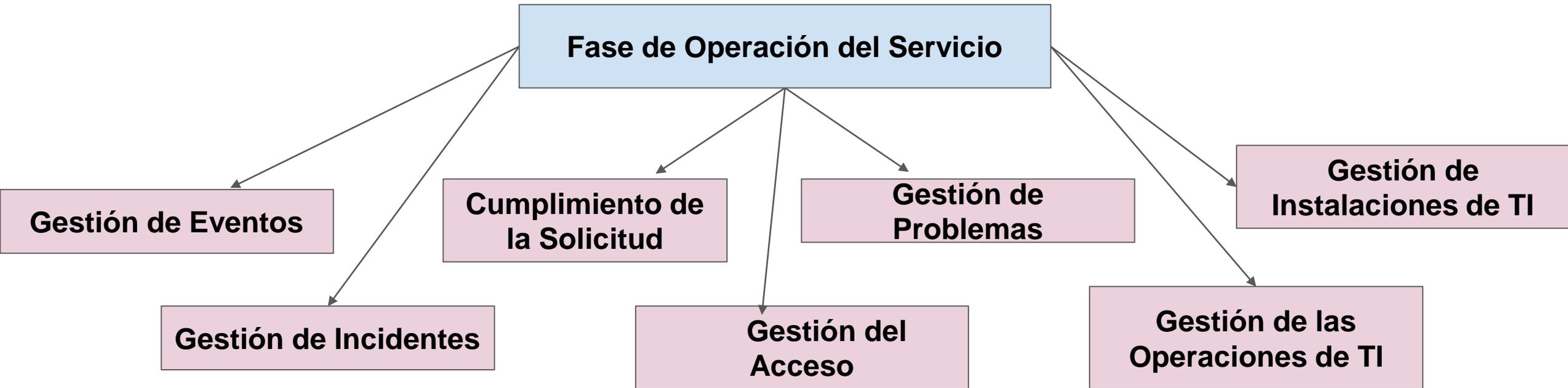
## **Activos de Servicio y Gestión de la Configuración**

Conservar información acerca de Elementos de Configuración requeridos en la prestación de un servicio de TI, incluyendo las relaciones entre los mismos.

## **Gestión del Conocimiento**

Recopilar, analizar, archivar y compartir conocimientos e información dentro de una organización. El propósito primordial de esta gestión es mejorar la eficiencia reduciendo la necesidad de redescubrir conocimientos.

# Fase de Operación del Servicio



# Fase de Operación del Servicio

## **Gestión de Eventos**

Asegurar que los Elementos de Configuración (CI) y los servicios sean monitoreados constantemente, así como descartar y categorizar Eventos antes de decidir qué acciones son las adecuadas.

## **Gestión de Incidentes**

Manejar el ciclo de vida de todos los Incidentes. El objetivo principal del manejo de incidentes es devolver el servicio de TI a los usuarios lo antes posible.

## **Cumplimiento de la Solicitud**

Cumplir las Solicitudes de Servicio, que en la mayoría de los casos son menores; por ejemplo, solicitudes de cambio de contraseña o información.

# Fase de Operación del Servicio

## **Gestión del Acceso**

Otorgar el derecho a un servicio a usuarios autorizados, mientras se previene el acceso de usuarios no autorizados. Los procesos de Gestión del Acceso ponen en práctica las políticas definidas por la Gestión de Seguridad de TI. La Gestión del Acceso también es conocida como Gestión de Derechos o Gestión de Identidad.

## **Gestión de Problemas**

Controlar el ciclo de vida de todos los problemas. Los objetivos primordiales de la Gestión de Problemas son la prevención de Incidentes y la minimización del impacto de aquellos Incidentes que no pueden prevenirse.

## **Gestión de las Operaciones de TI**

Monitorear y controlar los servicios e infraestructuras de TI. La Gestión de Operaciones de TI lleva a cabo tareas diarias relacionadas con la operación de componentes y aplicaciones de infraestructura. Esto incluye la programación de trabajos en un calendario, actividades de soporte y restauración y el mantenimiento rutinario.

## **Gestión de Instalaciones de TI**

Gestionar el entorno físico en que se ubica la infraestructura de TI. La Gestión de Instalaciones de TI incluye todos los aspectos de la gestión del entorno físico, como por ejemplo las fuentes de energía y sistemas de enfriamiento, la gestión del acceso a dependencias y el monitoreo de ambientes.

# Fase de Operación del Servicio

La Operación del Servicio también tiene la responsabilidad de gestionar la tecnología necesaria para la prestación y el soporte de los servicios. La Operación del Servicio es una fase esencial del Ciclo de Vida del Servicio.

## **Alcance**

- Incluye los servicios, procesos de gestión del servicio, la tecnología y la gente.

## **Valor para el negocio:**

- Reduce el trabajo no planificado y los costos para el negocio y TI.
- Reduce la duración y frecuencia de las interrupciones.
- Proporciona resultados operacionales y datos que pueden ser usados por otros procesos de ITIL para mejorar servicios continuamente.
- Alcanza las metas y objetivos de las políticas de seguridad de la organización.
- Proporciona un rápido y efectivo acceso a los servicios estándar.
- Proporciona una base para operaciones automatizadas.

# Fase de Mejora Continua del Servicio (CSI)



Los departamentos de TI tienen que mejorar continuamente sus servicios para seguir atendiendo al llamamiento del negocio.

En esta fase, la medición y el análisis son esenciales, ya que permiten identificar los servicios que son rentables y aquéllos que se pueden mejorar. Se debería aplicar CSI a lo largo de todo el ciclo de vida, en todas sus fases, desde la Estrategia a la Operación. En este sentido, se convierte en algo inherente tanto al desarrollo como a la provisión de servicios de TI.

## **CSI mide y monitoriza fundamentalmente los siguientes aspectos:**

- Conformidad del proceso: ¿Se siguen los procesos nuevos o modificados?
- Calidad: ¿Logran sus objetivos las distintas actividades del proceso?
- Rendimiento: ¿Hasta qué punto es eficiente el proceso?
- Valor de un proceso para el negocio: ¿Crea el proceso alguna diferencia?

El enfoque de la mejora continua se puede expresar como un conjunto de 6 preguntas.

1. **¿Cuál es la visión?**: Formular, junto al negocio, la visión, la misión, las metas y los objetivos.
2. **¿Dónde estamos ahora?**: Registrar la situación actual y establecer una línea base de referencia.
3. **¿Dónde queremos estar?**: Determinar objetivos específicos que sean medibles.
4. **¿Cómo llegamos allí?**: Preparar con detalle un Plan de Mejora del Servicio (SIP).
5. **¿Hemos llegado?**: Medir para valorar si se han cumplido los objetivos, y verificar que se siguen los procesos.
6. **¿Cómo mantener el impulso?**: Normalizar los cambios con el fin de mantenerlos.

## El proceso de mejora de 7 pasos

El proceso de mejora continua del servicio es una implementación particular en 7 pasos del Ciclo de Deming (planifica / prueba / valida / actúa).

### **Paso 1. Identificar la estrategia de mejora**

Antes de iniciar cualquier proceso de mejora, hemos de tener claro qué es lo que queremos conseguir. Para eso pueden ser útiles las siguientes preguntas:

- Qué necesita el negocio?
- Cómo los servicios TI pueden cubrir esas necesidades?

### **Paso 2. Definir lo que se ha de medir**

Aquí nos debemos preguntar qué deberíamos medir y qué podemos medir, y llevar a cabo un análisis de las carencias que nos ha de conducir a un plan de métricas.

### **Paso 3. Obtener la información**

Normalmente la información se recoge en la fase de operación del servicio mediante los elementos de monitorización definidos en la fase de diseño del Servicio.



#### **Paso 4. Procesar la información**

La información recogida en la monitorización se procesa para obtener los indicadores definidos.

#### **Paso 5. Analizar la información**

Se valida que el valor de los indicadores es el adecuado para la consecución de los objetivos. Se estudian tendencias.

#### **Paso 6. Presentar y utilizar la información**

La información se ha de formatear y comunicar a todos los actores clave, de forma que la puedan entender y les sirva para la toma de decisiones.

#### **Paso 7. Implementar la mejora**

La información obtenida se usa para definir qué se ha de corregir, optimizar o mejorar. Es decir, se establecen y priorizan las mejoras a implementar.

# Ventajas

La siguiente lista identifica algunas ventajas y posibles problemas del uso de mejores prácticas en la gestión de servicios de TI.

## **Ventajas para el cliente/usuario:**

- La provisión del servicio de TI está más centrada en el cliente y los acuerdos sobre calidad de servicio contribuyen a mejorar la relación.
- Los servicios están mejor descritos, en el idioma del cliente y con más detalle.
- Mejor gestión de la calidad, la disponibilidad, la fiabilidad y el coste de los servicios.
- Mejor comunicación con la organización de TI a través de los puntos de contacto acordados.



# Ventajas

## Ventajas para la organización de TI:

- La organización de TI desarrolla una estructura más clara, es más eficaz y está más orientada hacia los objetivos de la empresa.
- La organización de TI tiene más control sobre la infraestructura y los servicios de los que es responsable y los cambios son más fáciles de gestionar.
- Una buena estructura de procesos proporciona un buen marco de trabajo para la externalización de elementos de los servicios de TI.
- El seguimiento de mejores Prácticas impulsa un cambio de cultura hacia la provisión de servicios y facilita la introducción de sistemas de gestión de calidad.



# Desventajas

## Posibles problemas/errores:

- La introducción puede durar más tiempo y exigir un esfuerzo considerable, así como un cambio de cultura en la organización; un exceso de ambición puede dar lugar a frustración al ver que nunca se alcanzan los objetivos.
- La calidad del servicio se puede resentir si las estructuras de procesos se convierten en un objetivo en sí misma; en este caso, los procedimientos innecesarios o excesivamente complejos se consideran obstáculos burocráticos que hay que evitar en la medida de lo posible.

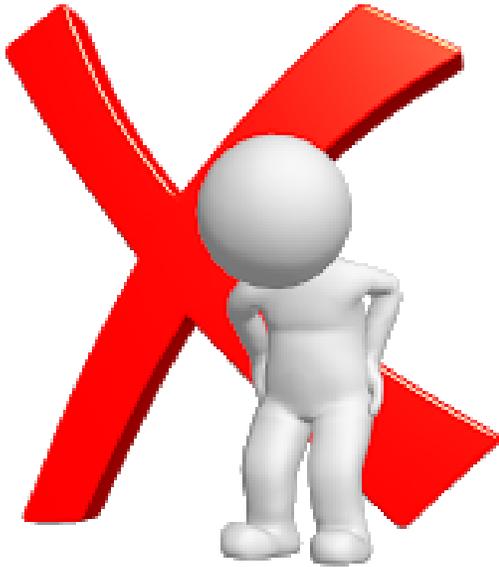


# Desventajas



- Los servicios de TI no mejorarán si no se tiene una idea clara de que tienen que hacer los procesos, cuales son los mejores indicadores de rendimiento y cómo se pueden controlar los procesos.
- El éxito de la implementación requiere la participación y el compromiso de personal a todos los niveles de la organización: encargar el desarrollo de las estructuras de procesos a un departamento especializado puede hacer que dicho departamento se sienta aislado y avance en una dirección distinta de la que desean otros departamentos.

# Desventajas



- Las mejoras en la provisión de servicios y las reducciones de costes no serán apreciables si no existen datos de referencia y/o no se establecen los objetivos correctos.
- Si la inversión realizada en formación y herramientas de soporte es insuficiente, no se sacará partido a los procesos y el servicio no mejorará; es posible que a corto plazo se necesiten más recursos y personal si la organización tiene un exceso de actividades rutinarias de gestión de servicios de TI en las que no siga “Mejores Prácticas”.

# TENDENCIAS



ITIL es un conjunto de libros que describen los procesos necesarios para administrar la infraestructura de TI en forma eficiente y efectiva, garantizando los servicios que requieren las organizaciones y que TI debe proveer.

- TI debe estar enfocado en entregar y soportar servicios.
- Deben existir un conjunto de procesos bien definidos.
- Debe existir un único punto de contacto.
- Los procesos deben tener un alcance a través de toda la organización.
- Los procesos deben tener dueño.
- Los roles y responsabilidades de los procesos deben estar claramente definidos.

# TENDENCIAS

ITIL permite Incorporar este enfoque a TI, con resultados como:

- Mejorar la calidad de los servicios.
- Permitir que los procesos para la administración de servicios de TI se puedan medir.
- Proveer una forma consistente de trabajo.
- Proveer una terminología estándar que permite mejorar la comunicación interna entre TI, sus usuarios y clientes.
- Incrementar la satisfacción de los clientes y usuarios al definir claramente las expectativas.



# TENDENCIAS

ITIL es una herramienta de trabajo muy valiosa para gestionar servicios TI pero debe ser utilizada adecuadamente. El exceso o la falta de criterio en su aplicación, han hecho que en la práctica haya más fracasos que éxitos en su utilización, las principales causas de fracaso en los proyectos de “implementación” de ITIL son:

- **Falta de reflexión sobre el concepto de servicio**
- **Falta de instrucciones de trabajo.**
- **Falta de compromiso. La gestión de servicios basada en ITIL no es un proyecto, es un cambio cultural y así debe abordarse.**
- **No basta con tener la herramienta hay que saber aplicarla.**
- **Confusiones de conceptos de ITIL**



# Referencias

- Santiago Chisco, Juan Carlos Gutiérrez, Nicolás Guzmán y Claudia P Santiago. ( 21 Julio 2018). Gestión de Servicios de Tecnología de Información usando ITIL en MIPYME . , de LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education, and Technology Sitio web: [http://www.laccei.org/LACCEI2018-Lima/full\\_papers/FP225.pdf](http://www.laccei.org/LACCEI2018-Lima/full_papers/FP225.pdf)

# EVIDENCIAS



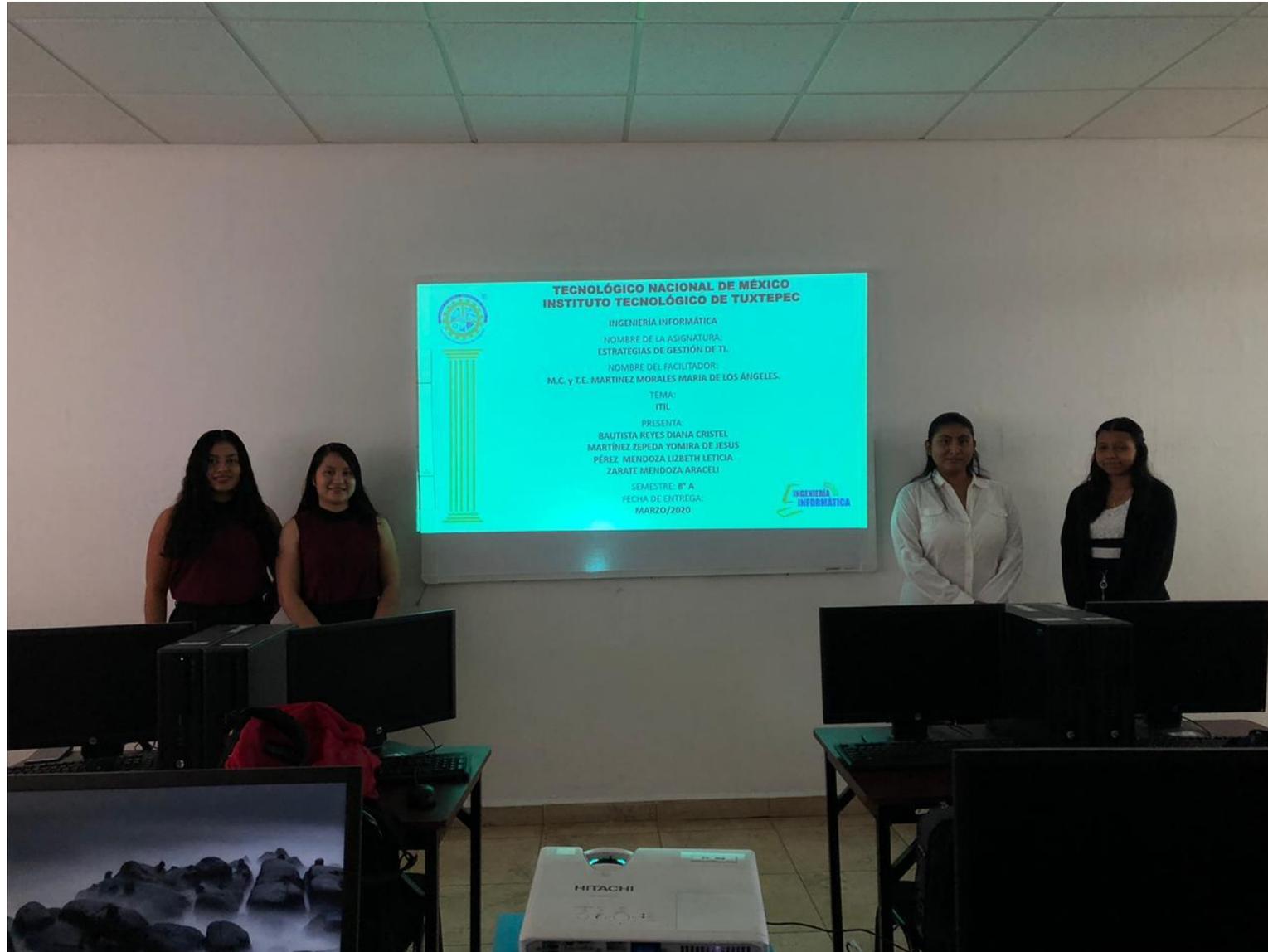
# EVIDENCIAS



# EVIDENCIAS



# EVIDENCIAS



# EVIDENCIAS

