



Conceptos básicos para la certificación en ITIL®v3

Índice

Inicio

- Introducción
- ¿Qué es Information Technology Infrastructure Library (ITIL®v3)?
- Objetivo
- Temario

Tema 1. Introducción a ITIL®v3

- ¿Qué es ITIL®v3?
- Ciclo de vida y el rol del gobierno de TI
- Conclusión

Tema 2. Términos clave y roles

- Términos clave
- Principales roles
- Conclusión

Conclusión

Inicio

Introducción

¡Bienvenido al curso Conceptos básicos para la certificación en ITIL®v3!

En la actualidad, los negocios enfrentan grandes retos, uno de ellos es el uso de las TI. Es por esto que en los últimos años **ha crecido el interés por adquirir un nivel profesional acreditado por reconocimientos y certificaciones.**

Con la finalidad de ofrecer herramientas necesarias para mejorar el servicio en las empresas y gracias a la iniciativa del gobierno del Reino Unido, se creó **ITIL®v3, el más grande acercamiento a la gestión del servicio de TI a nivel mundial.** ITIL® v3 es un conjunto de buenas prácticas para la administración de servicios de TI. Las mejores prácticas constituyen una de las modalidades por las que se alcanza una gestión de servicios de TI sumamente eficiente y prueba de ello son los múltiples resultados que han adquirido las empresas más exitosas.

ITIL acredita individuos, no empresas. La certificación, a su vez, garantiza un mejor posicionamiento tanto de la empresa como del nivel de efectividad en la gestión de TI. A lo largo de este curso, se obtendrá un entendimiento general de las **fases del ciclo de vida del servicio de TI.**

¿Qué es *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL®v3)?

Es un **conjunto de publicaciones de las mejores prácticas para la gestión del servicio de TI.** ITIL®v3 proporciona **guías de calidad para la prestación de servicios de TI** y los procesos, funciones y otras competencias necesarios para sustentarlas. Con este curso es posible obtener los **conocimientos necesarios para la certificación de ITIL®v3,** además de adquirir las competencias necesarias que ayuden a las empresas u organizaciones en la **creación de estrategias básicas para la gestión del servicio de TI.**

Objetivo

El participante será capaz de identificar los conocimientos básicos, objetivos, conceptos y beneficios de ITIL®v3 para relacionarlos con las distintas fases del ciclo de vida del servicio y sus procesos.

Temario

1. Introducción a ITIL®v3
2. Términos clave y roles

Tema 1. Introducción a ITIL®v3

Introducción

En este tema se dará a conocer todo lo referente a **ITIL®v3 y su evolución, los retos de la gestión del servicio de TI, el ciclo de vida de ITIL®v3 y los principales roles de los procesos.**

Es importante, recordar que durante el curso encontrarás términos identificados con un símbolo de advertencia ⚠. Su comprensión es obligatoria para el examen.

Objetivo

Explorar ITIL®v3 para comprender que abarca la estrategia, el diseño, la transición, la operación y la mejora continua como fases del ciclo de vida del servicio.

1. ¿Qué es ITIL®v3?

ITIL®v3 (Information Technology Infrastructure Library) es un conjunto de publicaciones de **mejores prácticas** para la gestión del servicio de TI. Es propiedad de la **Oficina del Gabinete (parte del Gobierno de Su Majestad)**. La finalidad de ITIL®v3 es **proporcionar guías de calidad para la prestación de servicios de TI** además de los procesos, funciones y otras competencias necesarias para sustentarlos.

Características que contribuyen a entregar valor al negocio:

1. **Vendedor- neutral** - aplicables a cualquier organización de TI.
2. **Sin prescripción** - prácticas que pueden ser aplicadas a todo tipo de organización.
3. **Mejor práctica** - presenta experiencias y conocimiento de los mejores proveedores de servicio en el mundo.

ITIL®v3 es adoptado porque permite:

- Entregar valor a los clientes a través de servicios.
- Integrar la estrategia para servicio con estrategia de negocio y necesidades de clientes.
- Medir, monitorear y optimizar servicios de TI y el desempeño del proveedor de servicios.
- Gestionar la inversión y presupuesto destinado a TI.
- Gestionar el riesgo.
- Gestionar el conocimiento.
- Gestionar las competencias y recursos para entregar servicios efectivos y eficientes.
- Permitir la adopción de un enfoque estándar para gestionar el servicio.
- Cambiar la cultura organizacional de “apoyar al logro” a “mantener el éxito”.

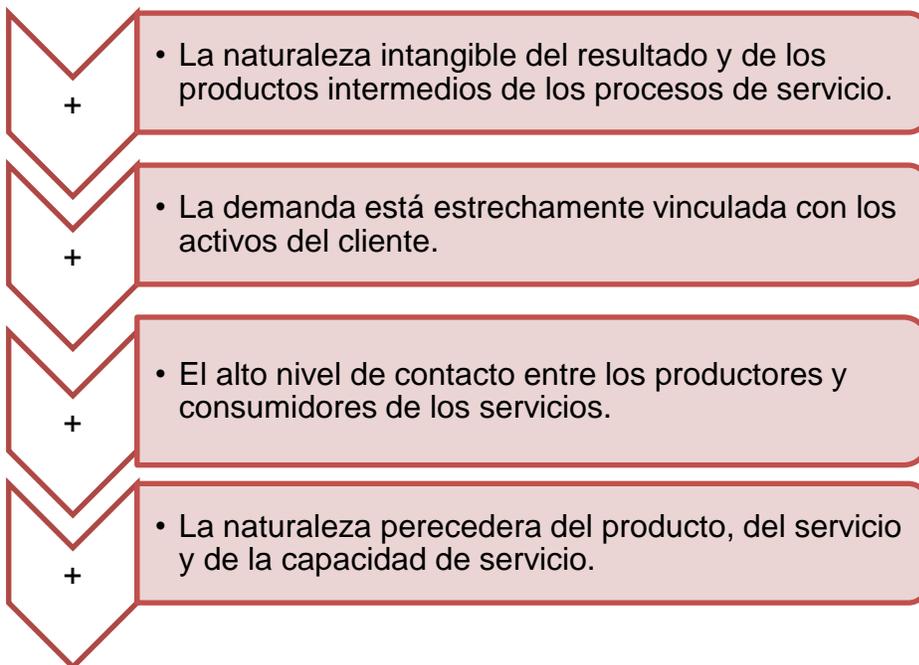
- Mejorar la interacción con clientes.
- Coordinar la entrega de bienes y servicios a través de una cadena de valor.
- Optimizar y reducir costos

Evolución de ITIL®v3

Estos cambios son:

- **La gestión del servicio no está sola** y únicamente para apoyar el producto final (como se veía en la v2).
- **Se incluyen nuevos procesos** para dar más robustez al servicio, con modelos que soporten cualquier tipo de organización.
- Proporciona un **marco holístico del ciclo de vida**.
- Reconoce al servicio como un **elemento que proporciona valor al cliente**.

Retos de la gestión del servicio de TI



2. Ciclo de vida y el rol del gobierno de TI

El ciclo de vida comprende la **gestión del servicio**.



Procesos de ITIL®v3

Estrategia del servicio

Gestión estratégica para servicios de TI
 Gestión del portafolio de servicios
 Gestión financiera para servicios de TI
 Gestión de demanda
 Gestión de relaciones del negocio

Diseño del servicio

Coordinación del diseño
 Gestión del catálogo de servicios
 Gestión de niveles de servicio
 Gestión de capacidad
 Gestión de disponibilidad
 Gestión de continuidad de servicios de TI
 Gestión de seguridad de la información

Transición del servicio

- Gestión de cambios
- Gestión de activos de servicio y configuración
- Gestión de liberación e implementación
- Validación y pruebas del servicio
- Evaluación de cambio
- Gestión del conocimiento
- Planificación de la transición y soporte

Operación del servicio

- Gestión de incidente
- Gestión de eventos
- Cumplimiento de solicitudes
- Gestión de problemas
- Gestión de acceso

Mejora continua del servicio

- Proceso de mejora en 7 pasos

ITIL®v3 core: ciclo de vida del servicio

Estrategia del servicio (SS) [service strategy]



Valor para el negocio

- Da soporte a la capacidad de vincular actividades realizadas por el proveedor de servicios con resultados que sean críticos para clientes internos y externos.
- Permite al proveedor de servicios tener un entendimiento claro de qué tipo y qué niveles de servicio generan éxito con los clientes, y como organizarse en forma óptima para entregar y dar soporte a esos servicios.
- Permite al proveedor de servicios responder rápida y efectivamente a cambios en el ambiente del negocio.
- Da soporte a la creación y mantenimiento de un portafolio de servicios cuantificados que permitirá al negocio lograr un retorno positivo sobre la inversión en los servicios.
- Facilita la comunicación funcional y transparente entre el cliente y el proveedor de servicios para que ambos tengan un entendimiento consistente de qué es requerido y cómo será entregado.
- Proporciona los medios al proveedor de servicios para organizarse y que pueda proveer servicios en forma eficiente y efectiva.

Herramientas de apoyo

- De simulación, demanda, optimización y provisión
- Caso de negocio

- Portafolio de servicios
- Desarrollo organizacional

Roles

- Propietario de servicio
- Dueño y gerente del proceso de:
 - Gestión estratégica para servicios de TI
 - Gestión del portafolio de servicios
 - Gestión de relaciones del negocio
 - Gestión financiera para servicios de TI
 - Gestión de demanda
- Gerente de estrategia del negocio
- Grupo de dirección de TI
- Director de TI/ Director de gestión del servicio
- Gerente de relaciones del negocio
- Clientes o usuarios
- Encargado del presupuesto

Procesos de la estrategia del servicio (SS) [service strategy]



Gestión estratégica para servicios de TI

Define y mantiene la perspectiva, posición, planes y patrones de una organización con respecto a sus servicios y la gestión de los mismos. Una vez que la estrategia ha sido definida. También es responsable de garantizar que se logren los resultados previstos del negocio.

Gestión del portafolio de servicios

Asegura que el proveedor de servicios tiene una combinación adecuada de servicios para satisfacer los requerimientos de resultados del negocio a un nivel adecuado de inversión. Considera los servicios en términos de valor que ofrecen al negocio.

Gestión financiera para servicios de TI

Gestiona la elaboración del presupuesto, la contabilidad y los requerimientos de cobro del proveedor de servicios de TI. Asegura un nivel adecuado de financiamiento para diseñar, desarrollar y entregar servicios que respondan a la estrategia de la organización de una manera rentable.

Gestión de demanda

Entiende, anticipa e influye en la demanda de servicios por parte de los clientes. Trabaja con la gestión de capacidad para asegurar que el proveedor de servicios tenga suficiente capacidad para satisfacer la demanda requerida.

Gestión de relaciones del negocio

Mantiene una relación positiva con los clientes. Identifica las necesidades del cliente y asegura que el proveedor de servicios sea capaz de satisfacer estas necesidades con un adecuado catálogo de servicios.

Diseño del servicio (SD) [service design]

Propósito

Diseñar servicios de TI en conjunto con las prácticas de gobierno de TI, los procesos y las políticas, siguiendo la estrategia del servicio y facilitando la introducción de dichos servicios al ambiente de producción. Asegurar la calidad en la entrega del servicio, la satisfacción del cliente y una estrategia efectiva en costos.

Objetivos

Diseñar servicios de TI de manera tan efectiva que se requiera un mínimo de mejoras durante el ciclo de vida.

Alcance

Incluye el diseño de:

- Servicios nuevos o modificados.
- Sistemas de información de gestión y herramientas, especialmente el portafolio de servicios.
- Arquitectura tecnológica y sistemas de gestión.
- Procesos, roles, responsabilidades y competencias requeridas.
- Métodos de medición y métricas.

Valor para el negocio

- Reduce costos totales de propiedad (TCO).
- Mejora la calidad del servicio.
- Mejora la consistencia en el servicio.
- Facilita la implementación de servicios nuevos.
- Mejora la alineación de servicios.

- Desempeña más efectivamente los servicios.
- Mejora el gobierno de TI.
- Gestiona el servicio y procesos de TI más efectivamente.
- Mejora la información y la toma de decisiones.
- Mejora la alineación con la estrategia y el valor entregado a los clientes.

Herramientas de apoyo

- CapMIS, AvMIS
- Portafolio de aplicaciones
- Portafolio de requerimientos
- Catálogo de servicios de negocio
- Catálogo de servicios técnicos
- Análisis de fallas del servicio
- Planes de mantenimientos
- Proyección de la disponibilidad de los servicios

Roles

- Propietario del servicio.
- *Practitioner* del proceso.
- Dueño y gerente del proceso de:
 - Coordinación del diseño.
 - Gestión del catálogo de servicios.
 - Gestión de niveles de servicio.
 - Gestión de disponibilidad.
 - Gestión de capacidad.
 - Gestión de continuidad de servicios de TI.
 - Gestión de seguridad de la información.
 - Gestión de proveedores.
- Propietario del servicio en gestión de niveles de servicio, gerente de relaciones del negocio en gestión de niveles de servicio.
- Planeador de TI.
- Diseñador / arquitecto de TI.

Procesos de diseño del servicio (SD)

Coordinación del diseño

Coordina todas las actividades del diseño del servicio, procesos y recursos. Asegura la consistencia y efectividad del diseño del servicio de TI, sistemas de información de gestión del servicio, arquitecturas, tecnologías, procesos, información y métricas, sean estos nuevos o modificados.

Gestión del catálogo de servicios

Proporciona y mantiene el catálogo de servicios y asegura que esté disponible para aquellos que estén autorizados a acceder a él.

Gestión de niveles de servicio

Negocia acuerdos de niveles de servicio alcanzables y de asegurar que estos se cumplan. Es responsable de asegurar que todos los procesos de gestión del servicio de TI, acuerdos de nivel operativo y de los contratos de soporte sean adecuados para los objetivos del nivel del servicio acordados.

Gestión de capacidad

Asegura que la capacidad de los servicios de TI y la infraestructura de TI puedan cumplir con los requerimientos acordados, relacionados con la capacidad y el desempeño de una manera rentable y oportuna.

Gestión de disponibilidad

Asegura que los servicios de TI cumplan con las necesidades actuales y futuras de disponibilidad del negocio de una manera rentable y oportuna.

Gestión de continuidad de servicios de TI

Gestiona los riesgos que podrían afectar seriamente los servicios de TI. Garantiza que el proveedor de servicios de TI siempre puede entregar niveles mínimos de servicio que hayan sido acordados.

Gestión de seguridad de la información

Asegura que la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, información, datos y servicios de TI de una organización satisfagan las necesidades acordadas del negocio.

Gestión de proveedores

Obtiene el valor por el dinero pagado a los proveedores, asegurándose que todos los contratos y acuerdos apoyan las necesidades del negocio.

Transición del servicio (ST) [service transition]

Propósito

Asegurar que los servicios nuevos, modificados o retirados, cumplan con las expectativas del negocio tal y como fueron documentados en las fases de estrategia del servicio y de diseño del servicio.

Objetivos

- Planear y gestionar los cambios del servicio de manera eficiente y efectiva.
- Gestionar los riesgos relacionados con los servicios nuevos, modificados y retirados.
- Implementar con éxito liberaciones dentro de los ambientes soportados.
- Establecer expectativas correctas del desempeño y del uso de servicios nuevos o modificados.
- Asegurar que los cambios de servicios creen el valor esperado en el negocio.

Proporcionar una buena calidad del conocimiento e información acerca de los servicios y activos del servicio.

Alcance

Proporciona la guía para desarrollar e implementar capacidades para la transición de servicios nuevos y modificados en ambientes que tienen soporte. Incluye planeación de la liberación, creación, pruebas, evaluación y entrega.

Valor para el negocio

- Permite estimar costos, tiempos, requerimientos de recursos y riesgos asociados a transición del servicio.
- Produce volúmenes más altos de cambios exitosos.
- Facilita la adopción y seguimiento.
- Permite compartir y reutilizar los activos de la transición del servicio.
- Reduce retrasos en conflictos y dependencias.
- Reduce esfuerzos en gestionar la prueba de transición del servicio y pilotos.
- Mejora el establecimiento de expectativas para todo interesado.
- Aumenta la confianza en la entrega del servicio nuevo o modificado, sin afectar otros servicios o interesados.
- Asegura que el servicio nuevo o modificado sea fácil de mantener y rentable.
- Mejora el control de activos de servicio y configuración.

Herramientas de apoyo

- ConfigMS, SKMS, DML, CMDB, activos, categorías de ECs, líneas base de servicios y de ECs
- Librería definitiva de medios (MDL)
- Calendario de cambios

Roles

- Propietario del servicio.
- Gerente de transición del servicio

- Dueño y gerente del proceso de :
 - Planificación de la transición y soporte.
 - Gestión de cambios.
 - Gestión de activos de servicio y configuración.
 - Gestión de liberación e implementación.
 - Validación y pruebas del servicio.
 - Evaluación de cambio.
 - Gestión del conocimiento.
- *Practitioner* de:
 - Planificación de la transición y soporte.
 - Cambios.
 - Paquetes de liberación.
 - De implementación.
 - Soporte temprano.
 - Validación y pruebas del servicio.
 - Gestión del conocimiento.
- Autoridad de cambios, miembro del CAB.
- CAB chair.
- Analista de configuración, bibliotecario de configuración.
- Gerente de ambiente de prueba.
- Creador del conocimiento.

Procesos de transición del servicio (ST)



Gestión de cambios

Controla el ciclo de vida de todos los cambios, permitiendo que se realicen los que son beneficiarios, minimizando la interrupción de servicios de TI.

Gestión de activos de servicio y configuración

Asegura que los activos, requeridos para entregar servicios, están debidamente controlados, con información precisa y confiable sobre estos y que esté disponible cuando y donde se necesite. La información incluye detalles de cómo se han configurado los activos y las relaciones entre ellos.

Gestión de liberación e implementación

Planifica, programa y controla la construcción, prueba e implementación de liberaciones y de nuevas funcionalidades que son requeridas por el negocio al tiempo que protege la integridad de los servicios existentes.

Validación y pruebas del servicio

Valida y prueba un servicio de TI nuevo o modificado. Garantiza que el servicio de TI coincida con la especificación de diseño y satisfaga las necesidades del negocio.

Evaluación de cambio

Evalúa formalmente un servicio de TI, nuevo o modificado, para asegurar que los riesgos han sido gestionados y para ayudar a determinar si se autoriza el cambio.

Gestión del conocimiento

Comparte perspectivas, ideas, experiencias e información y se asegura de que éstas están disponibles en el lugar correcto y en el momento adecuado. Permite tomar decisiones informadas y mejora la eficiencia al reducir la necesidad de redescubrir el conocimiento.

Planificación de la transición y soporte

Planifica todos los procesos de transición del servicio y de la coordinación de los recursos que requieren.

Operación del servicio (SO) [service operation]

Propósitos

Coordinar y llevar a cabo las actividades y procesos requeridos para la entrega y gestión del servicio de TI para usuarios y clientes del negocio, bajo los acuerdos de niveles de servicio.

Ser responsable de la administración del día a día de la tecnología utilizada para la entrega de servicios y su soporte.

Objetivos

- Mantener la satisfacción y confianza en TI a través de la entrega y soporte efectivo y eficiente de los servicios de TI acordados.
- Minimizar el impacto de interrupciones en las actividades diarias del negocio.
- Asegurar la entrega de servicios de TI sólo a aquellos que están autorizados para recibirlos.

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 de ITIL®v3 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

Comunicación

Los tipos de comunicación incluyen:

- Comunicación operacional de rutina
- Comunicación entre turnos
- Informes de desempeño
- Comunicación en proyectos
- Comunicación relacionada con cambios
- Comunicación relacionada con excepciones
- Comunicación relacionada con emergencias

- Capacitación en procesos y diseños de servicios nuevos o personalizados
- Comunicación de estrategia, de diseño y de transición a equipos de operación del servicio

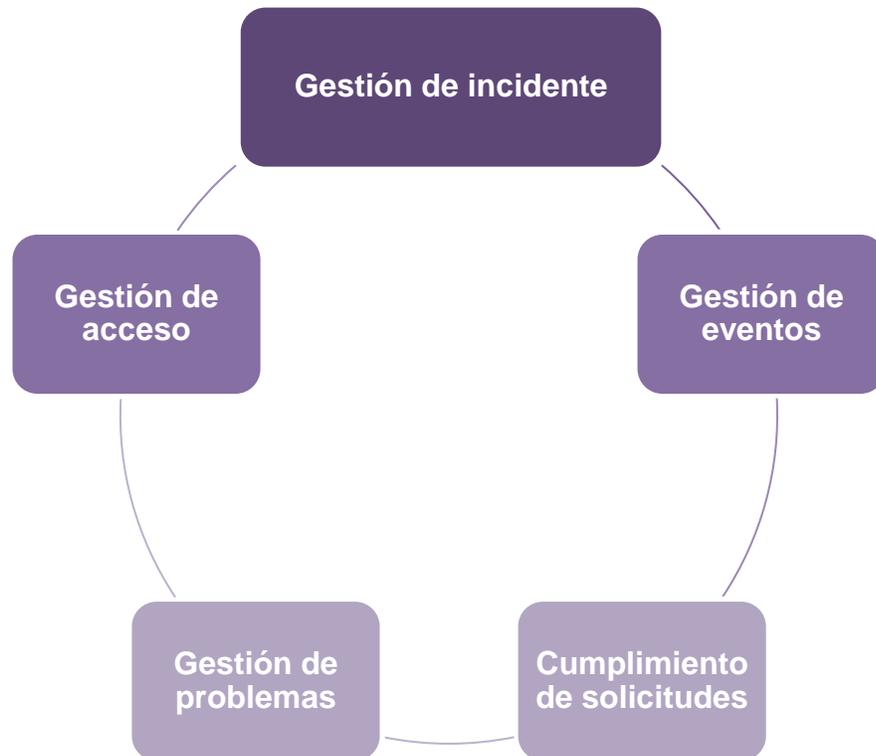
Herramientas de apoyo

- KEDB
- Autoayuda, solución remota
- Scripts de diagnóstico
- Herramientas/apoyo/documentos de telefonía ACD/IVR/CTI
- Administración de flujos de trabajo

Roles

- Propietario del servicio.
 - *Practitioner* del proceso.
 - Dueño y gerente del proceso de:
 - Gestión de incidente.
 - Gestión de problemas.
 - Cumplimiento de solicitudes.
 - Gestión de eventos.
 - Gestión de acceso.
 - Analistas de:
 - Primera, segunda y tercera línea.
 - Problemas.
 - Cumplimiento de solicitudes.
- Personal de:
- *Service desk*.
 - Gestión técnica y de aplicaciones,
 - Gestión de operaciones de TI.
- Gerente del *service desk*, supervisor del *service desk*, analista del *service desk*, super usuario.
 - Gerente/Líder de equipo técnico, analista/arquitecto técnico, operador técnico.
 - Gerente de operaciones de TI, líder de turno, analista de operaciones de TI, operador de TI.
 - Gerente/Líder de equipo de gestión de aplicaciones, analista/arquitecto de aplicaciones.

Procesos de la operación del servicio (SO)



Gestión de incidente

Gestiona el ciclo de vida de todos los incidentes. Asegura que se restablezca la operación normal de servicio lo antes posible y se minimice el impacto al negocio.

Gestión de eventos

Gestiona los eventos durante todo su ciclo de vida. Es una de las principales actividades de las operaciones de TI. Incluye la coordinación de actividades para detectar eventos, entenderlos y determinar la acción de control apropiada.

Cumplimiento de solicitudes

Gestiona el ciclo de vida de todas las solicitudes de servicio.

Gestión de problemas

Gestiona el ciclo de vida de todos los problemas. Previene proactivamente la ocurrencia de incidentes y minimiza el impacto de los incidentes que no se pueden prevenir.

Gestión de acceso

Permite que los usuarios hagan uso de los servicios de TI, datos u otros activos. Ayuda a proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos, garantizando que sólo los usuarios autorizados pueden accederlos o modificarlos. Implementa las políticas de gestión de seguridad de la información y, a veces, es conocido como gestión de permisos o gestión de la identidad.

Mejora continua del servicio (CSI) [continual service improvement]

Propósito

Alinear los servicios de TI con las necesidades cambiantes del negocio al identificar e implementar mejoras a estos servicios para que soporten los procesos de negocio.

Informes del servicio

Son las actividades que generan y entregan los informes de logros y tendencias en comparación con los niveles de servicio. El formato contenido y frecuencia de los informes deben ser acordados con los clientes.

Medición del servicio

Maneja expectativas del cliente y el desempeño del proveedor, por requisitos del servicio y de documentación acordados, supervisando y divulgando la entrega del servicio.

Objetivos

- Revisar, analizar y hacer recomendaciones de las oportunidades de mejora en cada fase del ciclo de vida del servicio.
- Revisar y analizar los resultados de ejecución de los niveles de servicio.
- Identificar e implementar actividades individuales para mejorar la calidad en el servicio de TI.
- Mejorar la efectividad en costos en la entrega de servicios de TI.
- Asegurar que sean usados métodos de gestión de calidad para soportar las actividades de mejora continua.
- Asegurar que los procesos tengan objetivos y que sean medidos claramente definidos que permitan la mejora.
- Entender qué medir, por qué se está midiendo y cuál es el resultado exitoso que debe de existir

Alcance

- La salud general de gestión de servicios de TI como una disciplina.
- Alineación continua del portafolio de servicios con las necesidades presentes y futuras del negocio.
- La madurez de los procesos para cada servicio en el modelo del ciclo de vida del servicio.
- Mejora continua de todos los aspectos de los servicios de TI y de los activos de servicio que le dan soporte.

Valor para el negocio

- Permite una mejora gradual y continua en la calidad del servicio, cuando se justifica.
- Asegura que los servicios de TI permanezcan alineados continuamente a los requerimientos del negocio.
- Obtiene resultados de mejora gradual en costos y efectividad, a través de reducción de estos y/o la competencia de manejar más trabajo al mismo costo.
- Usa monitoreo e informes para identificar oportunidades de mejora en todas las etapas y procesos del ciclo de vida.
- Identifica oportunidades para mejorar estructuras organizacionales, competencias, socios, tecnología, habilidades del personal, capacitación y comunicaciones.

Proceso de mejora continua del servicio (CSI)

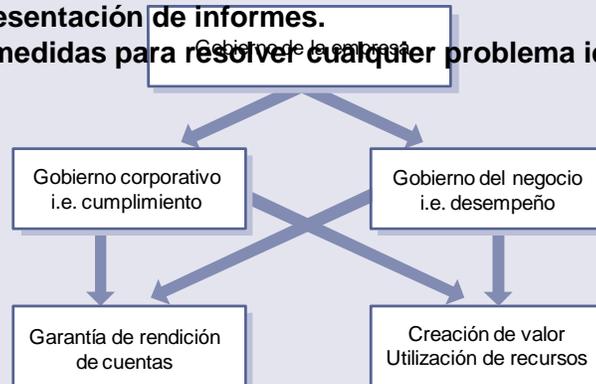
Responsable de **definir y gestionar** los pasos necesarios para **identificar, definir, recopilar, procesar, analizar, presentar e implementar mejoras**.

Mide continuamente el **desempeño del proveedor de servicios de TI** y se realizan las mejoras a los procesos, a los servicios de TI y a la infraestructura de TI con el fin de aumentar la eficiencia, la efectividad y la rentabilidad.

El rol de gobierno de TI en el ciclo de vida del servicio

Asegura que las políticas y estrategias sean implementadas y que sigan correctamente los procesos. Incluye:

- **Definición de roles y responsabilidades.**
- **Medición y presentación de informes.**
- **Adopción de medidas para resolver cualquier problema identificado.**



© Crown copyright 2011 Reproduced under license from Cabinet Office.
CSI Figure 3.6 Enterprise governance (source: CIMA), page 42

Conclusión

En este tema se adquirieron los conocimientos necesarios para poder describir los **beneficios de la gestión de servicio como una práctica**.

Se ha obtenido la capacidad de **señalar qué es ITIL®v3**, su historia y reforzar el entendimiento del **ciclo de vida del servicio**.

Tema 2. Términos clave y roles

Introducción

Es importante resaltar que **cada etapa del ciclo de vida del servicio tiene su propio propósito, objetivo, alcance, actividades, términos clave**, etc. Tu orientación básica, como futuro profesional de TI, deberá en todo momento estar dirigida a **transformar los recursos disponibles en servicios valiosos**. Implementarlos es tarea de la gestión de servicios. Todo lo referente a esta gestión, el **ciclo de vida de ITIL®v3**, su forma de gobierno, incluida también la manera en que el modelo RACI apoya a su definición, se dará en este tema.

Objetivo

Identificar los principales términos claves, roles y el modelo RACI para comprender las implicaciones de ITILv3 en la gestión de los recursos (humanos y materiales) del negocio.

Contenido

1. Términos clave
2. Principales roles
3. Modelo RACI

1. Términos Clave

Gestión del servicio [service management]

Conjunto de **competencias especializadas** de la organización que **proporcionan valor a los clientes en forma de servicios**. Las competencias adquieren forma de **funciones y procesos** para gestionar los servicios a lo largo de un ciclo de vida, con especializaciones en **estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua**.

Gestión de servicios de TI [IT service management (ITSM)].

Es la **implementación y gestión de la calidad de los servicios de TI** que cumplan las necesidades del negocio. Se lleva a cabo por los **proveedores de servicios de TI** a través de una combinación adecuada de **personas, procesos y tecnología de información**.

Se presentan a continuación algunos conceptos importantes para la **Gestión de servicios de TI**:

Servicios [service].

Es el medio de entregar valor a los clientes al facilitar los resultados que los clientes quieren lograr sin apropiarse de los costos y riesgos específicos.

– Servicios internos: servicios entregados entre departamentos o unidades de negocio de la misma organización.

Servicios externos: servicios entregados a clientes externos.

Servicio de TI [IT service].

Servicio proporcionado por un proveedor de servicios de TI. Se compone de una combinación de tecnología de información, personas y procesos.

Valor [value].

Es la suma de beneficios percibidos por el cliente.

Resultados [outcome].

Es el resultado de llevar a cabo una actividad, seguir un proceso o liberar un servicio de TI, etc. El término se utiliza para referirse a los resultados previstos, así como a los resultados reales.

Servicio base [core service].

Servicio que entrega los **resultados básicos esperados por uno o más clientes**. Proporciona un determinado nivel de utilidad y garantía. A los clientes se les puede ofrecer una opción de utilidad y garantía a través de una o más opciones de servicio.

Servicio habilitante

Servicio que **se necesita para poder entregar un servicio base**. Pueden ser o no visibles para el cliente pero no se ofrecen a los clientes por sí mismos.

Servicio complementario

Servicio que **se agrega a un servicio base para hacerlo más atractivo para el cliente**. No son fundamentales para la prestación de un servicio base, pero se utilizan para motivar a los clientes a utilizar los servicios base o para diferenciar al proveedor de servicios de sus competidores.

	Servicio base	Servicio habilitante	Servicio complementario
Servicio de TI (Automatización de Office)	Procesador Word	Servicio de TI (Automatización de Office)	Procesador Word
Servicio de TI (Rastreo de beneficios)	Servicio base	Servicio habilitante Servicio de TI (Rastreo de beneficios)	Servicio complementario Los empleados pueden monitorear el estado de sus prestaciones (ej. Seguro médico).

© Crown copyright 2011 Reproduced under license from Cabinet Office.
SS Table 3.5 examples of core, enabling and enhancing services, page 53

Las **revisiones del servicio** deben tener lugar con clientes regularmente para:

Revisar el logro de los servicios del periodo anterior y prever situaciones para el siguiente.

Asignar acciones al cliente y al proveedor para mejorar áreas débiles en que los objetivos no se estén alcanzando.

Prestar atención a cada incumplimiento de niveles de servicio para determinar exactamente qué la causó y qué se puede hacer para prevenir que suceda nuevamente.

Generar informes para el progreso y éxito del SIP.

Función [function].

Es un **equipo o grupo de personas y herramientas u otros recursos** que ellos utilizan para llevar a cabo uno o más procesos o actividades

Características de las funciones:

- Son autónomas.
- Cuentan con métodos de trabajo internos.
- Se enfocan a resultados asignados.
- Contienen conocimiento y experiencia.
- Son un medio para la “especialización”.
- Varias funciones se coordinan a través de procesos.

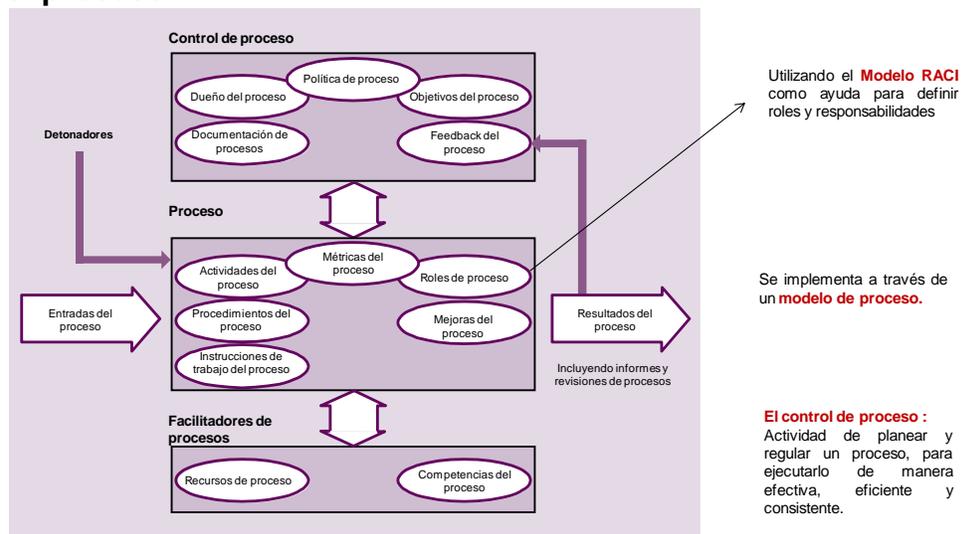
Proceso [process].

Es un **conjunto estructurado de actividades** diseñadas para lograr un objetivo específico. **Tiene una o más entradas definidas y las transforma en salidas definidas.** Puede valerse de cualquier **rol, responsabilidad, herramientas y controles de gestión** que sean necesarios para entregar de forma confiable los resultados. Puede definir, si son necesarios, **políticas, normas, directrices, actividades e instrucciones de trabajo.**

Características de procesos:

- Son medibles.
- Entregan resultados específicos.
- Entregan resultados a los clientes.
- Responden a un detonador específico

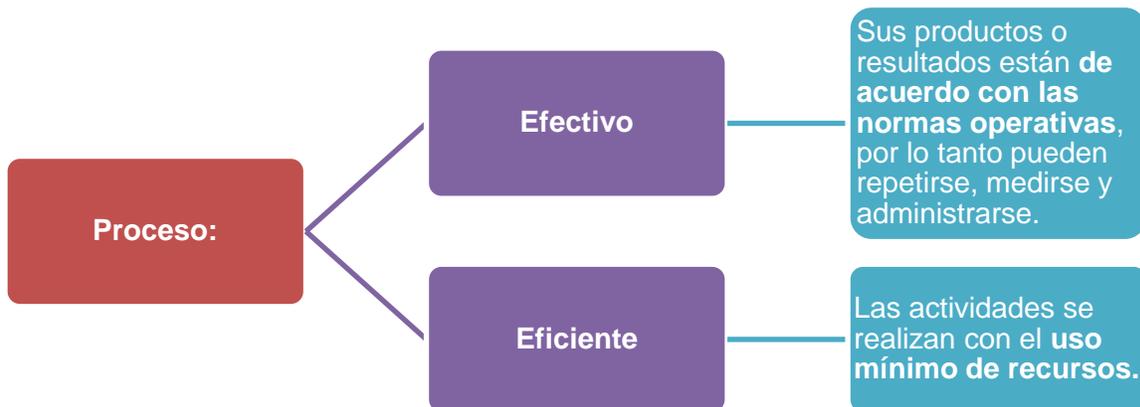
Elementos del proceso



© Crown copyright 2011. Reproduced under licence from Cabinet Office.
SD Figure 2.5 Process model, page 21

Modelo del proceso

Permite entender las **características distintivas del proceso y ayudar a articularlas**. Plasma de manera específica las **relaciones de los elementos del proceso a modelar** para una organización. **Cada proceso tiene un dueño** y es responsable de su mejora y de asegurar que cumpla con sus objetivos.



Rol

Es un conjunto de **responsabilidades, actividades y autoridad asignadas a una persona o equipo**. Un rol se define en un **proceso o función**. Una persona o equipo puede tener múltiples roles - por ejemplo, los roles del gerente de configuración y del gerente de cambios puede ser llevados a cabo por una misma persona. La palabra rol también se utiliza para describir el **propósito de algo o para qué se utiliza**.

2. Principales Roles

Dueño del proceso

Responsable final (que debe rendir cuentas) y que garantiza que un proceso sea adecuado para el propósito.

Actividades del dueño del proceso

- Patrocinio, diseño, gestión de cambios y la mejora continua del proceso y sus métricas.
- Definición y revisión periódica de estrategia de procesos.
- Asiste con el diseño de los procesos.
- Asegura la disponibilidad de la documentación de los procesos.
- Definición de políticas y estándares apropiados para utilizarse durante los procesos.
- Auditorias periódicas de los procesos para asegurarse que se cumplan las políticas y estándares.
- Comunicación de información o cambios en procesos para asegurar que se genere conciencia.
- Provee recursos para soportar las actividades requeridas a lo largo del ciclo de vida del servicio.
- Asegura que los técnicos de procesos tengan el conocimiento técnico y de gestión necesarios para entregar el proceso y entiendan su rol dentro del proceso.
- Revisa oportunidades de mejora, para incrementar la eficiencia y efectividad del proceso.
- Dirige cualquier elemento relacionado con la ejecución de procesos.
- Identifica oportunidades de mejora como entradas en el plan de mejora continua.
- Trabaja con el gerente de CSI y gerente de procesos para revisar y priorizar mejoras en el registro de CSI.
- Genera mejoras en los procesos.

Gerente del Proceso

Responsable de la **gestión operativa** de un proceso.

Actividades del gerente de proceso

- Trabaja con el dueño del proceso para planear y coordinar todas las actividades necesarias para la ejecución, monitoreo y emisión de informes sobre el proceso.
- Asegura que todas las actividades sean realizadas como se requirieron a través del ciclo de vida del servicio.
- Designa personas para los roles requeridos y gestiona recursos asignados a los procesos.
- Trabaja con los propietarios del servicio y otros gerentes de proceso para asegurar la buena ejecución de los servicios.
- Monitorea e informa el desempeño del proceso.
- Identifica oportunidades de mejora para incluirlas en el registro de CSI.
- Trabaja con el gerente de CSI y con el dueño del proceso para revisar y priorizar mejoras en los registros de CSI.

- Hace mejoras a la implementación de procesos.

Practitioner del proceso

Responsable de llevar a cabo una o más actividades en el proceso.

Responsabilidades del *practitioner* del proceso

- Entiende cómo su rol contribuye a la entrega del servicio y la creación de valor.
- Trabaja con otros interesados para asegurarse que su contribución es efectiva.
- Asegura que las entradas, salidas e interfaces de sus actividades sean correctas.
- Crea y actualiza registros que muestren que sus actividades se llevan a cabo de forma correcta.

En algunas organizaciones y en algunos procesos, **se puede combinar este rol con el rol de gerente del proceso**, en otras, **puede haber un gran número de *practitioners*** que lleven a cabo diferentes partes del proceso.

Propietario del servicio

Responsable de la **gestión de uno o más servicios a través de su ciclo de vida completo**. Son fundamentales para el desarrollo de la estrategia del servicio y son responsables del contenido del portafolio de servicios.

Actividades del propietario del servicio:

- Asegura que la entrega y el soporte cumplan con los requerimientos del cliente.
- Identifica oportunidades de mejora.
- Actúa como representante del servicio en las juntas del CAB.

3. Modelo RACI

Es un modelo usado para **ayudar a definir los roles y responsabilidades**. Con él se **distribuyen las diferentes actividades/responsabilidades** en los **puestos y roles** de la organización. Se definen los roles y actividades que son coordinadas por el dueño del proceso.

1er modelo RACI

- **Responsible (Responsable):** de que se realice el trabajo.
- **Accountable (Responsable final):** propietario de la calidad y el resultado final. Una persona por área.
- **Consulted (Consultado):** persona que es consultada y da opiniones.
- **Informed (Informado):** persona que se mantiene actualizada del progreso.

2do modelo RACI-VS extendido

- **Verifies (Verificador):** persona o grupo de personas que revisan que se cumplan los criterios de aceptación.
- **Sign-off (Cerrador de sesión):** persona que aprueba la decisión y autoriza el producto.

3er modelo RASCI (Cambia el significado de la S)

- **Supportative (Apoyador):** provee **recursos adicionales para realizar el trabajo** o da apoyo en la implementación. Reluctante.

Ejemplo de Modelo RACI

		Cliente	Iniciador de cambios	Service desk	Gerente de cambios	Practiciones de cambios	CAB	ECAB	Gerente de liberación e implementación	Comité de gestión de TI	Comité ejecutivo de negocios
Roles de proceso											
No.	Actividad dentro del procedimiento:										
1.0	Determinar el nivel de riesgo:	RC	C	C	AR	C					
1.1	Nivel 5 - cambio estándar Autorización local		C		AR	RI					
1.2	Nivel 4 – cambio de bajo riesgo Autorización del gerente de cambios		C		AR	RI					
1.3	Nivel 3 – sólo afecta a grupos locales o de servicio RFC a CAB para evaluación		C		AR		CI				
1.4	Nivel 2 - Afecta servicios múltiples o divisiones organizacionales RFC a comité ejecutivo de negocios para evaluación		C		AR		CI			CI	
1.5	Nivel 1 - cambio de alto costo/alto riesgo RFC a comité ejecutivo de negocios para evaluación		C		AR						CI
2.0	¿Aprobado? Sí – ir a 2.1 No – ir a 3.1				ARI		I				
2.1	Los miembros del CAB estiman impacto y recursos, confirman prioridad, programan cambios				A		R		C		
3.0	¿Autorizado? No autorizado – ir a 3.1 Autorizado – ir a 3.2	I	I		A	I	R				
3.1	RFC rechazado y cerrado (iniciador informado con una breve explicación de por qué fue rechazada)	I	I		A	RI	I	I			
3.2	Cambio es calendarizado para acción mediante liberación e implementación	CI	I		AR	RC			C		

Clave: R = responsable; A = responsable final; C = consultado; I= informado; RFC= solicitud de cambio; CAB= comité asesor de cambios; ECAB = comité asesor de cambios de emergencia.

Conclusión

Este tema proporciona las **herramientas para trabajar con las nociones base de ITIL®v3** y, a la vez, sirve de fundamento de lo que será su **esquema y estructura**.

Por ello, se dice que la gestión de servicios debe de llevarse a cabo como **una práctica en las empresas para gestionar los servicios ofrecidos por TI**, tanto a clientes externos como a clientes internos. **Tener consciencia de ello durante todo el ciclo de vida del servicio es una clave para el éxito de un negocio.**

Conclusión

Felicidades! Has finalizado el curso **Conceptos básicos para la certificación en ITIL®v3!**

Las **mejores prácticas** constituyen una de las modalidades por las que se alcanza una **gestión de servicios de TI sumamente eficiente**. Prueba de ello son los múltiples resultados que han adquirido las empresas más exitosas. El objetivo de toda organización es **transformar recursos en servicios valiosos** por medio de especialidades de organización.

La gestión de servicios es una práctica que gestiona los servicios de TI que las empresas ofrecen, tanto a nivel de sus clientes externos como a nivel de sus clientes internos. **ITIL®v3 recopila y documenta estas prácticas**, aconseja sobre la provisión de servicios de TI de calidad y sobre procesos e instalaciones necesarias para implementarlos.

En un mundo globalizado, los negocios cambian; y **la importancia de tener procesos que permitan una adecuada gestión del servicio de TI hace de ITIL®v3 una necesidad actual**. Éste permite, por medio de sus fases, manejar los cambios adecuados en la gestión de servicios de TI y todo lo que ello implica.

En la actualidad, la eficiencia de las organizaciones radica en **cómo gestionan ellas sus activos** y en la configuración de éste. **Esto hace de ITIL®v3 una ventaja competitiva**. Su certificación es recomendable para quienes deseen dedicarse al desarrollo y a la gestión de los servicios de TI, o bien, para aquellos que son responsables de la ejecución de uno o más procesos dentro de su área.

Gracias a este curso se obtienen los **conocimientos básicos que se requieren para la aplicación de las fases del ciclo de vida de ITIL®v3**. Todo lo comprendido tuvo como finalidad el entender los procesos de cada fase y así poder mejorar la gestión del servicio de TI en las organizaciones. Gracias a estos fundamentos se puede **aplicar a la certificación o acreditación que ofrece ITIL®v3** con la finalidad de validar los conocimientos.