

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Facultad Ingeniería

Escuela de Ingeniería Informática

Artículo
Metodologías de ITIL

Estudiante
Helen Jara Phillips

Tutor:
Miguel Pérez Montero

I cuatrimestre 2006

Tabla de contenido

Tabla de contenido	ii
Resumen Ejecutivo	iv
Abstract	v
Frases Descriptivas	vi
Introducción	1
Qué es ITIL?	2
Qué es ITSM (IT Service management)?	4
Qué implementa SM?	5
SM.....	6
1. Soporte de servicios	7
a. Gestión de administración.....	7
b. Gestión de Problemas	9
c. Oficina de soporte	10
d. Gestión de cambios	10
d. Gestión de Incidencias	11
e. Gestión de Difusión.....	12
2. Entrega de Servicios	13
a. Gestión de Capacidad.....	13
b. Gestión de Disponibilidad.....	13
c. Gestión de Continuidad.....	14
d. Gestión Financiera	15

e. Gestión de Nivel Servicio	16
Beneficios	16
Conclusiones	18
Bibliografía y fuentes de investigación.....	vi

Resumen Ejecutivo

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) es un enfoque para la reorganización de Tecnologías de Información (TI), drásticamente muy diferente, que comprende y documenta un amplio y consistente conjunto de las mejores prácticas (*best practices*) de TI, comprobadas a través de la experiencia y conocimiento de cientos de expertos alrededor del mundo. ITIL es un estándar que la industria gubernamental implementa en forma sensible y con reconocimientos completo de las necesidades del negocio.

La ITIL, desarrollada en los 80s, se ha convertido en un estándar mundial, para la Gerencia del Servicio, SM (*Service Management*), empezó siendo una guía para el gobierno del Reino Unido, descrito por la CCTA (*Central Computer and Telecommunications Agency*), más conocido como OGC (*Office of Government Commerce*), se ha convertido en un enfoque de sentido común, probado y útil para organizaciones de todos los sectores que lo adopten y adapten como patrón y guía fundamental para la Gerencia del Servicio. Este conjunto de mejores prácticas, están sustentadas por el estándar “*British Standards Institution's Code of Practice for IT Service Management, PD0005*”, y a su vez se fundamentan en el estándar de Calidad ISO9000.

Abstract

Information Technology Infrastructure Library (ITIL) is an approach for the reorganization of TI (Information Technology), drastically different, which understands and included an ample and consistent set of the best practices of TI, refined through the experience and knowledge of hundreds of experts around the world. ITIL is a standard that governmental industry implements in sensible form and with complete recognition of the business. Developed the 80`s, ITIL, one has become a world-wide standard, for the SM (Service Management). It began a guide for the government of United Kingdom government, described by the CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency), more known as OGC (Office of Government Commerce), has become an approach of common, sense approach proven and useful sense for organizations of all the sectors that adopt it and adapt it as pattern and fundamental guides for the Service Management. This set of best practices, are sustained by the standard "British Standards Institution's Code of Practice for IT Service Management, PD0005", and they are based as well on the Quality standard ISO9000.

Frases Descriptivas

1. ITIL
2. Beneficios ITIL
3. Entrega de servicio ITIL
4. Soporte de Servicio ITIL
5. ITSM

Introducción

Los procesos eficientes y eficaces de la gestión de servicios en tecnologías de la información, se convierten en esenciales para el éxito de sus departamentos. Esto se aplica a organizaciones pequeñas o grandes, públicas o privadas, con los servicios de tecnología de información centralizados o descentralizados, con servicios internos o suministrados por terceros. El servicio es fiable, consistente y con un costo aceptable.

Los negocios tienden a una mayor dependencia de las tecnologías de la información, los departamentos de sistemas de información y sus actividades, han sido normalmente vistos como un área de soporte al negocio, descuidando incluso muchas veces el uso de criterios para medir su rentabilidad, eficiencia y la calidad del servicio para toda la organización. Fue desarrollado por el gobierno del Reino Unido y recoge las mejores prácticas en la gestión de los sistemas de información, llegando a ser estándar para la gestión de esta área de la empresa, en donde los períodos de disponibilidad son más amplios, las exigencias del cliente son cada vez más elevadas, los cambios en los negocios son cada vez más rápidos y es muy importante que los sistemas de información estén adecuadamente organizados y alineados con la estrategia del negocio. La ITIL (Information Technology Infrastructure Library) propone la gestión de estos sistemas mediante 10 procesos, con un enfoque a la gestión del servicio. Esto también ofrece una serie de definiciones en el área de sistemas de información para garantizar que todos sus

conocedores hablen el mismo idioma, reduciendo así los tiempos de interpretación y minimizando el riesgo de malas interpretaciones.

ITIL, fue producido cubriendo las dos principales áreas de soporte de servicio y prestaciones del servicio, luego cubriendo cableado hasta la gestión de la continuidad del negocio y posteriormente reestructurado para hacer más simple el acceder a la información necesaria para administrar sus servicios.

Qué es ITIL?

ITIL, es un marco que contiene las mejores prácticas por todo el mundo aceptadas para la gestión de servicio. Los conceptos dentro de ITIL lo apoyan los proveedores de servicio en el planeamiento de consistencia, documentación, y los procesos repetibles que mejoran la entrega del servicio al negocio. Partición lógica, la división de los procesadores de la memoria y el almacenaje de una computadora en sistemas múltiples de recursos para poder funcionar, cada sistema de recursos independientemente con su propio caso y usos del sistema operativo.

ITIL es para reconocer que las organizaciones necesitan más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia que ha ido en aumento, ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad, que corresponden con los objetivos del negocio, y que satisfacen los requisitos y las expectativas del cliente. El énfasis pasó de estar sobre el desarrollo de las aplicaciones TI (tecnologías de información) a la gestión de servicios. La aplicación TI, a veces

nombrada como un sistema de información ,sólo contribuye a realizar los objetivos corporativos si el sistema está a disposición de los usuarios y en caso de fallos o modificaciones necesarias es soportado por los procesos de mantenimiento y operaciones.

ITIL tiene una serie de documentos que se utilizan para ayudar en las prácticas en marcha para la gestión de los servicios, esto define cómo aplican a la gerencia del servicio dentro de una organización.

ITIL se organiza en una serie de sistemas, que se dividen en dos áreas principales: ayuda de servicio y entrega del servicio La ayuda de servicio es la práctica de esas disciplinas que le permiten mantenerse para ser proporcionadas con eficacia. La entrega del servicio cubre la gerencia. Implica un número de prácticas de gerencia, de asegurarse de que está proporcionada realmente según lo convenido entre el proveedor de servicio y el cliente. Cada una de estas dos áreas contiene un número de disciplinas, que ellos mismos estipulan en el ITIL que son las prácticas o requerimientos.

Las herramientas del ITIL son una colección de recursos reunidos para acompañarla. Los materiales incluidos son para asistir, entender y poner en práctica.

Los datos de ITIL, que son los documentos que sirven como resumen de cada una de las disciplinas. Una presentación de la gerencia inclusiva de notas, un cuestionario de ITIL auditoría, revisión y un sistema de la divulgación de los resultados.

Qué es ITSM (IT Service management)?

Lo más importante en la organización es cuando existen roles y que la responsabilidad esté definida, ya que los mandos superiores tienen distintas tareas o labores, debido a que las personas que trabajan en TI tienen que solucionar distintas situaciones como son los incidentes, problemas, cambios y ellos no tienen la administración o poder para resolverlos. Una responsabilidad que tienen los superiores es cuando se habla de los clientes ya que estos, todos los días desean o demandan algo cambiante. Así mismo con la variedad de tareas diarias asignadas por la organización de TI, ellos tienen que clasificarlas, es aquí donde entra la metodología de SM y enseña como hacer las cosas.

La meta de la organización de TI es brindar soluciones para el negocio, en donde se tiene presente la cadena de valores, en disponibilidad de servicio, de la entrega del producto, una relación con la empresa, consistencia y estabilidad del servicio y menos énfasis en la tecnología.

Tenemos que saber que las organizaciones están dependiendo del crecimiento sobre todo cuando se habla TI para satisfacer y conocer las necesidades del negocio. A veces el departamento de TI no es considerado con los objetivos del negocio como si fueran parte del mismo, pero si es considerado como el único proveedor de TI y debería ser parte integral del negocio, más cercanamente integrado con los objetivos del mismo y así crear una relación más importante.

La calidad tiene que calzar con los requerimientos y para esto no importa el tamaño o tipo de empresa, sea esta gubernamental, multinacional, descentralizada o centralizada con el proveedor de TI o con un servicio de *outsourcing* o con una simple persona en el ambiente soportado por TI.

Antes de que el negocio comience a producir un producto nuevo o servicio, debería analizar el mercado y saber que es lo que los clientes andan buscando, entre las cosas que se ande buscando se debe especificar para saber que es lo que se va a obtener, pero el problema que siempre presenta TI es que el cliente normalmente no sabe que es lo que quiere, entonces los expertos de TI lo que deberían hacer es traducir los requerimientos en soluciones, porque ellos no compran productos sino servicios o soluciones. Otra es la conformidad de la especificación donde los clientes quieren saber cuando lo tienen, y su satisfacción con los requerimientos del negocio. Otro es la consistencia, el valor del dinero y la comunicación.

Qué implementa SM?

Hay que reconocer que los departamentos de TI son ahora negocios de servicios que proveen la adopción y una nueva manera de pensar y que envuelva los mismos conceptos que usan todos los proveedores de servicios.

El SM aprobó que ITIL sea una nueva forma de pensar y que con solo implementarlo no significa que vaya a tener éxito, sino que esto dirige el deseo para agregar valor al dinero del cliente.

Es importante reconocer que uno de los más grandes beneficios de la organización es cuando se habla de la implementación de la metodologías de SM y esto le da: calidad en el servicio, continuidad en los procesos más enfocados en servicios de TI, más confianza en la habilidad del seguimiento cuando lo requieren, clara visión de la actual capacidad de TI, mejor información en los presentes servicios, mayor flexibilidad de los negocios para poder entender el soporte de TI, mayor motivación, satisfacción del cliente, mayor flexibilidad y adaptabilidad para saber como existen con los servicios, beneficios, costos operativos pueden decrecer con menos esfuerzo y el departamento de TI puede ser más efectivo soportando las necesidades del negocio y pueden dar más cambios hacia la dirección del negocio. La importancia y el nivel pueden variar entre las organizaciones, el caso es que definen los beneficios para cada organización.

SM

Es un proceso orientado a desarrollar el enfoque del cliente, los servicios de TI dan a conocer los costos y su funcionamiento. Está concentrado en desarrollo y soporte de servicios de TI que dan a conocer los requerimientos del negocio para la organización. SM está basado en implementación de procesos con una guía de ITIL en donde provee comprensión, consistencia y coherencia con las mejores prácticas de ITSM en sus procesos, promociones en la calidad aprobada por negocios eficientes y eficaces en el uso de la información. ITIL, tiene procesos que intentan ser implementados en los procesos del negocio en la organización donde ellos soportan. El servicio de TI provee la calidad

del servicio pero al mismo tiempo ellos tratan de reducir los costos o minimizan o mantienen el costo del nivel actual.

ITIL se divide en dos grandes secciones: entrega de servicios y soporte de servicios en donde a continuación se explica que son.

1. Soporte de servicios

Se enfoca a establecer el soporte de servicios como un conjunto de procesos integrados. Tiene como misión definir los procesos necesarios para lograr los objetivos, la continuidad y la calidad de los servicios de tecnologías de información, consiguiendo con ello, la satisfacción del cliente, además de contribuir a la obtención de los objetivos organizacionales. Seguidamente se exponen cuáles son las partes que componen esta sección:

a. Gestión de administración

Su objetivo principal es identificar, registrar y ofrecer información de todos los componentes de TI que están bajo el control de la administración de la configuración.

Los componentes individuales (CI) se registran en CMDB (*Configuration management database* — Gestión de administración de la base de datos). Se dice que las decisiones sobre los CI son el alcance (qué aplicativos, sectores, entre otros), el nivel (registro PC, mouse, teclado entre otros), atributos y relaciones.

Es un proceso que monitorea los componentes individuales de un sistema, que puede ser tan complejo como un departamento de TI o tan sencillo como un simple servidor. Con esto se puede incluir una lista de piezas de un componente individual, así sea de hardware o software de un sistema, dando una definición de las relaciones de cada uno de ellos y su seguimiento así como su estado actual o histórico. También con el seguimiento de las solicitudes de cambios en el sistema y por último la verificación y aseguramiento para que las listas de cada componente individual esté completo y correcto.

En la gestión de administración existen distintas actividades básicas, como lo es la primera que es la planeación que cubre detalladamente los próximos tres o seis meses, y los doce siguientes se mantienen en nivel general. Se verifica y se corrige por lo menos dos veces por año e incluye una estrategia, política, el alcance, los objetivos, los roles y las responsabilidades, los procesos, la administración, la configuración, las actividades y los procedimientos, Por segunda actividad básica está la identificación en donde se seleccionan, identifican y etiquetan todos los componentes individuales esto incluye toda la información recopilada acerca de los componentes incluyendo el dueño, relaciones, versión e identificadores únicos. Los componentes se registran en un nivel detallado y justificado por las necesidades del negocio. Entre otras actividades se tiene el control que asegura que solo los componentes autorizados e identificables sean aceptados y registrados.

Y por último de las actividades, tenemos lo que son las auditorías y verificación que es una serie de revisiones y auditorías que verifican la existencia física de los componentes que fueron registrados correctamente, se incluye el proceso de verificar la documentación de difusión y gestión de configuración antes de que los cambios se realicen en el ambiente en vivo.

b. Gestión de Problemas

El objetivo de la gestión de problemas es minimizar el impacto negativo de los problemas e incidentes en el negocio que son causados por errores en la infraestructura de TI, y prevenir incidentes de los errores cometidos.

La OGC (Office of Government Commerce) creadora de ITIL define un problema como una condición a menudo identificada como el resultado de múltiples incidentes que exhiben síntomas comunes. Los Problemas también pueden ser identificados como un solo incidente importante, indicativo de un solo error, por el cual la causa es desconocida pero con un grado de impacto importante.

El primer objetivo es minimizar el impacto adverso de incidentes y los problemas en los negocios que son causados por los errores en la infraestructura de TI. El segundo es prevenir recurrencias de incidentes relativos. Entre las actividades están: resolver los incidentes que exceden a la administración de incidentes, identificar tendencias, patrones, revolucionar definitiva de incidentes e información de gestión.

c. Oficina de soporte

Su principal objetivo es proveer un único punto de contacto (SPOC) entre el cliente y el servicio de IT y centralizar la gestión de la resolución de incidentes.

Entre las actividades que hay que realizar en este proceso es facilitar la rápida recuperación de los servicios, ofrecer orientación a los usuarios, promover el servicio mediante comunicaciones y proveer información de gestión.

d. Gestión de cambios

El principal objetivo es mantener la infraestructura bajo control y asegurar la aplicación de procedimientos estándares para la atención de los cambios, y minimizar el impacto de los servicios.

Hay distintas actividades en este proceso como son la aceptación (recepción y filtro inicial), clasificación, aprobación y planificación, seguimiento de la ejecución e información de gestión.

La OGC define el proceso de administración de cambios con el objetivo de asegurar que los métodos y procedimientos estandarizados sean utilizados para un manejo rápido y eficiente de todos los cambios, para reducir al mínimo el impacto de los cambios relacionados con la calidad del servicio y como consecuencia mejorar las operaciones cotidianas de la organización. Este es responsable de manejar los procesos de cambio en

los que participan el hardware y el software de comunicaciones y equipo, sistemas operativos, toda la documentación y procedimientos asociados con el funcionamiento, soporte y mantenimiento de sistemas.

Cualquier necesidad de cambio tiene que ser aprobada en el proceso de administración de cambios. Entre sus actividades principales de gestión de cambios son el filtrar cambios, manejo de de los mismos y su proceso, dirigir el Comité de Cambios (CAB) y el comité de emergencia del CAB, repaso y cierre de peticiones de cambio y la administración de reportes.

El proceso de gestión de cambios es muy importante porque todo cambia en el negocio, donde por naturaleza la vida ya es difícil, la confianza en la tecnología y los sistemas de información hacen que la administración destine una cantidad asombrosa de tiempo

d. Gestión de Incidencias

Disciplina responsable de la resolución de incidentes en el menor tiempo posible. Este proceso controla el entorno de TI de acuerdo con los niveles de servicio predeterminados, escalando los incidentes en el momento de su generación.

e. Gestión de Difusión

Consiste en asegurar que todos los aspectos de la liberación de un cambio (técnico y no técnico) sean tomados en cuenta.

En este proceso se toma en cuenta la planificación (políticas, recursos), construir y automatizar la instalación, la aceptación (usuarios y demás de áreas afectados), planificación de *Rollout*, comunicación, capacitación, distribución e instalación e información de gestión.

También es utilizado para plataformas independientes y distribuciones automatizadas de software y hardware, incluyendo control de licencias utilizadas en toda la infraestructura de TI. Un control apropiado de software y hardware asegura la disponibilidad. El control de calidad durante el desarrollo e implementación de un nuevo hardware y software también es responsabilidad de este proceso. Esto garantiza que todo el software puede ser conceptualmente optimizado para conocer las demandas en los procesos del negocio.

Entre los objetivos están un plan de distribución del software, diseño e implementación para la instalación y distribución de cambios en los sistemas de TI, control de distribución e instalación de cambios en los sistemas de TI. El enfoque de este es la protección del ambiente y servicios a través de revisiones y procedimientos formales.

2. Entrega de Servicios

Cubre aspectos indispensables que deben considerarse para la implementación de servicios de las TI. Los componentes incluidos son: administración de los niveles de servicio, administración financiera de servicios de las TI, administración de la continuidad de los servicios de las TI y administración de la disponibilidad.

a. Gestión de Capacidad

Necesita entender los requerimientos de la organización, de la operación y de la infraestructura de TI para asegurar que las necesidades actuales y futuras se proporcionarán al mejor costo.

Gestión de capacidad asegura que cuantitativa y económicamente puedan abastecerse los requerimientos de TI en términos de volumen de transacción, como en tiempo de procesamiento y respuesta. Gestión de capacidad comprueba los requerimientos del negocio para los recursos de TI, pronóstica las cargas de trabajo necesarias para proveerlos y lleva a cabo la planeación de los recursos de TI.

b. Gestión de Disponibilidad

Optimiza la capacidad de la estructura de TI, servicios y organización de soporte para proporcionar a un costo adecuado y con un nivel constante la disponibilidad que satisfaga los objetivos del negocio.

Gestión de disponibilidad proporciona un acceso confiable a los servicios de TI. Disponibilidad significa que el cliente siempre recibirá el servicio esperado cuando lo necesita. Una buena disponibilidad requiere que la tasa de error sea muy baja, si ocurre un incidente o un mal funcionamiento tiene que ser corregido inmediatamente.

La Gestión de disponibilidad asegura que se gana un beneficio máximo para la existencia de la infraestructura y los servicios de TI, tales beneficios aseguran la confianza en los servicios y la capacidad de mantener la infraestructura de TI.

c. Gestión de Continuidad

Es el proceso para soportar la continuidad del servicio del negocio, asegurando que todas las facilidades de TI proporcionen el servicio requerido según las necesidades.

Gestión de continuidad en TI ayuda a asegurar la disponibilidad y una rápida restauración de los servicios de TI en un evento de desastre. Las actividades de alto nivel son: Análisis de riesgo, plan de administración de contingencias, plan de pruebas de contingencia y riesgos de administración.

Las empresas dependen significativamente de la disponibilidad y funcionalidad del uso de la tecnología de información. Por lo tanto estar preparado para contingencias, asume siempre un grado de importancia, con la meta específica de salvaguardar la

disponibilidad de los servicios, tomando medidas preventivas se reduce la probabilidad de fallas y eventos catastróficos que puedan ocurrir, restaurando servicios en el tiempo requerido.

Entre las actividades que se encuentran en la continuidad de administrar tenemos el llevar un análisis de riesgo, preparar plan de restauración de servicios de TI, proporcionar los medios necesarios, proporcionar entrenamiento a los empleados, probar y verificar planes capaces de restaurar los servicios en una emergencia con seguridad y de una manera controlada además de tener los planes siempre disponibles y actualizados.

d. Gestión Financiera

Administra el costo/beneficio de los activos y servicios proporcionados por TI, monitoreando gastos de TI en la empresa y apoyando las decisiones de inversiones.

Costos de administración, es responsable de la identificación, cálculo, monitoreo del capital asignado de los clientes que contratan servicios de TI. Costos de administración puede influenciar el comportamiento de los usuarios y los clientes, igualmente determinar los costos reales proporcionando los servicios básicos al departamento de TI. La política de precios para el uso de servicios por usuarios debe ser justa y transparente y. proporciona administración de TI con base en presupuestos planeados.

e. Gestión de Nivel Servicio

La gestión del nivel de servicio permite a las organizaciones de TI alinearse con el negocio, focalizándose en los servicios principales que TI proporciona para cumplir con las necesidades del negocio, TI contribuye enormemente al éxito de la compañía.

La Gestión del Nivel de Servicio no puede estar completa si no cuenta con información relacionada con el propietario del proceso, por lo que también se incluye un lineamiento sobre los roles y responsabilidades.

Beneficios

Las mejores prácticas de ITIL se utilizan en todo el mundo para mejorar el rendimiento, valor y control sobre las inversiones en TI de las organizaciones, lo que hasta ahora, su valor y finalidad era principalmente un tema de discusión entre profesionales. En el clima empresarial actual, esto no es suficiente, los altos ejecutivos necesitan poseer conocimientos de alto nivel sobre esta normativa, y también sobre la manera en que se puede integrar para la gestión de las TI de su empresa.

Esta norma es valiosa para el crecimiento y éxito de una organización ya que los directivos empresariales y los consejos de administración exigen mejores beneficios de las inversiones en TI, y las mejores prácticas ayudan a cumplir los requisitos reglamentarios de sus controles en áreas como la confidencialidad y la preparación de

informes financieros. Las organizaciones se enfrentan a riesgos relacionados con las TI, tales como la seguridad de la red. Las organizaciones pueden optimizar los costos siguiendo enfoques normalizados. Las mejores prácticas ayudan a las organizaciones a evaluar su rendimiento en comparación con normas aceptadas generalmente y por sus compañeros.

La integración de ITIL también explica como las normas trabajan entre si, y el control sobre las TI ofrece enormes beneficios empresariales. Aunque su control efectivo mitiga los riesgos y ayuda a las empresas a cumplir con la reglamentación y también permite a una empresa sacar ventaja de las nuevas tecnologías y avanzar en el mercado competitivo.

La metodología ITIL aplicada a los procesos IT, permitirá a la organización la consecución de los beneficios como son el mejorar la utilización de recursos, ser más competitiva, reducir tareas repetitivas, eliminar tareas redundantes, mejorar plazos de entrega y tiempo en el desarrollo de un proyecto, mejorar la disponibilidad, confianza y seguridad de los servicios IT de misión crítica, justificar el costo de la calidad de servicio, proporcionar servicios que se adecuen a las necesidades del negocio del cliente y del usuario, integrar procesos centrales, documentar y comunicar roles y responsabilidades en el suministro del servicio, aprender de la experiencia previa y proporcionar indicadores de rendimiento demostrable.

Conclusiones

ITIL surge como una iniciativa del gobierno británico basada en consultas realizadas a empresas privadas y organismos públicos respecto a las "mejores prácticas" para resolver la problemática de servicios del área de TI. Debido al éxito de los procedimientos sugeridos, comenzó a aplicarse en otros países, tanto en empresas privadas como entidades gubernamentales, difundiéndose en el mundo y transformándose en un estándar. Hoy, muchos proveedores de sistemas de administración de infraestructura están compatibilizando sus herramientas con estas prácticas y en el futuro ITIL tenderá convertirse en un estándar real.

Los procesos se dividen en soporte de servicios y entrega de servicios. El primero trata de asegurar que el cliente acceda a los servicios adecuados para el soporte de sus funciones de negocio y contempla los procesos de Oficina de soporte. El departamento que sirve de enlace entre el proveedor de servicio de TI y los usuarios, actuando como punto único de contacto y controlando el entorno de TI para garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio acordados y escalar en tiempo y forma adecuados los incidentes que puedan surgir en la provisión del servicio. Gestión de Incidencias: Disciplina responsable de la resolución de incidentes en el menor tiempo posible. Este proceso controla el entorno de TI de acuerdo con los niveles de servicio predeterminados, escalando los incidentes en el momento de su generación. Gestión de Problemas tiene como objetivo manejar los diferentes tipos de errores en los servicios de TI. Su principal objetivo es identificar las causas raíz de tales fallos y recomendar cambios en los Elementos de configuración al responsable de cambios. Los procesos de Gestión de Cambio utilizan información

recogida de muy diversas áreas, incluyendo Gestión de Incidencias y Gestión del Cambio. Gestión de Configuración trata de una disciplina que permite a la dirección de TI un mayor control de los activos como dispositivos de hardware, aplicaciones de software, documentación, servicios externalizados, instalaciones, descripciones de puestos de trabajo, documentación de procesos, y cualquier otro elemento de configuración relacionado con la infraestructura de TI., Gestión de Cambios es un módulo que describe las mejores prácticas de la Gestión del Cambio atribuyéndole un papel en la implementación de muchas otras prácticas de ITSM. Al fin y al cabo, toda evolución en la infraestructura de TI, está relacionada con la Gestión de la Capacidad, con la Gestión de los Sistemas de Red o *Service Desk*. Tal cambio tiene un riesgo asociado y preciso de ser abordado de forma rigurosa para garantizar una gestión efectiva y Difusión. Entrega de servicio analiza qué servicio requiere el negocio para proporcionar un soporte adecuado, considerando los procesos de Gestión de Capacidad: Este módulo introduce la Gestión de la Capacidad, una disciplina que asegura que siempre existe una capacidad económicamente justificada para cumplir con los requerimientos del negocio. La Gestión de la Capacidad determina las necesidades del negocio en recursos de TI, prevé cargas de trabajo y planifica las necesidades de recursos tecnológicos. Una de las mayores contribuciones de la Gestión de la Capacidad es un Plan de Capacidad documentado. En la Gestión Financiera: la cual trata de la disciplina encargada de identificar, calcular y gestionar los costos de la entrega de los servicios de TI. La Gestión Financiera de Servicios de TI influye en el comportamiento del usuario por razón del costo y proporciona datos de presupuesto a la dirección. La contabilidad de costos se centra en la asignación justa de costos compartidos y cobro de servicios de TI. Gestión de

Disponibilidad: una disciplina que permite a la dirección de TI optimizar el uso de recursos de TI, anticipar y determinar fallos esperados, implantar políticas de seguridad y controlar los acuerdos de servicio pactados. La Gestión de la Disponibilidad incluye Seguridad, Serviciabilidad, Recuperabilidad, Sostenibilidad y Redundancia de los recursos de TI, Gestión de Nivel de Servicio: Constituyen los procesos que garantizan la calidad del servicio prestado por la organización de TI a sus clientes. El fundamento de la Gestión de nivel de Servicio es el Acuerdo de Nivel de Servicio (conocido como SLA, Service Level Agreement), un contrato virtual entre la organización de TI y sus clientes que articula en detalle qué servicios se han de entregar, junto con las características de calidad y cantidad, tales como rendimiento y disponibilidad, para dichos servicios. El SLA puede servir como catalizador para establecer otras disciplinas valiosas de ITSM en términos de su contribución a cumplir con los SLAs, y Gestión de Continuidad de Servicios de TI: Una disciplina que cubre pérdidas inesperadas en el servicio de TI. La Gestión de la Continuidad del Servicio de TI incluye la planificación de Elementos de Configuración alternativos o incluso un lugar de “Recuperación de desastre” con recursos de TI alternativos. Analizar riesgos, estudiar opciones, planificar alternativas, y documentar el Plan de Contingencia son algunas de sus actividades.

El conjunto de mejores prácticas de ITIL permite hacer más eficiente la gestión de servicio de TI, generar un orden, lenguaje y procesos comunes, que establecen la mejor manera de hacer las cosas. Este estándar no es una solución en sí; tener una herramienta ITIL tampoco lo es; para lograrlo es fundamental contar con personas con el conocimiento para aplicar las recomendaciones y procesos.

Mejora los servicios que entrega una empresa y reduce los costos asociados al proveerlos, ya que incrementa el cumplimiento de los SLAs, logrando una mayor satisfacción de los clientes. Pueden ser implementados consecutiva o simultáneamente y se descomponen en una serie de actividades. En general, es una actividad interactiva integrada normalmente por las siguientes etapas: Definición, Comunicación, Planificación, Implementación y Revisión y Auditorías.

Bibliografía y fuentes de investigación.

OCG, (2006), IT Infrastructure Library (ITIL). Extraído el 28 de enero del 2006 desde

<http://www.itil.co.uk/>

Hewlett-Packard Development Company, L.P (2006). IT Service Management (ITSM)

Extraído el 02 de febrero del 2006 desde <http://www.hp.com/hps/itsm/>

Microsoft Corporation (Noviembre 2005). MOF: An Actionable and Prescriptive

Approach to ITIL. Extraído el 25 de febrero del 2006 desde

<http://www.microsoft.com/technet/itsolutions/cits/mof/mof/mafutil.msp>

OCG, (2006). Frequently Asked Questions. Extraído el 04 de febrero del 2006 desde

<http://www.itil.co.uk/faqs.htm#11>

ATL, (2005). Gestion de servicios de TI con ITIL Extraído el 02 de marzo del 2006

desde http://www.ati.es/article.php3?id_article=294

(ITIL). IT Infrastructure Library. Extraído el 11 de febrero del 2006 desde

http://www.sceu.frba.utn.edu.ar/itil/index.php?option=com_content&task=view&id=9&Itemid=16

ITIL - The IT Service Management Zone (2003). The ITIL Toolkit. Extraído el 17 de

febrero del 2006 desde <http://www.itil.org.uk/kit.htm>

ITIL –The IT Infrastructure Library . ITIL FAQ. Extraído el 04 de febrero del 2006 desde

<http://www.itilsurvival.com/ITILFAQ.html>

P&G (Octubre 2000) Folleto Quint Wellington Redwood Academy.