



# ITIL 4



# ¿Qué es ITIL 4?

ITIL 4 es una revisión al marco de trabajo más ampliamente aceptado a nivel mundial para la Administración de Servicios de TI (ITSM). Se compone de una guía comprensiva de como adoptar y adaptar las mejores prácticas de gestión.

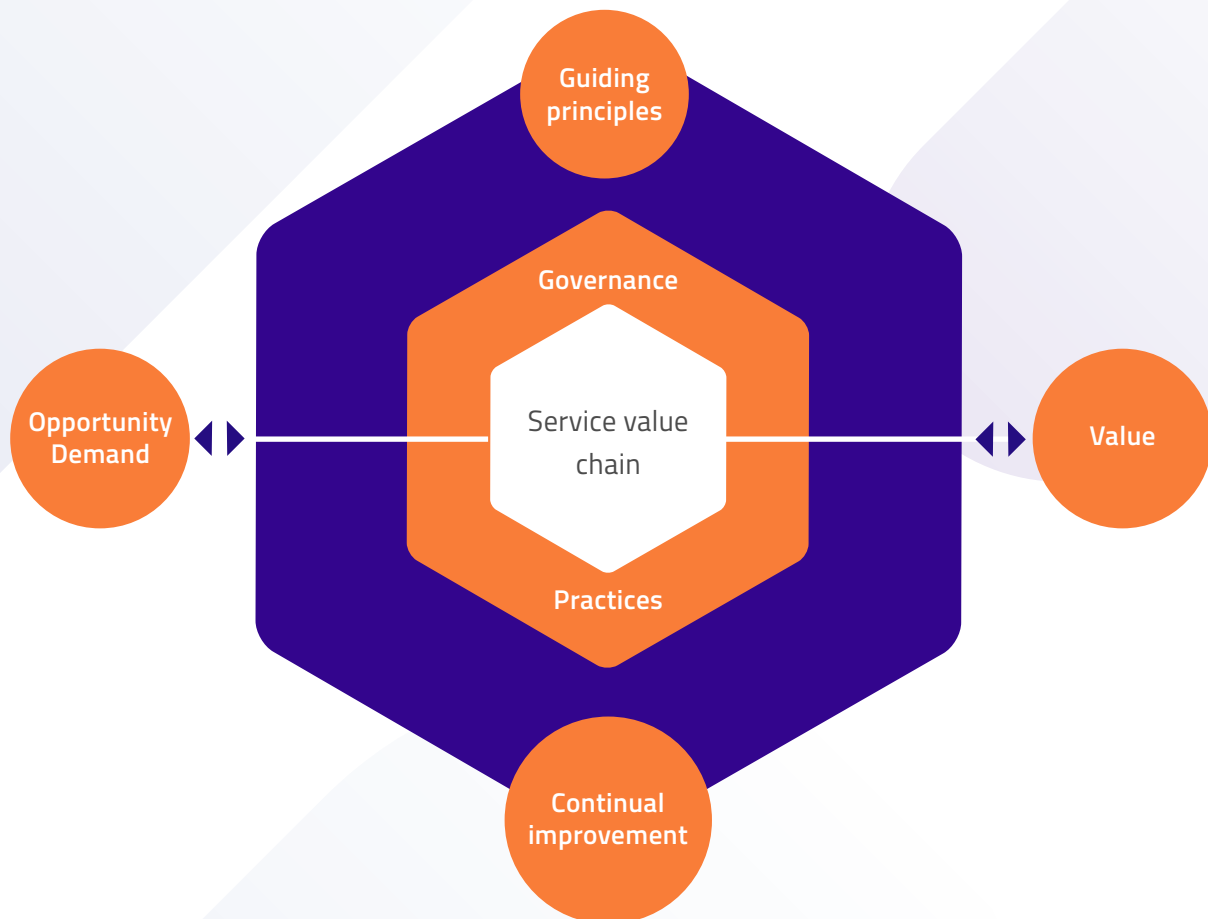
ITIL 4 proporciona la guía que necesitan las organizaciones para abordar los nuevos desafíos de la administración de servicios y utilizar el potencial de la tecnología moderna. Está diseñado para garantizar un sistema flexible, coordinado e integrado para el gobierno y la gestión efectiva de los servicios habilitados para TI.

## Gestión del Servicio de TI ITSM

Según la Organización Mundial de Comercio, el sector de servicios comprende el componente más grande y dinámico de las economías desarrolladas y en vía de desarrollo, los servicios son la principal forma en que las organizaciones crean valor para sí mismas y para sus clientes. Hoy en día prácticamente todos los servicios están habilitados para TI, lo que significa que las organizaciones tienen un gran beneficio al crear, expandir y mejorar su capacidad de administración de servicios de TI, de ahí el compromiso por implementar Buenas Prácticas para brindar servicios de gran calidad y que generen valor a las organizaciones y a los consumidores.



# El Sistema de valor de los Servicios (ITIL SVS)



La gestión de servicios de punta a punta, debe concebirse como un todo, de manera integral, por esta razón en ITIL 4 se incluye una descripción de cómo todos los componentes y actividades de una organización deben trabajar juntos como un sistema para poder crear

y entregar valor en forma de servicio.

El Sistema de Valor de Servicio detalla las entradas a este sistema (Oportunidad y Demanda), los elementos que lo componen y las salidas del sistema (Valor).

# Componentes del (ITIL SVS)

**Principios Guías:** Son recomendaciones que pueden guiar a una organización en cualquier circunstancia, independiente de los cambios en sus objetivos, estrategias, tipo de trabajo o estructura de gestión.

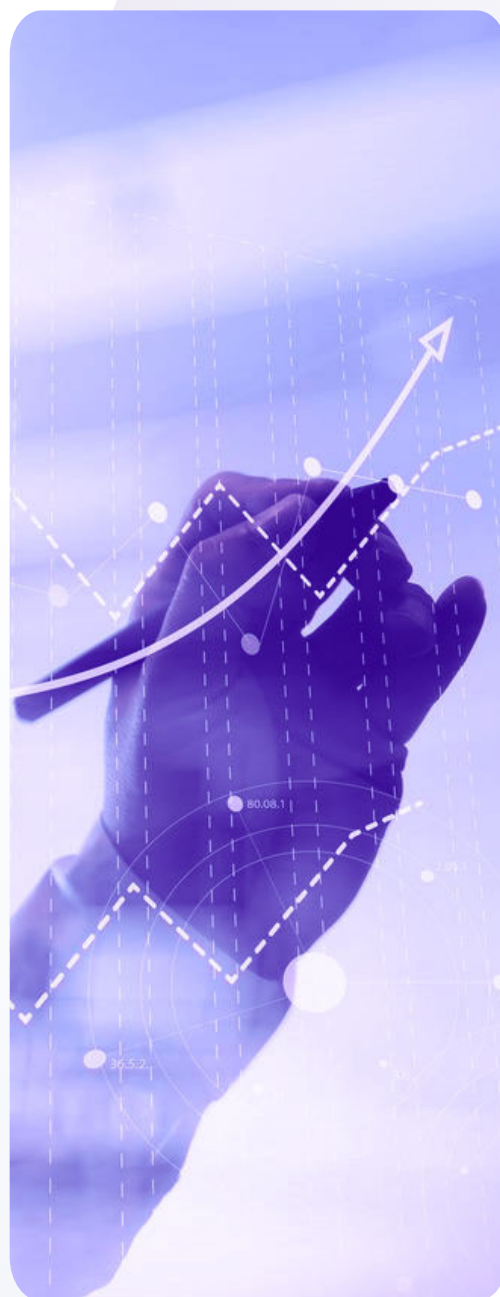
**Gobierno:** Los medios por los cuales una organización es dirigida y controlada. Por ejemplo, políticas organizacionales, códigos internos.

**Mejora Continua:** Actividad recurrente realizada en todos los niveles de una organización para garantizar que el desempeño satisfaga continuamente las expectativas de los interesados.

**Cadena de Valor de Servicio:** Un conjunto de actividades relacionadas que una organización realiza para generar valor, entregando un producto o servicio para sus clientes.

**Prácticas:** Conjunto de recursos organizacionales diseñados para realizar un trabajo o cumplir objetivos.

Con estos componentes el SVS permite diversos enfoques de trabajo, como Agile, DeVops y Lean, así también como la gestión tradicional de procesos y proyectos, con un modelo operativo flexible orientado al valor.



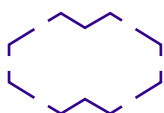
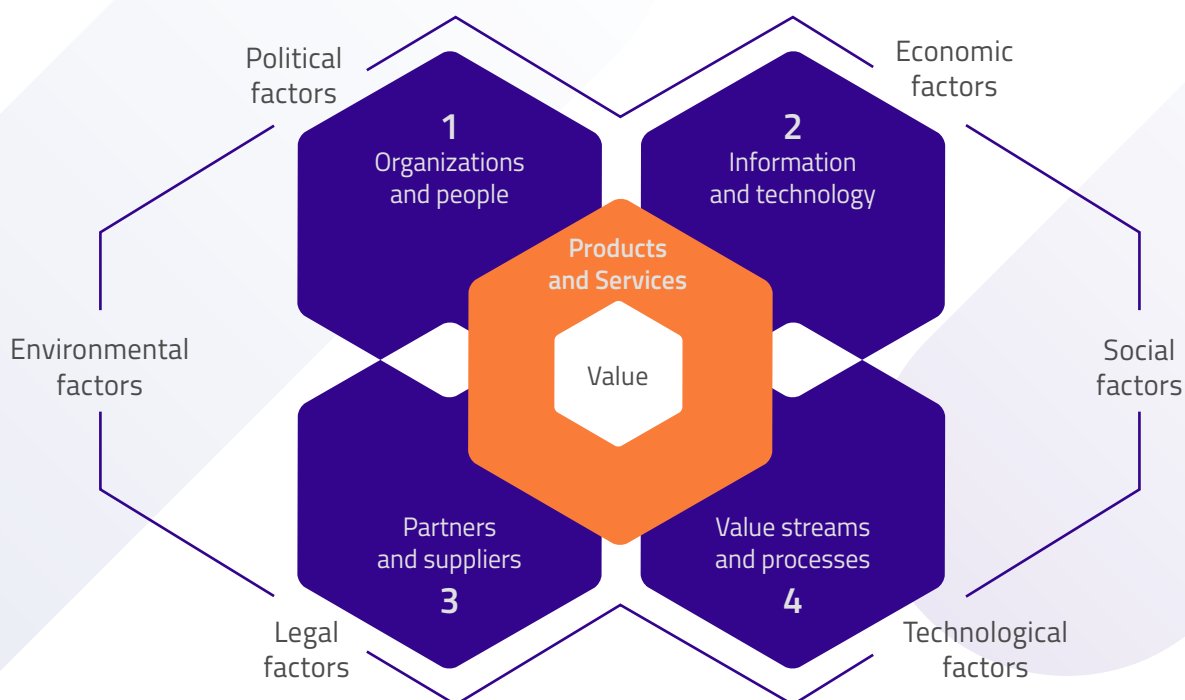


# Los Principios Rectores

| Principio rector                                | Descripción                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Enfocarse en el valor                           | Todas las actividades que se realizan en la organización deben vincularse, directa o indirectamente, con el valor por sí mismo, con los clientes y con otras partes de la organización u otros grupos interesados. |
| Empezar donde se encuentra                      | No volver a empezar sin considerar primero lo que ya está disponible y se puede aprovechar.                                                                                                                        |
| Progresar ordenadamente y con retroalimentación | No intentar hacer todo a la vez. Hasta las más grandes iniciativas deben ser realizadas iterativamente y con retroalimentación.                                                                                    |
| Colaborar y fomentar la visibilidad             | Involucrar a las personas correctas en los roles correctos, para que los esfuerzos sean mejor aceptados, generen mayor relevancia y garantizar el éxito a largo plazo.                                             |
| Pensar simple y trabaja de forma holística      | Ningún servicio, práctica, proceso, departamento o proveedor es independiente. Todas las actividades de la organización deberían enfocarse en la entrega de valor.                                                 |
| Mantenerlo simple y práctico                    | Use siempre el número mínimo de pasos para lograr un objetivo. Si un proceso, servicio, acción o métrica no agrega valor o no produce un resultado útil, lo mejor es eliminarlo.                                   |
| Optimizar y automatizar                         | Los recursos de todos los tipos, especialmente los humanos, deben aprovecharse al máximo. Elimine todo lo que sea realmente inútil y repetitivo para una persona y usa tecnología para automatizarlo.              |

**Ten siempre en cuenta la interacción entre los principios**

# Las Cuatro Dimensiones de la Gestión del Servicio



## Factors

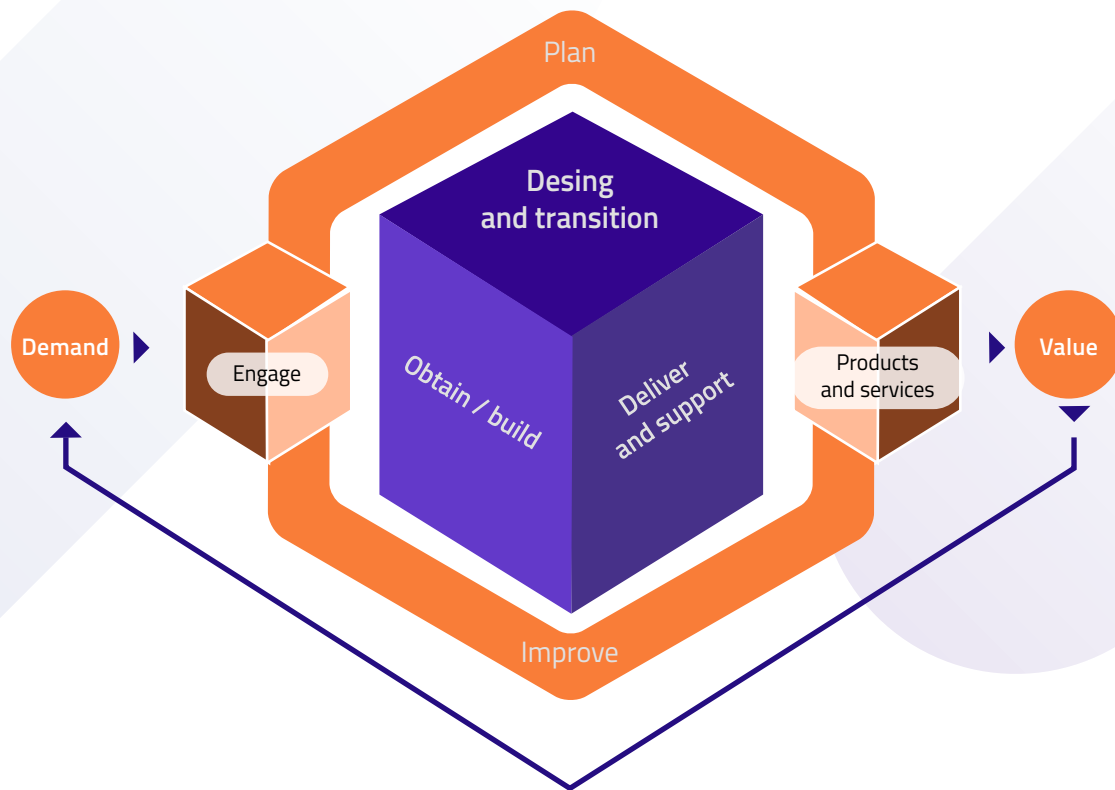
Every dimension is affected by multiple factors

Para soportar un enfoque holístico de la gestión del servicio, ITIL 4 define cuatro dimensiones que en conjunto son críticas para facilitar el valor para los clientes y para otras partes interesadas:

1. Organizaciones y Personas
2. Información y Tecnología
3. Socios (Partners) y Proveedores
4. Flujos de Valor y Procesos



# La Cadena de Valor del Servicio



El elemento central del SVS, es un modelo operativo que describe las actividades clave necesarias para responder a la demanda y facilitar la generación de valor a través de la creación y gestión de productos y servicios.

Incluye seis actividades que conducen a la creación de productos y servicios y por lo tanto, de valor.

- ° Planeación
- ° Mejora
- ° Fidelización y compromiso
- ° Diseño y Transición
- ° Obtención / Construcción
- ° Entrega y Soporte



# Prácticas De ITIL

En ITIL 4, una práctica de gestión es un conjunto de recursos organizacionales diseñados para realizar un trabajo o lograr un objetivo.

## Prácticas de gestión Generales

Han sido adoptadas y adaptadas para la gestión de servicios desde dominios de gestión de negocio generales.

- Gestión de Arquitectura
- Mejora Continua
- Gestión de la Seguridad de la Información
- Gestión de Conocimiento
- Medición y Reporteo
- Gestión de Cambio Organizacional
- Gestión de Cartera
- Gestión de Proyectos
- Gestión de Relaciones
- Gestión de Riesgos
- Gestión Financiera de Servicios
- Gestión de Estrategia
- Gestión de Proveedores
- Gestión de Fuerza de Trabajo y Talento

## Prácticas de gestión de Servicio

Han sido desarrolladas en las industrias de ITSM y de gestión de servicios.

- Gestión de Disponibilidad
- Análisis de Negocio
- Gestión de Capacidad y Desempeño
- Control de Cambios
- Gestión de Incidentes
- Gestión de Activos de TI
- Gestión de Monitoreo y Eventos
- Gestión de Problemas
- Gestión de Liberaciones
- Gestión de Catálogo de Servicios
- Gestión de la Configuración de Servicios
- Gestión de Continuidad de Servicios
- Diseño de Servicios
- Mesa de Servicios
- Gestión del Nivel de Servicio
- Gestión de Solicitudes de Servicio
- Validación y Pruebas de Servicios

## Prácticas de gestión Generales

Han sido adaptadas desde los dominios de gestión de tecnología para los propósitos de la gestión de servicios al expandir o desplazar su enfoque de soluciones tecnológicas a servicios de TI.

- ° Gestión de Despliegues
- ° Gestión de Infraestructura y Plataforma
- ° Gestión de Software y Desarrollo

## En resumen, ITIL 3 vs ITIL 4

| ITIL 3                                                                                                                                                                                                              | ITIL 4                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 26 Procesos + 4 funciones = 30 elementos <ul style="list-style-type: none"> <li>° Estrategia (5)</li> <li>° Diseño (8)</li> <li>° Transición (7)</li> <li>° Operación (9)</li> <li>° Mejora continua (1)</li> </ul> | 34 Prácticas <ul style="list-style-type: none"> <li>° Administración General (14)</li> <li>° Gestión de Servicios (17)</li> <li>° Gestión Técnica (3)</li> </ul> |
| Gestión de valor<br>Garantía + utilidad                                                                                                                                                                             | El sistema de valor de los servicios<br>(ITIL SVS)                                                                                                               |
| Las 4 P del servicio                                                                                                                                                                                                | Las 4 dimensiones del servicio                                                                                                                                   |
| 0                                                                                                                                                                                                                   | Principios rectores (7)                                                                                                                                          |
| Ciclo de vida                                                                                                                                                                                                       | Cadena de valor del servicio                                                                                                                                     |

