

GUÍA DE GESTIÓN

# Diseño del Servicio basada en ITIL® V3



## Diseño del Servicio Basada en ITIL® V3 - Guía de Gestión

# Otras publicaciones de Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) está especializada en títulos de Mejores Prácticas, métodos y estándares para la Gestión de TI, la Arquitectura (de empresa y TI), la Gestión del negocio y la Gestión de proyectos. Dichas publicaciones están agrupadas en series, ej. *Biblioteca ITSM* (bajo los auspicios de ITSM Internacional), *Mejores Prácticas* y *Temas de Gestión de TI*. VHP también realiza publicaciones bajo los auspicios de instituciones y compañías líderes, ej. The Open Group, IPMA-NL, CA, Getronics, Pink Elephant. En el momento de esta redacción se encuentran disponibles los siguientes títulos:

## Gestión de (Servicios de) TI / Gobierno de TI

### ITSM, ITIL® V3 e ITIL® V2

*Foundations of IT Service Management - based on ITIL® V3* (inglés, holandés, alemán; ediciones en francés, japonés y español)

*Introduction to IT Service Management* (ITIL V3, inglés)

*IT Service Management based on ITIL V3 - A Pocket Guide* (inglés, holandés, alemán, italiano; ediciones en francés, japonés y español)

*Foundations of IT Service Management based on ITIL® (ITIL V2)*, (inglés, holandés, francés, alemán, español, chino, danés, italiano, coreano, ruso, árabe; también disponible en CD-ROM)

*Implementing Service and Support Management Processes* (inglés)

*Release and Control for IT Service Management, based on ITIL® - A Practitioner Guide* (inglés)

### ISO/IEC 20000

*ISO/IEC 20000 - An Introduction* (inglés, alemán)

*Implementing ISO/IEC 20000 Certification* (inglés)

*ISO/IEC 20000 - A Pocket Guide* (inglés, italiano, alemán, español, portugués)

### ISO 27001 e ISO 17799

*Information Security based on ISO 27001 and ISO 17799 - A Management Guide* (inglés)

*Implementing Information Security based on ISO 27001 and ISO 17799 - A Management Guide* (inglés)

### COBIT

*IT Governance based on COBIT4.1® - A Management Guide* (inglés, alemán, japonés)

### CMM Servicios de TI

*IT Service CMM - A Pocket Guide* (inglés)

### ASL y BiSL

*ASL - A Framework for Application Management* (inglés, alemán)

*ASL - Application Services Library - A Management Guide* (holandés, inglés)

*BiSL - A Framework for Business Information Management* (holandés, inglés)

*BiSL - Business information Services Library - A Management Guide* (holandés, inglés)

### ISPL

*IT Services Procurement op basis van ISPL* (holandés)

*IT Services Procurement based on ISPL - A Pocket Guide* (inglés)

### Otros títulos de Gestión de TI:

*De RfP voor IT-outsourcing* (holandés; versión inglesa para la primavera de 2008)

*Decision- en Controlfactoren voor IT-Sourcing* (holandés)

*Defining IT Success through the Service Catalogue* (inglés)

*Frameworks for IT Management - An introduction* (inglés, japonés, alemán)

*Frameworks for IT Management - A Pocket Guide* (inglés, alemán, holandés)

*Implementing IT Governance* (inglés)

*Implementing leading standards for IT management* (inglés, holandés)

*IT Service Management global best practices, volume 1* (inglés)

*IT Service Management Best Practices, volume 1, 2, 3 and 4* (holandés)

*ITSM from hell! / ITSM from hell based on Not ITIL* (inglés)

*ITSMP - The IT Strategy Management Process* (inglés)

*Metrics for IT Service Management* (inglés, ruso)

*Service Management Process Maps* (inglés)

*Six Sigma for IT Management* (inglés)

*Six Sigma for IT Management - A Pocket Guide* (inglés)

### MOF/MSF

*MOF - Microsoft Operations Framework, A Pocket Guide* (holandés, inglés, francés, alemán, japonés)

*MSF - Microsoft Solutions Framework, A Pocket Guide* (inglés, alemán)

## Arquitectura (de empresa y TI)

*TOGAF, The Open Group Architecture Framework - A Management Guide* (inglés)

*The Open Group Architecture Framework - 2007 Edition* (inglés, publicación oficial de TOG)

*TOGAF™ Version 8 Enterprise Edition - Study Guide* (inglés, publicación oficial de TOG)

*TOGAF™ Version 8.1.1 Enterprise Edition - A Pocket Guide* (inglés, publicación oficial de TOG)

## Gestión del negocio

ISO 9000

*ISO 9001:2000 - The Quality Management Process* (inglés)

### EFQM

*The EFQM excellence model for Assessing Organizational Performance - A Management Guide* (inglés)

### SqEME®

*Process management based on SqEME®* (inglés)

*SqEME® - A Pocket Guide* (inglés, holandés)

## Gestión de proyectos/programas/riesgos

### ICB/NCB

*NCB Versie 3- Nederlandse Competence Baseline* (holandés, bajo los auspicios de IPMA-NL)

*Projectmanagement op basis van NCB V3 - IPMA-C en IPMA-D* (holandés)

### PRINCE2™

*Project Management based on PRINCE2™ - Edition 2005* (inglés, holandés, alemán)

*PRINCE2™ - A No Nonsense Management Guide* (inglés)

*PRINCE2™ voor opdrachtgevers - Management Guide* (holandés)

### MINCE®

*MINCE® - A Framework for Organizational Maturity* (inglés)

### MSP

*Programme Management based on MSP* (inglés, holandés)

*Programme Management based on MSP - A Management Guide* (inglés)

### M\_o\_R

*Risk Management based on M\_o\_R - A Management Guide* (inglés)

## Otras publicaciones de Gestión de proyectos:

*Wegwijzer voor methoden bij Projectvolwassenheid* (holandés; otoño de 2008)

*Het Project Management Office - Management Guide* (holandés)

Para obtener la última información de las publicaciones de VHP, visite nuestro sitio web: [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net)

# **Diseño del Servicio**

## **Basada en ITIL® V3**

### **Guía de Gestión**



# Colofón

Título: Diseño del Servicio Basada en ITIL® V3 - Guía de Gestión

Autores: Jan van Bon (redactor jefe Inform-IT)  
Arjen de Jong (coautor, Inform-IT)  
Axel Kolthof (coautor, Inform-IT)  
Mike Pieper (coautor, Inform-IT)  
Ruby Tjassing (coautor, Inform-IT)  
Annelies van der Veen (coautor, Inform-IT)  
Tieneke Verheijen (coautor, Inform-IT)

Traducción y adaptación  
al español: Quint Wellington Redwood

Empresa editora: Van Haren Publishing, Zaltbommel ([www.vanharen.net](http://www.vanharen.net))

Diseño y presentación: CO2 Premedia bv, Amersfoort (Holanda)

ISBN: 9789087531621

Edición: Primera edición, primera impresión, septiembre 2008

© Van Haren Publishing

Aunque esta publicación ha sido preparada con el máximo cuidado, los autores, los editores y la empresa editora no se hacen responsables de ningún daño que se pueda producir como consecuencia de errores y/u omisiones en esta publicación.

© Crown copyright. Publicado con autorización de la Imprenta del Gobierno Británico.

Glosarios/acróminos de ITIL © Crown Copyright del Ministerio de Comercio (OGC). Reproducidos con autorización de la Imprenta del Gobierno Británico y el Ministerio de Comercio (OGC).

ITIL® es una marca comercial registrada y una marca comercial comunitaria registrada propiedad del Ministerio de Comercio (OGC), y está registrada en la Oficina de Patentes y Marcas Registradas de los Estados Unidos.

## MARCAS COMERCIALES

ITIL® y PRINCE2™ son marcas comerciales registradas y marcas comerciales comunitarias registradas del Ministerio de Comercio (OGC), y están registradas en la Oficina de Patentes y Marcas Registradas de los Estados Unidos.

COBIT® es una marca registrada de la Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA)/Instituto de Gobierno de TI (ITGI). PMBoK® es una marca registrada del Instituto de Gestión de Proyectos (PMI).

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.  
For information and printed versions please see [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net)

# Prefacio

ITIL es objeto de cada vez más atención a escala mundial, con muchas empresas que adoptan sus principios. En este sentido, la versión 2 de ITIL ha hecho un buen trabajo. La actualización de ITIL con la versión 3 (lanzada en junio de 2007) ha despertado algunas inquietudes en muchas empresas, partiendo de la idea de que ya habían logrado resultados con los contenidos de la versión 2. En la práctica, sin embargo, la mayoría de las empresas se encuentran todavía trabajando sobre los principios fundamentales de ITIL. Por esta razón se desarrolló “Foundations of IT Service Management - based on ITIL V3”, ofreciendo una fuente de información de ITIL, completa y fácil de entender. Este título es el que ahora está siendo ampliamente utilizado como la guía de referencia sobre ITIL V3, tanto en formación como en implantaciones.

Aparte de que se ofrezca al mercado una fuente de información sobre ITIL V3, resumida y fácil de entender, que puede servir para un planteamiento paso a paso, muchas empresas se concentran en un subconjunto de las mejores prácticas de ITIL. Por ello se desarrolló la serie de Guías de Gestión de ITIL, con foco en los procesos, procedimientos y funciones de cada una de las fases del Ciclo de Vida según ITIL V3. Esto permite que las empresas se concentren en aquellas fases que les son más relevantes.

Cada una de las cinco Guías de Gestión de ITIL V3 está estructurada del mismo modo que el exitoso libro de Fundamentos: se separa la información del ciclo de vida de la del componente proceso, procedimiento y función particular, de manera que se facilita a las organizaciones establecer su propio planteamiento y adoptar, en todo caso, las mejores prácticas de ITIL.

El contenido de cada guía procede del libro de Fundamentos, lo que garantiza que se encontrará la misma alta calidad. Esto supone que todos los contenidos han sido rigurosamente prerrevisados para garantizar un alineamiento completo con ITIL V3 y, así mismo, que sea el mejor, conciso y completo, resumen de ITIL V3 que se puede obtener.

Estoy convencido de que esta nueva Guía de Gestión será una herramienta de referencia excelente para profesionales, estudiantes y todo aquel que desee tener una guía práctica sobre los conceptos claves de ITIL V3.

Jan van Bon  
Redactor jefe

Copyright protected. Use is for Single Users only via a VHP Approved License.  
For information and printed versions please see [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net)

# Reconocimientos

Esta Guía de Gestión es una recopilación de la publicación de itSMF “Foundations of IT Service Management - Based on ITIL V3”. Por ello, el equipo internacional de revisión que revisó “Foundations of IT Service Management” ha contribuido indirectamente a esta Guía de Gestión. Queremos dar las gracias una vez más a todos los revisores, por su exhaustiva revisión, que hizo mejorar significativamente la calidad de ambos libros.

El equipo de revisión se compone con:

- John van Beem, ISES International (Holanda)
- Aad Brinkman, Apreton (Holanda)
- Peter Brooks, PHMB Consulting (itSMF Sudáfrica)
- Rob van der Burg, Microsoft (Holanda)
- Judith Cremers, Getronics PinkRoccade Educational Services (Holanda)
- Robert Falkowitz, Concentric Circle Consulting (itSMF Suiza)
- Rosario Fondacaro, Quint Wellington Redwood (Italia)
- Peter van Gijn, LogicaCMG (Holanda)
- Jan Heunks, ICT Partners (Holanda)
- Linh Ho, Compuware Corporation (USA)
- Ton van der Hoogen, ToTZ Diensten (Holanda)
- Kevin Holland, NHS (UK)
- Matiss Horodishtiano, Amdocs (itSMF Israel)
- Wim Hoving, BHVB (Holanda)
- Brian Johnson, CA (USA)
- Georges Kemmerling, Quint Wellington Redwood (Holanda)
- Kirstie Magowan (itSMF Nueva Zelanda)
- Steve Mann, OpSys - SM2 (itSMF Bélgica)
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions Inc. (Japón)
- Jürgen Müller, Marval Benelux (Holanda)
- Ingrid Ouwerkerk, Getronics PinkRoccade Educational Services (Holanda)
- Ton Sleutjes, CapGemini (Holanda)
- Maxime Sottini, Innovative Consulting (itSMF Italia)
- Takashi Yagi, Hitachi Ltd. (itSMF Japón)

Los siguientes auditores han contribuido a la edición española de esta publicación:

- Antonio Crespo, Quint Wellington Redwood
- Antonio Valle, Independent consultant

- Javier García Arcal, IT Deusto
- Marcus Inglez, New Horizons Madrid
- Javier Molina, TCPSI
- Marlon Molina, New Horizons Madrid

Antonio Cruz Andrade, Quint Wellington Redwood Estamos muy agradecidos a todos ellos por su colaboración, que ha elevado considerablemente la calidad del libro.

Así mismo, agradecemos especialmente a Quint Wellington Redwood Iberia su colaboración con la traducción y adaptación al castellano de esta edición.

Dada la búsqueda de un amplio consenso en el campo de la Gestión de Servicios de TI, apreciaremos cualquier otra información procedente de profesionales que hayan trabajado con la versión 3 de ITIL. Sus contribuciones serán analizadas por los editores, que las incorporarán a nuevas ediciones cuando lo consideren adecuado. Si desea hacer algún comentario, puede enviar un correo electrónico a Jan van Bon, redactor jefe de la Biblioteca de Gestión de Servicios de TI, a la dirección: [j.van.bon@inform-it.org](mailto:j.van.bon@inform-it.org).

# Tabla de Contenidos

Colofón.....	IV
Prefacio.....	V
Reconocimientos.....	VI
<b>1    Introducción .....</b>	<b>1</b>
1.1    Antecedentes.....	1
1.2    Por qué este libro .....	2
1.3    Organizaciones.....	3
1.4    Estructura del libro .....	4
<b>2    Introducción al Ciclo de Vida del Servicio.....</b>	<b>7</b>
2.1    Introducción a ITIL.....	7
2.2    Gobierno de TI.....	8
2.3    Madurez organizativa.....	9
2.4    Ventajas y riesgos de los marcos de trabajo de ITSM .....	13
2.5    Ciclo de Vida del Servicio: concepto y aspectos generales .....	14
<b>3    Fase del Ciclo de Vida: Diseño del Servicio .....</b>	<b>21</b>
3.1    Introducción.....	21
3.2    Conceptos básicos .....	28
3.3    Procesos y otras actividades.....	31
3.4    Organización.....	41
3.5    Métodos, técnicas y herramientas.....	43
3.6    Implementación .....	46
<b>4    Introducción a Funciones y Procesos.....</b>	<b>51</b>
4.1    Introducción.....	51
4.2    Gestión de procesos .....	52
4.3    Equipos, roles y puestos de trabajo en la Gestión de Servicios de TI.....	57
4.4    Herramientas empleadas en la Gestión de Servicios de TI .....	58
4.5    Comunicación en organizaciones de servicios de TI.....	58
4.6    Cultura .....	60
4.7    Procesos, proyectos, programas y carteras.....	60
4.8    Funciones y procesos en las fases del Ciclo de Vida .....	63

<b>5</b>	<b>Funciones y Procesos en el Diseño del Servicio.....</b>	<b>65</b>
5.1	Gestión del Catálogo de Servicios.....	65
5.2	Gestión del Nivel de Servicio .....	70
5.3	Gestión de la Capacidad.....	75
5.4	Gestión de la Disponibilidad .....	83
5.5	Gestión de la Continuidad del Servicio de TI .....	93
5.6	Gestión de la Seguridad de la Información.....	100
5.7	Gestión de Suministradores .....	106
	 Acrónimos .....	 111
	Glosario de términos.....	115
	Referencias .....	179
	Índice .....	181



## CAPÍTULO 1

# Introducción

### 1.1 Antecedentes

Los avances en las Tecnologías de la Información han tenido durante la última década un enorme efecto sobre el mercado empresarial. La aparición de hardware extremadamente potente, software de gran versatilidad y redes muy rápidas, todos ellos conectados entre sí a escala mundial, ha permitido a las organizaciones desarrollar en mayor grado sus productos y servicios y comercializarlos en menos tiempo. 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.

Las tradicionales organizaciones jerárquicas suelen tener dificultades para responder a los rápidos cambios del mercado, lo que ha obligado a adoptar una estructura más plana y flexible. Las divisiones verticales han dado paso a **procesos** horizontales, dando cada vez más poder de decisión a los empleados. Es en esta situación en la que surgen los procesos de trabajo para Gestión de Servicios de TI.

Una importante ventaja de las organizaciones orientadas a procesos es que éstos se pueden diseñar para facilitar una **metodología orientada al cliente**, lo que mejora considerablemente la alineación entre la organización de TI (responsable de suministrar información) y los clientes (responsables de usar estos sistemas de información en sus negocios). Durante los dos últimos años, esta tendencia ha atraído considerable atención bajo el nombre de **Alineación entre el negocio y las TI (BITA)**.

A medida que las organizaciones han ganado experiencia con la **metodología orientada a procesos** de la Gestión de Servicios de TI, se ha hecho evidente la necesidad de

una gestión coherente del proceso. Por otra parte, resulta obvio que la introducción de un método de trabajo orientado a procesos supone un enorme cambio para las organizaciones orientadas fundamentalmente a proyectos. La cultura empresarial y la gestión de cambios han demostrado ser elementos básicos para un buen diseño organizativo.

Otra conclusión importante es que la organización de TI no puede quedar al margen de una cultura de procesos. Una organización unilateral orientada a procesos no es el mejor tipo de empresa posible, como tampoco lo era una organización unilateral orientada a proyectos. Como siempre, la clave está en conseguir un buen equilibrio. Por otra parte, la metodología orientada a procesos exige el uso de métodos de **extremo a extremo** y **centrados en el usuario**, ya que a un usuario no le sirve de nada saber que “el servidor sigue en funcionamiento” si no puede acceder al sistema de información en su lugar de trabajo. Los servicios de TI se tienen que enmarcar en un contexto más amplio, para lo cual es necesario reconocer el Ciclo de Vida del Servicio y gestionar los servicios de TI a la luz de dicho Ciclo de Vida.

La creciente importancia de la información para las empresas hace que éstas sometan la calidad de sus servicios de información a **requisitos internos y externos** más estrictos. Los **estándares** desempeñan un rol cada vez más importante, mientras que los **marcos de trabajo** de “Mejores Prácticas” contribuyen al desarrollo de un sistema de gestión que satisfaga los requisitos exigidos. Las organizaciones que no controlen sus procesos no podrán conseguir buenos resultados en el nivel del Ciclo de Vida del Servicio ni en la gestión de extremo a extremo de dichos servicios. Lo mismo ocurrirá con las organizaciones que no dispongan de una buena organización interna. Por todo ello, en este libro se discutirán todos los aspectos mencionados.

## 1.2 Por qué este libro

Este libro ofrece información detallada a quienes tienen la responsabilidad de tomar decisiones estratégicas sobre información, así como al grupo (mucho más grande) de las personas responsables de planificar y ejecutar la entrega de los sistemas de información. Esta información está respaldada con la descripción del Ciclo de Vida del Servicio según la documentación de la versión 3 de ITIL y la descripción de los procesos asociados con él. Los manuales de ITIL son exhaustivos y se pueden utilizar para un estudio en profundidad de las Mejores Prácticas en vigor. Este libro de Fundamentos ofrece al lector una sencilla introducción a la amplia biblioteca de manuales de ITIL para favorecer la comprensión y divulgación de ITIL como estándar del sector. Una vez comprendida la

estructura de ITIL, el lector puede usar los manuales como referencia y guía para sus actividades diarias.

### 1.3 Organizaciones

Diversas organizaciones participan en el mantenimiento de ITIL como descripción de las Mejores Prácticas en el campo de la Gestión de Servicios de TI.

#### Ministerio de Comercio (OGC)

ITIL fue originalmente un producto de la Agencia Central de Telecomunicaciones (CCTA), una organización del Gobierno Británico. El 1 de abril de 2001 la CCTA pasó a formar parte de la OGC, que se convirtió así en la nueva propietaria de ITIL. El objetivo de la OGC es ayudar a sus clientes del sector público británico a modernizar sus actividades de compras y mejorar sus servicios mediante, entre otras cosas, la optimización del uso de las TI: “La OGC pretende modernizar las compras gubernamentales y conseguir una elevada rentabilidad de la inversión”. La OGC promueve el uso de “Mejores Prácticas” en numerosas áreas, como la gestión de proyectos, la gestión de programas, las compras, la gestión del riesgo y la Gestión de Servicios de TI. Esto ha llevado a la OGC a publicar diversas series de libros (bibliotecas) escritos por expertos de distintas empresas y organizaciones internacionales.

#### Foro para la Gestión de los Servicios de TI (itSMF)

Esta publicación va dirigida a cualquier persona que participe o esté interesada en la Gestión de Servicios de TI. Este grupo de usuarios dispone de una organización profesional creada especialmente para contribuir al desarrollo de la Gestión de Servicios de TI: El Foro para la Gestión de los Servicios de Tecnología de Información (itSMF), conocido originalmente como Foro para la Gestión de las Infraestructuras de Tecnología de Información (ITIMF) y creado en 1991 en el Reino Unido. En 1994 surgió en Holanda una asociación similar que seguía el ejemplo británico.

Desde entonces se han creado organizaciones independientes del itSMF en más de 40 países de todo el mundo, y el número de divisiones nacionales sigue en aumento. Todas las organizaciones del itSMF operan bajo la coordinación de la organización principal, que es itSMF International (itSMF-I).

El itSMF está dirigido a todos los profesionales de la Gestión de Servicios de TI. Promueve el intercambio de informaciones y experiencias que puedan servir a las organizaciones de TI para mejorar la provisión de sus servicios. El itSMF también fomenta el uso y la calidad de los diversos métodos y estándares que se aplican en este campo. ITIL es uno

de estos estándares, por lo que itSMF International ha alcanzado un acuerdo con la OGC y APM Group para promover el uso de ITIL.

### APM Group

En el año 2006, la OGC contrató la gestión de los derechos de ITIL, la certificación de exámenes de ITIL y la acreditación de organizaciones de formación a APM Group (APMG), una organización comercial. APMG define la certificación y acreditación para los exámenes de ITIL y publicó el nuevo sistema de certificación (véase la Sección 2.1: Exámenes de ITIL).

### Organismos examinadores

La fundación holandesa EXIN (Instituto de Exámenes para Ciencias de la Información) y el británico ISEB (Consejo Examinador de Sistemas de Información, que forma parte de la BCS, Sociedad Informática Británica) desarrollaron conjuntamente y emiten la certificación para Gestión de Servicios de TI. Estos organismos fueron durante muchos años los únicos que realizaban exámenes de ITIL. Con la contratación de APMG por parte de OGC, la responsabilidad de los exámenes de ITIL corresponde ahora a APMG. Para facilitar la organización de exámenes de ITIL en todo el mundo, APMG ha acreditado a diversos organismos examinadores: EXIN, BCS/ISEB y Loyalist College en Canadá.

## 1.4 Estructura del libro

El capítulo 2 introduce el Ciclo de Vida del Servicio en el contexto de la Gestión de Servicios de TI y el Gobierno de TI. Trata los principios de madurez organizativa, junto con las ventajas y riesgos de utilizar un marco de trabajo para la Gestión del Servicio. Termina con una introducción al Ciclo de Vida del Servicio.

En el capítulo 3 se discute en detalle la fase de Diseño del Servicio, siguiendo una estructura estándar.

El capítulo 4 proporciona información general de los principios de procesos, equipos, roles, funciones, posiciones, herramientas y otros elementos de interés.

En el capítulo 5 se describen en detalle los procesos y funciones de Diseño del Servicio. Cada uno de dichos procesos y funciones se describe en términos de:

- Introducción
- Actividades, métodos y técnicas
- Interfases, entradas y salidas

- Métricas e Indicadores Claves del Rendimiento (KPIs)
- Implantación, con: Factores Críticos de éxito (CSFs), retos, riesgos y trampas

Los apéndices incluyen fuentes de información que pueden resultar útiles para el lector. Ofrecen una lista de las referencias utilizadas, así como el glosario oficial de ITIL y un listado de acrónimos. El libro finaliza con un amplio índice de términos que ayudará al lector a localizar conceptos en el texto.



## CAPÍTULO 2

# Introducción al Ciclo de Vida del Servicio

### 2.1 Introducción a ITIL

En la década de 1980, el servicio prestado a los departamentos del gobierno británico por empresas de TI internas y externas era de tal calidad que la CCTA (Agencia Central de Telecomunicaciones, actualmente Ministerio de Comercio, OGC) recibió el encargo de desarrollar una metodología estándar para garantizar una entrega eficaz y eficiente de los servicios de TI. Esta metodología debía ser independiente de los proveedores (internos o externos). El resultado fue el desarrollo y publicación de **la Biblioteca de la Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL)**, que está formada por una serie de “Mejores Prácticas” procedentes de todo tipo de proveedores de servicios de TI.

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.

Al mismo tiempo, el amplio campo de aplicación de ITIL la convierte en una útil guía de referencia en muchas áreas, lo que puede servir a las organizaciones de TI para definir nuevos objetivos de mejora que lleven a su crecimiento y madurez.

Con el paso de los años, ITIL se ha convertido en mucho más que una serie de libros útiles sobre Gestión de Servicios de TI. El marco de trabajo para el desarrollo de “Mejores Prácticas” en la Gestión de Servicios de TI no deja de crecer por la contribución de

asesores, formadores y suministradores de tecnologías o productos. Desde la década de 1990, ITIL ha dejado de ser sólo un marco teórico para convertirse en una metodología y una filosofía compartida por todos los que la utilizan en la práctica.

Al tratarse de un marco de trabajo de Mejores Prácticas para la Gestión de Servicios de TI, ITIL presenta, como cualquier marco de trabajo, ventajas y desventajas; así se describen en la Sección 2.4. Por supuesto, ITIL se desarrolló por las ventajas anteriormente mencionadas. Muchas de las aplicaciones de “Mejores Prácticas” sirven para evitar posibles problemas o para resolverlos en caso de que se produzcan.

### Exámenes de ITIL

En el año 2007, APM Group puso en marcha un nuevo sistema de certificación para ITIL basado en la versión 3 de ITIL. La **versión 2** se mantendrá durante un período de transición que llegará hasta el año 2008. La **versión 2** de ITIL tiene tres niveles de certificación:

- Certificado de Fundamentos de Gestión de Servicios de TI.
- Certificado de Especialista de Gestión de Servicios de TI.
- Certificado de Responsable de la Gestión de Servicios de TI.

Hasta el año 2000 se habían emitido unos 60.000 certificados de ITIL, y en el año 2006 ya se había llegado a una cifra de 500.000 certificados.

La **versión 3** de ITIL tiene cuatro niveles de certificación:

- Nivel Fundamentos
- Nivel Intermedio
- Experto en ITIL
- Profesional Avanzado de Gestión de Servicios de TI

Para obtener mas información sobre la certificación de ITIL, véase:

<http://www.itil-officialsite.com/Qualifications/ITILV3QualificationScheme.asp>.

## 2.2 Gobierno de TI

La creciente importancia de la información, los Sistemas de Información y la Gestión de Servicios de TI ha traído consigo un aumento en las necesidades de gestión de TI. Estas necesidades 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. Aunque el Gobierno de TI es todavía una disciplina poco desarrollada que cuenta con sólo unos pocos estándares y marcos de trabajo reconocidos, existen muchas

definiciones diferentes de ella. Una de las que han recibido mayor apoyo es la de Van Grembergen:

*El **Gobierno de TI** consiste en un completo marco de estructuras, procesos y mecanismos relacionales. Las estructuras implican la existencia de funciones de responsabilidad, como los ejecutivos y responsables de las cuentas de TI, así como diversos Comités de TI. Los procesos se refieren a la monitorización y a la toma de decisiones estratégicas de TI. Los mecanismos relacionales incluyen las alianzas y la participación de la empresa/organización de TI, el diálogo en la estrategia y el aprendizaje compartido.*

El gobierno y la gestión están claramente diferenciados, ya que el gobierno permite que surja una situación en la que otros pueden gestionar sus tareas de forma eficaz (Sohal y Fitzpatrick). Como consecuencia, el Gobierno de TI y la Gestión de TI se deben tratar como entidades independientes. La Gestión de Servicios de 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.

Aunque muchos marcos de trabajo están caracterizados como “marcos de Gobierno de TI”, como COBIT o incluso ITIL, la mayor parte de ellos son en realidad marcos de gestión. Existe al menos un estándar para el Gobierno de TI: el estándar australiano para el gobierno corporativo de las tecnologías de la información y las comunicaciones (AS8015-2005).

### 2.3 Madurez organizativa

Desde el momento en que **Richard Nolan** introdujo en 1973 su “modelo por etapas” para la aplicación de TI en organizaciones, son muchos los que han propuesto modelos de mejora gradual. Estos modelos se convirtieron muy pronto en instrumentos adecuados para desarrollar programas de mejora de la calidad, ayudando así a las organizaciones a ascender en la escala de madurez.

Es muy fácil encontrar docenas de variaciones sobre este tema en campos que van desde el desarrollo de software, la adquisición, la ingeniería de sistemas, las pruebas de software, el desarrollo de sitios Web, los Data Warehouses o la ingeniería de seguridad hasta los centros de atención al usuario y la gestión del conocimiento. Evidentemente,