

# Gestión de Servicios de TI Basada en ITIL® V3 Guía de Bolsillo



GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI BASADA EN ITIL® V3 -  
GUÍA DE BOLSILLO

# La Biblioteca de Gestión de Servicios de TI

Las publicaciones de la Biblioteca de Gestión de Servicios de TI cubren las mejores prácticas en gestión de TI. Nuestros autores son expertos a nivel mundial.

Hasta el momento se han editado, o están a punto de editarse, las siguientes publicaciones:

## Libros de introducción, fundamentos y para profesionales

- Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI basada en ITIL® (versión 2, en árabe, chino, alemán, inglés, francés, italiano, japonés, coreano, holandés, portugués de Brasil, ruso, danés y español).
- Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI basada en ITIL® (versión 3, en inglés y holandés).
- Gestión de Servicios de TI: Introducción (versión 2, en proceso de sustitución por la versión 3, a falta de pocos idiomas).
- Gestión de Servicios de TI: Introducción (versión 3, en inglés y holandés).
- Adquisición de Servicios de TI basada en ISPL: Introducción (en holandés).
- Gestión de Proyectos basada en PRINCE2™ edición 2005 (en holandés, inglés y alemán).
- Entrega y Control para Gestión de Servicios de TI basada en ITIL®: Guía para Profesionales (en inglés).

## Mejores Prácticas en la Gestión de Servicios de TI

- Mejores Prácticas en la Gestión de Servicios de TI, parte 1 (en holandés).
- Mejores Prácticas en la Gestión de Servicios de TI, parte 2 (en holandés).
- Mejores Prácticas en la Gestión de Servicios de TI, parte 3 (en holandés).
- Mejores Prácticas en la Gestión de Servicios de TI, parte 4 (en holandés).

## Temas e instrumentos de gestión

- Métricas para Gestión de Servicios de TI (en inglés).
- Six Sigma para Gestión de TI (en inglés).
- Petición de Propuestas para la Externalización de TI: Guía de Gestión (en holandés).
- Acuerdos de Servicio: Guía de Gestión (en inglés).
- Marcos de trabajo para Gestión de TI (en inglés, alemán y japonés).
- Gobierno de TI basado en COBIT®: Guía de Gestión (en inglés y alemán).

## Guías de bolsillo

- Gestión de Servicios de TI basada en ITIL®: Resumen (versión 2, en holandés).
- Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3: Guía de bolsillo (versión 3, en inglés, holandés y español).
- ISO/IEC 20000: Guía de bolsillo (en inglés, alemán, japonés, italiano y español, antes BS 15000: Guía de bolsillo).
- Adquisición de Servicios de TI basada en ISPL: Guía de bolsillo (en inglés).
- Modelo de Madurez de la Capacidad de Servicios de TI: Guía de bolsillo (en inglés).
- Six Sigma para Gestión de TI: Guía de bolsillo (en inglés).
- Marcos de trabajo para Gestión de TI: Guía de bolsillo (en inglés y holandés).

## Varios

- ¿El infierno en la Gestión de Servicios de TI? (versión 2, en inglés).
- El infierno en la Gestión de Servicios de TI no basada en ITIL (versión 3, en inglés).

Para cualquier consulta sobre la Biblioteca de Gestión de Servicios de TI, visite [www.itsmfbooks.com](http://www.itsmfbooks.com), [http://en.itsmportal.net/en/books/itsm\\_library](http://en.itsmportal.net/en/books/itsm_library) o [www.vanharen.net](http://www.vanharen.net).

# Gestión de Servicios de TI Basada en ITIL® V3

---

G U Í A   D E   B O L S I L L O



# Colofón

Título:	Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3 - Guía de bolsillo
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, bajo la dirección de Antonio Cruz Andrade (Quint Iberia)
Empresa editora:	Van Haren Publishing, Zaltbommel (www.vanharen.net)
Diseño y presentación:	CO2 Premedia bv, Amersfoort (Holanda)
ISBN:	978 90 8753 106 5
Copyright:	© Van Haren Publishing
Edición:	Primera edición, primera impresión, diciembre 2008

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

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

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción de esta publicación en forma alguna, ya sea impresa, microfilmada o por cualquier otro medio, sin la autorización por escrito de la empresa editora.

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.

## MARCAS COMERCIALES

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

COBIT® es una marca comercial registrada propiedad de la Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información (ISACA)/Instituto de Gobierno de TI (ITGI).

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

La muy esperada actualización de ITIL, lanzada en junio de 2007, ofrece una fuente de buenas prácticas rigurosamente actualizadas, para la Gestión de Servicios de TI. La mayoría de especialistas, instructores, consultores y otros usuarios de la documentación de la versión 2 de ITIL, encontrarán cambios significativos, dado que la versión 3 de ITIL conlleva un planteamiento bastante distinto. Con la versión actualizada se presenta el Ciclo de Vida del Servicio como la estructura principal de guía, mientras que la versión 2 se basaba fundamentalmente en procesos y funciones.

Este resumen conciso proporciona una introducción práctica sobre el contenido de los cinco libros principales de ITIL V3. Se explica la estructura del nuevo Ciclo de Vida del Servicio. Además, con la separación de los procesos y funciones en una sección propia, también se facilita la búsqueda de diferencias para los usuarios de la versión 2. En dicha segunda sección se muestran todos los elementos que se incluían bajo el alcance de Fundamentos de ITIL V2, así como los procesos, funciones y actividades principales de V3.

Esta guía de bolsillo ofrece al lector una referencia rápida de los conceptos fundamentales de ITIL V3. Para obtener guías y conocimiento con mayor detalle, se puede acudir a la publicación “Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3” o a los libros principales (Estrategia del Servicio, Diseño del Servicio, Transición del Servicio, Operación del Servicio y Mejora Continua del Servicio).

La preparación de este libro ha seguido los mismos pasos que otras publicaciones de la Biblioteca de Gestión de Servicios de TI: un amplio equipo de editores, autores y revisores expertos prepararon un texto exhaustivo, tras lo cual se empleó un gran esfuerzo en desarrollar y revisar el manuscrito.

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)

Estoy convencido de que esta nueva guía de bolsillo supondrá una excelente herramienta de referencia para especialistas, estudiantes y aquellos que quieran un resumen conciso de los conceptos claves de ITIL V3.

Jan van Bon  
Redactor jefe

# Agradecimientos

Tras la publicación oficial de ITIL V3, los autores de la publicación de itSMF “Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3” desarrollaron esta guía de bolsillo, como resumen conciso de los libros principales de ITIL V3. Por razones de continuidad, el equipo de revisión de la publicación de Fundamentos fué la base del equipo de revisión de esta guía, contando con los siguientes revisores, que proporcionaron sus comentarios después de revisar el texto.

El equipo de revisión estuvo compuesto por los siguientes expertos:

- Rob van der Burg, Microsoft (Holanda)
- Judith Cremers, Getronics PinkRocade Educational Services (Holanda)
- Dani Danyluk, Burntsand, itSMF (Canada)
- John Deland, Sierra Systems, itSMF (Canada)
- Robert Falkowitz, Concentric Circle Consulting, itSMF (Suiza)
- Karen Ferris, itSMF (Australia)
- Peter van Gijn, LogicaCMG (Holanda)
- Jan Heunks, ICT Partners (Holanda)
- Kevin Holland, NHS (Reino Unido)
- Ton van der Hoogen, ToTZ Diensten (Holanda)
- Matis Horodishitano, Amdocs, itSMF (Israel)
- Wim Hoving, BHVB (Holanda)
- Brian Johnson, CA (Estados Unidos)
- Steve Mann, SM2 Ltd, itSMF (Bélgica)
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc., Japan
- Ingrid Ouwkerk, Getronics PinkRocade Educational Services (Holanda)
- Ton Sleutjes, Capgemini Academy (Holanda)
- Maxime Sottini, Innovative Consulting, itSMF (Italia)

Estos revisores ofrecieron su valioso tiempo para lograr una revisión detallada del texto, en la que se planteó la pregunta “¿Queda reflejado el contenido esencial de ITIL V3, dado el tamaño limitado de esta guía de bolsillo?”. Ellos han contribuido significativamente a la calidad de esta guía proporcionando cientos de comentarios, y queremos agradecerles.

El proceso de revisión fue gestionado por Mike Pieper (redactor jefe, Inform-IT). Él controló el desarrollo de esta guía, garantizando un seguimiento cuidadoso de los procedimientos y asegurando que todos los comentarios tuvieran un resultado de consenso entre los revisores. Otros cinco redactores expertos del equipo de Inform-IT proporcionaron su apoyo en la redacción:

- Arjen de Jong
- Axel Kolthof
- Ruby Tjassing
- Annelies van der Veen
- Tienieke Verheijen

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

Marcos Fernandez – Altran Technologies

Eduardo Mendez Polo – Telefónica de España

Marcus Inglez – New Horizons Madrid

Marlon Molina – New Horizons Madrid

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 su colaboración en la traducción y adaptación al castellano de esta edición, haciendo mención explícita a Antonio Crespo, por su patrocinio, y a Antonio Cruz, por la traducción y el aseguramiento de la calidad del texto.

Gracias al servicio experto del equipo de revisión y al apoyo profesional del equipo de redacción, el resultado de esta guía de bolsillo supone un nuevo activo para el itSMF, proporcionando una excelente introducción a las publicaciones principales de ITIL V3. Estamos muy satisfechos con el resultado, que será de gran valor para aquellas personas que quieran obtener el entendimiento de alto nivel sobre lo que supone realmente ITIL V3.

Jan van Bon,

Redactor jefe de “Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3 - Guía de bolsillo”



# Contenidos

<b>Colofón</b>	<b>4</b>
<b>Prefacio</b>	<b>5</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>7</b>
<b>1 Introducción</b>	<b>15</b>
1.1 ¿Qué es ITIL?	15
1.2 Exámenes de ITIL	16
1.3 Estructura de esta guía	17
1.4 Cómo usar esta guía	18
<b>2 Introducción al Ciclo de Vida del Servicio</b>	<b>21</b>
2.1 Definición de la Gestión del Servicio	21
2.2 Visión general del Ciclo de Vida del Servicio	21
<b>3 Fase del Ciclo de Vida: Estrategia del Servicio</b>	<b>25</b>
3.1 Introducción	25
3.2 Conceptos básicos	25
3.3 Procesos y otras actividades	27
3.4 Organización	28
3.5 Métodos, técnicas y herramientas	30
3.6 Implantación y operación	30
<b>4 Fase del Ciclo de Vida: Diseño del Servicio</b>	<b>33</b>
4.1 Introducción	33
4.2 Conceptos básicos	33
4.3 Procesos y otras actividades	36
4.4 Organización	37
4.5 Métodos, técnicas y herramientas	38
4.6 Implantación y operación	38

<b>5</b>	<b>Fase del Ciclo de Vida: Transición del Servicio</b>	<b>41</b>
5.1	Introducción	41
5.2	Conceptos básicos	41
5.3	Procesos y otras actividades	42
5.4	Organización	44
5.5	Métodos, técnicas y herramientas	45
5.6	Implantación y operación	45
<b>6</b>	<b>Fase del Ciclo de Vida: Operación del Servicio</b>	<b>47</b>
6.1	Introducción	47
6.2	Conceptos básicos	47
6.3	Procesos y otras actividades	48
6.4	Organización	50
6.5	Métodos, técnicas y herramientas	51
6.6	Implantación y operación	52
<b>7</b>	<b>Fase del Ciclo de Vida: Mejora Continua del Servicio</b>	<b>55</b>
7.1	Introducción	55
7.2	Conceptos básicos	55
7.3	Procesos y otras actividades	58
7.4	Organización	59
7.5	Métodos, técnicas y herramientas	60
7.6	Implantación y operación	61
<b>8</b>	<b>Introducción a Funciones y Procesos</b>	<b>65</b>
8.1	Agrupaciones en el Ciclo de Vida según ITIL V3	68
<b>9</b>	<b>Funciones y Procesos en la Estrategia del Servicio</b>	<b>71</b>
9.1	Gestión Financiera	71
9.2	Gestión de la Cartera de Servicios	77
9.3	Gestión de la Demanda	81

<b>10</b>	<b>Funciones y Procesos en el Diseño del Servicio</b>	<b>85</b>
10.1	Gestión del Catálogo de Servicios	85
10.2	Gestión del Nivel de Servicio	88
10.3	Gestión de la Capacidad	91
10.5	Gestión de la Continuidad de los Servicios de TI	98
10.6	Gestión de la Seguridad de la Información	101
10.7	Gestión de Suministradores	105
<b>11</b>	<b>Funciones y Procesos en la Transición del Servicio</b>	<b>109</b>
11.1	Planificación y Soporte de la Transición	109
11.2	Gestión de Cambios	112
11.3	Gestión de la Configuración y Activos del Servicio	116
11.4	Gestión de Entregas y Despliegues	120
11.5	Validación y Pruebas del Servicio	124
11.6	Evaluación	127
11.7	Gestión del Conocimiento	130
<b>12</b>	<b>Funciones y Procesos en la Operación del Servicio</b>	<b>135</b>
12.1	Gestión de Eventos	135
12.2	Gestión de Incidencias	140
12.3	Gestión de Peticiones	144
12.4	Gestión de Problemas	146
12.5	Gestión de Accesos	149
12.6	Monitorización y Control	152
12.7	Operaciones de TI	155
12.8	Centro de Servicio al Usuario	158

<b>13 Funciones y Procesos en la Mejora Continua del Servicio</b>	<b>161</b>
13.1 Proceso de Mejora de CSI	161
13.2 Informes del Servicio	165
<b>Acrónimos</b>	<b>169</b>
<b>Referencias</b>	<b>175</b>