

Fundamentos de ITIL® V3



Fundamentos de ITIL® V3

Other publications by Van Haren Publishing

Van Haren Publishing (VHP) specializes in titles on Best Practices, methods and standards within four domains:

- IT management
- Architecture (Enterprise and IT)
- Business management and
- Project management

VHP is also publisher on behalf of leading companies and institutions:

The Open Group, IPMA-NL, PMI-NL, CA, Getronics, Quint, ITSqc, LLC, The Sox Institute and ASL BiSL Foundation

Topics are (per domain):

IT (Service) Management / IT Governance

ASL
BiSL
CATS
CMMI
COBIT
ISO 17799
ISO 27001
ISO 27002
ISO/IEC 20000
ISPL
IT Service CMM
ITIL® V2
ITIL® V3
ITSM
MOF
MSF
ABC of ICT

Architecture (Enterprise and IT)

Archimate®
GEA®
TOGAF™

Business Management

EFQM
ISA-95
ISO 9000
ISO 9001:2000
SixSigma
SOX
SqEME®
eSCM

Project/Programme/ Risk Management

A4-Projectmanagement
ICB / NCB
MINCE®
M_o_R®
MSP™
PMBOK® Guide
PRINCE2™

For the latest information on VHP publications, visit our website: www.vanharen.net.

Fundamentos de ITIL® V3



Colofón

Título:	Fundamentos de ITIL® V3
Autores:	Jan van Bon (redactor) • 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) • Tienke Verheijen (coautor, Inform-IT)
Traducción y adaptación al español:	Quint Wellington Redwood
Empresa editora:	Van Haren Publishing, Zaltbommel (www.vanharen.net)
Diseño y presentación:	CO2 Premedia bv, Amersfoort (Holanda)
ISBN:	978 90 8753 060 0
Edición:	Tercera edición, primera impresión, enero 2008 Tercera edición, segunda impresión, abril de 2010

©Van Haren Publishing 2008

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print, microfilm or any other means without written permission by the publisher.

Although this publication has been composed with much care, neither author, nor editor, nor publisher can accept any liability for damage caused by possible errors and/or incompleteness in this publication.

© Crown copyright 2009. Reproduced under license from OGC: cover diagram and diagrams 2.3, 3.2, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8, 3.10, 3.11, 3.13, 3.14, 3.15, 3.16, 3.17, 3.18, 3.19, 3.20, 3.21, 3.23, 3.24, 3.25, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 6.1, 6.2, 6.3, 6.4, 6.5, 7.2, 7.3, 7.6, 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.8, 10.9, 10.10, 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 11.6, 11.7, 11.8, 11.9, 11.10, 11.11, 11.12, 11.13, 11.14, 12.1, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 12.6, 12.7, 13.1, 13.3, 13.4, 13.5, 13.6.

TRADEMARK NOTICES

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries. PRINCE2® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.

The ITIL endorsement logo is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

The ITIL licensed product Trade Mark is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.

The Swirl Logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce

COBIT® is a registered trademark of the Information Systems Audit and Control Association (ISACA)/IT Governance Institute (ITGI).

The PMBOK® is a registered trademark of the Project Management Institute (PMI).

Prefacio

Es para nosotros un gran placer presentar esta rigurosa puesta al día de “Fundamentos de ITIL® V3”. La esperada actualización de ITIL® presentada en junio de 2007 hizo necesaria una completa reconfiguración de estos Fundamentos para que pudieran seguir cumpliendo su objetivo: ofrecer una sencilla introducción a la amplia biblioteca de manuales de ITIL para favorecer la comprensión y divulgación de ITIL como estándar del sector.

Esta guía se centra fundamentalmente en el Ciclo de Vida del Servicio según la definición de ITIL. La información sobre este Ciclo de Vida procede de la amplia documentación incluida en los libros principales y se concentra en la Parte 1, mientras que la Parte 2 de este libro contiene información sobre todos los procesos y funciones que se describen también en los libros principales. Esta separación permite a los lectores alcanzar una buena comprensión de la estructura del Ciclo de Vida, al tiempo que pone a su disposición toda la información sobre funciones y procesos.

Este libro fue producido con 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.

“Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI basada en ITIL” ha sido durante años un elemento básico en la importante serie de guías de gestión. Confiamos en que esta nueva edición siga avanzando en esa dirección.

Jan van Bon
Redactor

Agradecimientos

Esta publicación es el resultado de la colaboración de muchos expertos en el campo, que proceden de distintos países y representan a usuarios, proveedores, instituciones, formadores y divisiones nacionales de itSMF. El libro está basado en una publicación del itSMF en Holanda, concebida como una introducción a la Gestión de Servicios de TI y publicada originalmente en abril de 1999. El libro fue iniciado por Georges Kemmerling (Quint Wellington Redwood) y desarrollado por un equipo de proyecto bajo la dirección del redactor jefe Jan van Bon. Desde 1999, este equipo de revisores y coautores ha ampliado y mejorado el libro en una serie de nuevas ediciones que reflejan los avances realizados en el campo de la Gestión de Servicios de TI.

En mayo de 2002 se publicó en inglés la primera traducción del libro, a la que pronto siguió una segunda versión mejorada y revisada por miembros destacados de itSMF integrados en el Comité Internacional de Publicaciones de itSMF (IPESC) como representantes de las distintas divisiones nacionales de itSMF. Esta edición también fue revisada por varios expertos de organizaciones de suministradores y usuarios y por representantes del Ministerio de Comercio. El resultado fue la primera publicación internacional de itSMF, apoyada por toda la comunidad de itSMF y aceptada como una excelente introducción a ITIL® y a la Gestión de Servicios de TI. El libro fue de gran utilidad para comprender las Mejores Prácticas en el campo de la Gestión de Servicios de TI, que en muchos países se concentran en las publicaciones de ITIL y otras similares.

Desde 2002 han aparecido otras traducciones, todas ellas desarrolladas y revisadas por equipos de expertos en el idioma correspondiente y bajo la dirección de una división nacional de itSMF en la medida de lo posible. En todos los casos se definió una tabla de traducción de terminología antes de proceder a traducir el texto. De esta forma se publicaron traducciones en inglés, alemán, francés, español, ruso, chino, japonés, italiano, coreano, portugués de Brasil, árabe y danés.

En 2004 se dividió el libro en dos publicaciones independientes: una de ellas cubría el campo de la Gestión de Servicios de TI en general (la “Introducción”), mientras que la otra se concentraba en aquellos aspectos que se consideraron fundamentales para alcanzar un nivel básico de comprensión de ITIL (los “Fundamentos”).

El texto actualizado fue preparado por un equipo de expertos autores y editores (véase el colofón). Como con muchas de nuestras publicaciones, se creó un amplio Equipo de Revisión multidisciplinar con expertos individuales y representantes de organizaciones de usuarios, empresas de formación, firmas de consultoría y líderes globales en el sector de los Servicios de TI. ITIL formaba parte del trabajo diario de todos estos expertos, muchos de los cuales ya habían participado en la revisión de uno o más libros de ITIL o estaban integrados en el proyecto ITIL Refresh. Del manuscrito original se extrajo también una tercera publicación: una guía de bolsillo sobre marcos de trabajo para Gestión de TI. Por lo tanto, el manuscrito sirvió de hecho para revisar las tres publicaciones.

Los expertos que revisaron el manuscrito (incluyendo por tanto los fundamentos de ITIL) son los siguientes:

- 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 PinkRocade 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 (Estados Unidos)
- Ton van der Hoogen, ToTZ Diensten (Holanda)
- Kevin Holland, NHS (Reino Unido)
- Matiss Horodishtiano, Amdocs (itSMF Israel)
- Wim Hoving, BHVB (Holanda)
- Brian Johnson, CA (Estados Unidos)
- Georges Kemmerling, Quint Wellington Redwood (Holanda)
- Kirstie Magowan (itSMF Nueva Zelanda)
- Reiko Morita, Ability InterBusiness Solutions, Inc. (Japón)
- Jürgen Müller, Marval Benelux (Holanda)
- Ingrid Ouwerkerk, Getronics PinkRocade Educational Services (Holanda)
- Ton Sleutjes, CapGemini (Holanda)
- Maxime Sottini, Innovative Consulting (itSMF Italia) y
- Takashi Yagi, Hitachi Ltd. (itSMF Japón)

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

- Antonio Valle, Independent consultant
- Javier Garcia 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.

Tabla de Contenidos

Prefacio	V
Agradecimientos	VI
1 Introducción	1
1.1 Antecedentes	1
1.2 Por qué este libro	2
1.3 Organizaciones.....	2
1.4 Diferencias con ediciones anteriores.....	4
1.5 Estructura del libro	5
1.6 Cómo usar este libro	6
 PARTE 1: EL CICLO DE VIDA DEL SERVICIO SEGÚN ITIL	 7
2 Introducción al Ciclo de Vida del Servicio.....	9
2.1 Introducción a ITIL	9
2.2 Gobierno de TI.....	10
2.3 Madurez organizativa	11
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
3 Fase del Ciclo de Vida: Estrategia del Servicio	21
3.1 Introducción	21
3.2 Conceptos básicos	24
3.3 Procesos y otras actividades.....	32
3.4 Organización	45
3.5 Métodos, técnicas y herramientas.....	52
3.6 Implementación.....	57
4 Fase del Ciclo de Vida: Diseño del Servicio	71
4.1 Introducción	71
4.2 Conceptos básicos	76
4.3 Procesos y otras actividades.....	79
4.4 Organización	87
4.5 Métodos, técnicas y herramientas.....	89
4.6 Implementación.....	91
5 Fase del Ciclo de Vida: Transición del Servicio	95
5.1 Introducción	95
5.2 Conceptos básicos	97
5.3 Procesos y otras actividades.....	98
5.4 Organización	102

5.5	Métodos, tecnología y herramientas	108
5.6	Implementación	108
6	Fase del Ciclo de Vida: Operación del Servicio	111
6.1	Introducción	111
6.2	Conceptos básicos	112
6.3	Procesos y otras actividades	116
6.4	Organización	123
6.5	Métodos, técnicas y herramientas	137
6.6	Implementación	138
7	Fase del Ciclo de Vida: Mejora Continua del Servicio (CSI)	143
7.1	Introducción	143
7.2	Conceptos básicos	144
7.3	Procesos y otras actividades	150
7.4	Organización	152
7.5	Métodos, técnicas y herramientas	156
7.6	Implementación	164

PARTE 2: FUNCIONES Y PROCESOS

175

8	Introducción a Funciones y Procesos	177
8.1	Introducción	177
8.2	Gestión de procesos	178
8.3	Equipos, roles y puestos de trabajo en la Gestión de Servicios de TI	181
8.4	Herramientas empleadas en la Gestión de Servicios de TI	182
8.5	Comunicación en organizaciones de servicios de TI	182
8.6	Cultura	183
8.7	Procesos, proyectos, programas y carteras	184
8.8	Funciones y procesos en las fases del Ciclo de Vida	186
9	Funciones y Procesos en la Estrategia del Servicio	187
9.1	Gestión Financiera	187
9.2	Gestión de la Cartera de Servicios (SPM)	193
9.3	Gestión de la Demanda	195
10	Funciones y Procesos en el Diseño del Servicio	199
10.1	Gestión del Catálogo de Servicios	199
10.2	Gestión del Nivel de Servicio	202
10.3	Gestión de la Capacidad	206
10.4	Gestión de la Disponibilidad	212
10.5	Gestión de la Continuidad del Servicio de TI	220
10.6	Gestión de la Seguridad de la Información	225
10.7	Gestión de Suministradores	230

11 Funciones y Procesos en la Transición del Servicio	235
11.1 Planificación y Soporte de la Transición.....	235
11.2 Gestión de Cambios.....	239
11.3 Gestión de la Configuración y Activos del Servicio.....	248
11.4 Gestión de Entregas y Despliegues.....	258
11.5 Validación y Pruebas del Servicio.....	267
11.6 Evaluación	273
11.7 Gestión del Conocimiento.....	276
 12 Funciones y Procesos en la Operación del Servicio	 281
12.1 Gestión de Eventos	281
12.2 Gestión de Incidencias.....	286
12.3 Gestión de Peticiones	292
12.4 Gestión de Problemas.....	294
12.5 Gestión de Accesos	301
12.6 Monitorización y Control	304
12.7 Operación de TI.....	308
12.8 Centro de Servicio al Usuario	310
 13 Funciones y Procesos en la Mejora Continua del Servicio	 315
13.1 Proceso de Mejora de CSI	315
13.2 Informes del Servicio.....	324
 Referencias.....	 329
Glosario de términos	331
Index.....	379



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