

ITIL v4: Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI

Presentación general



CLASE 1



Versión 4

- Nombre
- Profesión
- Empresa
- Rol en su Compañía
- Objetivos al tomar el curso
- ¿Qué lo motiva a tomar esta capacitación?
- ¿Qué sabe de ITIL Versión 4 ?

Docente de cátedra:

Luis Rodríguez Varas

- 34 años de experiencia como asesor de agilidad, scrum master y JP
- 34 años de experiencia como relator y docente universitario

Títulos y Certificados

- Ingeniero Civil Industrial – U. de Chile (FCFM)
- Magister en Educación Superior
- Magister en Business Analytics (IA) – PUC
- Doctor (c) en Administración y Finanzas
- Diplomado en agilidad / JP
PMI / Scrum master / PO / ITIL

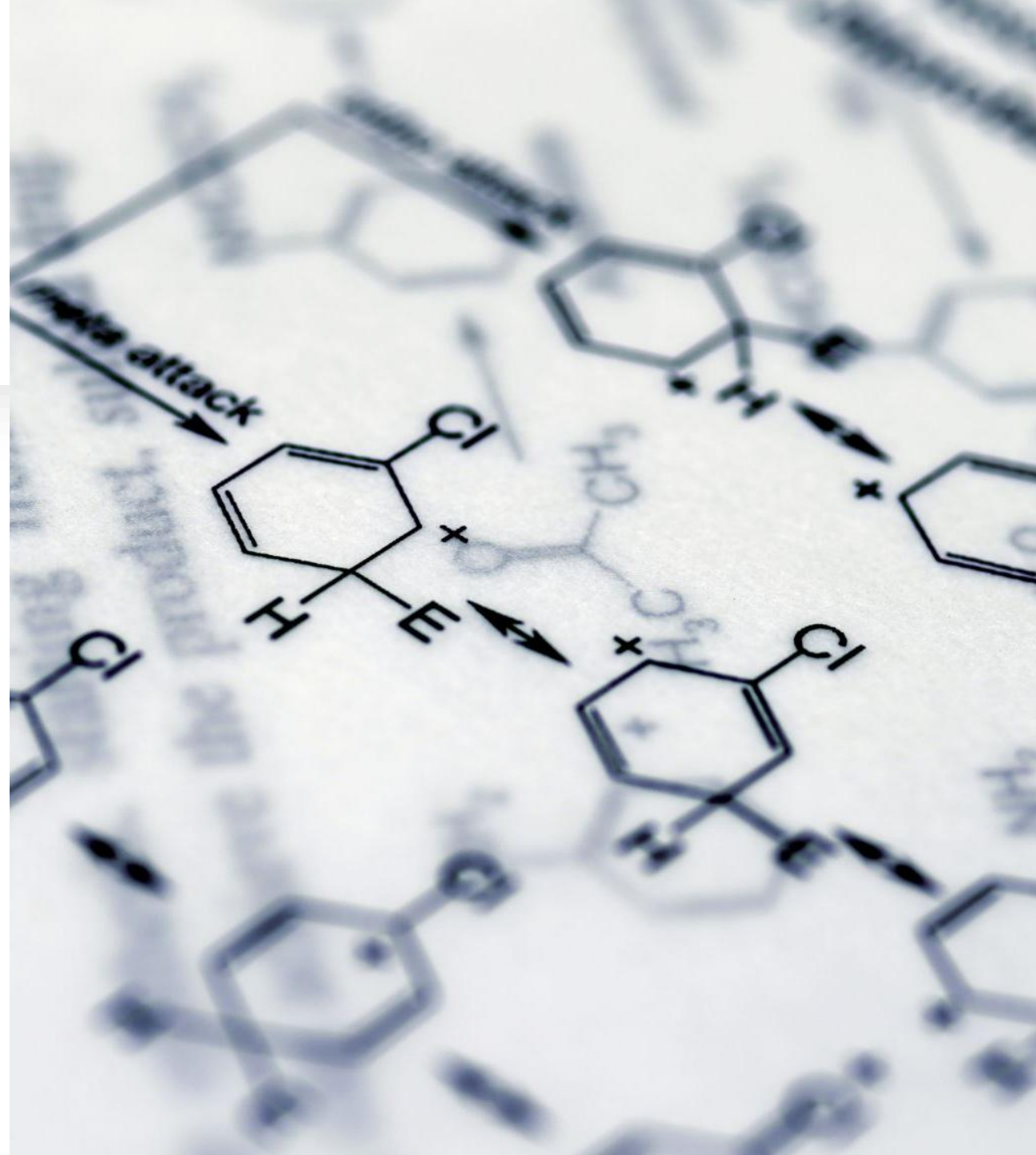


El objetivo de este curso:

- El objetivo de este curso es proporcionar a los participantes una **comprensión fundamental de la gestión de servicios** de TI según ITIL 4, incluyendo los conceptos, principios, procesos y prácticas clave.
- Los participantes aprenderán cómo los procesos de **ITIL 4 pueden ayudar a mejorar la eficiencia, la efectividad y la calidad** de los servicios de TI en su organización.
- Al final del curso, los participantes deberían estar preparados para tomar **el examen de certificación ITIL 4 Foundation**, que evalúa su comprensión de los conceptos y principios de ITIL 4 y su capacidad para aplicarlos en la práctica.

Estrategia pedagógica:

- Materia resumida / y detalle
- Ejemplo de preguntas de examen
- Dinámicas



- I. Introducción a ITIL
- II. Los conceptos clave de la gestión de servicio
- III. Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios
- IV. El sistema de valores Servicio de ITIL (SVS)
- V. Gobernanza
- VI. Mejora Continua
- VII. Prácticas de gestión ITIL
- VIII. Talleres prácticos y/o escenarios durante el desarrollo del curso



ESTADO DEL ARTE DE LAS BCN

Resumen estilo “un café rápido”

- Las bibliotecas del congreso ya están probando IA para jerarquizar documentación, mejorar búsquedas y entender textos legislativos. En bibliotecas grandes (p. ej., *Library of Congress*) hay laboratorios y frameworks; en bibliotecas medianas hay pilotos menos visibles. La IA puede transformar desde la búsqueda hasta la predicción de trayectorias legislativas, pero requiere datos limpios, estrategia y equipo capacitado.



IL Israel — Knesset / Biblioteca parlamentaria (Research & Information Center)



NO EXISTE UNA “BIBLIOTECA DEL CONGRESO” COMO TAL AL ESTILO ESTADOUNIDENSE; LA FUNCIÓN DE APOYO INFORMATIVO Y DE INVESTIGACIÓN AL PARLAMENTO (KNESSET) LA CUMPLE EL **RESEARCH & INFORMATION**



ESTADO TECNOLÓGICO / IA (PRÁCTICO):



LA KNESSET ESTÁ **EXPERIMENTANDO CON IA EN VARIOS FRENTE**S, INCLUIDO **RECONOCIMIENTO AUTOMÁTICO DE VOZ PARA TRANSCRIPCIÓN** DE SESIONES PLENARIAS Y **PILOTOS DE HERRAMIENTAS GENERATIVAS PARA**



ESTOS SISTEMAS SE USAN COMO APOYO (“FACILITADORES”), **SIEMPRE CON VERIFICACIÓN HUMANA**, Y ESTÁN EN FASES INICIALES DE IMPLEMENTACIÓN.



SE ESTÁN ELABORANDO **DIRECTRICES Y ESTRATEGIAS DE USO RESPONSABLE** DE IA DENTRO DEL CONTEXTO PARLAMENTARIO (NO SOLO TECNOLÓGICO, SINO TAMBIÉN ÉTICO Y LEGAL).



NIVEL GENERAL: PRUEBA DE IA INTEGRADA A FLUJOS DE TRABAJO REALES, CON ENFOQUE EN SPEECH-TO-TEXT Y RESÚMENES, PERO SIN DESPLIEGUE COMPLETO AUTOMATIZADO AÚN.

DE Alemania — Biblioteca del Bundestag (Bundestagsbibliothek)



Estado tecnológico / IA:



Alemania tiene **un marco nacional robusto para IA**, con estrategias públicas y debates sobre su gobernanza (aunque el enfoque general es nacional y no limitado a bibliotecas).



A nivel parlamentario existe **un enfoque activo en usar IA para automatizar trabajos como investigación legal, síntesis de documentos y apoyo editorial**, en combinación con servicios legislativos más amplios. La biblioteca parlamentaria en sí provee colecciones, búsqueda y documentación, pero **no hay evidencia pública de un sistema totalmente automatizado con IA al nivel de motores generativos como ChatGPT integrado a su catálogo** (aunque hay investigación académica sobre NLP en debates).



El Bundestag también ha generado **políticas para la adopción responsable de IA en funciones parlamentarias**, impulsando prácticas colaborativas entre unidades (biblioteca, documentación, análisis de políticas).



Nivel general: institucionalmente bien equipado y con políticas de IA integradas al desarrollo parlamentario, pero con adopción práctica escalonada y cautelosa.

JP Japón — National Diet Library (NDL)

- La **National Diet Library** es la **biblioteca parlamentaria y nacional de Japón**, con un gran acervo y funciones de apoyo Legislativo.
- **Estado tecnológico / IA:**
- Aunque es una organización grande con presupuestos sólidos, **no hay evidencia predominantemente pública de un uso intensivo o formalizado de IA para automatización de funciones legislativas o de catálogo**, al menos con estándares comparables a pruebas en Estados Unidos o Alemania.
- Japón tiene una fuerte tradición de digitalización y sistemas de búsqueda, pero la integración de IA de última generación (por ej., LLM para consultas abiertas o resúmenes automatizados) **está más asociada a proyectos de digitalización general** que a un programa parlamentario especializado.
- **Nivel general:** infraestructura madura e históricamente sólida, con IA usada de forma muy gradual y típicamente en servicios internos de catalogación y búsqueda (no un despliegue visible de IA generativa para usuarios finales).

RU Rusia — Biblioteca Estatal / contexto institucional

- Rusia no tiene una “biblioteca parlamentaria famosa internacionalmente” del mismo modo que EE. UU. o Japón, pero sí cuenta con grandes bibliotecas estatales como la **Библиотека Государственной Словарной Федерации Rusa** (Russian State Library).
- **Estado tecnológico / IA:**
- No hay reportes internacionales prominentes de **adopción de IA para funciones parlamentarias o legislativas en bibliotecas estatales rusas** comparables a pruebas en otros países.
- El foco nacional en IA en Rusia tiende a estar más ligado a políticas públicas, vigilancia y desarrollo tecnológico estratégico estatal (según análisis de gobernanza global de IA), **no específicamente al uso de IA en bibliotecas legislativas** en un grado destacado.
- **Nivel general:** mucho menos visibilidad pública en IA para bibliotecas legislativas. El soporte tecnológico existe pero no con presencia internacional o documentación pública detallada.

US Estados Unidos — Library of Congress

- La **Library of Congress (LOC)** no es solo una biblioteca nacional gigantesca, sino también una **biblioteca parlamentaria con servicios de investigación para el Congreso de los Estados Unidos**.
- **Estado tecnológico / IA:**
- La LOC y el **Congressional Research Service** están experimentando y publicando reportes sobre **tecnologías emergentes, incluidas IA y aprendizaje automático**, con enfoques para mejorar catalogación, OCR, análisis de grandes volúmenes de documentos y sistemas de búsqueda avanzada.
- Algunos proyectos de IA ya se aplican a **procesamiento de textos (OCR avanzado, metadatos enriquecidos) y servicios de descubrimiento de información**, integrando herramientas de NLP y sistemas semánticos.
- El uso es cauteloso y reflexivo: se experimenta, se evalúa riesgos (bias, precisión, ética) y se comunica públicamente, **pero todavía no se ha reemplazado la supervisión humana en tareas críticas**.
- **Nivel general:** de los más avanzados y transparentes en IA dentro de bibliotecas legislativas, con investigación pública y usos pilotos sofisticados, aunque siempre complementados con revisión humana.

Resumen comparativo rápido

País	Biblioteca Parlamentaria	Estado de IA (uso real)
IL Israel	Centro de investigación parlamentaria (Knesset RIC)	Pilotos concretos: voz → texto, IA para resúmenes y búsquedas, verificación humana
DE Alemania	Biblioteca del Bundestag	Políticas e integración institucional con IA en investigación y apoyo legislativo, uso gradual
JP Japón	National Diet Library	Digitalización sólida, IA más en tareas internas y búsquedas tradicionales
RU Rusia	Bibliotecas estatales	Poca visibilidad pública de IA aplicada a funciones legislativas
us EEUU	Library of Congress	Líder con experimentación y pilotos en IA para procesamiento de texto y análisis documental

Introducción

ITIL® Versión 4

RESUMEN ITIL 4





¿Qué es ITIL v4?

- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** es un marco de buenas prácticas para la gestión de servicios de TI. La versión 4 introduce un enfoque más flexible, ágil y centrado en el valor al cliente.

EVOLUCIÓN ITIL



ITIL v2

Foco en...
Procesos

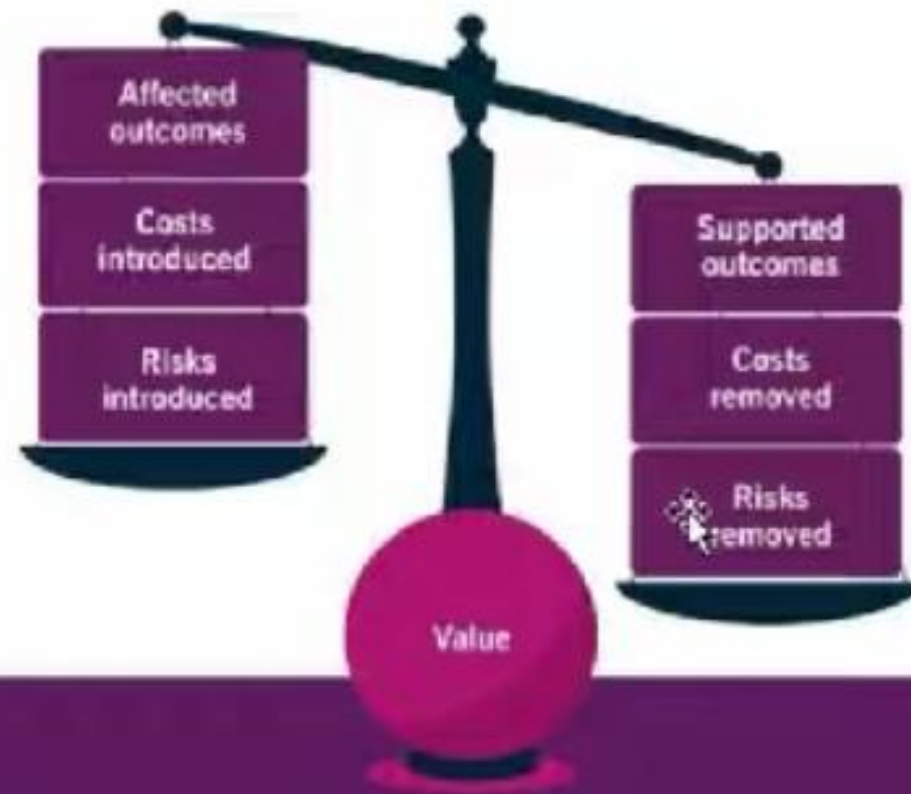
ITIL v3

Foco en...
Ciclo de vida

ITIL® 4

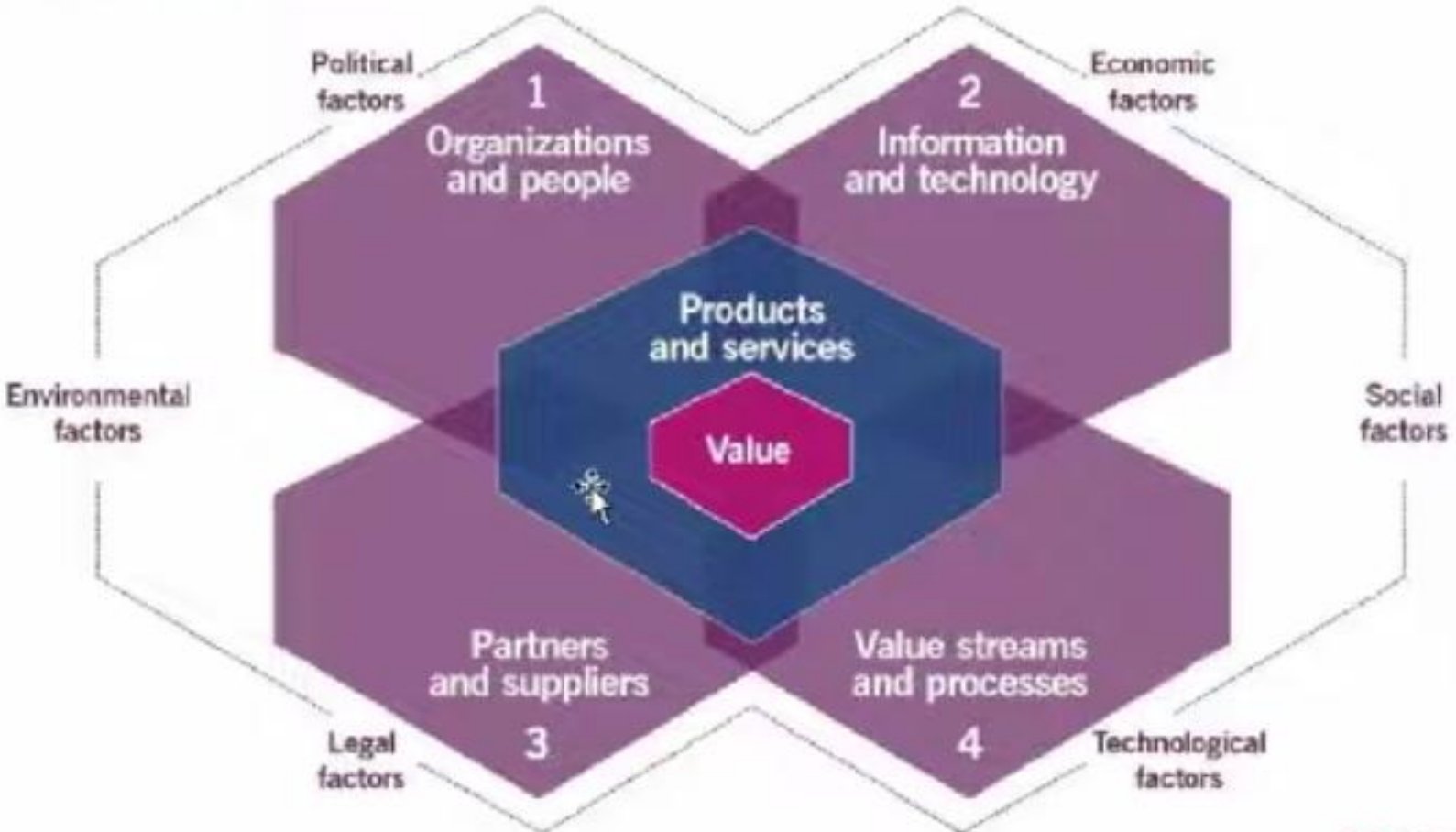
Foco en...
VALOR

COMPONENTES

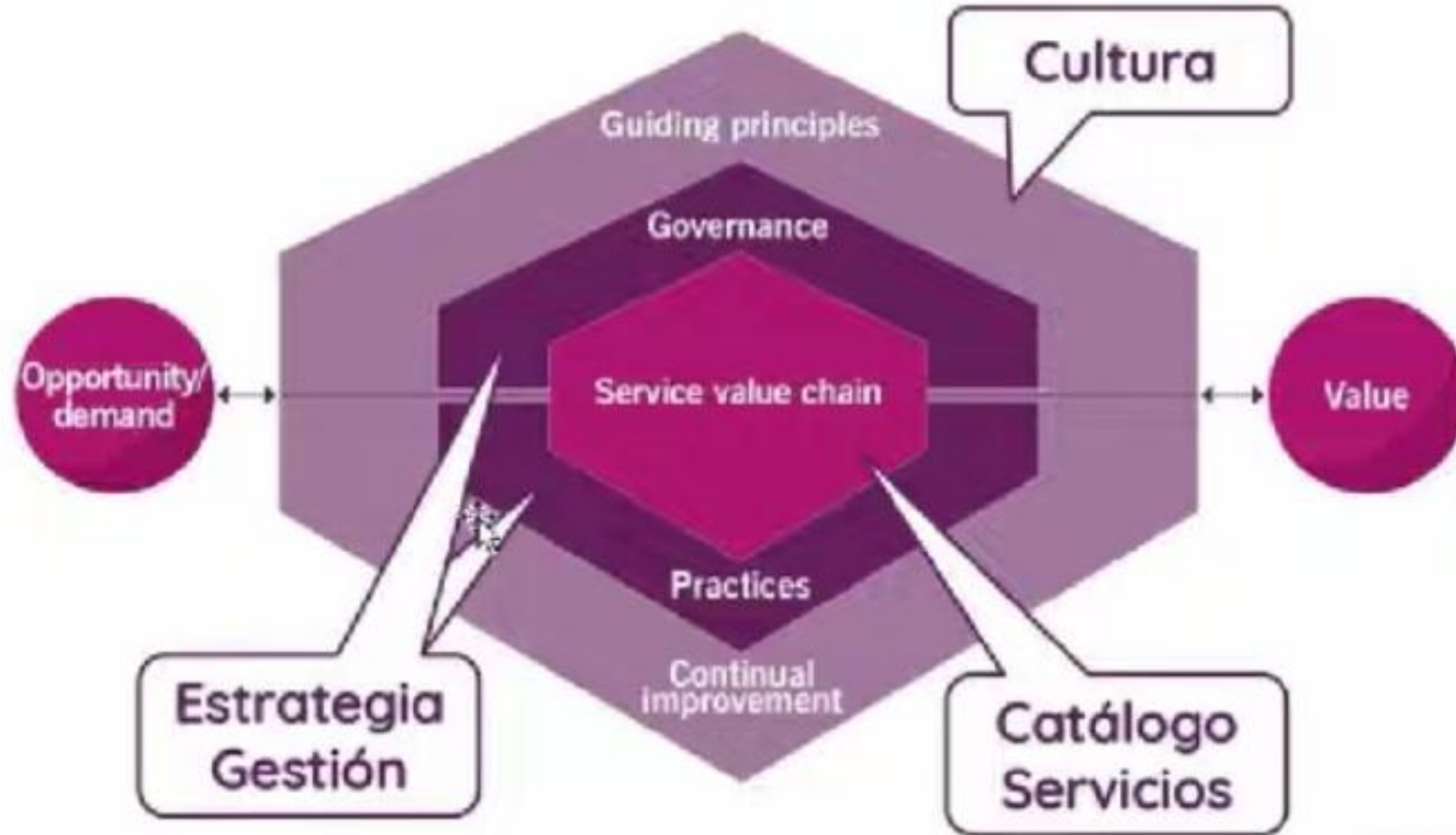


Service Value System + 4 Dimensions Model

LAS 4 DIMENSIONES



SVS – SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO

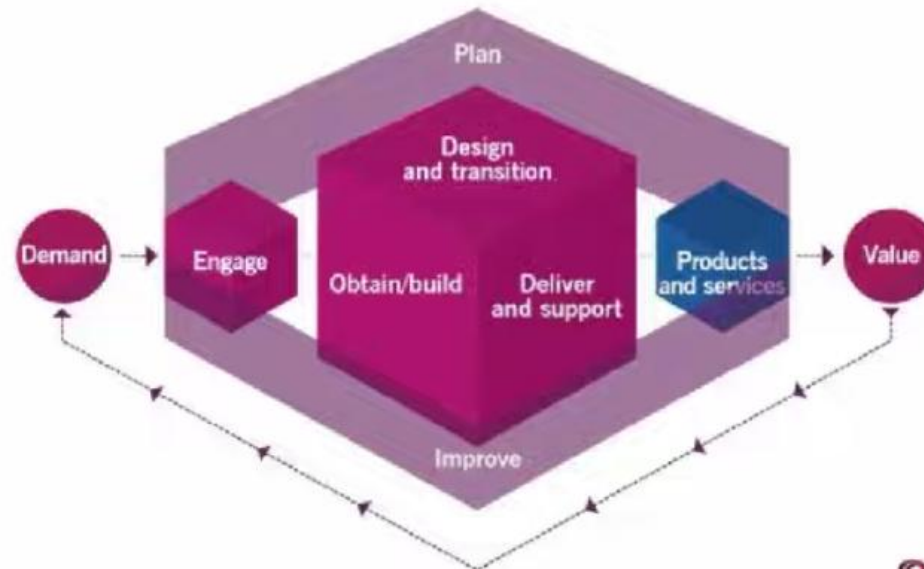


Actividades de la Cadena de Valor

- Planificar
- Mejorar
- Participar
- Diseñar y Transicionar
- Obtener/Construir
- Entregar y Soportar



SVC – CADENA DE VALOR DEL SERVICIO



LOS 7 PRINCIPIOS GUÍA



1. Enfocarse en el Valor



2. Inicia en donde estás



3. Progresar iterativamente con retroalimentación



7. Optimizar y automatizar



6. Mantener lo simple y práctico



5. Pensar y trabajar holísticamente



4. Colaborar y promover la visibilidad

1. ENFOCARSE EN EL VALOR

- Saber cómo los consumidores de los servicios usan cada uno de estos.
- Fomentar un enfoque en el valor entre todo el personal.
- Centrarse en el valor durante la actividad operativa normal, así como durante las iniciativas de mejora.
- Incluir el enfoque en el valor en cada paso de cualquier iniciativa de mejora.




2. INICIA EN DONDE ESTÁS

- Observa lo que existe, utilizando el resultado deseado, como punto de partida.
- Cómo se pueden replicar o ampliar las prácticas o servicios exitosos.
- Aplicar habilidades de gestión de riesgos.
- Reconocer si nada del estado actual puede ser reutilizado.



3. PROGRESAR ITERATIVAMENTE CON RETROALIMENTACIÓN

- Comprender el todo, pero hacer algo.
- El ecosistema está cambiando constantemente, por lo que la retroalimentación es esencial.
- Rápido no significa incompleto. 



4. COLABORAR Y PROMOVER LA VISIBILIDAD

- Colaboración no significa consenso.
- Comunicarse de manera tal que la audiencia pueda escuchar.
- Solo se pueden tomar decisiones sobre datos visibles.



5. PENSAR Y TRABAJAR HOLÍSTICAMENTE

- Reconocer la complejidad de los sistemas.
- La colaboración es clave para pensar y trabajar de manera holística.
- Donde sea posible, busca patrones en las necesidades e interacciones entre los elementos del sistema.
- La automatización puede facilitar el trabajo holístico.



6. MANTENER LO SIMPLE Y PRÁCTICO

- Asegurar el valor.
- La simplicidad es la máxima sofisticación.
- Haz menos cosas, pero hazlas mejor.
- Respeta el tiempo de las personas involucradas.
- Mientras más fácil de entender, más probabilidades de adoptar.
- La simplicidad es la mejor ruta para lograr ganancias rápidas.



[Sin título]

7. OPTIMIZAR Y AUTOMATIZAR







- Simplificar y/u optimizar antes de automatizar.
- Definir tus métricas.
- Utilizar los otros principios básicos:
 - ✓ Progreso iterativo con retroalimentación.
 - ✓ Mantenerlo simple y práctico.
 - ✓ Enfocarse en el valor.
 - ✓ Empieza donde estás.



LAS 34 PRÁCTICAS



PRÁCTICAS GENÉRICAS

1. Gestión de arquitectura 
2. Mejora continua
3. Gestión de seguridad de la información
4. Gestión del conocimiento
5. Medición y reporting 
6. Gestión del cambio organizacional 
7. Gestión del portafolio
8. Gestión de proyectos 
9. Gestión de relaciones
10. Gestión de riesgos 
11. Gestión financiera de servicios
12. Gestión de proveedores
13. Gestión de la estrategia
14. Gestión de la fuerza laboral y talento 

PRÁCTICAS DE SERVICIO

1. Gestión de disponibilidad
2. Análisis del negocio
3. Gestión de capacidad y desempeño
4. Gestión de cambios
5. Gestión de incidentes
6. Gestión de activos de TI
7. Monitoreo y gestión de eventos
8. Gestión de problemas
9. Gestión de liberaciones
10. Gestión del catálogo de servicios
11. Gestión de la configuración
12. Gestión de la continuidad del servicio
13. Gestión de solicitudes de servicio
14. Gestión de niveles de servicio
15. Gestión de validación y pruebas
16. Gestión de relaciones con el negocio
17. Service Desk



PRÁCTICAS TÉCNICAS

1. Deployment
2. Infraestructure and platform
3. Software development and mngt.



FIN RESUMEN



«Librería de Infraestructura de las Tecnologías de la Información»

ITIL es el marco de trabajo más ampliamente aceptado en el mundo entero para la gestión de servicios de TI

ITIL proporciona un conjunto de mejores prácticas para la gestión de servicios de TI en el sector público y privado

Es una colección de documentos públicos que contiene las mejores prácticas de la industria

4, la última evolución de la orientación más ampliamente adoptado para ITSM (gestión de servicios de tecnologías de la información).

ITIL ha liderado el sector de ITSM con guías, formación y programas de certificación durante más de 30 años. ITIL 4 pone ITIL al día reformulando gran parte de las prácticas de ITSM establecidas en el contexto más general de la experiencia del cliente, los flujos de valor y la transformación digital, así como asimilando nuevas formas de trabajar, como Lean, Agile y DevOps.



El Negocio



La Tecnología

- ✓ ITIL 4 proporciona orientación a las organizaciones necesitan para hacer frente a los retos de gestión de servicios nuevos y utilizar el potencial de la tecnología moderna. Está diseñado para garantizar un sistema flexible, coordinada e integrada para la gobernabilidad y la gestión eficaz de los servicios IT habilitados

“La tecnología avanza más rápido que nunca antes. Avances como la computación en la nube, infraestructura como servicio (IaaS), aprendizaje automático, y blockchain han abierto nuevas oportunidades para la creación de valor”



- Desarrollado a Finales de 1980 por la *Central Computing and Telecommunications Agency* (CCTA) ahora propiedad de la *Office of Government Commerce* (OGC)
- Surge como respuesta a la deficiente calidad de servicios de TI prestados para el gobierno británico
- La biblioteca fue actualizada con cambios mayores de 1999 a 2001 (v2) en 2007 (v3) . Se realizó una actualización menor en 2011. (Syllabous 2011) y nuevamente en 2018 Itil V 4
- Base para la norma ISO/ IEC20000

Fundamentos de ITIL4:

- Ofrece a los lectores una comprensión de la ITIL marco de gestión de servicios y cómo ha evolucionado para adoptar tecnologías modernas y formas de trabajo
- Explica los conceptos del marco de gestión de servicios para apoyar a los candidatos que estudian para el examen de ITIL 4 Fundación
- Actúa como una guía de referencia que los practicantes pueden utilizar en su trabajo, estudios adicionales, y el desarrollo profesional

Organizaciones Involucradas

Programmes & Projects

[Introduction to Programmes](#)
[Introduction to Projects](#)
[Starting Gate](#)
[OGC delivery Review for Programmes & Projects](#)
[Major Projects Review Group](#)
[Programme and Project Management Protection](#)
[Programmes and Projects Resource Toolkit](#)
[Business case](#)
[Achieving Excellence in Construction](#)
[ITIL](#)
[Programmes & Projects Documents](#)
[Home](#) > [Programmes & Projects](#) > [Programmes and Projects Resource Toolkit](#) > [ITIL](#)

ITIL

"the key to managing IT services"

ITIL information and resources are listed at www.itil-officialsite.com.

ITIL v2 is to be withdrawn and a consultation has been launched to gather users' views on the best way to do this. ISMT International is conducting on behalf of OGC. To take part in the consultation go to <http://www.itiloff.org/content/ITIL%20v2-qualifications-scheme-survey> and complete the online survey by 24th July 2009.



Picture courtesy of the Olympic Delivery Authority.

[Overview](#)
[Background](#)
[What is IT / How does it work?](#)
[Benefits](#)
[Scope and resources](#)

Overview

The IT Infrastructure Library® (ITIL) is the most widely accepted approach to IT service management in the world. ITIL is a reference best practice framework, drawn from the public and private sectors internationally. It describes the organisation of IT resources to deliver business value, and documents processes, functions and roles in IT Service Management (ITSM). ITIL is supported by a comprehensive qualifications scheme, accredited training organisations, and implementation and assessment tools. The original version of ITIL was developed at the same time as, and in alignment with BS 15000, the former UK standard for IT Service Management. BS15000 was fast-tracked in 2005 to become ISO/IEC 20000, the first international standard in ITSM. OGC is committed to the maintenance of alignment between future versions of ITIL and ISO/IEC 20000. A refreshed version of ITIL was introduced in 2007 (known as version 3). It is planned to withdraw version 2 following a consultation on the best way to do this.

The OGC [self assessment questionnaire](#) is now hosted by ISMT.



Global related sites

- [Busking Solutions](#)
- [HM Treasury](#)
- [Directgov](#)

Originalmente de CCTA

Abril de 2001 la CCTA fue integrada en la OGC

Proyectos de Mejores Prácticas

ITIL es marca registrada de la OGC

Librerías



Home

Best Practices

Certifications

Case Studies and White Papers

Training

Consulting

Community

Membership

Store



ITIL®

RESILIA™

PRINCE2®

MSP®

M_o_R®

P3M3®

P3O®

MoP®

MoV®

Home > Best Practices > ITIL® > What is ITIL?

What is ITIL® Best Practice?

ITIL advocates that IT services are aligned to the needs of the business and support its core processes. It provides guidance to organizations and individuals on how to use IT as a tool to facilitate business change, transformation and growth.

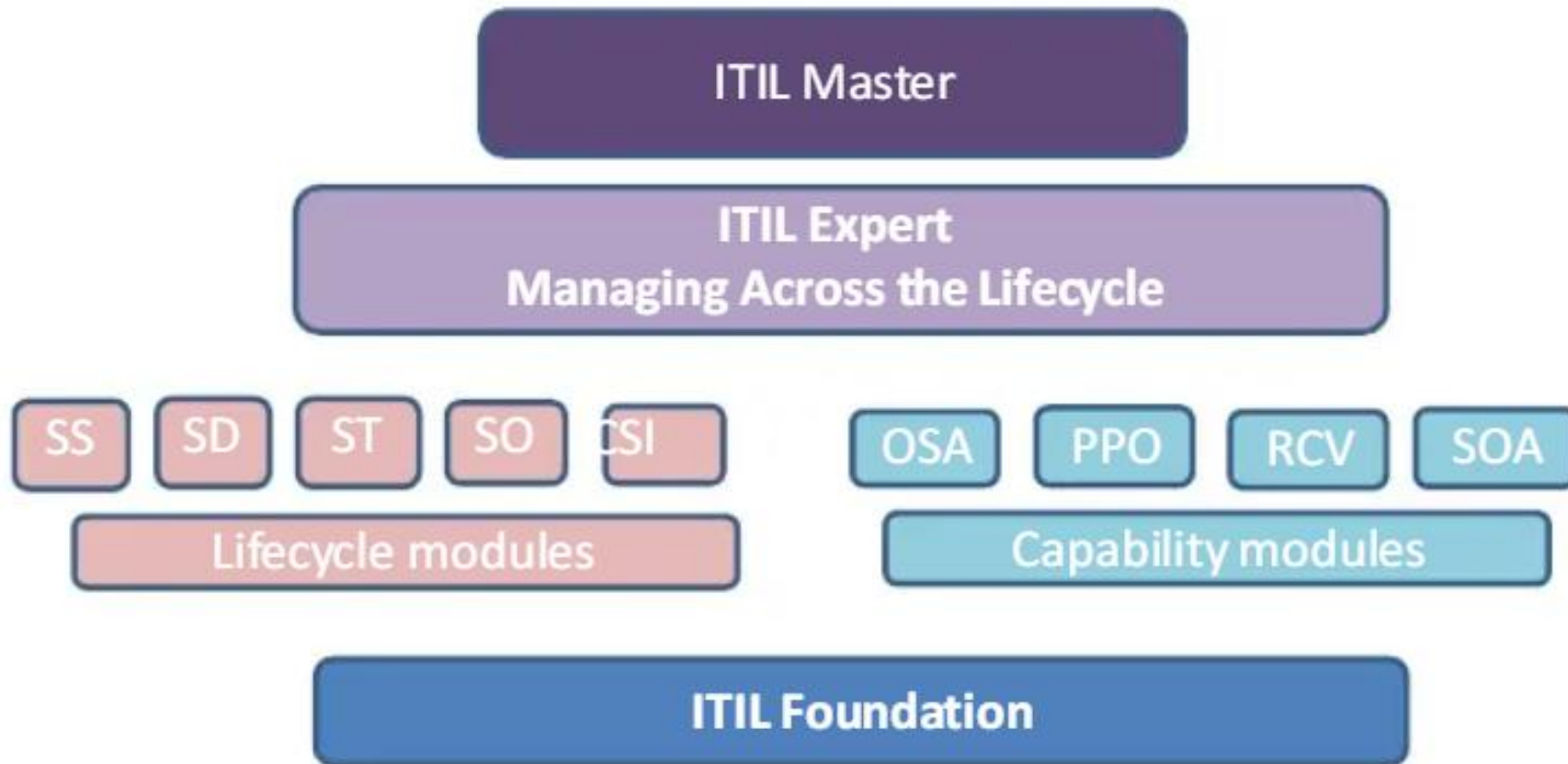
ITIL is mapped in ISO 20000 Part 11. This recognizes the way that ITIL can be used in order to meet the requirements set out for ISO 20000 certification and the interdependent nature with ITIL. It's the first such mapping that ISO (the International Organization for Standardization) has allowed to be part of their standards.

ITIL's IT Service Management Best Practice is supported by a **certification scheme** that

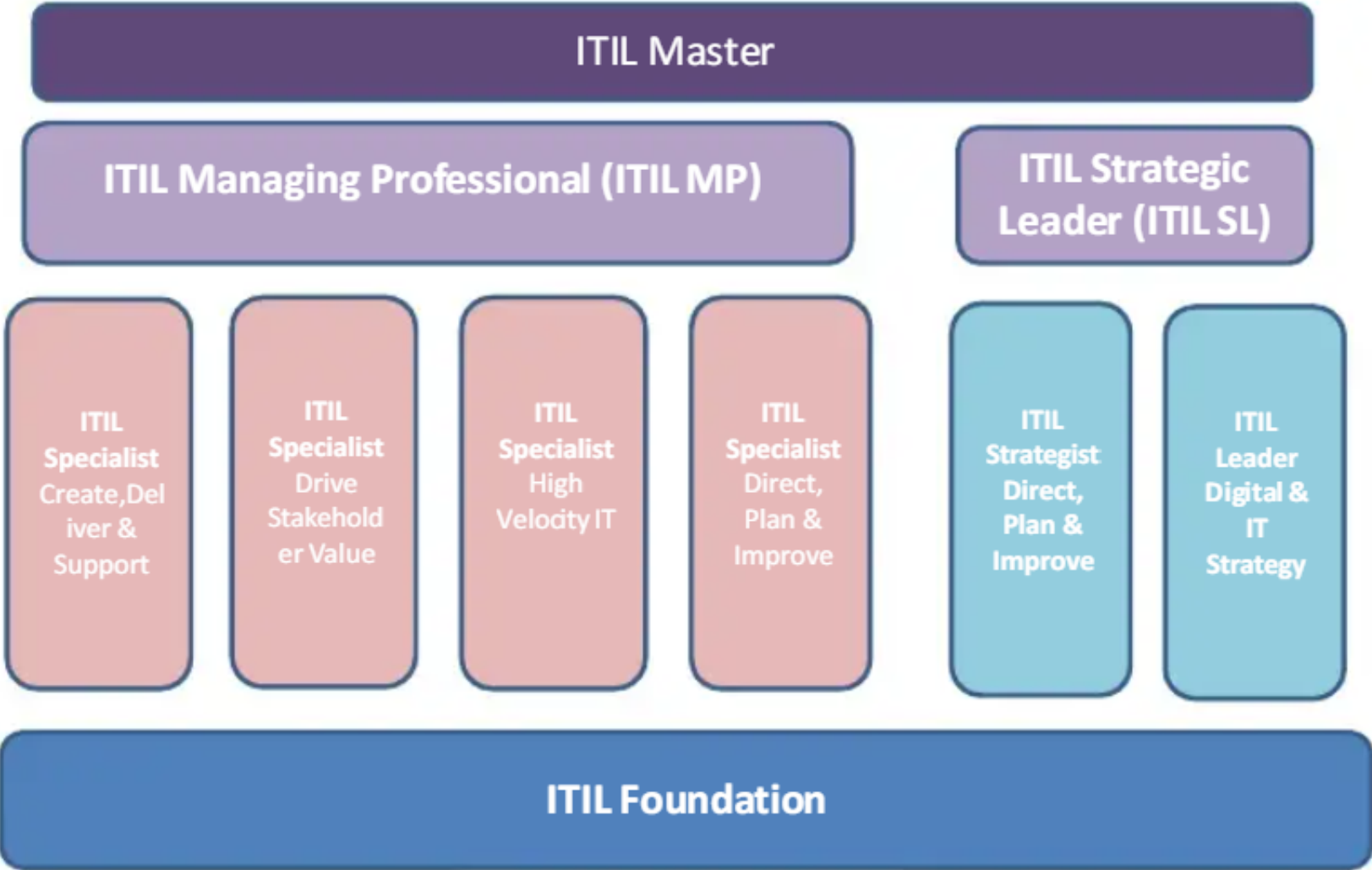
Cambios

Benefits of ITIL





ITIL V3



ITIL V4



ITIL V3



ITIL V4

- Libro cerrado
- 40 Preguntas de opción múltiple
- 1 Hora para terminar el examen
- 65% necesario para pasar (26/40)
- Prerrequisito para cualquier certificación intermedia o avanzada de ITIL
- Disponible en español
- Se presenta solamente con Peoplecert OLP

ITIL Strategic Leader (ITIL SL) dirigido a aquellos profesionales que han de influir en la estrategia de TI y demostrar cómo ésta orienta a la estrategia del negocio. Abarca tres módulos:

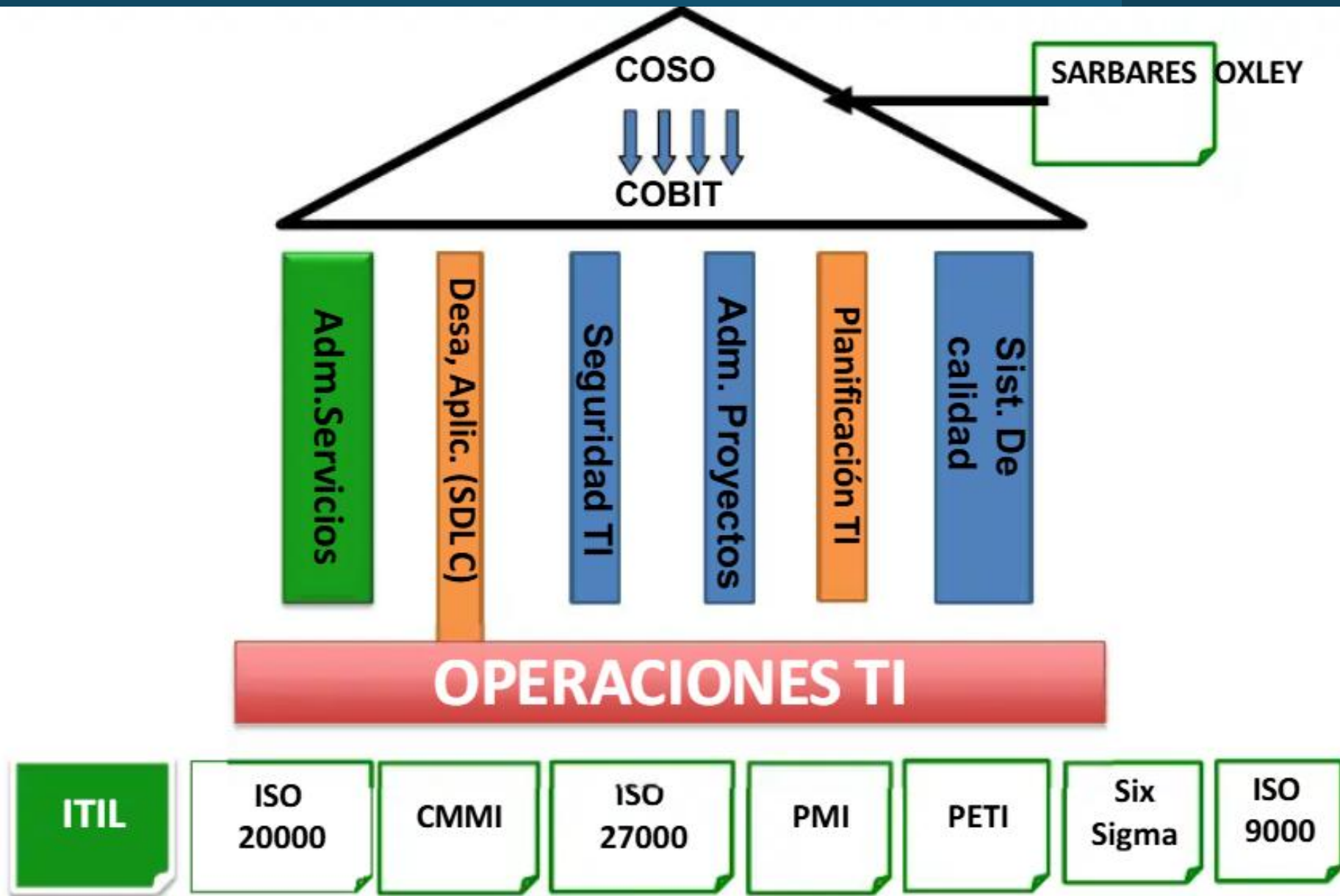
- *ITIL Foundation.*
- *ITIL Strategist: Direct, Plan & Improve*.*
- *ITIL Leader: Digital & IT Strategy.*



ITIL Managing Professional (ITIL MP) dirigido a aquellos profesionales que trabajan dentro de equipos digitales y de tecnología, proporcionándoles conocimiento prácticos y técnicos de cómo ejecutar proyectos, equipos y flujos de trabajo. Incluye cinco módulos.

- *ITIL Foundation.*
- *ITIL Specialist: Create, Deliver & Support.*
- *ITIL Specialist: Drive Stakeholder Value.*
- *ITIL Specialist: High Velocity IT.*
- *ITIL Strategist: Direct, Plan & Improve*.*





1. Que Estándar y/o Marcos de Referencia maneja, conoce y/o esta certificado?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____



- Orientación al Cliente
- Mejora la relación con los usuarios
- Descripción detallada de los servicios
- Control de los costos
- Mejora de la comunicación
- Mejora profesional

- Preparación para operación en desastres
- Control de Cambios
- Control del Inventario de TI
- Adopción de Normas
- Reducción de tiempos en implementaciones
- Integración estratégica
- Generación de Valor
- Mejora en la Gestión de Proveedores

- Mejor Práctica:
 - Conjunto de pautas / guías basadas en las mejores experiencias de los profesionales / organizaciones mas calificadas dentro de una campo particular
 - Por lo general están basadas en conceptos de **más de una** persona, **más de una** organización, **independiente** de la tecnología
- ITIL como mejor práctica:
 - Presenta una orientación, no es un dogma
 - Base del estándar ISO 20.000
 - Proporciona una visión y un lenguaje común
 - Es genérica, no propietaria



CONCEPTOS

- Proveedor de Servicios:

Es la organización proveedora de servicios de TI (unidad de servicios) a uno o más clientes internos (unidad de negocio) o externos

- Cliente:

Es quien solicita y paga por los servicios que TI ofrece. Autorizado a negociar con TI por parte del negocio

- Usuario:

Persona que utiliza el servicio de manera cotidiana

CONCEPTO: SERVICIO

El objetivo de un servicio es generar valor al cliente.

“Un medio que permite entregar valor a los clientes, facilitando los resultados que ellos desean conseguir sin asumir costos o riesgos específicos.”



VALOR

El valor del servicio se mide en el grado en que el servicio cumple las expectativas del cliente

La percepción de valor debe ser mayor que el costo de obtener el servicio

VALOR = UTILIDAD + GARANTIA

UTILIDAD Y GARANTIA

Desde la **perspectiva del cliente**, el valor esta compuesto por dos facetas:

■ Utilidad

- Adecuado para su finalidad
- Cumple el propósito o cubre las necesidades particulares del cliente
- Resultado del Servicio
- Es percibida por el cliente a partir de los atributos y características del servicio

■ Garantía

- Adecuado para el uso
 - Cumple los requerimientos acordados
 - Asegura que se mantienen las funciones especificadas por un período dado
- Mantiene condiciones de
- ✓ Disponibilidad
 - ✓ Capacidad
 - ✓ Seguridad

VALOR = UTILIDAD + GARANTIA



CONCEPTO: GESTIÓN DE SERVICIOS

“Un conjunto de capacidades organizacionales especializadas de una organización cuyo fin es generar valor a los clientes en forma de servicios”.

Capacidades = **Funciones** y **Procesos** para Gestionar los servicios a través del Ciclo de Vida.

CONCEPTO: PROCESO

- Un proceso es un conjunto estructurado de actividades designadas a cumplir un objetivo específico.
- Los procesos toman entradas, procesan y adicionar valor, y crean salidas a necesidades.
- Ejemplo :
 - Incident Management
 - Change Management
 - Event Management

LAS CARACTERISTICAS DE UN PROCESO

– Clientes



- Internos o Externos
- Stakeholders

– Medible



– Resultados Específicos

– Responden a Eventos



Numero de Incidentes
Incidentes Cerrados
Incidentes Abiertos
Incidentes Escalados
Incidentes Resueltos

Una función, es un equipo o un grupo de gente y las herramientas que ellos usan para llevar a acabo una o mas actividades o procesos.

Es una subdivisión de una organización que esta especializada en realizar un tipo concreto de trabajo y tiene la responsabilidad de obtener resultados concretos.

-Business Units = Departments

-Ejemplo: Service Desk, Desktop team, Application team...

CONCEPTO: FUNCIÓN

Un conjunto de conductas vinculadas o acciones que son realizadas por una persona, equipo o grupo en un contexto específico.

Roles:

- *Analistas de Service Desk*
- *Segunda línea de Soporte*
- *DBA's*
- *Analistas de BD's*
- *Desarrolladores, etc...*

CONCEPTO: ROLES

PRÁCTICA

2. Liste al menos 5 servicios que presta el área de TI de su compañía:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

EJEMPLOS DE ROLAS EN ITIL

Dueño del Proceso

- Responsable de garantizar que el proceso se realiza según lo acordado y documentado y que cumple los objetivos de la definición del proceso.

Dueño del servicio

- Es *responsable de un servicio* específico dentro de una organización
- Representa el servicio en toda la organización
- Responsable de la mejora continua
- Responsable de la Gestión de cambios que afectan los servicios bajo su supervisión

MODELO RACI

Matriz a menudo usada dentro de organizaciones para definir roles y responsabilidades.

Es soportada por *COBIT®*

- **Responsible**

El único responsable de conseguir que el trabajo se haga.

- **Accountable**

Sólo una persona puede rendir cuentas de cada actividad.

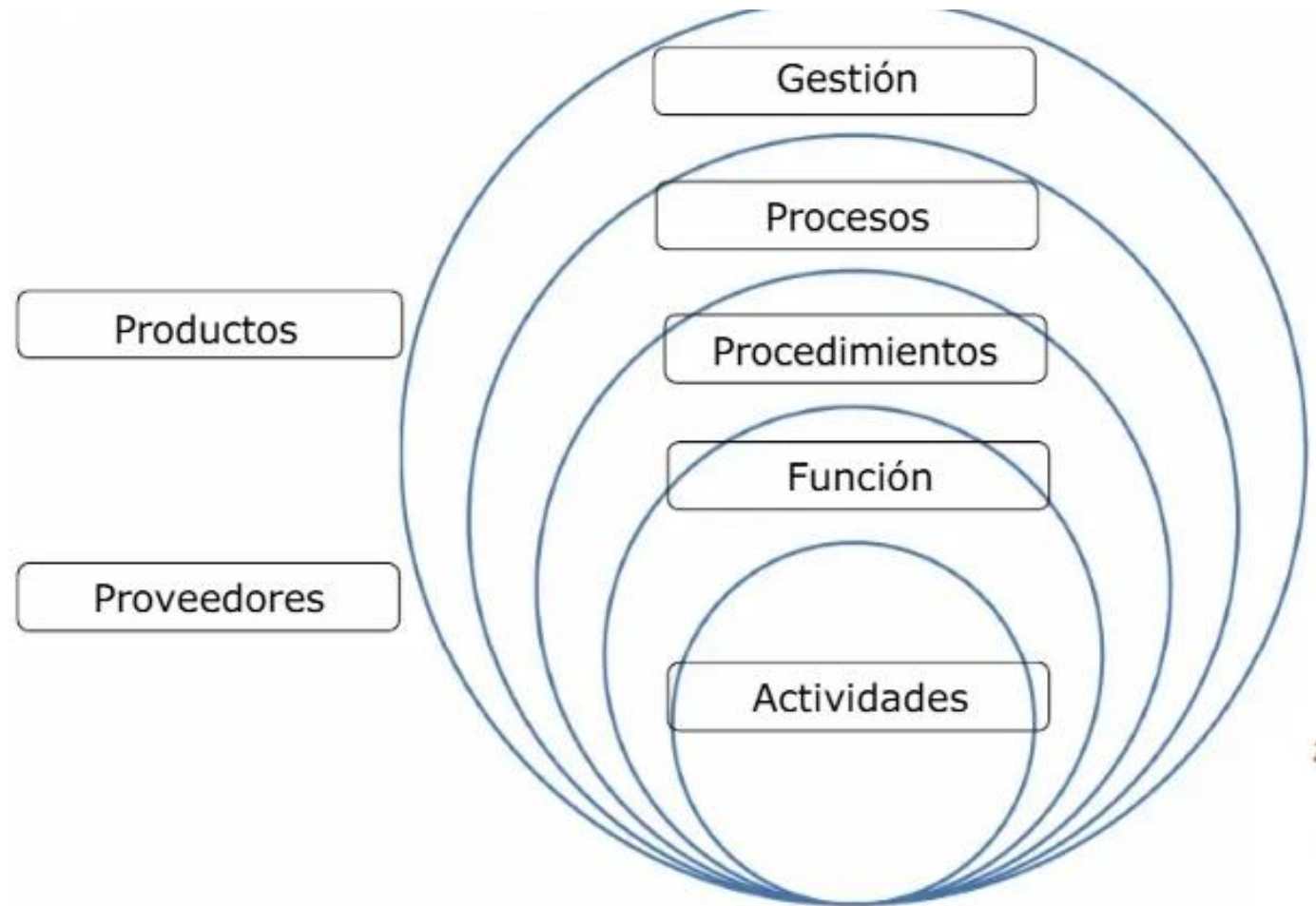
- **Consulted**

La participación a través de aporte de los conocimientos y la información.

- **Informed**

Recibe información sobre la ejecución de procesos y la calidad de este.

¿QUE HEMOS APRENDIDO?



¿QUE HEMOS APRENDIDO?

ISO 20000

?

Capacidad

?

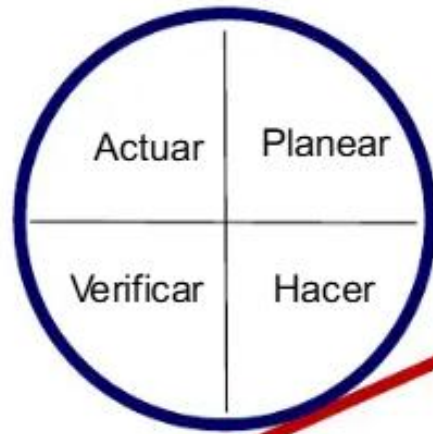
Rol

?

Transición

?

CICLO PHVA



Madurez

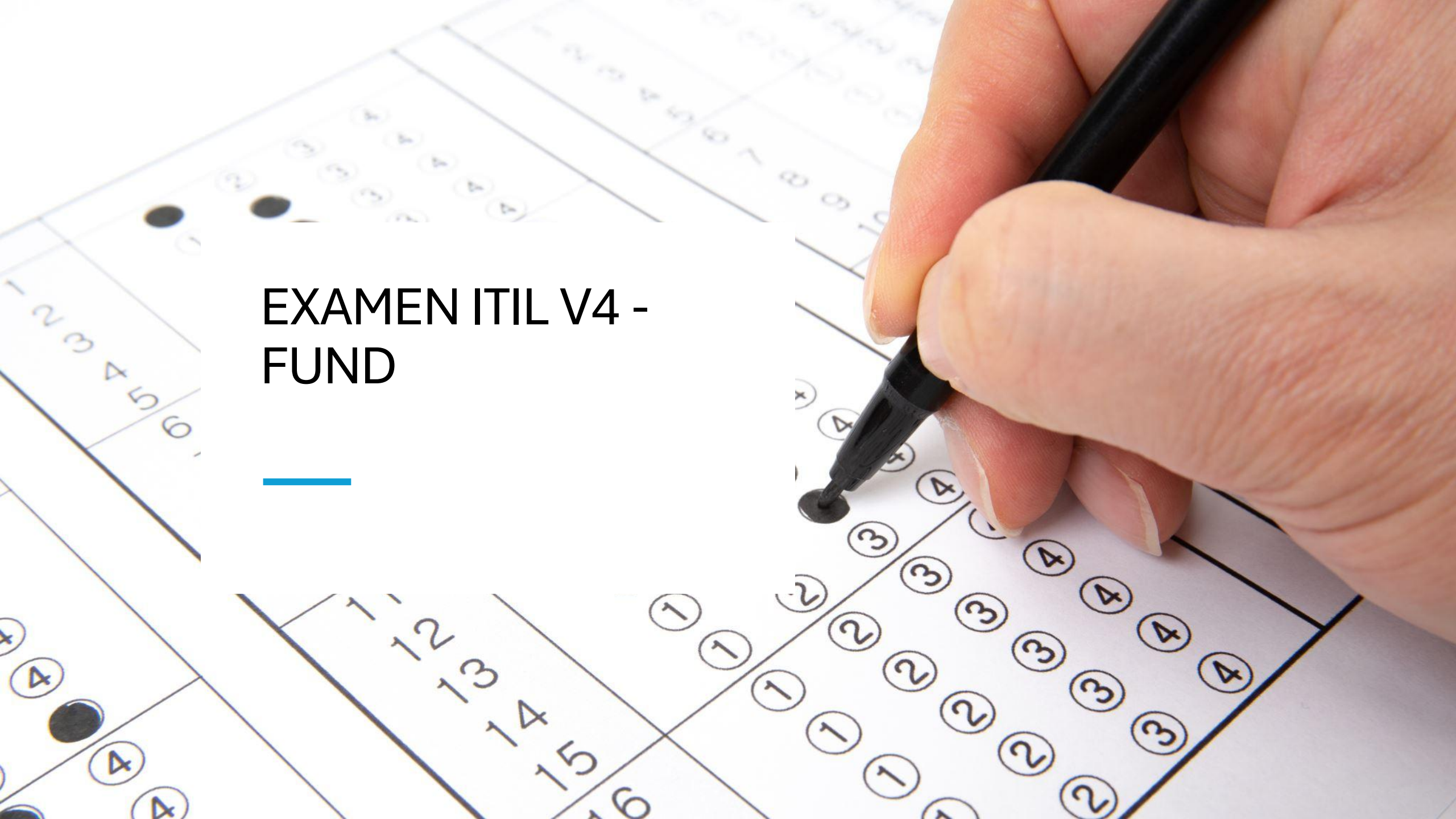
Tiempo

PRÁCTICA

3. Liste al menos 5 Gestiones o Practicas ITIL, con las cuales ha interactuado en su Compañía:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

EXAMEN ITIL V4 - FUND



Cuestión: 1/40

Aciertos: 1

Fallos: 0

Puntos: 1

¿Que practica mejora la satisfacción del cliente y el usuario al reducir el impacto negativo de las interrupciones de servicio?

- Control de cambios.
- Gestión de incidentes.
- Gestión de solicitudes de servicio.
- Gestión de niveles de servicio.

¿Qué afirmaciones acerca de la práctica de gestión de solicitudes de servicio son CORRECTAS? Seleccione dos opciones:

1. Las solicitudes de servicio son parte normal de la entrega de servicio
2. Las quejas se pueden tratar como solicitudes de servicio
3. Las solicitudes de servicio son el resultado de una falla en un servicio.
4. Los cambios normales se deberían tratar como solicitudes de servicio

2 y 3

1 y 4

1 y 2

3 y 4

¿Cuál de las siguientes opciones ejemplifica MEJOR un cambio estándar?

- La implementación de un parche en un software crítico como respuesta a una problemática de seguridad de un proveedor
- ✓ La instalación de una aplicación de software como respuesta a una solicitud de servicio
- La revisión y la autorización de un cambio solicitado por el cliente
- El remplazo de un componente como respuesta a un incidente mayor

¿Cuál de estas opciones se debería registrar y gestionar como un problema?

- Cuando un usuario solicita la entrega de un equipo de cómputo.
- Cuando el análisis de tendencias muestra un alto número de incidentes similares.
- Cuando una herramienta de monitoreo detecta un cambio de estado de un servicio.
- Cuando la práctica de mejora continua necesita priorizar una oportunidad de mejora.

Identifique las palabras que faltan en el siguiente enunciado. El propósito de la práctica de gestión de la configuración de servicios consiste en asegurar que la información precisa y confiable sobre la configuración de servicios y los(?) detrás de estos, este disponible en el momento y lugar que se requiera.

- Proveedores.
- Activos.
- Clientes.
- Elementos de configuración.



DINAMICA 1



Dinámica: “Del Incendio al Valor” (ITIL 4 en acción)

Objetivo

Que los participantes entiendan **ITIL 4** desde la práctica:

Enfoque en **valor**

Co-creación

prácticas, no procesos

mejora continua

Pensamiento **Agile / DevOps friendly**

Contexto (caso ficticio)

- La empresa “**FastPollo Digital**” (sí, suena sospechoso 😏) vende comida online.
- **Problemas actuales:**
- El sistema de pedidos **se cae los viernes**
- Reclamos en redes sociales
- TI culpa al proveedor
- El negocio culpa a TI
- El cliente... se fue a la competencia



Paso 1 – El Incendio (10 min)

Cada grupo responde:

¿Qué **dolor real del negocio** existe?

¿Quién es el **cliente**?

¿Qué **valor espera** el cliente?

👉 *Prohibido decir “el servidor está lento”.*
Aquí no se habla técnico todavía.

Paso 2 – Cadena de Valor (15 min)

Dibujen
una
**cadena
simple**
(post-it o
pizarra):

Plan

Build

Deliver

Support

Improve

Para
cada
etapa:

¿Qué se hace hoy?

¿Dónde se pierde valor?

¿Quién participa además de TI?

Aquí aparece la **co-creación de valor**.



Paso 3 – Prácticas ITIL 4 (15 min)

El facilitador entrega tarjetas con prácticas ITIL 4 (elige 5–6):

- Gestión de Incidentes
- Gestión de Cambios
- Gestión de Niveles de Servicio
- Gestión de Proveedores
- Mejora Continua
- Gestión de Disponibilidad

Cada grupo responde:

- ¿Qué práctica ayuda más al problema?
- ¿Qué cambiarían **mañana**, no en 2 años?

 Clave: **acciones pequeñas y reales.**

Paso 4 – Mejora Continua Express (10 min)

Usando el modelo de mejora continua:

- ¿Dónde estamos?
- ¿Dónde queremos estar?
- ¿Qué es lo primero que hacemos?
- ¿Cómo medimos valor?

Ejemplo de métrica:

- Tiempo de pedido
- % pedidos exitosos
- Reclamos diarios
- Ventas en hora punta

Cierre (5 min)

Cada grupo presenta en **1 minuto**:

- El problema
- La práctica ITIL 4 clave
- El valor generado

Mensaje final (del facilitador)

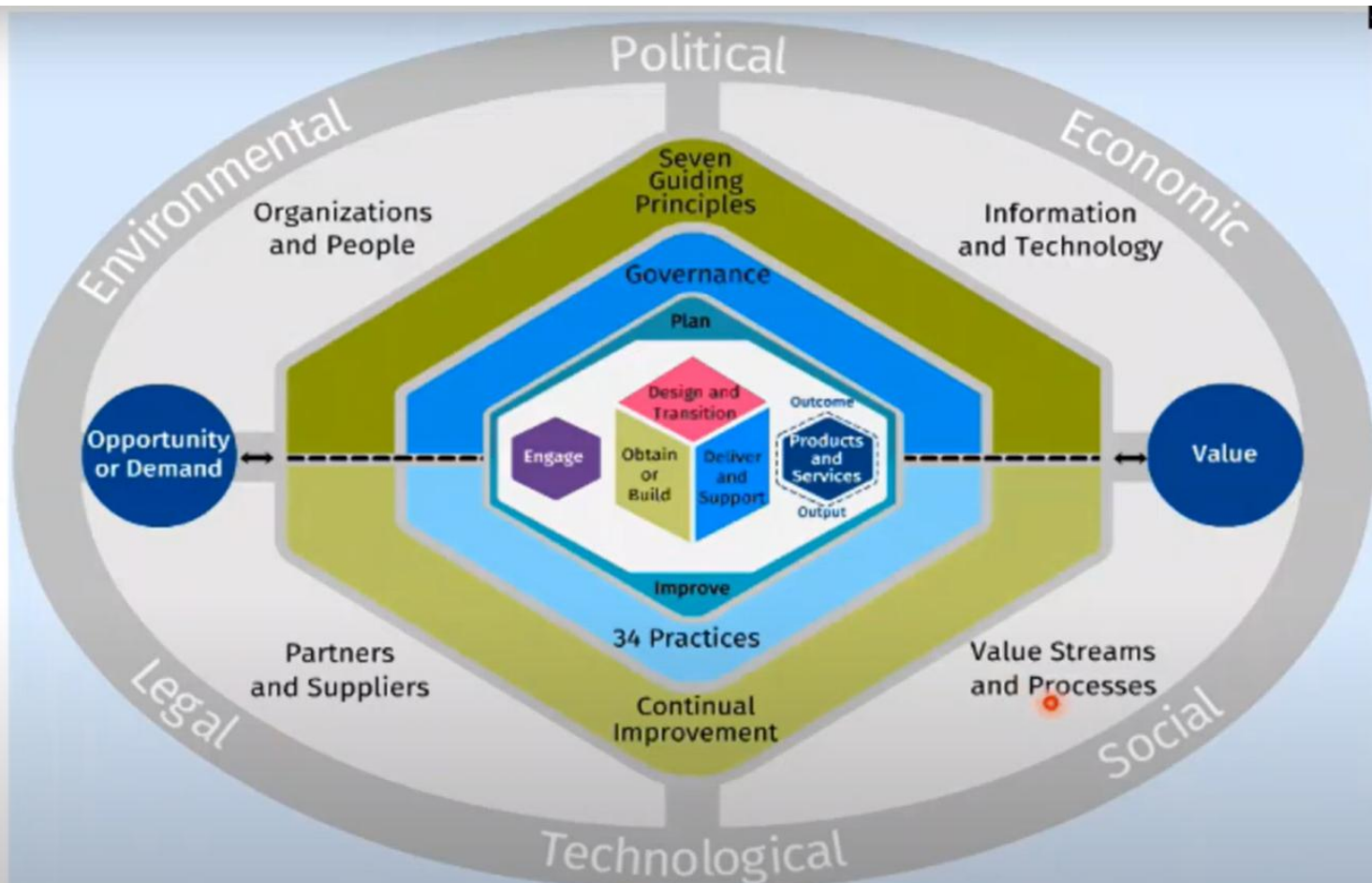
- “ITIL 4 no es burocracia.
Es sentido común estructurado para generar valor.”

Variantes rápidas

- **Sector público:** trámites digitales caídos
- **Salud:** sistema de horas médicas
- **Educación:** plataforma LMS colapsada en exámenes
- **Industria:** ERP que frena producción

DINAMICA 2

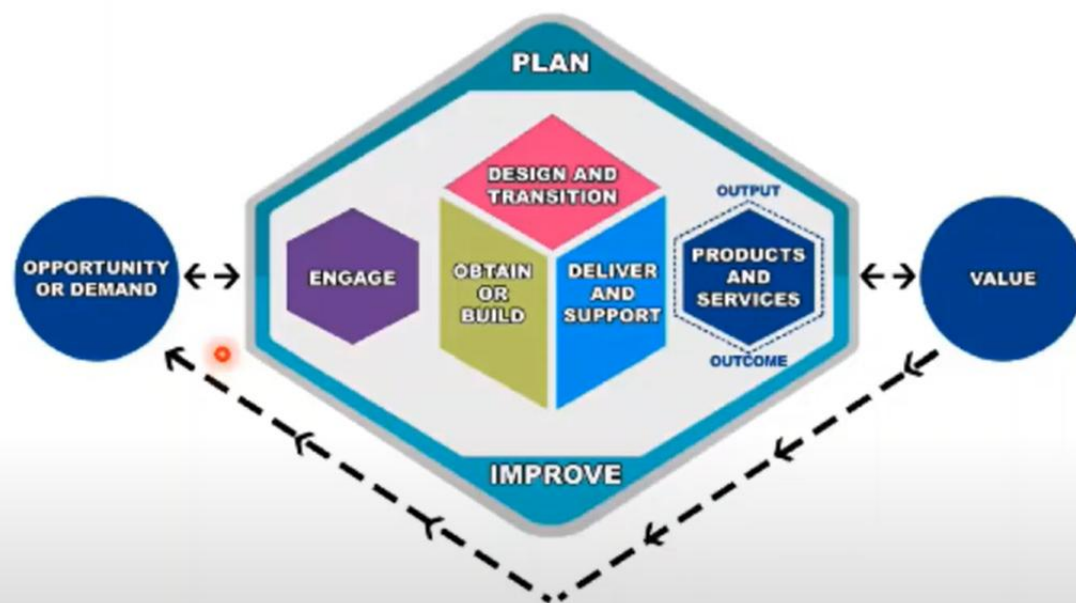
Modelo ITIL4



Based on AXELOS material. Reproduced under license from AXELOS Limited. All rights reserved.
(Figure 3.1 The Four Dimensions of Service Management and the ITIL Service Value Chain – ITIL® Foundation 2019)

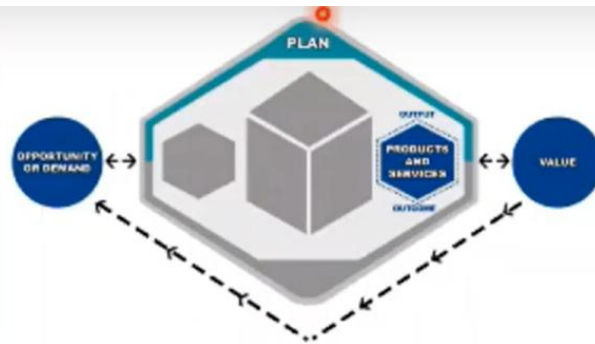
Cadena de valor

La cadena de valor del servicio es un conjunto de actividades interconectadas que realiza una organización para entregar un producto o servicio que genere valor a sus consumidores.



La cadena de valor del servicio ITIL proporciona un modelo operativo para la creación, entrega y mejora continua de los servicios.

Planificar



- Planes estratégicos, tácticos y operativos
- Arquitecturas y políticas para el diseño y la transición
- Oportunidades de mejora
- Portfolio de productos y servicios
- Requisitos de contrato y acuerdo para participar

Mejorar



- Iniciativas y planes de mejora para todas las actividades de la cadena de valor
- Información sobre el desempeño de la cadena de valor
- Informes de estado de mejora para todas las actividades de la cadena de valor

Contratar



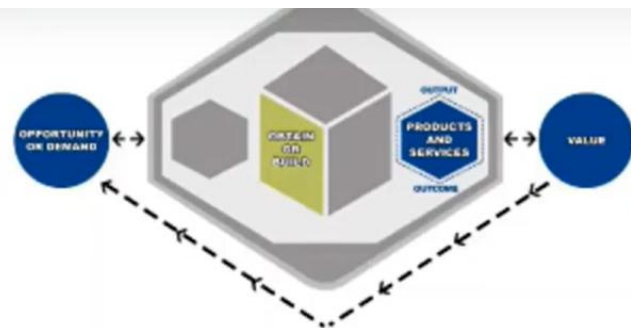
- Demandas consolidadas y oportunidades para Planificar
- Requisitos de productos y servicios para el Diseñar y Transicionar
- Tareas de soporte al usuario para Entregar y Soportar
- Comentarios de las partes interesadas para Mejorar
- Solicitudes de cambio o inicio de proyecto para Obtener /Construir
- Contratos y acuerdos con proveedores para Diseñar y Transicionar, Obtener/Construir
- Conocimiento e información de servicios de terceros para todas las actividades de la cadena de valor
- Informes de rendimiento del servicio para los clientes

Diseñar y transicionar



- Requisitos y especificaciones para Obtener / Construir
- Requisitos de contrato y acuerdo para Contratar
- Productos y servicios nuevos y modificados para Entregar y soportar
- Conocimiento e información sobre productos y servicios nuevos y modificados para toda la cadena de valor
- Información de desempeño y oportunidades de mejora para Mejorar

**Obtener /
construir**



- Componentes de servicio para Entregar y Soportar
- Componentes de servicio para Diseñar y Transicionar
- Conocimiento e información sobre componentes de servicios nuevos y modificados para toda la cadena de valor
- Requisitos de contrato y acuerdo para Contratar

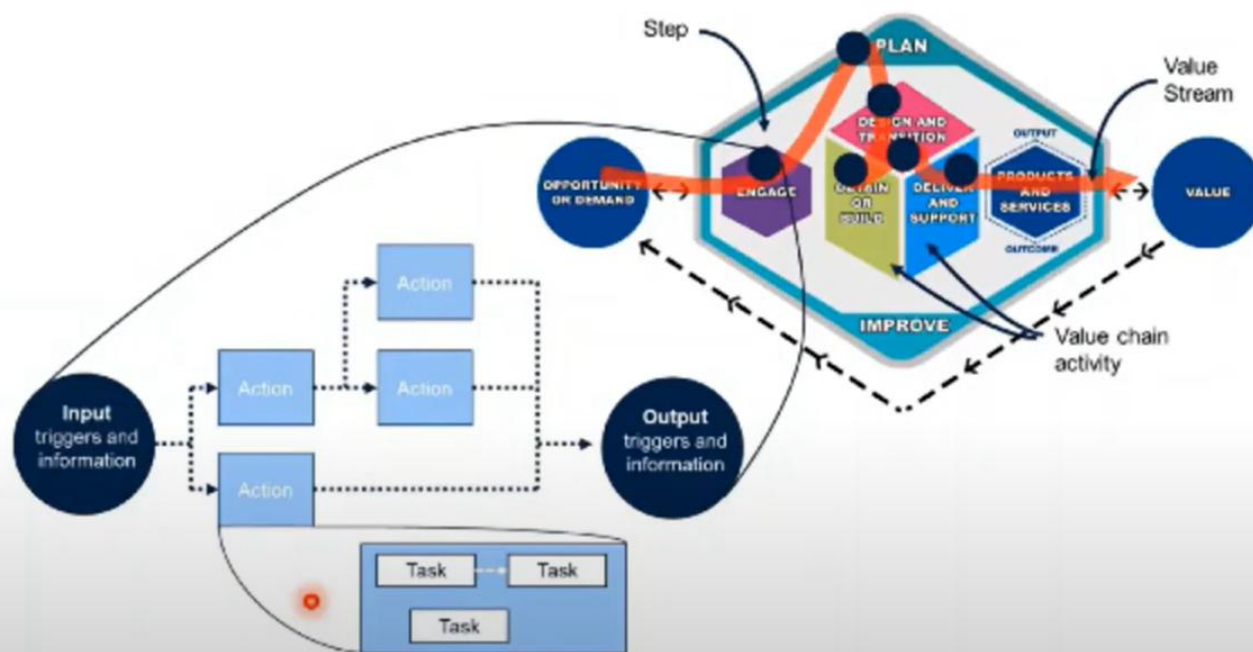
**Entregar y
soportar**



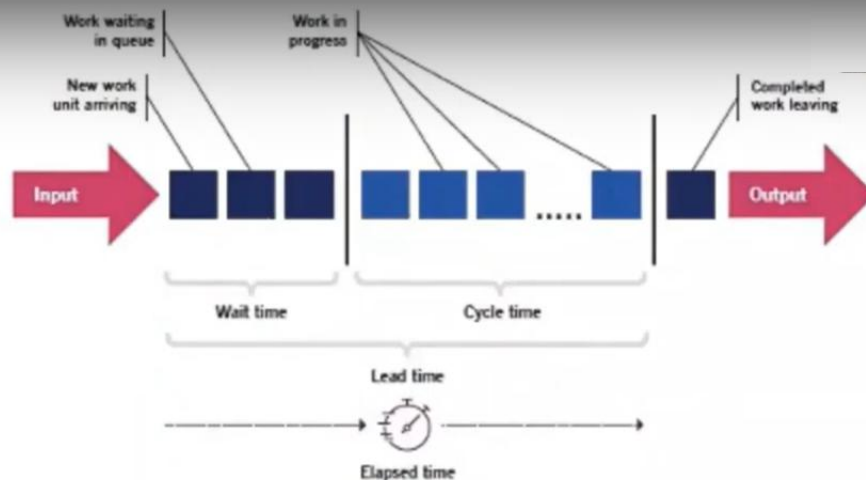
- Servicios prestados a clientes y usuarios
- Información sobre la finalización de las tareas de soporte al usuario para Contratar
- Información sobre el rendimiento del producto y servicio para Mejorar
- Oportunidades de mejora para Mejorar
- Requisitos de contrato y acuerdo para Contratar
- Solicitudes de cambio para Obtener/Construir
- Información sobre el rendimiento del servicio para Diseñar y Transicionar

Flujo de valor

Una serie de pasos que emprende una organización para crear y entregar productos y servicios a los consumidores.



Métricas para el análisis del Flujo de valor



Tiempo del ciclo (Cycle time)

La cantidad de tiempo necesaria para completar una unidad de trabajo, convirtiendo las entradas en salidas. Por ejemplo, si se necesitan cinco minutos para completar un nuevo formulario de incidente, el tiempo del ciclo es de cinco minutos.

Tiempo de espera (Wait time)

La cantidad de tiempo que una unidad de trabajo espera en una cola antes de que comience su tratamiento. Por ejemplo, si un ticket de incidente espera (en promedio) cuatro horas antes de que comience a trabajarse en él, el tiempo de espera es de cuatro horas.

Tiempo de entrega (Lead time)

La suma del tiempo del ciclo y el tiempo de espera. El tiempo de entrega representa el tiempo total requerido para completar una unidad de trabajo, desde que ingresa el pedido hasta que finaliza su proceso.

Cola de proceso (Process queue)

Cantidad de unidades de trabajo que esperan ser tratadas por un proceso.

Trabajo en progreso (Work in progress (WIP))

Cantidad de unidades de trabajo en las que se está trabajando, pero que aún no se han completado.

Rendimiento (Throughput)

La velocidad a la que el trabajo entra o sale del sistema.

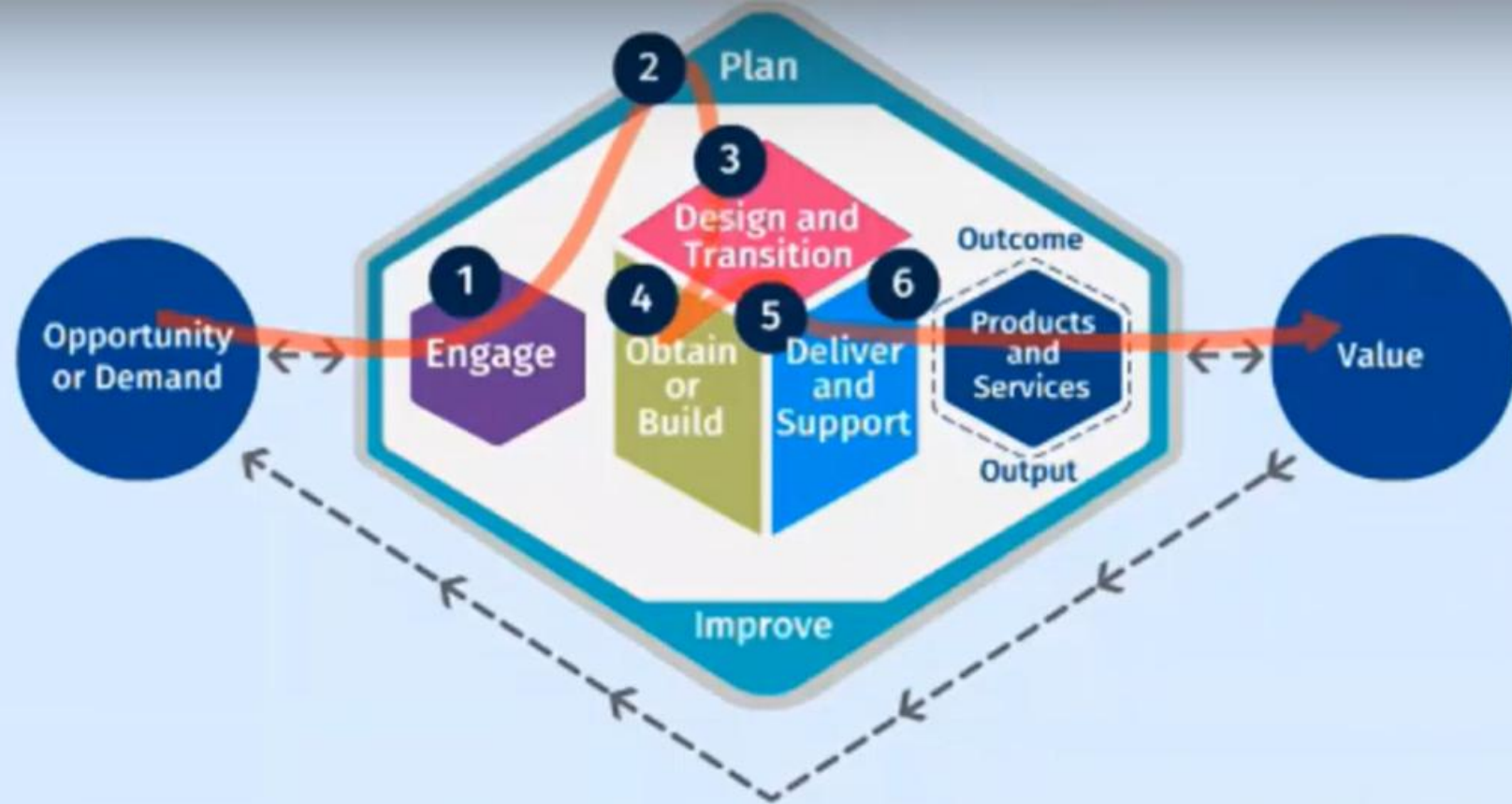


Figure 4.5 Development of a New Service – ITIL® Create Deliver and Support, 2019. Based on AXELOS material. Reproduced under license from AXELOS Limited. All rights reserved.

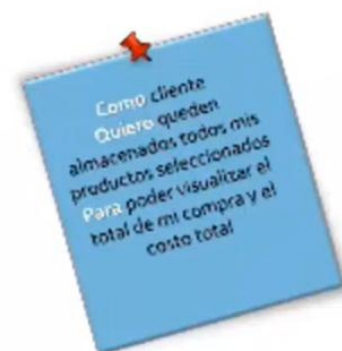
1. Entender y documentar los requerimientos del nuevo servicio
2. Evaluar los requerimientos y tomar una decisión
3. Diseñar el nuevo servicio para cumplir con los requerimientos del cliente
4. Crear y validar los componentes del nuevo servicio
5. Desplegar los productos y servicios en ambiente productivo
6. Liberar el nuevo servicio a clientes y usuarios

1

Entender y documentar los requerimientos del nuevo servicio

Es importante que la demanda pueda articular los resultados deseados y el valor esperado para el servicio.

Una técnica útil es adaptar algunos de los conceptos y plantilla utilizadas en Desarrollo ágil, para la definición de las épicas e historias de usuario, por ejemplo



Algunas prácticas incluidas en este paso:

Business Analysis

Service Configuration
Management

Gestión de relaciones

Gestión del nivel de servicio

Gestión de Portfolio de
servicios

2

Evaluar los requerimientos y tomar una decisión

Una vez que la solicitud se ha refinado y documentado en el caso de negocios, puede ser necesario refinar las evaluaciones iniciales de costos, beneficios y riesgos para permitir que una organización planifique el trabajo.

Esta acción requeriría discusiones más detalladas con varios equipos internos y posiblemente conversaciones con los clientes y otras partes interesadas externas.

Una vez completado, el equipo de gestión puede considerar el caso de negocio y se proporciona una decisión de "pasa / no pasa".

Algunas prácticas incluidas en este paso:

Análisis de negocio

Gestión de la configuración:

Gestión de la infraestructura y la plataforma

Gestión de problemas

Gestión de proyectos

Gestión de riesgos

Diseño del servicio

Mesa de servicio

Gestión financiera del servicio

Gestión del nivel de servicio

Gestión de Portfolio de servicios

Gestión y desarrollo de software

CLASE 2

ITIL® Versión 4

III. LAS CUATRO DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS

LAS 4 DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE SERVICIO



Figura 3.1 Las cuatro dimensiones de la gestión de servicios

1. ÓRGANIZACIONES Y PERSONAS
2. INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA
3. SOCIOS Y PROVEEDORES
4. FLUJOS DE VALOR Y PROCESOS

Estas cuatro dimensiones representan perspectivas que son relevantes para toda la SVS (sistema de valor del servicio) y las buenas prácticas de ITIL.

1 ÓRGANIZACIONES Y PERSONAS



La eficacia de una organización no puede evaluarse únicamente en función de una estructura establecida de manera formal o del sistema de autoridad. La organización también necesita una cultura que soporte sus objetivos, así como el nivel adecuado de capacidad y grado de experiencia entre su fuerza laboral.

Es vital que los líderes de la organización defiendan y aboguen por valores que motiven a las personas a trabajar de la manera deseada.

1 ÓRGANIZACIONES Y PERSONAS



Busca Garantizar:

- Funciones
- Responsabilidades
- Sistemas de autoridad
- Comunicaciones
- Conocimiento de procesos
- Definición de roles
- Objetivos del negocio
- Coordinación de ejecución de actividades
- Modelos de prestación del servicio



INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA



La información y tecnología permite construir los conocimientos necesarios para la gestión de servicios de TI de una manera ágil, controlada y automatizada por sistemas artificiales que pueden permitir agilizar los procesos de prestación del servicio.

La información debe ser registrada, protegida y salvaguardada con el objeto de conservar el conocimiento para ser difundido a otros miembros de la organización.

3 SOCIOS Y PROVEEDORES

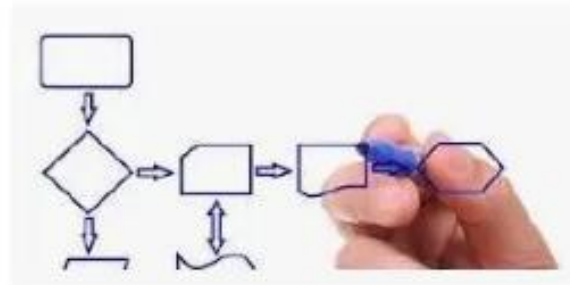


Los socios y proveedores abarca las relaciones de la organización con otras organizaciones, que están involucradas en el diseño, desarrollo, implementación, entrega, soporte y / o la mejora continua de los servicios. También incorpora los contratos y otros acuerdos entre la organización y sus socios o proveedores



FLUJOS Y PROCESOS DE VALOR

La cuarta dimensión de la gestión de servicios son procesos y flujos de valor. Como en el resto de dimensiones, esta se aplica tanto al SVS en general como a servicios y productos específicos. En ambos contextos, define las actividades, flujos de trabajo, controles y procedimientos necesarios para lograr los objetivos acordados.



RESUMEN DE LAS 4 DIM. DE LA GESTIÓN DE SERVICIO

- Las cuatro dimensiones representan un enfoque holístico para la gestión del servicio, y las organizaciones deben asegurarse de que hay un equilibrio entre el enfoque de cada dimensión.
- El impacto de los factores externos en las cuatro dimensiones también debe ser considerado.
- Las cuatro dimensiones y los factores externos que los afectan deben dirigirse a medida que evolucionan, teniendo en cuenta las tendencias y oportunidades emergentes.



ITIL® Versión 4

EL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO SVS

SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO ITIL



Figura 4.1 El sistema de valor del servicio de ITIL

- Principios guía
- Gobierno
- Cadena de valor del servicio
- Prácticas
- Mejora continua

Para que la gestión de servicios funcione bien, tiene que funcionar como un sistema. La SVS describe las entradas a este sistema (de oportunidad y demanda y las salidas (logro de los objetivos de la organización y valor para la organización, sus clientes y otras partes interesadas).

SISTEMA DE VALOR DE SERVICIO ITIL



Figura 4.1 El sistema de valor del servicio de ITIL.

La SVS ITIL describe cómo todos los componentes y actividades de la organización trabajan juntos como un sistema que permita la creación de valor. Estos componentes y actividades, junto con los recursos de la organización, se pueden configurar y reconfigurar en combinaciones múltiples de manera flexible a medida que cambian las circunstancias, pero esto requiere la integración y coordinación de las actividades, prácticas, equipos, autoridades y responsabilidades, y que todas las partes sean verdaderamente eficaces.

Componentes SVS.

- **Principios guía:** Recomendaciones que pueden guiar a una organización en todas las circunstancias, independientemente de los cambios en sus objetivos, estrategias, tipo de trabajo o la estructura de gestión.
- **Gobierno:** El medio por el cual una organización es dirigida y controlada.
- **Cadena de valor de servicio:** Un conjunto de actividades interconectadas, que una organización realiza para entregar un producto o servicio valioso para los consumidores y para facilitar la realización de valor.
- **Prácticas:** Conjuntos de recursos organizacionales diseñadas para realizar el trabajo o lograr un objetivo.
- **Mejora continua:** Una actividad de la organización que se repite a cabo en todos los niveles para asegurar que el desempeño de una organización cumple continuamente expectativas de los interesados.

ITIL® Versión 4

COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO SVS

RECTORES

PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL

Itil v4 propone 7 rectores en la SVS que pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la gestión de servicios de TI.

rectores
Centrarse en el valor
Empieza donde estás, No empezar de cero y construir algo nuevo
Progresar de forma iterativa con retroalimentación
Colaborar y promover la visibilidad
Pensar y trabajar de manera integral
Debe ser sencillo y práctico
Optimizar y automatizar

LOS PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL

GUIA PRINCIPAL	DESCRIPCIÓN
1. Centrarse en el valor	Todo lo que hace la organización debe estar orientado al valor, de manera directa o indirecta, para las partes interesadas.
2. Empieza donde estás, No empezar de cero y construir algo nuevo	Resista la tentación de comenzar desde cero y crear algo nuevo, sin considerar lo que ya está disponible para aprovecharlo. Es probable que se pueda utilizar una gran cantidad de los servicios, procesos, programas, proyectos, y personas existentes para obtener los resultados deseados

LOS PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL

GUIA PRINCIPAL	DESCRIPCIÓN
3. Progresar de forma iterativa con retroalimentación	No intente hacerlo todo de una vez. Incluso las grandes iniciativas deben implementarse iterativamente. Si se organiza el trabajo en secciones más pequeñas y manejables que puedan ejecutarse y completarse a tiempo, será más sencillo mantener un enfoque más certero con cada esfuerzo.
4. Colaborar y promover la visibilidad	El logro de los objetivos requiere información, entendimiento y confianza. El trabajo y las consecuencias deberían hacerse visibles, evitarse las motivaciones ocultas y la información compartirse en la medida de lo posible.

LOS PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL

GUIA PRINCIPAL	DESCRIPCIÓN
5. Pensar y trabajar de manera integral	Ningún servicio ni elemento utilizado para proporcionar un servicio, es completamente independiente. Los resultados logrados por el proveedor y el consumidor de servicios no serán los esperados a menos que la organización trabaje en el servicio como un todo y no solo en una de sus partes individuales.
6. Debe ser sencillo y práctico	En un proceso o procedimiento, utilice el número mínimo de pasos necesarios para lograr los objetivos. Utilice siempre planteamientos basados en los resultados para generar soluciones prácticas que entreguen resultados.

LOS PRINCIPIOS RECTORES DE ITIL

GUIA PRINCIPAL	DESCRIPCIÓN
7. Optimizar y automatizar	Debería hacerse el mejor uso posible de recursos de todo tipo, especialmente los recursos humanos. Elimine todas las ineficiencias y utilice la tecnología para lograr todo lo que sea posible.

ITIL, ágil y DevOps



Agile es una metodología que se centra en la entrega y la evolución de las necesidades de los equipos pequeños.

Formas ágiles de trabajo dan el desarrollo de equipos de autonomía y les permite auto-organizarse, la metodología promueve la colaboración entre los clientes, los usuarios y los equipos de desarrollo en cada oportunidad.

Cuando se combinan ITIL y ágil, todo el equipo de servicios tiene que estar involucrado en todo el proceso de desarrollo ágil. Los métodos de comunicación preferidos por los equipos de desarrollo ágil debe ser aceptada, y la comunicación tiene que ser una prioridad para todos los involucrados en todo el ciclo de vida del servicio.

ITIL, ágil y DevOps

MANIFIESTO ÁGIL

Los individuos y las interacciones sobre los procesos y herramientas

Software que trabaja sobre una amplia documentación

Colaboración con el cliente durante la negociación del contrato

Respondiendo al cambio y siguiendo un plan de progreso de forma iterativa con retroalimentación

ITIL PRINCIPIOS RECTORES

Debe ser sencillo y práctico
Empieza donde estás

Centrarse en el valor
Pensar y trabajar de manera integral

Centrarse en el valor
Pensar y trabajar de manera integral

Centrarse en el valor
Colaborar y promover la visibilidad

1 PRINCIPIO RECTOR CENTRARSE EN EL VALOR

Se centra principalmente en la creación de valor para los consumidores de servicios. Sin embargo, un servicio también contribuye al valor para la organización y otras partes interesadas. Este valor puede ser de diversos tipos, tales como los ingresos, la lealtad del cliente, menor costo, o las oportunidades de crecimiento.

Mensaje Clave:

Todas las actividades realizadas por la organización deberían quedar vinculadas de forma directa o indirecta con el valor en sí, sus clientes y otras partes interesadas.



1 PRINCIPIO RECTOR CENTRARSE EN EL VALOR

El proveedor de servicios necesita saber:

1. Por qué el consumidor utiliza los servicios
2. Lo que los servicios ayudan a que hagan
3. Cómo los servicios ayudan a alcanzar sus objetivos
4. El papel de las consecuencias de costos para el consumidor de servicios
5. Los riesgos que implica para el consumidor del servicio

El valor puede ser de muchas formas, tales como el aumento de la productividad, la reducción del impacto negativo, reducción de costos, la capacidad de perseguir nuevos mercados, o una mejor posición competitiva:

1. Se define por sus propias necesidades
2. Se logra a través del apoyo de los resultados esperados y la optimización de los costes
3. Cambios en el tiempo y en diferentes circunstancias

1 PRINCIPIO RECTOR CENTRARSE EN EL VALOR

Para aplicar este principio con éxito, tenga en cuenta estos consejos:

1. CONOCER CÓMO LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS UTILIZAN CADA SERVICIO.
2. PROMOVER UN ENFOQUE EN EL VALOR, ENTRE TODOS LOS EMPLEADOS.
3. CENTRARSE EN EL VALOR DURANTE LA ACTIVIDAD NORMAL DE FUNCIONAMIENTO, ASI COMO DURANTE LAS INICIATIVAS DE MEJORA.
4. INCLUIR ENFOQUE EN EL VALOR, EN CADA PASO DE CUALQUIER INICIATIVA DE MEJORA.



2 PRINCIPIO RECTOR: COMIANZA DONDE ESTAS

En el proceso de eliminar métodos o servicios antiguos y poco exitosos, y crear algo mejor, puede haber una gran tentación de eliminar lo que se ha hecho anteriormente y crear algo totalmente nuevo. Eso no es necesario casi en ningún caso y no supone una decisión acertada.

- EVALUAR DÓNDE SE ENCUENTRA
- EL PAPEL DE LA MEDICIÓN



2 PRINCIPIO RECTOR: COMIANZA DONDE ESTAS

La aplicación del principio.

- Mira lo que existe y se objetivo, usando los recursos disponibles para generar un resultado a partir de la mejora.
- Utiliza prácticas o servicios exitosos, determinar cómo estos pueden ser replicados ante las problemáticas que debes abordar.
- Reconocer que a veces nada del estado actual puede ser reutilizado. habrá momentos en los que la única manera de lograr el resultado deseado es empezar de nuevo por completo.

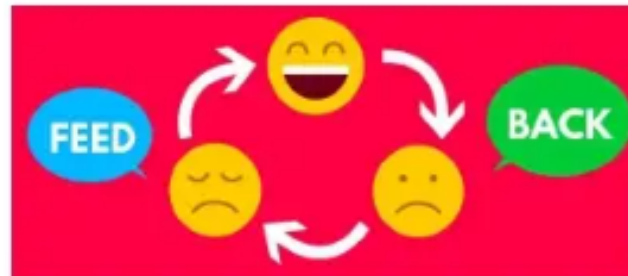


3 PRINCIPIO RECTOR: PROGRESAR DE FORMA ITERATIVA

- Resistir la tentación de hacer todo a la vez. Incluso las grandes iniciativas deben llevarse a cabo de manera iterativa y controlada. Mediante la organización de trabajo en secciones más pequeñas y manejables que se pueden ejecutar y completar en forma oportuna, el enfoque de cada iteración permitirá analizar, planear y mejorar los servicios y productos de acuerdo al resultado.

El papel de la retroalimentación

Buscar y utilizar la retroalimentación antes, a lo largo, y después de cada iteración se asegurará de que las acciones están enfocados y adecuada, incluso en las circunstancias cambiantes.



3 PRINCIPIO RECTOR: PROGRESAR DE FORMA ITERATIVA

La aplicación del principio.

- Iteración significa repetir varias veces un proceso con la intención de alcanzar una meta deseada, objetivo o resultado. los resultados de una iteración se utilizan como punto de partida para la siguiente iteración.
- En cada iteración el equipo **evoluciona el producto o servicio** a partir de los resultados completados en las iteraciones anteriores, añadiendo nuevos objetivos/requisitos o mejorando los que ya fueron completados.
- El ecosistema está cambiando constantemente, así que la regeneración es esencial, los cambios está sucediendo constantemente, por lo que es importante prepararnos para los cambios y usar la retroalimentación y mejora continua en todo momento para mejorar los productos, procesos y servicios.

4 PRINCIPIO RECTOR: COLABORAR Y PROMOVER LA VISIBILIDAD



- La identificación y la gestión de todos los grupos de interés. (clientes, usuarios, proveedores) y su nivel de influencia es importante para poder lograr resultados y garantizar el servicio.
- La visibilidad permite comunicar a los diferentes interesados la ejecución de tareas y su estado con el objeto de tomar decisiones estratégicas.
- Cuando las iniciativas implican a las personas adecuadas en los papeles correctos, las actividades fluyen y los esfuerzos se benefician.
- La Colaboración es todo proceso donde se involucra el trabajo de varias personas en conjunto tanto para conseguir un resultado muy difícil de realizar individualmente.

4 PRINCIPIO RECTOR: COLABORAR Y PROMOVER LA VISIBILIDAD

APLICACIÓN DEL PRINCIPIO

Para aplicar este principio con éxito, tenga en cuenta estos consejos:

- La colaboración no significa consenso.
- Identifique los interesados y su nivel de influencia.
- Realice un plan de Comunicación que garantice la emisión, recepción y entendimiento del mensaje al público objetivo.
- El trabajo y sus resultados deben hacerse visibles, la información debe ser compartida en el mayor grado posible.

5 PRINCIPIO RECTOR: PENSAR Y TRABAJAR DE MANERA INTEGRAL

Todas las actividades de la organización deben centrarse en la entrega de valor, cada actividad debe ser planeada, coordinada de un modo integral.

APLICACIÓN DEL PRINCIPIO

- Reconocer la complejidad de los sistemas
- La colaboración es clave para pensar y trabajar de manera integral
- Siempre que sea posible, buscar patrones en las necesidades del negocio y las interacciones entre los elementos del sistema
- Una automatización puede facilitar el trabajo de manera integral



6 PRINCIPIO RECTOR: DEBE SER SENCILLO Y PRÁCTICO

Si un proceso, un servicio, una acción o una métrica no ofrece valor o no produce un resultado útil, elimínelo. En un proceso o procedimiento, utilice el número mínimo de pasos necesarios para lograr los objetivos. Utilice siempre planteamientos basados en los resultados para generar soluciones prácticas que entreguen resultados

Objetivos en conflicto:

En el diseño, la gestión, o las prácticas de operación, ser conscientes de los objetivos en conflicto. Por ejemplo, la gestión de una organización puede querer recoger una gran cantidad de datos para tomar decisiones, mientras que la gente que tiene que hacer el mantenimiento de registros pueden querer un proceso más simple que no requiere tanto la entrada de datos. A través de la aplicación de este y los demás principios rectores, la organización debe ponerse de acuerdo sobre un equilibrio entre sus objetivos en competencia.



6 PRINCIPIO RECTOR: DEBE SER SENCILLO Y PRÁCTICO

LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO

Para aplicar este principio con éxito, tenga en cuenta estos consejos:

- Garantizar el valor
- Simplicidad es la máxima sofisticación
- Hacer menos cosas, pero hacerlas mejor
- Respetar el tiempo de las personas involucradas
- Más fácil de entender, más propensos a adoptar
- La simplicidad es la mejor ruta para lograr resultados rápidos

7 PRINCIPIO RECTOR: OPTIMIZAR Y AUTOMATIZAR

Debería hacerse el mejor uso posible de recursos de todo tipo, especialmente los recursos humanos. Elimine todas las ineficiencias y utilice la tecnología para lograr todo lo que sea posible. Las intervenciones humanas solo deberían llevarse a cabo cuando realmente aporten valor.

Optimización significa hacer algo tan eficaz y útil con el objeto de agilizar las tareas y procesos.

Automatización se refiere a la utilización de la tecnología para realizar un paso o serie de pasos correctamente y consistentemente con poca o ninguna intervención humana.



7 PRINCIPIO RECTOR: OPTIMIZAR Y AUTOMATIZAR

El camino hacia la optimización

- Entender y aceptar el contexto en el que existe la propuesta de optimización
- Evaluar el estado actual de la optimización propuesta
- Estandarización de las prácticas y servicios
- Asegurar la optimización
- Ejecutar las mejoras de forma iterativa
- Monitorear continuamente el impacto de la optimización
- Simplificar y optimizar antes de la automatización.

ITIL® Versión 4

COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO SVS

GOBIERNO

GOBIERNO

Cada organización se encuentra bajo la dirección de un órgano de gobierno, es decir, una persona o grupo de personas que son las máximas responsables del desempeño y la conformidad de la organización.

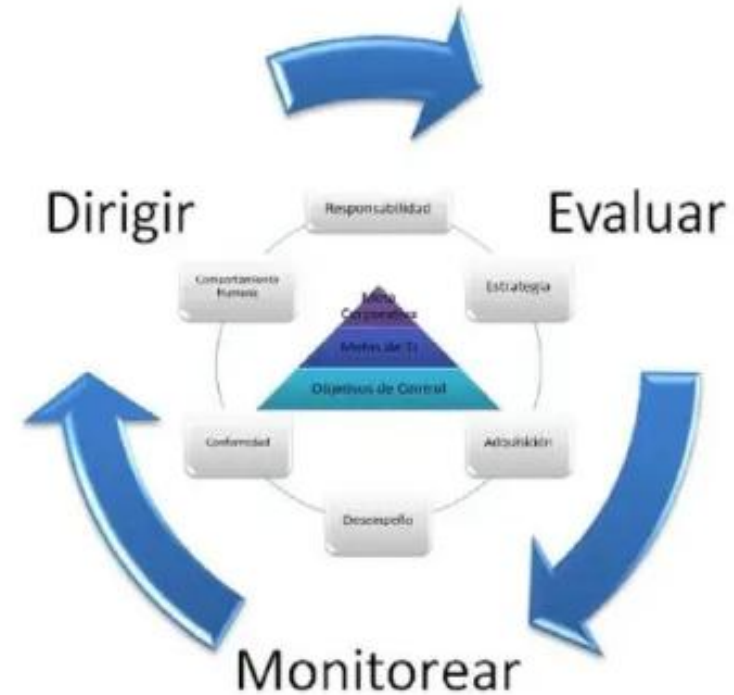
Las organizaciones de todo tipo y tamaño desempeñan actividades de gobierno; el órgano de gobierno podría ser una junta de directores o gerentes ejecutivos que desempeñen un rol de gobierno independiente cuando realizan actividades de gobierno. El órgano de gobierno es responsable de la conformidad de la organización con las políticas y cualquier reglamento externo.



GOBIERNO

La Gobernanza de la organización, es un sistema por el cual una organización está dirigida y controlada, además de interactuar constantemente con las 4 dimensiones y la SVS.

1. Evaluar
2. Dirigir
3. Supervisar
4. Proponer mejoras.



GOBIERNO

El órgano de gobierno debe también tener visibilidad de los resultados de las actividades de mejora continua y la medición de valor para la organización y sus grupos de interés.

Independientemente del alcance de la SVS y el posicionamiento de los componentes, es crucial para asegurarse de que:

- La cadena de valor de servicio y prácticas de la organización trabajan en línea con la dirección dada por el órgano de gobierno.
- El órgano de gobierno de la organización, ya sea directamente o a través de delegación de autoridad, mantiene la supervisión de la SVS.
- El gobierno y la gestión a todos los niveles se mejoran continuamente para satisfacer las expectativas de los grupos de interés.

ITIL® Versión 4

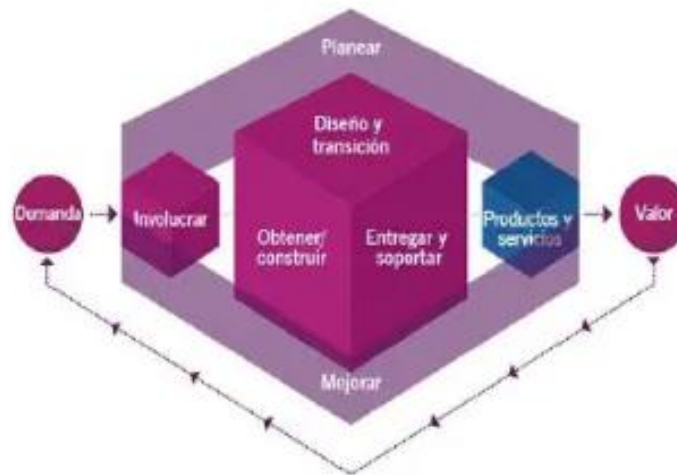
COMPONENTES DEL SISTEMA DE VALOR DEL SERVICIO SVS

CADENA DE VALOR

CADENA DE VALOR

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

Como se muestra en la figura, la cadena de valor de servicio ITIL incluye seis actividades de la cadena de valor que conducen a la creación de productos y servicios y, a su vez, el valor.



1. Planear
2. Mejorar
3. Involucrar
4. Diseño y transición
5. Obtener/construir
6. Entregar y soportar

Figura 4.2 La cadena de valor del servicio de ITIL.

CADENA DE VALOR

Se Ágil y Asertivo:

Para que una organización tenga éxito, debe ser capaz de adaptarse a las circunstancias cambiantes sin dejar de ser funcional y eficaz. Esto podría incluir cambios en los productos y servicios que ofrece y consume, así como cambios en su estructura y prácticas.



CADENA DE VALOR

Ejemplo de una cadena de valor del servicio, sus prácticas y los flujos de valor

Una compañía de desarrollo de aplicaciones móviles tiene una cadena de valor que hace posible que se realice el ciclo completo de gestión y desarrollo de las aplicaciones, desde el análisis empresarial hasta el desarrollo, la liberación y el soporte. Esta compañía ha desarrollado un número de prácticas soportadas por técnicas y recursos especializados:

- análisis empresarial
- desarrollo
- prueba
- liberación y despliegue
- soporte.

CADENA DE VALOR

ITSM en el mundo moderno: ITSM ágil

El desarrollo ágil de software por lo general incluye:

1. El trabajo de desarrollo en pequeños paquetes de trabajo e iteraciones
2. El establecimiento de equipos multi-funcionales basados en productos
3. Presentar visualmente y debatir periódicamente el estado del trabajo y su progreso.
4. La presentación, avances y resultados del trabajo de software para los grupos de interés al final de cada iteración.

CADENA DE VALOR

ITSM en el mundo moderno: ITSM ágil

Muchos principios de desarrollo ágil, pueden y deben ser aplicados a las operaciones de servicio y soporte. Cambios operativos y solicitudes de servicio pueden ser manejados en pequeñas iteraciones por producto dedicado o equipos de servicio enfocado, con retroalimentación constante y alta visibilidad.

Las actividades operativas diarias pueden y deben ser visibles y priorizadas junto con otras tareas. Todas las actividades de gestión de servicios pueden y deben proporcionar continuamente retroalimentación del proceso.



CADENA DE VALOR

1. PLANEAR:

El propósito de la actividad de la cadena de valor es planear y asegurar un entendimiento compartido de la visión, el estado actual, para las cuatro dimensiones y todos los productos y servicios en toda la organización.

Las entradas claves de esta actividad son:

- Políticas, requisitos y restricciones previstas por el órgano rector de la organización.
- Demandas consolidadas y las oportunidades proporcionadas.
- Información del valor de rendimiento de la cadena, las iniciativas de mejora, y los planes proporcionados por mejorar.
- Informes de estado de la mejora.
- Conocimiento y la información sobre los productos y servicios existentes nuevos y modificados desde el diseño y la transición con el objeto de construirlos.

CADENA DE VALOR

PLANEAR:

Las salidas principales de esta actividad son:

- Planes estratégicos, tácticos y operativo.
- Las decisiones de cartera para el diseño y la transición.
- Arquitecturas y políticas para el diseño y la transición.
- Oportunidades de mejora.
- Una cartera de productos y servicios.
- Los requisitos del contrato y acuerdo.

CADENA DE VALOR

2. MEJORAR

El propósito de esta actividad de la cadena de valor, es asegurar la mejora continua de los productos, servicios y prácticas a través de todas las actividades de la cadena de valor y las cuatro dimensiones de la gestión del servicio.

Las entradas claves para esta actividad cadena de valor son:

- Información sobre el rendimiento del producto y el servicio.
- Retroalimentación de las partes interesadas.
- La información y las oportunidades de mejora de rendimiento proporcionados por todas las actividades de la cadena de valor.
- Conocimiento y la información sobre los productos y servicios nuevos y modificados desde el diseño, la transición, construcción y puesta en producción.
- conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros que están participando en la prestación de servicios.

CADENA DE VALOR

MEJORAR

Las salidas principales de esta actividad de la cadena de valor son:

1. Iniciativas de mejora y planes para todas las actividades de la cadena de valor.
2. Información sobre el desempeño cadena de valor para el plan y el órgano de gobierno.
3. Informes de estado de mejora para todas las actividades de la cadena de Valor.
4. Información sobre el desempeño de servicios.

CADENA DE VALOR

3. INVOLUCRAR:

Las entradas claves para esta actividad cadena de valor son:

1. La cartera de productos y el servicio.
2. La demanda de alto nivel para los servicios y productos suministrados por los clientes internos y externos.
3. Requisitos detallados de los servicios y productos ofrecidos.
4. Solicitudes y comentarios de los clientes.
5. Incidentes, solicitudes de servicio y retroalimentación de los usuarios.
6. Información sobre la realización de tareas de soporte a usuarios de entrega.
7. Oportunidades de marketing de clientes y usuarios actuales y potenciales.
8. Oportunidades de cooperación y retroalimentación proporcionados por los socios y proveedores.

CADENA DE VALOR

INVOLUCRAR

1. Los requisitos del contrato y acuerdo de todas las actividades de la cadena de valor
2. Conocimiento y la información sobre los productos y servicios nuevos y modificados desde el diseño y la transición y obtener / construcción.
3. Conocimiento e información acerca de los componentes externos de servicios de los proveedores y socios
4. Información del producto y rendimiento del servicio.
5. Iniciativas y opciones de mejoras
6. Informes de estado de la mejora.

CADENA DE VALOR

INVOLUCRAR

Las salidas principales de esta actividad de la cadena de valor son:

- Demandas consolidadas y oportunidades para el plan.
- Requisitos de productos y servicios para el diseño y la transición.
- Oportunidades de mejora y la retroalimentación de las partes interesadas.
- Contratos y acuerdos con proveedores y socios externos e internos para el diseño, la transición y construcción.
- Conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros para todas las actividades de la cadena de valor.

CADENA DE VALOR

4. EL DISEÑO Y LA TRANSICIÓN

El propósito de la actividad de la cadena diseño y valor de transición es asegurar que los productos y servicios cumplen continuamente las expectativas de las partes interesadas para la calidad, los costes y el tiempo de comercialización

Las entradas clave de esta actividad son:

1. Arquitecturas y políticas previstas por el plan.
2. Requisitos de productos y servicios.
3. Iniciativas de mejora y planes proporcionados.
4. Informes de estado de la mejora.
5. Componentes de servicio, conocimiento e información acerca de los componentes de servicios de terceros.
6. Conocimiento y la información sobre los productos y servicios nuevos y modificados que van a ser construidos.

CADENA DE VALOR

EL DISEÑO Y LA TRANSICIÓN

Las salidas principales de esta actividad son:

1. Requisitos y especificaciones para la construcción
2. Los requisitos del contrato, acuerdos y requerimientos
3. Generar nuevos productos y modificados los productos existentes.
4. Conocimiento e información sobre los productos y servicios nuevos y modificados a todas las actividades de la cadena de valor
5. Información sobre el rendimiento y las oportunidades de mejora

CADENA DE VALOR

5. OBTENER / CONSTRUCCIÓN

El propósito de la actividad de la cadena obtener / valor de construcción, es para asegurar que los componentes de servicio están disponibles cuando y donde sea necesario, cumpliendo con las especificaciones acordadas.

Las entradas de esta actividad son:

1. Arquitecturas y políticas previstas por el plan.
2. Contratos y acuerdos con proveedores y socios externos e internos proporcionados por participar.
3. Bienes y servicios proporcionados por los proveedores y socios externos e internos.
4. Requisitos y especificaciones proporcionadas por el diseño y la transición.
5. Iniciativas de mejora y planes proporcionados por mejorar.
6. Cambio o la iniciación del proyecto peticiones proporcionadas por participar.
7. Solicitudes de cambio proporcionadas por entregar y apoyo.
8. Conocimiento y la información sobre los productos y servicios nuevos y modificados desde el diseño y la transición.

CADENA DE VALOR

OBTENER / CONSTRUCCIÓN

Las salidas principales de esta actividad son:

1. Componentes de servicio a ser entregados
2. Componentes de servicio para el diseño y la transición
3. Conocimiento e información sobre los productos nuevos y modificados para prestar servicio a todas las actividades de la cadena de valor
4. Los requisitos del contrato y acuerdo
5. Información sobre el rendimiento y las oportunidades de mejora

CADENA DE VALOR

6. ENTREGAR Y DAR SOPORTE

El propósito de la actividad es entregar y soportar la cadena de valor del servicio asegurando que los servicios son entregados y soportado de acuerdo con las especificaciones acordadas y expectativas de los interesados.

Las entradas clave de esta actividad son:

1. Productos nuevos y modificados, servicios proporcionados por el diseño y la transición
2. Contratos y acuerdos con proveedores y socios externos e internos proporcionados por participar
3. Componentes de servicio proporcionados
4. Iniciativas de mejora y planes proporcionados por mejorar
5. Tareas de apoyo de usuario solicitadas
6. Conocimiento e información sobre los servicios nuevos y modificados a partir del diseño, transición, construcción.

CADENA DE VALOR

ENTREGAR Y DAR SOPORTE

Las salidas principales de esta actividad son:

1. Servicios prestados a los clientes y usuarios
2. Información sobre la realización de tareas de asistencia de los usuarios
3. Información del producto y el rendimiento del servicio .
4. Oportunidades de mejora
5. Los requisitos del contrato
6. Las nuevas solicitudes de cambio que se desean construir
7. Información sobre el desempeño de servicios para el diseño y la transición

EXAMEN ITIL 4 - FUND

¿Qué dimensión se relaciona MAS con las habilidades, las competencias, los roles y las responsabilidades?

- Socios y proveedores.
- Procesos y flujos de valor.
- Información y tecnología.
- Organizaciones y personas.

¿Qué actividad contribuye al paso ¿Dónde estamos ahora? del modelo de mejora continua?

- Ejecutar acciones de mejora.
- ✓ Realizar evaluaciones de línea de base.
- Comprender la misión del negocio.
- Definir plan de mejora.

¿Cuál de las siguientes opciones es un propósito de la gestión de liberaciones?

- Mover el hardware y el software a los entornos de producción.
- Gestionar las solicitudes de servicio iniciadas por un usuario.
- Hacer que tanto servicios nuevos como modificados estén disponibles para su uso.
- Proteger la información de la organización.

¿Cuál es el propósito de la práctica de gestión de relaciones?

- Definir con claridad los objetivos de desempeño comercial de los servicios.
- Analizar las prácticas y los servicios de la organización con las necesidades cambiantes del negocio.
- Respaldar la cantidad acordada de un servicio mediante la gestión de todas las solicitudes de servicio acordadas iniciadas por el usuario.
- Establecer y promover vínculos entre la organización y otras partes interesadas.

¿Cuál es el propósito de la practica de gestión de seguridad de la información?

- Planificar y gestionar el ciclo de vida completo de todos los activos de TI.
- Proteger la información que la organización necesita para llevar acabo sus actividades empresariales.
- Observar los servicios y sus componentes.
- Asegurar que la información precisa y confiable sobre la configuración de servicios esté disponible cuando y donde se requiera.

¿Qué opción describe MEJOR el propósito de la actividad “mejorar” de la cadena de valor?

- ✓ Mejorar de forma continua todos los productos y servicios en todas las actividades de la cadena de valor.
- Asegurar la comprensión compartida de la visión y el objetivo de mejora para todos los productos y servicios.
- Organizar una iniciativa de mejora mayor en muchas iniciativas más pequeñas.
- Hacer que funciones y servicios, tanto nuevos como mejorados, estén disponibles para unirse

DINAMICA

+

•

○

Caída de Red Total (2 veces/año)

- **Impacto:** Máximo. Sin red, no hay nada.
- **Estrategias ITIL 4**
- **Preventivas**
- **◆ Redundancia real** (no “en PowerPoint”):
 - Enlaces ISP dobles
 - Switches críticos en HA
- **◆ Monitoreo proactivo** (no esperar el llamado):
 - Alertas antes de la caída (latencia, jitter, pérdida de paquetes)
- **◆ Análisis de Problemas (RCA)** tras cada caída
- Si se repite, NO es incidente: es problema mal gestionado
- **Reactiva**
- **◆ Runbook de red:**
 - Qué hacer, quién llama, en cuánto tiempo
- **◆ SLA interno:** red arriba en X minutos o se escala automáticamente
- *Regla de oro ITIL:* Si cae 2 veces al año, ya no es “mala suerte”, es diseño pobre.

Caída de Correo (2 veces/año)

Impacto: Alto (especialmente dirección y áreas críticas).

Estrategias

Preventivas

- Migrar a **correo en alta disponibilidad** (cloud o híbrido)
- Políticas de mantenimiento y parches **programados**
- Backups probados (no solo “existen”)
- **Reactiva**
- **Plan de continuidad:**
 - Correo alternativo temporal (webmail externo, contingencia)
- Comunicación clara:
 - “El correo está caído, ETA 30 min” > silencio eterno

Caída de Electricidad (1 vez/año)

Impacto: Alto, aunque poco frecuente.

Estrategias

- Preventivas
- UPS para servicios críticos (no solo servidores)
- Generador o convenio de respaldo eléctrico
- Pruebas periódicas de UPS (sí, se prueban)

Reactiva

- Plan de continuidad:
 - Qué sigue funcionando
 - Qué se apaga primero
- Checklists claros (sin improvisar)



Consultas