

IMPLEMENTACIÓN DE MODELO DE PROCESOS DE GESTIÓN DE SERVICIOS CON ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY).

Implementer model management process Service with ITIL.

RESUMEN

Los negocios tienden a tener una mayor dependencia de las TI. Los departamentos de SI, y las actividades desarrolladas, han sido tradicionalmente vistos como una área de soporte al negocio, descuidando muchas veces el uso de criterios racionales para medir su rentabilidad, eficacia y la calidad del servicio ofrecidos a toda la organización. ITIL, desarrollado a petición del Gobierno del Reino Unido a finales de los 80, recoge mejores prácticas en la gestión de los SI. Desde entonces se ha ido extendiendo su uso en la empresa privada, llegando a ser considerado un estándar de facto para gestión de la empresa.

PALABRAS CLAVES: Buenas prácticas, Calidad, Eficacia, Gestión, Implantación, Incidente, Información, ITIL, Mesa de ayuda, Planeación, Proceso, Servicio, Tecnología de Organización.

ABSTRACT

Businesses tend to have greater dependence on IT. The departments of SI, and activities have traditionally been viewed as a support area to business, often neglecting the use of sound criteria to measure its effectiveness, efficiency and quality of service offered to the entire organization. ITIL, developed by request of the United Kingdom Government in the late 80's, collect best practices in the management of SI. Since then it has expanding its use in private enterprise, coming to be regarded as standard for managing this area of the company area.

KEYWORDS: Bureau of aid, efficiency, implementation, Incident, information, ITIL, management, Planning, Process, Quality, Service, Technology Organization.

CARLOS ALBERTO OCAMPO S.

Ingeniero de Sistemas,
Esp. Auditoria de Sistemas
Esp. Docencia Universitaria
Est. MSc Ciencias Computacionales ©
Profesor Auxiliar
Universidad Tecnológica de Pereira
caos@utp.edu.co

RICARDO MORENO

LAVERDE
Magíster en Administración
Económica y Financiera
Esp. Administración de Sistemas de
Información
Esp. Diseño de Sistemas de Auditoria
Profesor Asociado
Universidad Tecnológica de Pereira
rmoreno@utp.edu.co

SANDRA MILENA CAICEDO

Ing. de Sistemas.
Estudiante de Maestría
Énfasis Ciencias Computacionales
Profesor Auxiliar
Universidad Tecnológica de Pereira
caimilsa@gmail.com

"We have learned to live in a world of mistakes and defective products as if they were necessary to life. It is time to adopt a new philosophy".
W. Edwards Deming's 1900- 1993.

1. INTRODUCCION

Es bien conocido en este mundo de constante cambio en el que vivimos que necesitamos ser competentes día a día y que nuestras empresas sean competitivas también, pero en esta búsqueda siempre vamos a necesitar de terceras personas las cuales certifiquen que lo que hacemos esta bien; no obstante en el campo de las tecnologías de información [1] siempre se ha buscado la mejora de procesos y mejores practicas, es ahí donde nace la metodología ITIL como un paquete de recomendaciones en las cuales se recopila las mejores practicas a través de los años con base en varios sectores tanto públicos como privados.

La metodología ITIL esta basada en la administración de servicios desde el punto de vista del negocio, y ha crecido en popularidad en la medida que los negocios dependen de la tecnología y buscan la mejor forma de aprovechar sus recursos humanos y tecnológicos.

2. ITIL, Evolución

La metodología ITIL se remonta a finales de 1980, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL) se ha convertido en el estándar mundial en la Gestión de Servicios Informáticos.

En un principio fue como una guía para el gobierno de UK¹, la estructura base ha demostrado ser útil para las organizaciones en todos los sectores a través de su adopción por innumerables compañías como base en consulta, educación y soporte de herramientas de software.

Hoy en día, ITIL es conocido y utilizado mundialmente; pertenece a la OGC², sin embargo las publicaciones son con "Derecho de Autor" (que por cierto, no las hace de dominio público). ITIL fue desarrollada al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos.

Actualmente la metodología ITIL cuenta ITIL V1, ITIL V2 e ITIL V3. La versión vigente de ITIL es la versión 3. [2]

ITIL V1: fue producido originalmente a finales de 1980 y constaba de 10 libros centrales cubriendo las dos principales áreas de Soporte del Servicio y Prestación del Servicio. Estos libros centrales fueron más tarde soportados por 30 libros complementarios que cubrían una numerosa variedad de temas, desde el cableado hasta la gestión de la continuidad del negocio.

ITIL V2: las publicaciones propias son diferentes, se trataba de siete grupos distintos.

- Servicio de Apoyo
- La Prestación de Servicios
- La gestión de la infraestructura TIC [4]
- Para llevar a cabo la planificación de la gestión de los servicios
- Aplicaciones de gestión
- La perspectiva empresarial
- Administración de la seguridad

Dentro de estos conjuntos son las descripciones y definiciones de las diversas disciplinas ITIL.

La ITIL V2 [3] fue sustituida oficialmente en 30 de Mayo de 2007, por ITIL v3, tras un largo período de rehabilitación denominado ITIL Refresh³.

¹ (UK) United Kingdom o Reino Unido.

² Oficialmente, la OGC trabaja con el gobierno del Reino Unido a "mejorar la obtención y la gestión de proyectos y programas". Se trata de una oficina independiente del Tesoro, que depende directamente del Secretario Jefe. (Oficina del Gobierno de Comercio).

³ El ITIL Refresh fue el año de largo proceso de desarrollo para la creación de ITIL v3, publicado en mayo de 2007.

ITIL V3: comprende un conjunto de textos fundamentales con el apoyo de otros complementarios y materiales basados en Web.

Si bien ITIL V2, los volúmenes fueron sólo disponibles en Inglés, lo que limitó su uso en países que no hablaban Inglés, los títulos fundamentales en la versión 3 se están traduciendo a otros idiomas. Entre el objetivo inicial están los idiomas portugués, español, japonés, hindú y árabe, mandarín y holandés. Esta iniciativa está dirigida por el ITSMF⁴, con los recursos y el apoyo de OGC.

ITIL V3 utiliza la palabra "continua" en contraposición a ITIL V2 referencias a la "continua" mejora de los servicios (CSIP). Continua implica una actividad que se realice de forma gradual, periódicamente, como parte de un proceso.

Continua es más adecuada para la definición de las actividades destinadas a operar sin pausa, como el objetivo final de disponibilidad. Nace como un código de buenas prácticas dirigidas a alcanzar esas metas mediante:

- Un enfoque sistemático del servicio TI
- El establecimiento de estrategias para la gestión operativa de infraestructura TI. [5]

3-. Fases de la implementación de procesos

Todas estas fases apuntan al objetivo de la empresa, y tienen dos administradores el del proyecto en si y el del cambio o cambios que se proponen con la realimentación del sistema.



Para el establecimiento de un Modelo de proyecto es necesario dividir por fases las principales actividades a desarrollar:

Etapa 1. Planeación.

⁴ IT Service Management Forum o Foro de administración de servicios de tecnologías de la información.

Se define la estrategia del proyecto, las actividades de planeación y logística necesarias para la ejecución de las etapas subsecuentes. Principalmente en esta etapa es indispensable la difusión del lanzamiento del proyecto, el establecimiento de objetivos y la formación de equipos de trabajo.

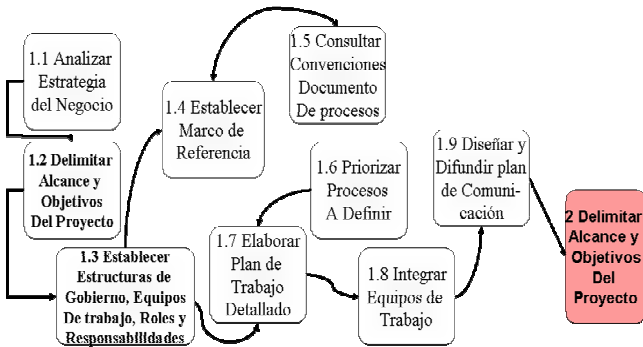


Figura 1: Esquema de la Etapa 1

Etapa 2 Análisis de situación actual

Se identifica la forma como trabaja la organización, considerando las funciones, roles, actividades y/o procesos (en caso de haberlos). En esta etapa se mapean las estructuras jerárquicas/ funcionales y los problemas operativos actuales; con esto se identifican las oportunidades de mejora.

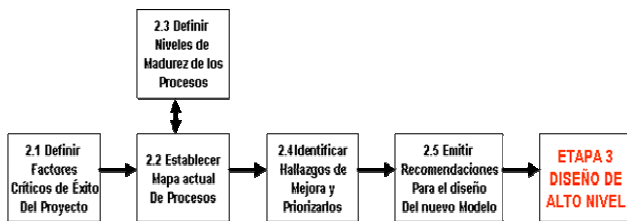


Figura 2 Situación Actual.

Etapa 3: Diseño de Alto Nivel

Se determina el marco de referencia de mejores prácticas para el Modelo a desarrollar. Se construye un modelo ideal considerando los principales procesos, con lo que se hace un análisis de brechas contra la situación actual para diseñar el Modelo de Gobierno futuro.

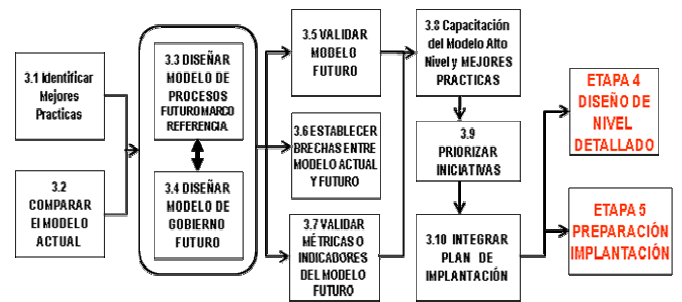


Figura 3 Diseño de Alto Nivel

Etapa 4: Diseño de Nivel Detallado

El nivel detallado debe proveer la información necesaria para la operación del Modelo. Incluye instrucciones detalladas de procesos, identificación de roles, definición de formatos y selección de herramientas y definición de políticas aplicables.

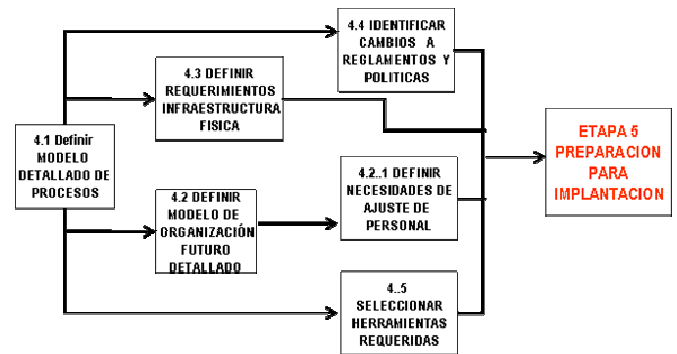


Figura 4 Diseño de Nivel detallado

Etapa 5: Preparación para Implementación

Existen una serie de reglas [6] [7] y actividades previas que se deben realizar antes de ejecutar la implementación, como la adquisición de herramientas, la realización de cambios organizacionales, cambios a los reglamentos internos, preparación de infraestructura, etc.

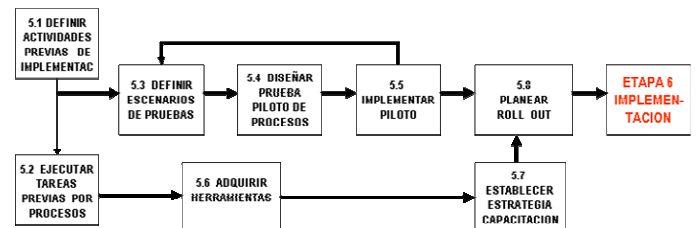


Figura 5 Preparación para la implantación.

Etapa 6: Implementación

Poner en marcha los nuevos procesos, tecnología de información y organización.

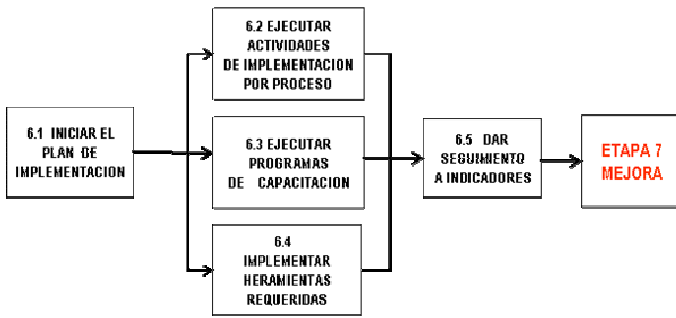


Figura 6 Implementación.

Etapa 7: Mejora

Establecer mecanismos para asegurar la mejora continua a lo largo del tiempo y de esta manera identificar nuevas áreas de oportunidad. [8]

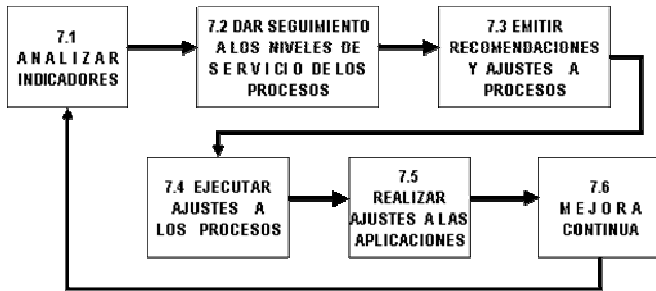


Figura 7 Mejora

4-. Capacitación y Roles

Estrategia de Capacitación

La APM Group Limited [9] como acreditador Oficial, está autorizada para el examen de licencia de otros institutos (EIS) para administrar ITIL calificación y acreditación [10] de actividades. APM Grupo también utilizan sus oficinas internacionales para actuar como instrumentos económicos y entregar el plan para el mercado, en formación y consultoría de acreditación y la entrega de títulos; así como estas entidades en cada país se han ido abriendo entidades certificadoras de ITIL.

Roles de Implementación

Encargado	Descripción - Responsabilidades	Perfil
Patrocinador del Proceso	-Informar a su equipo los compromisos respecto al proceso -Facilitar los recursos (humanos, materiales, financieros)	-Director de área que ejecute o vaya a ejecutar el proceso.

Encargado	Descripción - Responsabilidades	Perfil
	-Nombrara los Dueños del proceso -Colaborar en la asignación de personas como Coordinadores del proceso -Formalizar a los Coordinadores del proceso en los procesos que le correspondan -Transmitir mensajes clave -Colaboraren el proceso de Mesa de Ayuda	-Visión general de la operación de la empresa -Conocimiento básico de procesos -Conocimiento básico de parámetros de desempeño y su elaboración
Dueño del Proceso	-Asegurar la implantación del proceso de punta a punta y el cumplimiento de indicadores -Supervisar el desempeño del (los) proceso(s) de inicio a fin, vigilando las métricas de los indicadores -Coordinador del proceso -Seleccionarlos a través de las áreas (negociación con regiones) -Dar seguimiento por proceso, independientemente del área a la que pertenezcan -Capacitación -Participar en los cursos programados -Coordinar la asistencia -Colaborar en la Mesa de Ayuda -Proponer y autorizar mejoras y cambios al proceso de acuerdo a la retroalimentación recibida durante la implantación -Autorizar mejoras y cambios a los indicadores de acuerdo a la retroalimentación recibida durante la implantación	-Gerente del área que ejecute o vaya a ejecutar el proceso. -Visión general de la operación de la empresa -Visión específica del proceso a implantar -Conocimiento avanzado de procesos -Conocimiento básico de parámetros de desempeño y su elaboración
Coordinador del Proceso	-Designado por los Dueños del Proceso y nombrados formalmente por los Patrocinadores -Este rol cumple funciones paralelas a la operación, durante la implantación -Implementación: -Desarrollar un conocimiento especializado sobre uno o más procesos, indicadores y métricas -Coordinar la implantación de los procesos del área que ejecute o vaya a ejecutar -Verificar la inexistencia de situaciones sin contemplar en los procesos de su área	-Conocimiento general de la operación de la empresa -Conocimiento de mejores prácticas aplicables al proceso a implantar -Conocimiento en la determinación de parámetros de desempeño

Encargado	Descripción - Responsabilidades	Perfil
	<ul style="list-style-type: none"> -Supervisar el desempeño de un proceso en particular, en cuanto al “segmento” de su responsabilidad, asignado por el Dueño del Proceso -Retroalimentar al Dueño del Proceso en cuanto al desempeño del proceso y del personal -Capacitación: -Participar en la capacitación programada -Resolver dudas durante la capacitación específica -Colaborar en el proceso de Mesa de Ayuda. 	<p>y niveles de servicio</p>
<p>Mesa de Ayuda</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Dar soporte, identificar áreas de riesgo -Resolver dudas sobre la ejecución del proceso a usuarios -Modificar documentación relacionada al proceso (diagrama, manual, formatos, etc.) en caso de ser necesario -Analizar incidencias reportadas al Centro de Contacto y promover mejoras -Canalizar incidencias hacia las instancias pertinentes en caso de no poder resolver -Participar a lo largo del Proceso de Mesa de Ayuda 	<ul style="list-style-type: none"> -Amplio conocimiento sobre los procesos que le correspondan -Capaz de resolver inquietudes o dudas que existan durante la implementación. -Se integra por:- Líderes de ejecución o dueños de proceso del área que ejecute o vaya a ejecutar el proceso -Coordinadores de procesos -Oficina de Procesos -Comité de Procesos -Conocimiento básico de procesos -Habilidades de comunicación para dar soporte a la implantación

5-. Algunos beneficios

Entre los principales beneficios que la metodología ITIL puede brindar a su organización están: [11]

- Le da el beneficio de la retrospectiva en los últimos 20 años o más de como el desarrollo de técnicas de apoyo técnico.
- Contiene procesos probados.

- Provee procesos simples y listos que pueden ser usados inmediatamente.
- Contiene las plantillas, listas de comprobación y descargas que pueden ser utilizados tal y como están o personalizada.
- Tiene un inicio rápido para ayudarle a hacer el mejor uso del tiempo y los recursos disponibles y ver resultados rápidos.
- Separa las tareas administrativas y tareas técnicas que le ayudarán a asignar los recursos más adecuados.
- Le ayuda a mantener los costos al mínimo.
- Le ayuda a proteger el personal técnico de tener que llegar demasiado involucrado en cuestiones de apoyo técnico.
- Le ayuda a medir el rendimiento de apoyo técnico.

6-. Algunos errores comunes [12]

- Mal manejo de expectativas (resultados rápidos, considerar que el cambio se dará por si sólo)
- Mantener la información del proyecto a nivel ejecutivo sin permearlo a la organización
- Excederse en capacitación y/o consultoría
- Permitir que la comunicación informal supere a la difusión institucional del proyecto, creando incertidumbre en los empleados
- Asignar a personas con grandes cargas de trabajo
- Poco o nulo control del proyecto (avances, responsables, indicadores, etc.)
- Desorden en la implementación de procesos o estrategia demasiado agresiva (un gran número de procesos simultáneamente)
- Confundir áreas con procesos
- Implementar procesos en un momento inadecuado (fusión, auditoría, outsourcing)

7-. Premisas de Implementación [13]

- Participación y difusión de la iniciativa a toda la organización
- Patrocinadores de procesos con convencimiento, liderazgo y autoridad suficientes para encabezar y fomentar la implementación de procesos
- Establecer un plazo adecuado para la ejecución del proyecto
- Seleccionar dueños de procesos con el perfil y jerarquía suficientes para coordinar la implantación de cada proceso

- Contar con la capacitación y asesoría necesaria –no excesiva-sobre mejores prácticas de la industria

8-. Conclusiones

ITIL es una metodología que va a ayudar a hacer más eficientes los procesos empresariales, porque propone que las cosas se puedan hacer de una forma más eficiente, que se adopten ciertas métricas y procedimientos que han sido probados por otros proveedores de IT, son catalogadas como mejores prácticas.

El adoptar mejores prácticas no implica que tengamos que cruzarnos de brazos, si alguien sabe como hacer mejor las cosas y explotar los recursos nos podemos apoyar en él para que nosotros también podamos hacerlo. El principal objetivo es que todos lleguemos a un nivel de eficiencia que se traduzca en una buena prestación de servicios.

Aunque a reflexión de los especialistas aún estemos lejos de que ITIL sea tema de discusión cotidiana dentro de las universidades y empresas, todo apunta a que en el mediano y largo plazo éste se encuentre -sino ‘en boca de todos’- en la mente de muchos. Y es que se trata de un conjunto de estrategias con un foco claro: alinear la tecnología con los objetivos del negocio, un fin que la mayoría de las compañías se ha propuesto alcanzar.

9-. Recomendaciones

1. No depender únicamente de diseños gráficos de procesos (P.E. Microsoft Visio) sino recurrir a herramientas de diseño integral de Modelos de Gobierno y que permiten su migración a herramientas de workflow.
2. De ser posible, contar con herramientas para control de gestión de procesos (workflow)
3. EVITAR a toda costa la politización de los procesos
4. Ir de proceso en proceso para evitar una alta carga de trabajo
5. Establecer roles
6. Delegar responsabilidades
7. Considerar en la estrategia a toda la organización

8. No diseñar procesos con un alto nivel de complejidad, sino establecer ciclos de mejora continua
9. Hacer un balance adecuado entre consultoría vs. participación interna.
10. Tomar muy en cuenta la retroalimentación de los niveles operativos.

10 Bibliografía

- [1]. http://en.wikipedia.org/wiki/ITIL_v3.
- [2]. ITIL Foundation Certification Course V 4.0 (2007). Gestión IT
- [3]. ITIL Release and Control Practitioners Course V 2.0 (2007) Fox IT
- [4]. Curso Generalidades de ITIL IG Infraestructura Intergrupo
- [5]. Osiatís (2008). ITIL. Consultado en 10, 20, 2008 en <http://www.osiatís.es>.
- [6]. López, Jorge (2008). Reglas implementar ITIL http://www.iworld.com.mx/iw_news_read.asp?iwid=5442.
- [7] Valle, Miguel. Conferencia Implementando ITIL. Impartida por Isaca y Lynx en México.
- [8]. <http://www.itsmfi.org/content/self-assessment>
- [9]. <http://www.apmgroup.co.uk/ITIL/ITIL.asp>
- [10]. [ITIL Service Management Practices: V3 Qualifications Scheme, OGC's Official Accreditor](#)
- [11]. <http://www.myotherdrive.com/file/718.240014.04032008.19367.0067fi/>
- [12]. http://itil.osiatís.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/
- [13] <http://www.itil-officialsite.com>

Enlaces externos

- The OGC website
- IT Service Management Forum (International)
- The ITIL definition site
- The ITIL Forum
- The ITIL Open Guide
- American ITIL