



plan
avanza2»»

inteco



Instituto Nacional
de Tecnologías
de la Comunicación

CURSO DE INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE SERVICIOS

**Laboratorio Nacional de Calidad del
Software**

NOTA DE EDICIÓN

Este curso ha sido desarrollado por el Laboratorio Nacional de Calidad del Software de INTECO. Esta primera versión ha sido editada en Junio del 2009.

Copyright © 2009 Instituto Nacional de Tecnologías de la comunicación (INTECO)



El presente documento está bajo la licencia Creative Commons Reconocimiento-No comercial-Compartir Igual versión 2.5 España.

Usted es libre de:

- copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra
- hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:

- **Reconocimiento.** Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciador (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o apoyan el uso que hace de su obra).
- **No comercial.** No puede utilizar esta obra para fines comerciales.
- **Compartir bajo la misma licencia.** Si altera o transforma esta obra, o genera una obra derivada, sólo puede distribuir la obra generada bajo una licencia idéntica a ésta.

Al reutilizar o distribuir la obra, tiene que dejar bien claro los términos de la licencia de esta obra.

Alguna de estas condiciones puede no aplicarse si se obtiene el permiso del titular de los derechos de autor

Nada en esta licencia menoscaba o restringe los derechos morales del autor.

Esto es un resumen legible por humanos del texto legal (la licencia completa) disponible en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/es/>

El presente documento cumple con las condiciones de accesibilidad del formato PDF (Portable Document Format).

Se trata de un documento estructurado y etiquetado, provisto de alternativas a todo elemento no textual, marcado de idioma y orden de lectura adecuado.

Para ampliar información sobre la construcción de documentos PDF accesibles puede consultar la guía disponible en la sección [Accesibilidad > Formación > Manuales y Guías](#) de la página <http://www.inteco.es>.

AVISO LEGAL

- CMMI® es una marca registrada en la Oficina de Marcas y Patentes de EEUU por la Universidad Carnegie Mellon
- Las distintas normas ISO mencionadas han sido desarrolladas por la International Organization for Standardization

Todas las demás marcas registradas que se mencionan, usan o citan en el presente curso son propiedad de los respectivos titulares.

INTECO cita estas marcas porque se consideran referentes en los temas que se tratan, buscando únicamente fines puramente divulgativos. En ningún momento INTECO busca con su mención el uso interesado de estas marcas ni manifestar cualquier participación y/o autoría de las mismas.

Nada de lo contenido en este documento debe ser entendido como concesión, por implicación o de otra forma, y cualquier licencia o derecho para las Marcas Registradas deben tener una autorización escrita de los terceros propietarios de la marca.

Por otro lado, INTECO renuncia expresamente a asumir cualquier responsabilidad relacionada con la publicación de las Marcas Registradas en este documento en cuanto al uso de ninguna en particular y se eximen de la responsabilidad de la utilización de dichas Marcas por terceros.

El carácter de todos los cursos editados por INTECO es únicamente formativo, buscando en todo momento facilitar a los lectores la comprensión, adaptación y divulgación de las disciplinas, metodologías, estándares y normas presentes en el ámbito de la calidad del software.

ÍNDICE

1. ÍNDICE	4
2. ESCENARIO DE APERTURA	6
2.1. Solución adoptada	7
3. INTRODUCCIÓN	9
3.1. Conceptos	9
3.1.1. ¿Qué es un servicio?	9
3.1.2. ¿Qué es la gestión de servicios?	10
3.2. Objetivos e importancia de la gestión de servicios	10
3.2.1. ¿Por qué es importante la gestión de servicios?	11
4. PROCESOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS	12
4.1. Estrategia de servicios	12
4.1.1. Gestión financiera	13
4.1.2. Gestión de la demanda	13
4.2. Diseño y planificación de servicios	13
4.2.1. Gestión de la disponibilidad	14
4.2.2. Gestión de la seguridad	14
4.2.3. Gestión de nivel de servicio	14
4.2.4. Gestión de proveedores	15
4.2.5. Gestión de la continuidad	15
4.2.6. Gestión de la capacidad	15
4.2.7. Gestión del catálogo de servicios	15
4.3. Transición y control de servicios	15
4.3.1. Gestión de cambios	16
4.3.2. Gestión de la configuración	16
4.3.3. Gestión de la liberación de versiones	17
4.4. Operación de servicios	17
4.4.1. Gestión de problemas	17
4.4.2. Gestión de incidencias	18
4.4.3. Gestión de solicitudes	19
4.4.4. Otros procesos	20
4.4.5. Funciones	20

5.	ENFOQUE MODELOS/METODOLOGÍAS	23
5.1.	ITIL®	23
5.2.	ISO/IEC 20000	25
5.3.	ITSM	26
5.4.	CMMI-SVC®	27
6.	ESCENARIO DE CLAUSURA	29
7.	ENLACES	31
8.	GLOSARIO	32

Escenario de apertura

COMPASS S.A. es una empresa que se dedica al desarrollo de software que cuenta también con un departamento que se encarga de proveer a los clientes un servicio de soporte de las aplicaciones que desarrolla. Para ello cuenta con un buzón al que los clientes mandan las incidencias, problemas, o cualquier otra cuestión relacionada con las aplicaciones desarrolladas por la empresa.

- Pedro es el director de la empresa
- Luisa es la responsable del servicio de soporte
- Juan es el responsable de la gestión del buzón
- Andrés es el experto en gestión de servicios

En las últimas semanas están llegando varias quejas por parte de los clientes en cuanto al servicio ofrecido. Pedro decide reunir a los responsables de dicho servicio para tratar el problema.



Figura 1. Escenario de apertura I

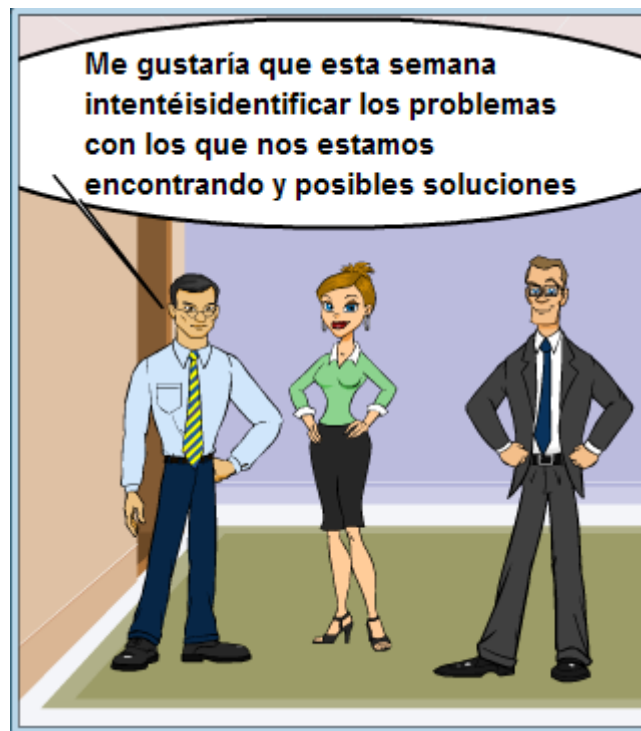


Figura 2. Escenario de apertura II

Pedro, Luisa y Juan se reúnen de nuevo al final de la semana para analizar los problemas con los que cuenta la empresa e intentar ponerles fin.

Solución adoptada

Tras un análisis concienzudo de la situación, Pedro, Luisa y Juan deciden que lo mejor es adoptar una metodología orientada a la gestión de servicios que les pueda ayudar a la hora de ofrecer sus servicios.

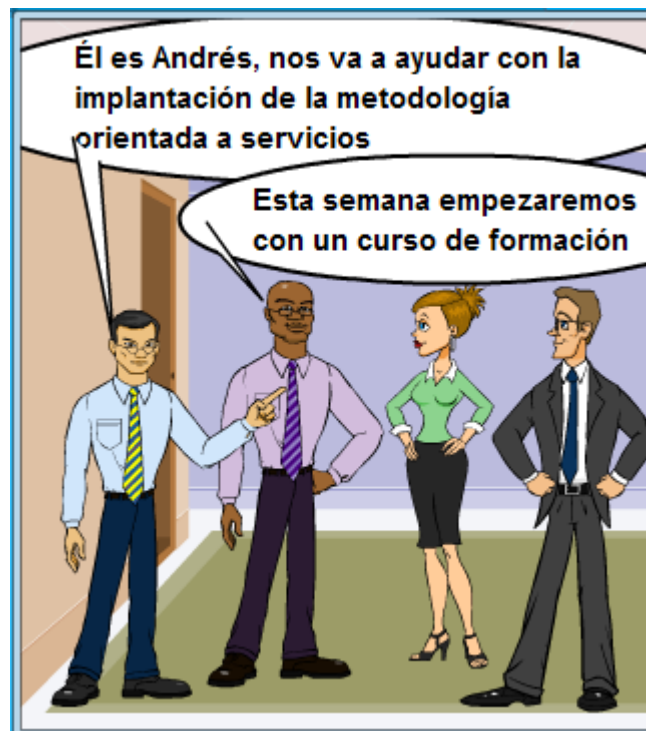


Figura 3. Escenario de apertura III

Andrés se encarga de dar la formación básica a los responsables del servicio y poco a poco empiezan a implantar la metodología seleccionada. Deciden implantar un sistema informático que les permita gestionar de manera más ágil y eficiente sus relaciones con el cliente, su principal problema.

Introducción

Este curso pretende ser una introducción a la gestión de servicios y a los diferentes modelos y metodologías relacionados con la gestión de servicios que existen actualmente. Estos modelos y metodologías proponen distintos procesos y funciones relacionados con la gestión de servicios. En este curso se tratarán los más relevantes.

La tecnología de la información (IT) es imprescindible en las organizaciones actuales. Hoy en día nadie duda de que la información es el recurso estratégico más importante que tiene cualquier organización y que para que la organización proporcione servicios IT de alta calidad es fundamental que se realice un análisis, producción y distribución de la información que maximicen dicha calidad.

La concienciación de que los servicios IT son cada vez más importantes para el negocio ha llevado a la introducción de la gestión de servicios IT. La gestión de servicios IT está dirigida a proporcionar datos para la toma de decisiones desde una perspectiva de procesos, y proporcionar una implementación profesional con responsabilidades bien definidas. Un prerrequisito de las organizaciones es una disposición incondicional tanto de dirección como del personal IT para centrarse en el cliente y en el servicio.

La introducción de una gestión de servicios IT efectiva hace necesario focalizarse menos en funciones y componentes, y más en un enfoque guiado por los procesos de negocio.

Conceptos

¿Qué es un servicio?

Entender la gestión de servicios como una práctica, empieza por entender que:

Un servicio es un medio de entregar valor a los clientes facilitándoles los resultados que quieren conseguir sin que tengan la propiedad de los costes y los riesgos.

EJEMPLO

Una buena analogía es un vuelo en avión. Los pasajeros quieren un transporte que les permita llegar a su destino de forma rápida y con seguridad. No se preocupan de los detalles del avión, como puede ser el modelo, el tipo de motor, el tren de aterrizaje o la forma de pilotar del piloto. Sin embargo, cada una de estas cuestiones es crítica para cumplir con las expectativas del cliente.

Así que, un servicio es un medio de entregar valor, no el hardware o la infraestructura física. Los resultados son posibles mediante el desempeño de tareas y están limitados por la presencia de ciertas restricciones. En líneas generales, los servicios facilitan resultados mejorando el resultado y reduciendo la existencia de restricciones. El resultado es un incremento en la posibilidad de resultados deseados. Mientras algunos servicios mejoran el desempeño de tareas, otros tienen un impacto más directo, realizan la tarea ellos mismos.

¿Qué es la gestión de servicios?

La gestión de servicios es un conjunto de capacidades organizacionales especializadas para proporcionar valor a los clientes en forma de servicios. Tales capacidades incluyen funciones y procesos utilizados para gestionar los servicios a través de su ciclo de vida, con especializaciones en estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua. El acto de **transformar recursos en servicios con valor** es el centro de la gestión de servicios.

Objetivos e importancia de la gestión de servicios

La gestión de servicios persigue tres objetivos principales:

Objetivos de la Gestión de Servicios

Alinear los servicios IT con las necesidades del negocio y sus clientes

Mejorar la calidad de los servicios IT

Reducir el coste en la provisión de servicios

Figura 4. Objetivos de la gestión de servicios

¿Por qué es importante la gestión de servicios?

Llevar a cabo una buena gestión de servicios nos va a proporcionar una serie de beneficios, entre los que podemos destacar:

- Alinear IT con el negocio y cumplir las demandas de los clientes de una forma mejor
- Mejorar la calidad del servicio IT, que tiene en cuenta las necesidades de la compañía
- Mejor comunicación con los usuarios e intercambio de información actualizada
- Mayor flexibilidad y en consecuencia mayor alcance de las acciones de la organización cuando se dan cambios en las situaciones de mercado
- Mejora en la satisfacción de los clientes puesto que se les asegura la mejor calidad de servicio posible
- Incremento cualitativo en la salud, seguridad, disponibilidad y rendimiento de los servicios IT
- Reducir el coste a largo plazo de la provisión de servicios
- Centrarse en los beneficios del cliente /negocio
- Recogida de métricas que nos podrán ayudar en la toma de decisiones
- Destacar puntos de contacto
- Centrarse en la mejora continua
- Evitar reinventar la rueda
- Supervivencia a largo plazo

Procesos de la gestión de servicios

Como veremos en el último apartado del curso existen diferentes modelos, metodologías y marcos de trabajo que contemplan la gestión de servicios de diferentes maneras. A continuación se van a enumerar los distintos procesos y funciones que están relacionados con la gestión de servicios y que la mayoría de estos modelos o metodologías contemplan.

Los procesos y las funciones que se van a explicar se han agrupado en cuatro grandes grupos:



Figura 5. División de la gestión de servicios

Estrategia de servicios

Este conjunto de procesos se encarga de identificar los resultados de negocio clave y definir los servicios que permitirán al negocio conseguirlos. Se analizan los recursos y las inversiones necesarios para construir y entregar estos servicios antes de que se diseñen y construyan. Los dos procesos pertenecientes a este grupo son la gestión financiera y la gestión de la demanda.



Figura 6. Estructura de la estrategia de servicios

Gestión financiera

El propósito principal del proceso de gestión financiera es proporcionar administración rentable de los activos de IT y los recursos utilizados en la provisión de servicios IT. La gestión financiera ha de ser capaz de dar cuentas de los gastos en servicios IT y atribuir estos costes a los servicios entregados a los clientes de la organización. Además ha de asistir a las decisiones de gestión en inversión IT.

Gestión de la demanda

La gestión de la demanda agrupa las actividades que entienden e influyen en la demanda de los clientes de servicios y la provisión de capacidad para cumplir dichas demandas. A un nivel estratégico, la gestión de la demanda puede implicar análisis de patrones de actividades de negocio y perfiles de usuario.

Diseño y planificación de servicios

Este conjunto de procesos se encargan de especificar qué será necesario entregar, el soporte que habrá de hacerse a cada servicio y las relaciones de cada servicio con los demás. También se encargan de definir los requisitos de rendimiento operacional y cómo se han de cumplir.

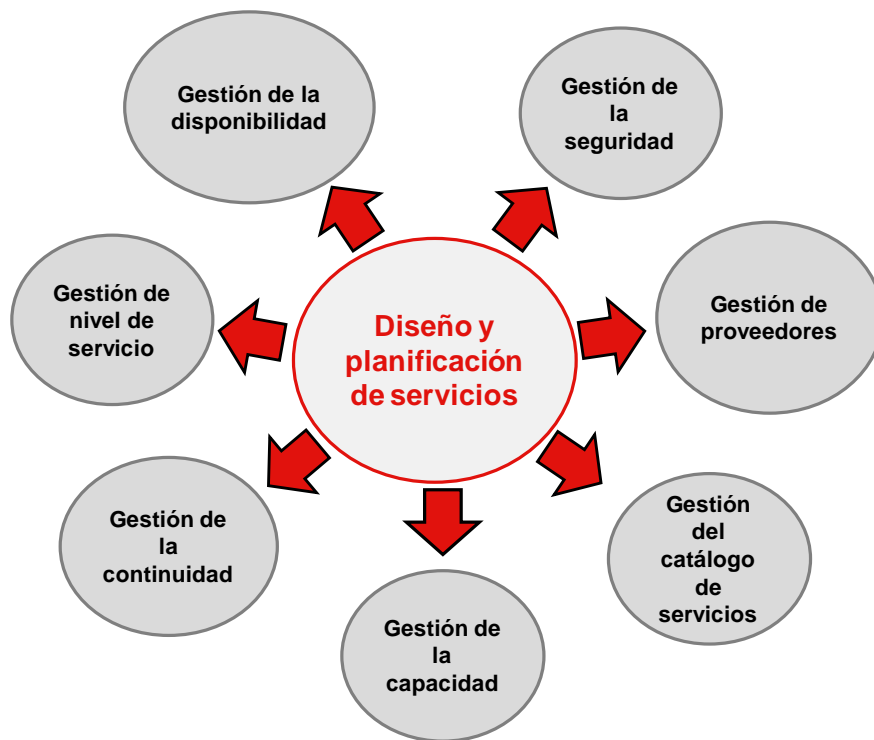


Figura 7. Estructura del diseño y planificación de servicios

Gestión de la disponibilidad

La gestión de la disponibilidad busca optimizar la capacidad de la infraestructura IT, los servicios y el soporte de la organización para entregar un nivel de disponibilidad prolongado y efectivo en cuanto a coste. Esto permite al negocio cumplir sus objetivos.

Gestión de la seguridad

La gestión de la seguridad es el proceso de gestionar un nivel de seguridad para la información y los servicios IT. Proporciona las bases y los métodos para determinar los niveles de seguridad que se han de aplicar a la información y a los servicios IT. Este sistema también asegura la aplicación consistente de niveles de seguridad en la organización.

Gestión de nivel de servicio

El proceso de gestión de nivel de servicio define y gestiona los niveles de servicio de IT ofrecidos al cliente, establecidos en el acuerdo con el cliente.

La gestión de nivel de servicio busca mantener y mejorar la calidad de los servicios IT a través de un ciclo constante de definición, acuerdo, monitorización e informe sobre los éxitos de los servicios IT y el inicio de acciones para erradicar servicios deficientes.

Gestión de proveedores

El propósito de la gestión de proveedores es gestionar a los proveedores y asegurar el suministro de servicios continuos de calidad definiendo interfaces entre la organización y los procesos de los proveedores, asegurando que los roles y las relaciones entre proveedores están documentados y se realizan revisiones formales de los proveedores.

Gestión de la continuidad

Planificar la continuidad de los servicios es un enfoque sistemático a la creación de un plan y procedimientos, que se prueban y actualizan regularmente, para prevenir, gestionar y recuperarse de pérdidas de servicios críticos por periodos extensos. Asegura la recuperación de las facilidades técnicas y servicios dentro de las escalas de tiempo requeridas y acordadas.

Gestión de la capacidad

El proceso de gestión de la capacidad busca definir y controlar la capacidad de los servicios IT para asegurar que la entrega de servicios está preparada para cumplir con las demandas de los clientes a los niveles de servicio acordados.

La meta de la gestión de la capacidad es entender los requisitos de negocio, la operación de la organización y la infraestructura de IT y asegurar que los aspectos de capacidad y rendimiento de los requisitos de negocio actuales y futuros acordados se proporcionan de una forma efectiva en cuanto al coste.

Gestión del catálogo de servicios

El objetivo de la gestión del catálogo de servicios es proporcionar una fuente única de información consistente de todos los servicios acordados y asegurar que está disponible para aquellos que tienen acceso a él.

Transición y control de servicios

En esta categoría se han agrupado los procesos que se encargan de probar cada servicio y desplegarlos en operaciones después de una planificación detallada. Se gestiona cada cambio de tal forma que sólo los servicios autorizados y probados se liberan. Este conjunto

de procesos también gestiona cualquier dato, información y conocimiento necesario para gestionar los servicios IT.

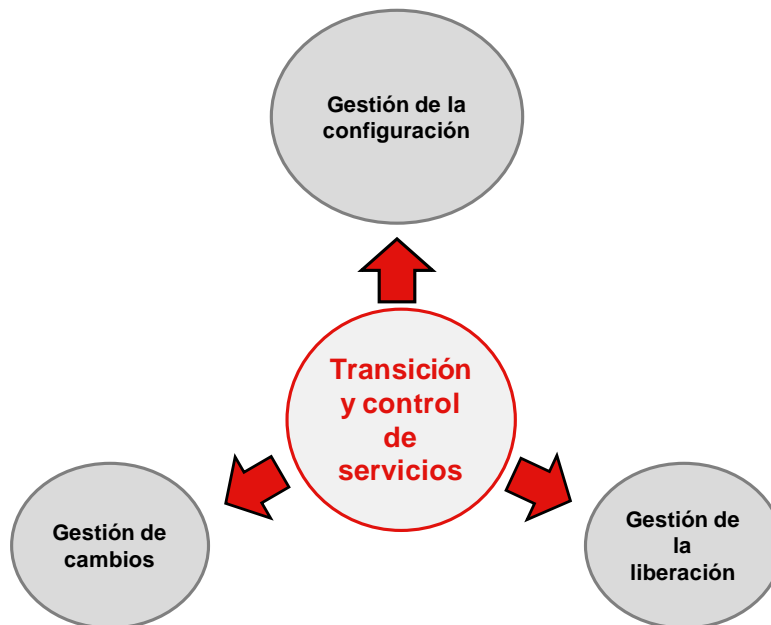


Figura 8. Estructura de la transición y control de servicios

Gestión de cambios

El proceso de gestión del cambio busca controlar modificaciones en la infraestructura y los servicios IT sin generar interrupciones o haciendo que éstas sean mínimas. Este proceso trabaja estrechamente con otros dos procesos que son la gestión de la liberación y la gestión de la configuración, para asegurar que los cambios y las versiones están autorizadas, son exactas, están registradas, evaluadas, priorizadas, planificadas y probadas antes de empezar a implementarse.

Gestión de la configuración

El propósito fundamental de la gestión de la configuración es proporcionar un modelo lógico de la infraestructura o un servicio identificando, controlando, manteniendo y verificando las versiones de los ítems de configuración que existan en el entorno IT de producción.

La gestión de la configuración es un proceso multidisciplinar; soporta otros procesos de gestión de servicios y ayuda a la organización en la toma de decisiones a tiempo y exactas.

Gestión de la liberación de versiones

El propósito principal de la gestión de liberación de versiones es gestionar de forma efectiva servicios nuevos y actualizados dentro de una organización, planificando, diseñando, construyendo, probando y liberando componentes HW y SW al entorno de producción.

Operación de servicios

Este conjunto de procesos y funciones se encarga de coordinar y ejecutar las actividades y procesos del día a día para entregar y gestionar servicios a los niveles acordados. Se encarga de resolver las interrupciones de servicio para que el negocio pueda continuar y de tomar medidas para asegurar que las interrupciones no sucedan de nuevo.

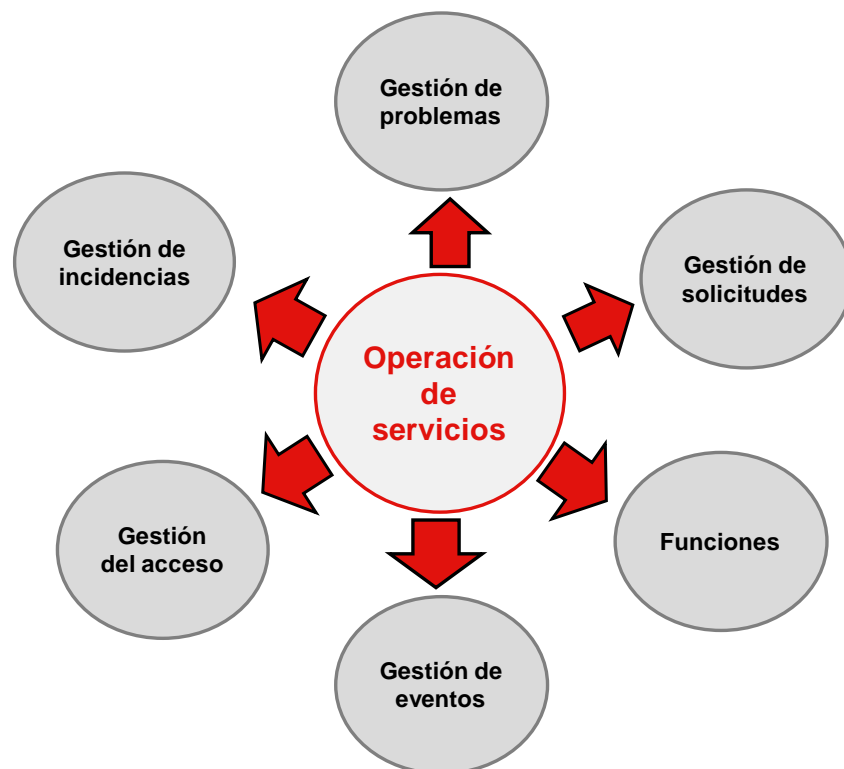


Figura 9. Estructura de la operación de servicios

Gestión de problemas

El propósito principal del proceso de gestión de problemas es reducir el número de incidencias y problemas identificando causas raíz de las incidencias y problemas dentro de la infraestructura de IT para prevenir la reaparición de los mismos. La gestión de problemas

tiene también un rol proactivo usando herramientas y técnicas para descubrir problemas e incidencias potenciales antes de que ocurran, y tomando acciones correctivas para prevenir las ocurrencias reales. Haciendo esto, la gestión de problemas intenta incrementar la disponibilidad y calidad de los servicios.

Gestión de incidencias

El proceso de gestión de incidencias es un proceso multidisciplinar dentro de la organización que abarca todos los departamentos y grupos individuales dedicados a gestionar incidencias, desde recibir alertas de sistemas e interacciones de usuarios finales, hasta restablecer los servicios y resolver incidencias.

El principal propósito de la gestión de incidencias es restablecer la operación de servicio normal tan pronto como sea posible, y comunicar la resolución al usuario final. Da soporte a la organización buscando minimizar la interrupción de procesos de negocio críticos, a través de la resolución a tiempo de incidencias en el entorno IT que afecten a la disponibilidad y rendimiento de los servicios.



Figura 10. Selección de una herramienta para la gestión de incidencias

Entre las acciones que van a acometer en la empresa COMPASS S.A. al adherirse a la metodología de gestión de servicios está el uso de una herramienta de gestión de incidencias.

Gestión de solicitudes

El principal propósito del proceso de gestión de solicitudes es satisfacer las solicitudes de un servicio no relacionadas con incidencias. Incluye la identificación, priorización, gestión y cumplimiento de los servicios de un catálogo de servicios establecido.

Este proceso de gestión de solicitudes no suele tener personal dedicado exclusivo. Las actividades ligadas a este proceso las pueden realizar:

- Personal del Service Desk
- Personal de gestión de incidencias
- Equipos de operaciones de servicio



Figura 11. Procesos separados de gestión de incidencias y gestión de solicitudes

Otra de las acciones que van a llevar a cabo es desarrollar procedimientos distintos para las solicitudes y las incidencias, ya que hasta ahora todo llegaba al mismo buzón.

Otros procesos

Gestión del acceso

Este proceso se encarga de garantizar a usuarios autorizados el derecho a usar un servicio y prevenir el acceso de usuarios no autorizados.

Este proceso no tiene normalmente personal exclusivo dedicado. La gestión de acceso es una ejecución de la gestión de la disponibilidad y gestión de la seguridad de la información.

Puede llevarse a cabo por personal de las siguientes funciones:

- Personal del Service Desk
- Personal de gestión técnica
- Personal de gestión de aplicaciones
- Personal de operaciones IT

Gestión de eventos

La gestión de eventos es el proceso responsable de gestionar eventos a través de su ciclo de vida, que incluyen ocurrencia, detección, filtro, lanzar alguna acción si fuera necesaria, revisión y cierre.

En este proceso algunos modelos o metodologías sí que señalan un rol concreto, el gestor de eventos, pero cuyas responsabilidades están cubiertas normalmente por personas de alguna de las funciones siguientes:

- Service Desk
- Gestión técnica
- Gestión de aplicaciones
- Gestión de operaciones IT

Funciones

Dentro de la operación de servicios destacan una serie de funciones importantes, además de los procesos de los que ya hemos hablado. A continuación se pasa a detallar cada una de estas funciones.

Service Desk

Es una unidad funcional compuesta por personal dedicado responsable de tratar con una variedad de eventos de servicio, con frecuencia por vía telefónica, interfaces web...

El service desk es una parte vital del departamento IT de una organización y debería ser el único punto de contacto con los usuarios IT. Manejará todos los incidentes, peticiones de servicio, cambios estándar... usando normalmente herramientas software especializadas para registrar y gestionar todos estos eventos.



Figura 12. Creación de un centro de servicios

Gestión técnica

La gestión técnica hace referencia a los grupos, departamentos o equipos que proporcionan experiencia técnica y la gestión general de la infraestructura de IT.

Los equipos técnicos están normalmente alineados con la tecnología que gestionan. La gestión técnica es proporcionada normalmente por un departamento o grupo único. Serán necesarios uno o más equipos o departamentos de soporte técnico para proporcionar gestión y soporte técnico para la infraestructura de IT.

Gestión de operaciones IT

El departamento, grupo o equipo de personas responsable de realizar las actividades operacionales del día a día de la organización tales como:

- Gestión de consola
- Planificación de tareas
- Copias de seguridad y restablecimiento
- Desempeño de actividades de mantenimiento
- Gestión de instalaciones
- Monitorización de la infraestructura, aplicaciones y servicios

Gestión de aplicaciones

La gestión de aplicaciones es responsable de gestionar aplicaciones durante su ciclo de vida. La función de gestión de aplicaciones se realiza por cualquier departamento, grupo o equipo involucrado en gestionar o hacer soporte de aplicaciones operacionales.

La gestión de aplicaciones también juega un papel importante en el diseño, pruebas y mejora de aplicaciones que forman parte de los servicios IT.

Enfoque modelos/metodologías

Existen diferentes modelos, metodologías y marcos de trabajo que contemplan la gestión de servicios. Proporcionan mejores prácticas basadas en experiencias exitosas y los requisitos necesarios para entregar servicios con una calidad aceptable.

Ejemplos de modelos/metodologías orientadas a servicios:

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

ISO/IEC 20000

ITSM

CMMI-SVC

ITIL®

ITIL® (*Information Technology Infrastructure Library*) es el enfoque más ampliamente aceptado de la gestión de servicios IT. Proporciona un conjunto de mejores prácticas recogidas a partir de experiencias exitosas tanto de sectores públicos y privados.

Proporciona detalles de implementación para el soporte de otros marcos de trabajo y estándares, como pueden ser CobiT® y la ISO/IEC 20000.

ITIL® tiene los siguientes componentes:

- El corazón de ITIL®: guía de mejores prácticas aplicable a todos los tipos de organizaciones que proporcionan servicios a un negocio.
- Guía complementaria de ITIL®: conjunto complementario de publicaciones con guías específicas a sectores de la industria, tipos de organizaciones, modelos operativos y arquitecturas tecnológicas.
- Web ITIL®: paquete unificado de soporte basado en Web que se ofrece a los usuarios de ITIL®. Como ejemplos de material web se incluyen mapas de procesos, plantillas y casos de estudio.

ITIL® se basa en el ciclo de vida del servicio a la hora de mostrar los distintos procesos involucrados en la gestión de servicios. El ciclo de vida lo divide en 5 etapas:

1. Estrategia de servicio
2. Diseño de servicio
3. Transición de servicio
4. Operación de servicio
5. Mejora continua de servicio

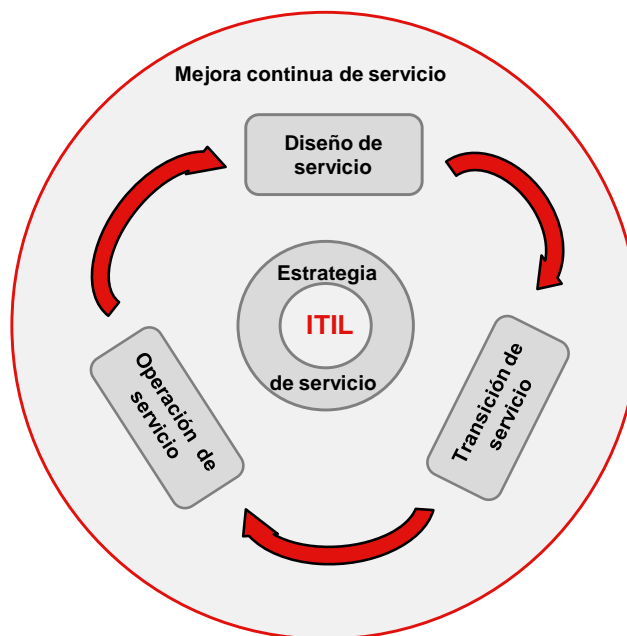


Figura 13. Ciclo de vida del servicio

ITIL® cuenta con un esquema de certificación de profesionales. Dicho esquema tiene cuatro niveles:

- Foundation Level: se basa en el conocimiento y comprensión para proporcionar una buena base de los conceptos clave, la terminología y los procesos de ITIL®.
- Intermediate Level (*Lifecycle Stream & Capability Stream*): en este nivel hay dos ramas que evalúan las capacidades de analizar y aplicar los conceptos de ITIL®.
- ITIL® Expert
- ITIL® Master

ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 es un estándar de calidad para gestión de servicios IT:

- Define los requisitos de una organización para entregar servicios gestionados con una calidad aceptable a sus clientes.
- Se basa en las mejores prácticas de la industria para la gestión de entornos IT complejos.

ISO 20000 es un estándar internacional para la gestión de servicio IT, basada en BS 15000 propiedad de BSI (*British Standard Institute*). Es un estándar formal que enfatiza el enfoque de procesos integrados para gestionar los servicios IT de forma efectiva.

Se basa en las mejores prácticas de ITIL® y en la gestión de la calidad genérica. Promociona la mejora continua.

Está dividido en dos partes:

Parte 1: Especificación (ISO/IEC 20000-1) Define y documenta los requisitos para que un proveedor de servicios entregue los servicios a niveles aceptables a sus clientes.

- Requisitos para una organización que implemente un marco de trabajo ITIL®
- Lista las reglas que hay que cumplir
- La organización será auditada contra estas reglas

Parte 2: Código de práctica (ISO/IEC 20000-2) Proporciona una guía a las organizaciones para cumplir los requisitos establecidos en la parte 1 del estándar.

- Guías y recomendaciones para implementar un marco de trabajo ITIL®
- Lista el conjunto de guías (código de práctica)
- No se audita contra estas guías

La primera de las partes es la que representa el estándar certificable.

ITSM

Information Technology Service Management (ITSM) es un conjunto de procesos que detallan mejores prácticas basadas en estándares ITIL® para permitir y optimizar los servicios IT para satisfacer los requisitos del negocio y gestionar la infraestructura de IT tanto táctica como estratégicamente.

ITSM es una práctica basada en procesos con la intención de alinear la entrega de servicio de IT con las necesidades de la empresa, enfatizando el beneficio a los clientes. ITSM implica un cambio de paradigma. Pasa de gestionar IT como un montón de componentes individuales, a centrarse en la entrega de servicios usando mejores prácticas de modelos de procesos.

ITSM e ITIL®, sobre lo que está basado, son ambos conjuntos de mejores prácticas basadas en procesos e integradas para la gestión de servicios IT. Mientras que ITIL® define y documenta las mejores prácticas, ITSM las emplea para cumplir con los requisitos y prioridades de los clientes.

Se encuentra dividida en 2 grupos que abarcan 11 disciplinas. La metodología ITSM abarca las siguientes áreas:

- Soporte de servicios IT
 - Gestión de configuración.
 - Gestión de cambios.
 - Gestión de liberación.
 - Gestión de incidencias.
 - Gestión de problemas.
 - Service Desk (función).
- Entrega de servicios IT
 - Gestión de disponibilidad.
 - Continuidad de servicios IT
 - Gestión de la capacidad

- Gestión de nivel de servicio
- Gestión financiera de los servicios IT

CMMI-SVC®

Los modelos de CMMI® son colecciones de mejores prácticas que ayudan a las organizaciones a mejorar sus procesos.

CMMI® para servicios es un modelo que proporciona orientación a las organizaciones que proveen servicios en la creación, gestión y entrega de servicios. El modelo se centra en los procesos de la provisión de servicios e integra el conocimiento esencial para una entrega de servicios exitosa.

La constelación de servicios de CMMI® lleva la arquitectura CMMI® al mundo de las prácticas que cubren la creación, entrega y gestión de servicios. CMMI® para servicios se construye sobre la misma información de otras constelaciones de CMMI® y añade metas y prácticas que se centran específicamente en el trabajo relacionado con los servicios.

CMMI® para servicios también se basa en conceptos y prácticas de otros estándares y modelos centrados en servicios, incluyendo:

- *Information Technology Infrastructure Library (ITIL®)*
- *ISO/IEC 20000: Information Technology – Service Management*
- *Control Objects for Information and related Technology (CobiT®)*
- *Information Technology Services CMM (ITSCMM)*

CMMI-SVC® no especifica que un proyecto o una organización deba seguir un flujo de trabajo particular o que se hayan de entregar un número de servicios por día o que se hayan de conseguir unos objetivos de rendimiento específicos, sólo que haya una serie de procedimientos para tratar de forma adecuada las prácticas relacionadas con los servicios. Para determinar si los procesos son adecuados, se mapean los procesos del proyecto o la organización con las áreas de proceso del modelo.

La constelación CMMI® para servicios contiene 24 áreas de proceso. De estas, 16 son áreas de proceso comunes, 7 son áreas de procesos específicas de servicios y 1 es una

adición (área de proceso que extiende el alcance de un modelo o enfatiza un aspecto particular de su uso). Dicha constelación contiene prácticas que cubren la gestión de proyectos, la gestión de procesos, la creación de servicios, la entrega y soporte de servicios y procesos de soporte.

Escenario de clausura

Unos meses después de haber comenzado con la implantación de la metodología de servicios en la empresa COMPASS S.A. ya empiezan a notar los beneficios.



Figura 14. Escenario de clausura I



Figura 15. Escenario de clausura II

Al cabo de un año los beneficios de implantar una metodología orientada a servicios les han permitido mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y reducir el coste en la provisión de los mismos. Con lo que las quejas de los clientes no sólo han disminuido, sino que el número de clientes ha aumentado y están satisfechos.

Enlaces

IT Service Management Portal <http://www.itsm.info/home.htm>

Sitio de ITIL® de la OGC http://www.ogc.gov.uk/guidance_itil.asp

Sitio oficial de ITIL® <http://www.itil-officialsite.com/home/home.asp>

Sitio de mejores prácticas de gestión <http://www.best-management-practice.com/>

Software Engineering Institute <http://www.sei.cmu.edu>

Sitio web de la Asociación Española de Normalización y Certificación www.aenor.es

Sitio web de la Organización Internacional para la Estandarización www.iso.org

Comunidad ITSM: <http://www.itsmcommunity.org>

Glosario

- **Cambio:** la adición, modificación o borrado de cualquier cosa que pueda afectar a los servicios IT.
- **Catálogo de servicios:** una base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios IT, incluyendo aquellos disponibles para el despliegue.
- **Despliegue:** la actividad responsable de mover el hardware, software, documentación, procesos... nuevos o modificados al entorno de producción.
- **Función:** equipo o grupo de personas y las herramientas que usan para llevar a cabo uno o más procesos o actividades. Por ejemplo: Service Desk. El término función tiene también otros significados: propósito previsto de un ítem de configuración, persona, equipo. Proceso o servicio IT. Realizar el propósito previsto de forma correcta.
- **Incidencia:** cualquier evento que no es parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción o una reducción en la calidad del servicio. Fallo de un ítem de configuración que no ha impactado todavía en un servicio.
- **Ítem de configuración (CI):** cualquier componente que necesita ser gestionado para entregar un servicio IT. La información de cada CI se registra en un registro de configuración dentro del sistema de gestión de la configuración (CMS). CI típicamente incluyen: servicios IT, hardware, software, inmuebles y documentación formal.
- **Problema:** la causa de una o más incidencias. La causa normalmente no se conoce en el momento en el que se crea un registro de problema y el proceso de gestión de problemas es el responsable de una investigación mayor.
- **Proceso:** conjunto estructurado de actividades diseñadas para llevar a cabo un objetivo específico. Un proceso toma una o más entradas definidas y las convierte en salidas definidas. Un proceso puede incluir cualquiera de los roles, responsabilidades, herramientas y controles de gestión necesarios para entregar las

salidas. Un proceso puede definir políticas, estándares, guías, actividades e instrucciones de trabajo en caso de ser necesarias.

- **Servicio:** un medio de entregar valor a los clientes facilitándoles los resultados que quieren conseguir sin que tengan la propiedad de costes y riesgos específicos.