



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

ITIL® (Information Technology Infrastructure Library)

Qué es y Breve Historia

Apellidos, nombre	Oltra Badenes, Raúl Francisco (rauoltra@doe.upv.es)
Departamento	Departamento de Organización de Empresas
Centro	Universitat Politècnica de València



1 Resumen de las ideas clave

En este artículo docente vamos a presentar ITIL, un marco de referencia (el más conocido y utilizado a nivel mundial) para la Gestión de Servicios de TI.

Revisaremos brevemente la historia de este marco de trabajo, desde que fue ideado, hasta el momento actual.

2 Objetivos

Cuando se hayan asimilado los contenidos de este documento, el alumno debe poder:

- Explicar qué es ITIL
- Explicar brevemente la historia de ITIL
- Identificar las 5 fases de ITIL

3 Introducción

Si estudias o trabajas en un entorno relacionado con las Tecnologías de Información, es probable que hayas oído o leído algo acerca de ITIL.

ITIL® está de moda en el mundo de las TI, todos hablan, bien o mal, de ITIL. Pero, ¿sabes realmente qué es ITIL® y para qué sirve? En este objeto de aprendizaje trataremos de aclarar qué es ITIL, y por qué puede ser beneficioso para una organización

4 Desarrollo del tema

4.1 ¿Qué es ITIL®?

ITIL® es un marco de trabajo público que describe las mejores prácticas en la gestión de Gestión de Servicios de TI (ITSM). De hecho, es el marco de trabajo más utilizado en el mundo para la ITSM, proporcionando un marco para el gobierno de TI, y la gestión y control de los servicios de TI.



En definitiva, es un conjunto de procesos (ITIL tiene un enfoque de Gestión por procesos), que agrupados bajo una estructura lógica (las conocidas 5 Fases del ciclo de vida de ITIL), permite a una organización Gestionar sus Servicios de TI de la mejor forma, según la experiencia de una serie de organizaciones que se ha demostrado que lo hacen muy bien (por ello se dice que se basa en buenas prácticas, las buenas prácticas de esas organizaciones)

4.2 Breve Historia de ITIL

La “Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información”, en Inglés “Information Technology Infrastructure Library”, más conocido por sus siglas en inglés, ITIL®, fue desarrollada a finales de 1980, y actualmente se ha convertido en el estándar “de facto” a nivel mundial en la Gestión de Servicios de TI.

Fue concebido inicialmente como una guía para el gobierno de UK, para la gestión de sus TI. Pero según se ha ido desarrollando desde entonces, ha demostrado ser útil para organizaciones en todos los sectores a través de su adopción por innumerables compañías como base para la gestión de sus servicios. Hoy se puede decir que ITIL® es conocido y utilizado mundialmente.

ITIL® fue desarrollada al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de las TI para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios de TI de calidad. Pero más que calidad a nivel técnico (que también), esta calidad debe centrarse en que los servicios de TI se correspondan y se alineen con los objetivos del negocio, y que de esta forma, satisfagan los requisitos y las expectativas del cliente.

Como decíamos, ITIL® fue iniciado originalmente a finales de 1980. El gobierno británico al darse cuenta de la dependencia de TI que tenía, y sobre todo que iba a tener en el futuro, se dio cuenta que una buena gestión de esos servicios de TI era fundamental. Por ello, trató de encontrar la mejor forma de gestionarlos, y para ello desarrolló una serie de procesos que debían seguirse para poder ofrecer un servicio de TI de calidad. Este fue el primer embrión del actual ITIL®, y constaba de 10 libros centrales. Esa fue la versión 1 de ITIL®. Estos libros centrales fueron más



tarde soportados por otros 30 libros complementarios, que cubrían una numerosa variedad de temas, desde el cableado hasta la gestión de la continuidad del negocio.

En el año 2000, se publicó una importante revisión de ITIL®. En esta revisión, ITIL® fue reestructurado para hacer más simple el acceder a la información necesaria para administrar sus servicios. Los libros centrales se agruparon en dos, cubriendo las áreas de Soporte del Servicio y Prestación del Servicio.

Con ello, apareció entonces la 2ª versión de ITIL®, una versión ya bastante más extendida, conocida como ITIL® V2.

En la figura 1 se puede ver una imagen que muestra su estructura.

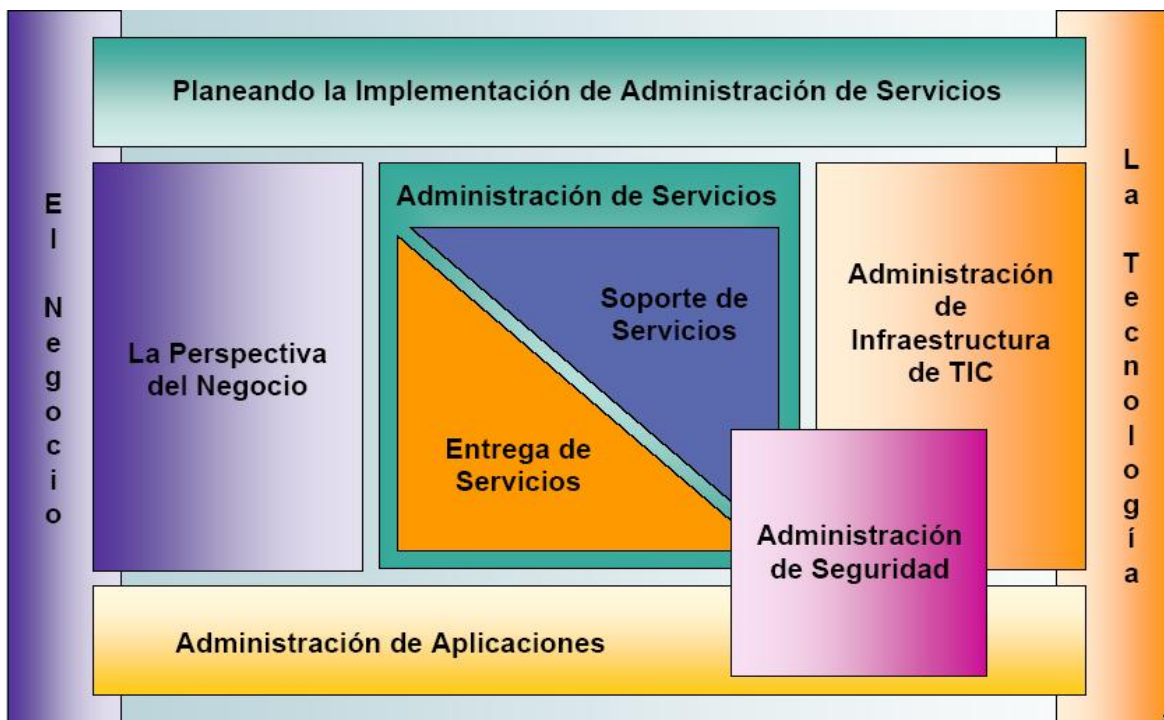


Figura 1. Estructura de ITIL® V2

Después, en 2007, se publicó la versión 3, que fue una auténtica revolución en la estructura y enfoque de ITIL®, y que es el corazón de lo que se utiliza actualmente. En esta versión, se le da a ITIL®, (en este caso ya es ITIL® V3) un enfoque de Ciclo de Vida del Servicio.



A continuación hay una breve lista cronológica de hitos importantes en la historia de ITIL:

- 1980: El gobierno británico determinó que el nivel de la calidad del servicio proporcionado a ellos no era suficiente
 - La Agencia Central de Informática y Telecomunicaciones (Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA)) tuvo la tarea de desarrollar un marco para el uso eficiente y financieramente responsable de los recursos de TI, dentro del gobierno británico y el sector privado
 - Originalmente se llamó Governmen tInformation Technology Infrastructure Management (GITIM; Se publicaron decenas de libros y la integración fue un problema importante
- 1990: Las grandes empresas y agencias gubernamentales en Europa adoptaron el marco muy rápidamente
- 2000: La versión 2 fue publicado; Los libros de "Soporte de Servicio" y "Entrega de Servicios" fueron reestructurados en volúmenes más manejables y concisos
- 2001: La CCTA se integró en la Office of Government Commerce (OGC) y la norma BS15000 estándar fue publicado por la BSI
- 2005: ISO 20000 norma fue publicada
- 2007: Se publicóITIL® V3. Esta nueva versión tiene un enfoque de "ciclo de vida" para la gestión de servicios, y se le da un mayor énfasis en la integración de TI en el negocio. ITIL® V3 prácticamente duplica el alcance, y casi se triplicó el número de procesos y funciones, introduciendo además algunas nuevas dimensiones y perspectivas.
- 2011:Se publicó la versión de ITIL® V3 2011, en la que se incluyen algunas modificaciones sobre la publicada en 2007



4.3 ITIL® Actualmente

En la actualidad, estamos en la versión ITIL® V3 2011. Esta versión le da al Servicio de TI un enfoque de Ciclo de Vida, que pasa por 5 Fases, que son las 5 Fases del ciclo de vida de ITIL®. Son las siguientes:

1. **Estrategia del Servicio:** propone tratar la gestión de servicios no sólo como una capacidad sino como un activo estratégico.
2. **Diseño del Servicio:** cubre los principios y métodos necesarios para transformar los objetivos estratégicos en portafolios de servicios y activos.
3. **Transición del Servicio:** cubre el proceso de transición para la implementación de nuevos servicios o su mejora.
4. **Operación del Servicio:** cubre las mejores prácticas para la gestión del día a día en la operación del servicio.
5. **Mejora Continua del Servicio:** proporciona una guía para la creación y mantenimiento del valor ofrecido a los clientes a traves de un diseño, transición y operación del servicio optimizado.

Cada una de estas fases se corresponde con un libro de ITIL®. Evidentemente estas fases, y por tanto los libros correspondientes, no son departamentos estancos e ITIL® tiene en cuenta las múltiples interrelaciones entre ellos y como estas afectan a los aspectos globales de todo el ciclo de vida del servicio. Estos cinco libros ofrecen una guía práctica sobre como estructurar la Gestión de Servicios TI de forma que estos estén correctamente alineados con los procesos de negocio.

En cada una de esas fases, ITIL®, enmarca diferentes procesos que deben ser seguidos según son descritos en el libro correspondientes, para poder llegar a dar un Servicio de TI adecuado a las necesidades del negocio.

Por ejemplo, en la Fase de Operación del servicio, podemos encontrar el proceso de Gestión de Incidencias, que nos indica cómo se deben gestionar las incidencias relativas a un servicio de TI, y que podemos utilizar como referencia diseñar y desarrollar toda la gestión de incidencias en una organización.

En la siguiente figura se puede ver el esquema general de las 5 Fases de ITIL y el contenido de cada una de ellas.

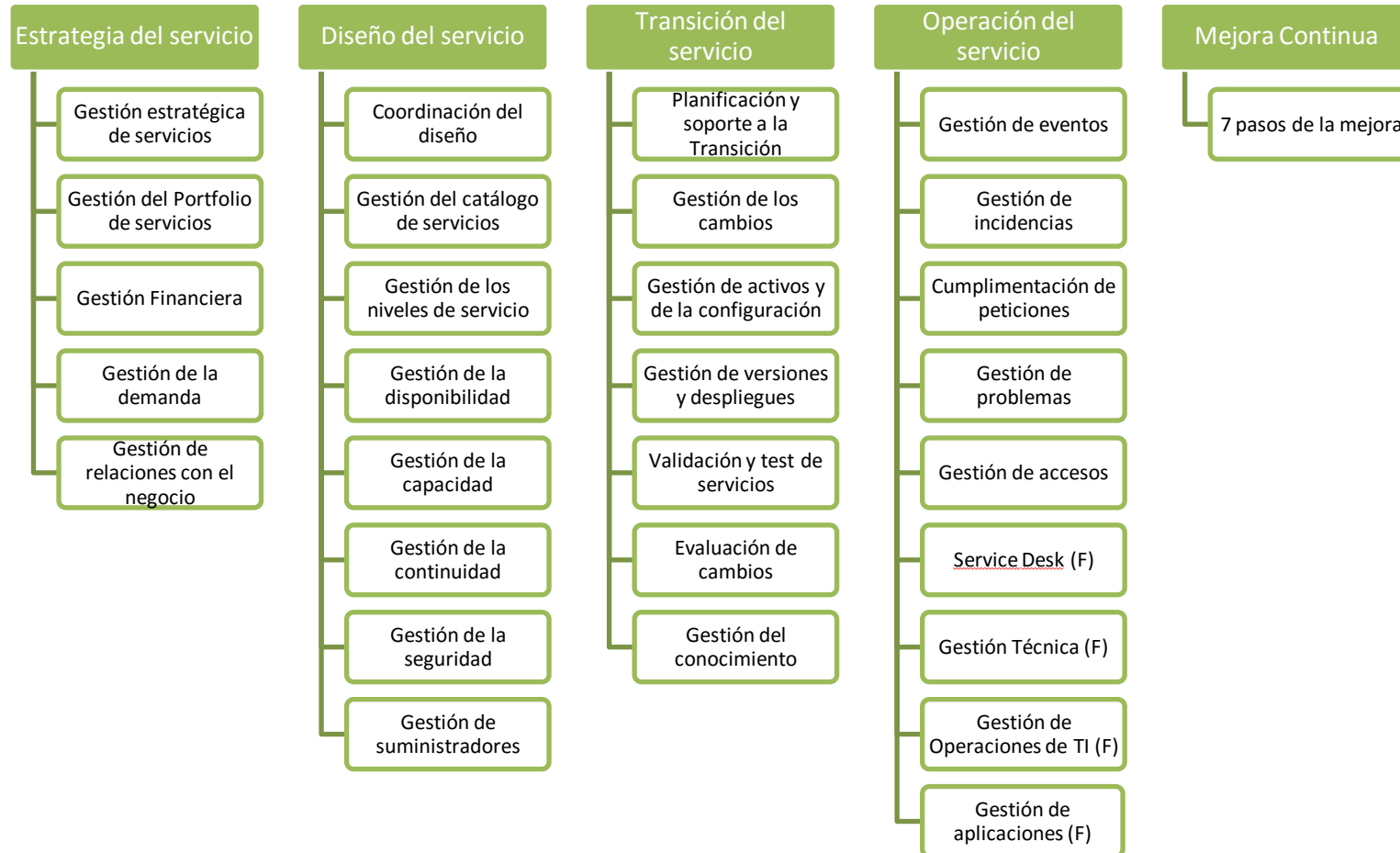


Figura 2: Las 5 Fases de ITIL® V3 2011



5 Cierre

A lo largo de este objeto de aprendizaje hemos aprendido qué es ITIL®, cómo y por qué surgió. También hemos visto que se compone de 5 Fases, y cuál es el contenido de cada una de ellas. Adicionalmente, hemos revisado algunos acontecimientos de su historia, y cómo ha evolucionado desde que fue inicialmente diseñado, hasta nuestros tiempos.

Ahora podrás explicar qué es ITIL®, el marco de referencia para la gestión de servicios de TI más importante a nivel mundial en estos momentos.

6 Bibliografía

Cabinet Office (a).ITIL Service Strategy.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (b).ITIL Service Design.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (c).ITIL Service Transition.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (d).ITIL Service Operation.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.

Cabinet Office (e).ITIL Continual Service Improvement.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.