



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

Procesos, Funciones y Roles en ITIL® (Information Technology Infrastructure Library)

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 aprender el significado de algunos conceptos en ITIL®, concretamente revisaremos qué significa en ITIL® “Proceso” “Función” y “Rol”. También revisaremos los Roles genéricos definidos en ITIL.

2 Objetivos

Cuando hayas asimilado los contenidos de este documento, podrás:

- Explicar que significa en ITIL:
 - Proceso
 - Función
 - Rol
- Identificar y definir los principales Roles genéricos de ITIL

3 Introducción

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.

ITIL® tiene un enfoque de gestión que está basado en la Gestión por Procesos, y por ello, es de extrema importancia entender lo que es un proceso, y la diferencia entre estos y las “Funciones”, tal y como son definidas en ITIL®. Estos dos conceptos pueden llegar a confundirse, ya que en un lenguaje coloquial pueden llegar a significar algo parecido. Pero en ITIL® tienen un significado totalmente diferente, y es fundamental entender qué es cada uno de ellos para comprender ITIL.

En este artículo vas a aprender las definiciones de estos conceptos, así como la definición de Rol, para que queden claro su significado y no lleven a equívoco.



4 Desarrollo del tema

4.1 ITIL® Actualmente

En la actualidad, ITIL® está 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.

4.2 Proceso vs Función en ITIL®

Cada una de las 5 fases anteriormente indicadas, se compone a su vez de una serie de Procesos y Funciones, que evidentemente, dado lo que se ha dicho hasta ahora, ya sabrás que no son lo mismo. Por tanto, ITIL® marca una clara distinción entre funciones y procesos. ¿Y qué es cada uno de estos conceptos?. A continuación lo vemos.



Una funció es una unidad especializada en la realización de una cierta actividad y es la responsable de su resultado. Las funciones incorporan todos los recursos y capacidades necesarias para el correcto desarrollo de dicha actividad.

Las funciones tienen como principal objetivo dotar a las organizaciones de una estructura acorde con el principio de especialización. Sin embargo, la falta de coordinación entre funciones puede acabar en la creación de nichos contraproducentes para el rendimiento de la organización en global. En este último caso, un modelo organizativo basado en procesos puede ayudar a mejorar la productividad de la organización en su conjunto.

Un proceso es un conjunto de actividades interrelacionadas orientadas a cumplir un objetivo específico.

- Los procesos comparten las siguientes características:
- Los procesos son cuantificables y se basan en el rendimiento.
- Tienen resultados específicos.
- Los procesos tienen un cliente final que es el receptor de dicho resultado.
- Se inician como respuesta a un evento.

4.3 Ejemplo de Proceso y proceso

Seguramente se verá mejor la diferencia entre una cosa y otra con un ejemplo:

El Centro de Servicios y la Gestión del Cambio son dos claros ejemplos de función y proceso respectivamente.

El Centro de Servicios es una Función, una Unidad especializada en una actividad definida.

Sin embargo, la Gestión del Cambio es un proceso, en el que después de recibir un input, y tras realizar una serie de actividades, se da lugar a un resultado esperado, el cambio.

Parece muy claro en este ejemplo ¿verdad? Sin embargo, en la vida real la dicotomía entre funciones y procesos no siempre es tan evidente pues puede depender de la estructura organizativa de la empresa u organismo en cuestión.



4.4 El concepto de Rol en ITIL® y tipos de Rol genéricos

Otro concepto ampliamente utilizado es el de Rol.

Un rol es un conjunto de actividades y responsabilidades asignada a una persona o un grupo. Una persona o grupo puede desempeñar simultáneamente más de un rol.

Hay cuatro roles genéricos que juegan un papel especialmente importante en la gestión de servicios TI:

- **Gestor del Servicio:** es el responsable de la gestión de un servicio durante todo su ciclo de vida: desarrollo, implementación, mantenimiento, monitorización y evaluación.
- **Propietario del Servicio:** es el último responsable, tanto de cara al cliente, como de cara a la organización de TI que presta el servicio específico.
- **Gestor del Proceso:** es el responsable de la gestión de toda la operativa asociada a un proceso en particular.
- **Propietario del Proceso:** es el último responsable frente a la organización TI de que el proceso cumple sus objetivos. Debe estar involucrado en su fase de diseño, implementación y cambio, asegurando en todo momento que se dispone de las métricas necesarias para su correcta monitorización, evaluación y eventual mejora.

5 Cierre

A lo largo de este objeto de aprendizaje hemos aprendido qué significan en ITIL® los conceptos de Proceso, Función y Rol. También hemos visto los tipos de Rol genéricos.

Ahora serás capaz de explicar estos conceptos de ITIL®.



UNIVERSITAT
POLITÈCNICA
DE VALÈNCIA

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.