

LA ITIL MANÍA

José Gabriel Réding Domínguez
Abril Ayala Sánchez
Patricia Zavaleta Carrillo•

Introducción

Los servicios de administración de Tecnologías de Información (TI) introducen al usuario en temas relacionados con los servicios de gestión de TI, así como también establecen un marco de trabajo para identificar e interrelacionar las diversas actividades involucradas en el desarrollo de una estructura organizacional informática para la entrega, medición, retroalimentación y mejora de los servicios de TI proporcionados a comunidades de usuarios. Lo anterior tiene la única finalidad de validar los procesos actuales y volverlos más eficientes en aras de una mejora continua.

Los principios metodológicos de ITIL los encontramos en la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de Información (Information Technology Infrastructure Library = ITIL) mismos que describen las llamadas “mejores prácticas” en las áreas de servicio de TI de cualquier organización, como son: Gestión de cambios, Gestión de configuraciones, Gestión de liberaciones, Mesa de ayuda y gestión de incidentes. Cabe hacer mención que ITIL identifica aproximadamente 40 temas similares sobre la gestión de servicios de Tecnologías de Información, los cuales son desglosados para su comprensión y aplicación en entidades que soporten sus actividades en TI.

ITIL se desarrolló inicialmente en Inglaterra y para su integración se contó con la participación de numerosas organizaciones industriales (de carácter privado) y gubernamentales. Dado la participación de estas entidades y el incremento de su popularidad, traspasó las fronteras de este país. Su impacto sobre la efectividad de la gestión ha dado como resultado la institución de un programa de certificación para apoyar las actividades de las organizaciones que desean mejorar la gestión de servicios de TI basándose en las mejores prácticas.

Muchas organizaciones han encontrado en ITIL el marco de referencia indicado para volver eficientes y eficaces sus procesos y detectar áreas de oportunidad de mejora en la gestión de servicios de TI.

Palabras y frases clave: TI (Tecnologías de Información), gestión, incidente, problema, liberaciones, procesos, soporte, ciclo de Deming, mesa de servicio, elemento de configuración, CMDB.

ITIL manía

Con el advenimiento de los sistemas de cómputo, las comunicaciones -y por supuesto, la globalización y eliminación de fronteras informáticas-, se dio pauta al incremento en el uso de los servicios de TI. Toda vez que se busca el alto rendimiento en este tipo de situaciones para satisfacer a un usuario cada vez más exigente, se vislumbra como necesaria la inclusión de algún marco de referencia o recomendaciones para generar procesos de solución en la gestión de servicios de TI.

Siendo Inglaterra la cuna del ITIL y sus mejores prácticas, éstas no fueron adoptadas ampliamente sino hasta mediados de los años 90 (siglo pasado). Oficialmente se considera que ITIL nació durante los años 80 del mismo periodo.

Los servicios de TI se encargan de proveer la atención de alta

calidad a la organización, fundamentando esto en el uso eficiente, efectivo y económico de las Personas (capital humano), los Procesos y los Productos. Estos tres conceptos forman la trilogía conocida como las “tres p”.

Dentro del rubro de las personas podemos encontrar a los clientes o usuarios de TI y al personal de staff o técnico de TI. Los procesos, algunas veces conocidos como métodos de trabajo, se centran en dos rubros, a saber: el Soporte de servicio y la Entrega de servicio. Para el caso de la tercera arista de la trilogía, los productos se focalizan en las Herramientas y la tecnología usada para cubrir los requerimientos de los usuarios de TI.

Ahora bien, la ITIL manía ha venido evolucionando desde los inicios e implementación del ITIL; en el caso de México se ha dado un gran impulso a la certificación sobre estas “mejores prácticas”; pero es necesario comprender que ITIL es un marco de referencia para que las empresas eleven su nivel de servicio y continuidad del mismo, para acatar los requerimientos demandados por el usuario.

Dentro de este marco de referencia se debe resaltar el concepto de Servicio, definiendo este como la serie de actividades para satisfacer los requerimientos de los clientes con calidad; ahora bien, calidad la conceptualizamos en la frase “libre de errores o fallas”, pero esto nos hace pensar en la perfección, misma que pretendemos alcanzar. ITIL es el conjunto de las recomendaciones propuestas para reducir y/o eliminar nuestros errores, en aras de acrecentar el nivel de servicio de TI ofrecido al usuario.

Dentro de muchas organizaciones, los roles y responsabilidades NO están bien definidos, esto da paso a que se tengan una gran cantidad de tareas o funciones primarias que no deberían ser ejecutadas por tal o cual empleado y/o departamento, lo que dificulta la implementación de ITIL; dado lo anterior, en un primer paso se deberá crear una estrategia de división y asignación de tareas funcionales para cada individuo y/o área dentro de la corporación, esto proveerá de una plataforma sólida para resolver los retos del negocio de manera consistente y estable.

Al analizar la problemática presentada por los usuarios de TI dentro de una organización, resalta por su magnitud e importancia, el caso de soporte y este debe ser analizado desde tres ópticas: el Cliente, la Gestión del servicio y la Información para la toma de decisiones. En forma de prosa podemos decir que “*los requerimientos del Cliente provocan la Gestión de servicios de TI a través y para del suministro de Información que sustenta la Toma de decisiones*”, esto se convierte en un ciclo infinito y si alguna de estas partes no cumple con sus objetivos, el ciclo se verá afectado e interrumpido, causando retrasos e inconsistencias en los otros factores.

Si entablamos un enfoque desde las expectativas del cliente deberemos pensar en la adopción del paradigma Cliente servidor para los servicios de TI requeridos, el uso de aplicaciones vía internet, tecnologías

•Docentes de la Dependencia de Educación Superior Área Ciencias de la Información de la Universidad Autónoma del Carmen.

de administración personalizadas (trajes a la medida) y esfuerzos esporádicos para rediseñar el entorno de TI.

Si se procurara una definición sobre la Gestión de servicios sería algo parecido a esto: *la entrega de servicios de TI focalizados en los clientes, empleando una perspectiva de procesos y considerando la existencia de tareas funcionales, cuyo propósito es lograr e incrementar el nivel, calidad y continuidad de los servicios de TI ofrecidos.*

Las decisiones sobre TI deben ser contempladas en un Programa de Mejora de Servicios, siendo este un proyecto formal emprendido dentro de la organización para identificar e introducir mejoras cuantificables (medibles) dentro de un área o departamento de trabajo específico. Este programa deberá conciliar sus objetivos con los objetivos organizacionales y jamás atentar contra las mejores prácticas propuestas en el marco de referencia de ITIL.

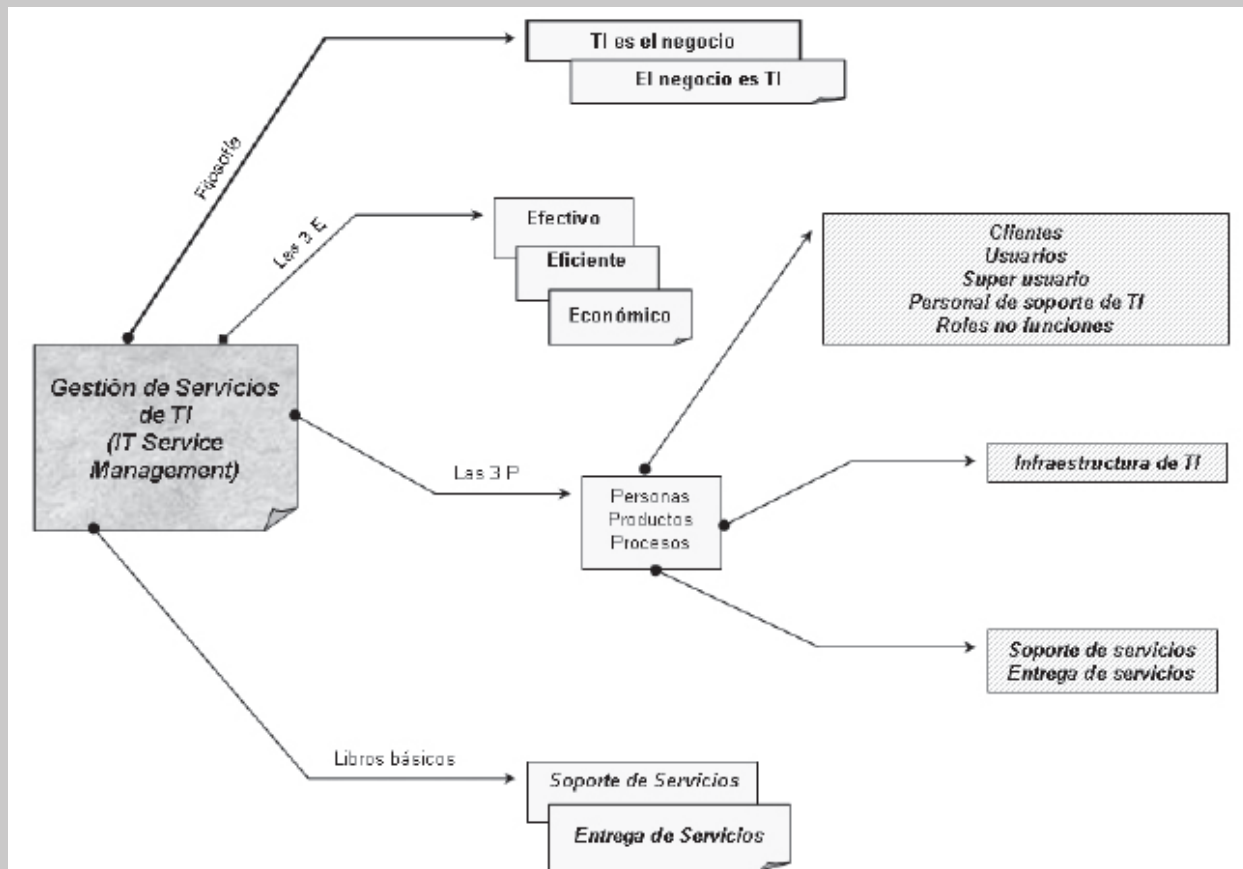


Figura 1. Mapa Mental. Introducción a la Gestión de Servicios de TI

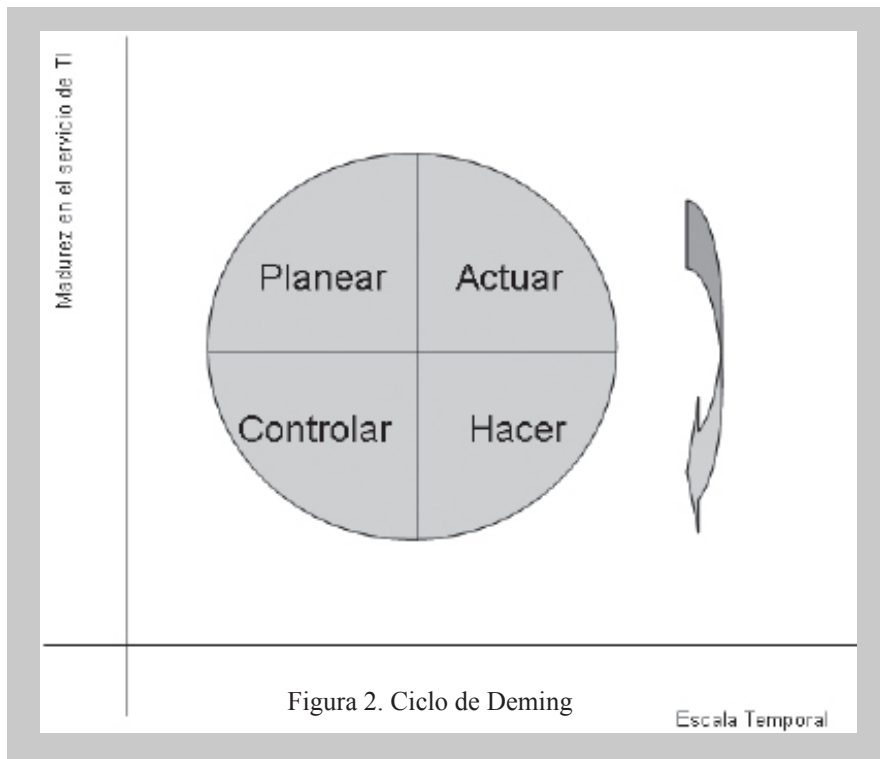
El mapa mental descrito en la figura 1, muestra de manera general cómo se fundamenta la gestión de Servicios de TI, dando una perspectiva de los conceptos expuestos hasta este momento. Dado lo anterior, debemos aclarar que ITIL es un compendio de 7 libros y algunos módulos que sirven como manuales de las llamadas “mejores prácticas” destinados a proveer los servicios de TI. A este compendio de libros y manuales se le conoce como la Biblioteca de la Infraestructura de Tecnologías de Información.

ITIL se ha fundamentado y construido en torno al modelo propuesto por Deming, mismo que es orientado al proceso para controlar y gestionar las operaciones de una organización. El ciclo original de Deming

(figura 2) contempla 4 etapas: Planear, Hacer, Controlar y Actuar.

Estas 4 fases son integradas y ejercidas durante un periodo determinado (tal vez indefinido), provocando que el nivel de madurez organizacional se incremente; en otras palabras es un proceso de crecimiento continuo que nos permite perfeccionar nuestro servicio de TI.

Muchas organizaciones y usuarios de TI han defendido que las mejores prácticas de ITIL deben su éxito a que este marco de referencia proporciona un vocabulario común, consistente e integrado en un compendio de definiciones precisas y ampliamente aceptadas dentro de la comunidad de TI y sus seguidores.



La base de la infraestructura de TI son los llamados CI's (Configuration Item = Elementos de Configuración). Estos CI's son elementos perfectamente documentados dentro de la infraestructura de TI (Hardware, Software, Instalaciones, Roles a desempeñar por las personas, documentación y la Base de Datos de Gestión de Configuración). El registro de un CI contiene características tales como tipo, versión, proveedor, cliente, otros (atributos). La relación entre los CI's está también registrada en la CMDB (Base de Datos de Gestión de Configuración). Esto es vital para la exacta predicción de impactos de propuestas de cambio que se ejecutarán en la estructura actual de TI.

Dado lo anterior, la administración integral de los CI's trae como consecuencia una adecuada toma de decisiones bajo la incertidumbre natural al presentarse los incidentes y problemas que aquejan a los usuarios.

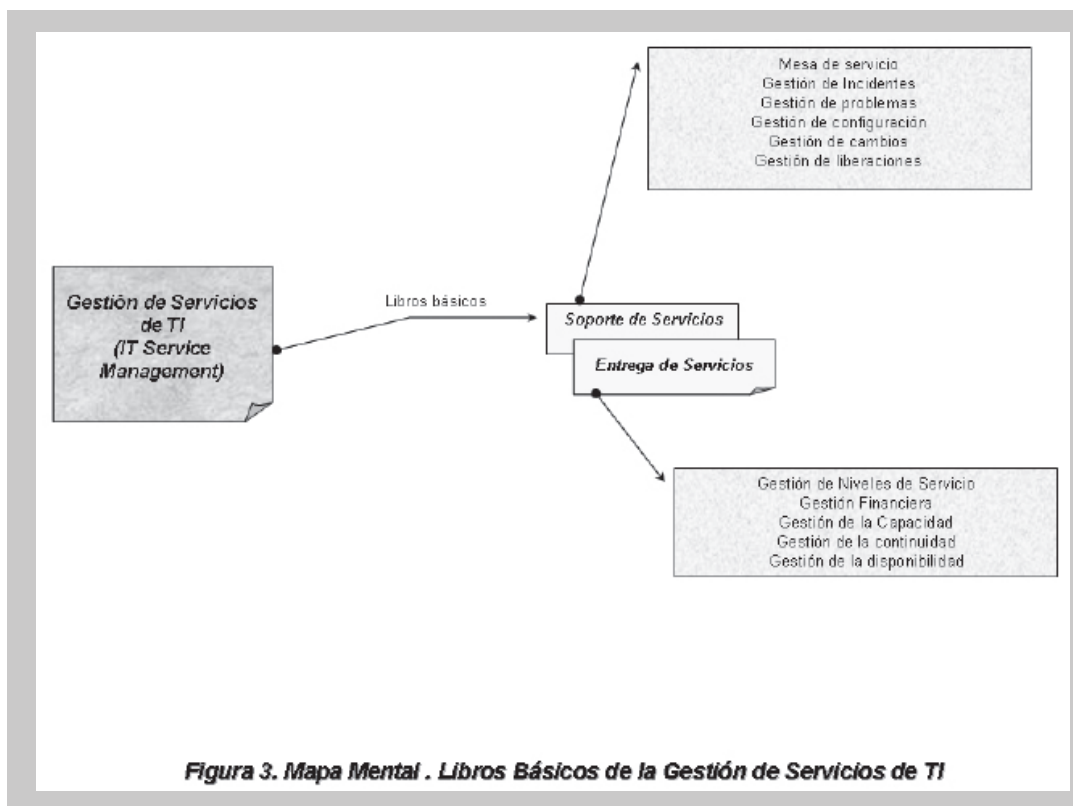
ITIL pretende apoyar en la solución de los problemas que enfrenta la corporación, destacándose entre ellos: los retos de TI que se presentan en un mundo informático y globalizado, la entrega de servicios en lugar de la entrega y soporte de productos, entablar una relación de negocios bilaterales (ambos ganan), promulgar un servicio consistente y estable y, por supuesto, promover una atención focalizada en el negocio y los servicios ofrecidos, con menos énfasis en la tecnología.

Ahora bien, las mejores prácticas de ITIL pretenden dar un marco de referencia para incrementar la continuidad del servicio de TI ofrecido y el nivel de calidad del mismo, optimizando los recursos tecnológicos y humanos, acortando los tiempos de respuesta ante las necesidades de los usuarios que experimenten un problema o incidente dentro de su diaria actividad relacionada con Tecnologías de Información.

Bajo ninguna circunstancia debe entenderse que ITIL ofrece todas las respuestas, es un marco de desarrollo dinámico y flexible para ser implementado en las organizaciones que lo requieran, promoviendo la adopción de un sistema a la medida de gestión de alta calidad en servicios de Tecnologías de Información.

Conclusión

Para iniciar la conclusión de este artículo, la Gestión de servicios de TI se puede definir como la entrega de servicios de TI focali-



zadas en los clientes o usuarios, pero empleando una perspectiva de procesos. Ahora bien, ITIL se fundamenta en la realización de una serie de actividades de mejora continua en base a objetivos bien definidos, cuya finalidad es obtener un resultado concreto mejorado en el servicio de TI.

Asimismo, ITIL considera que la labor definida en procesos, reparte actividades (Roles) entre los departamentos o equipos de trabajo, o mejor aún se plantea definir equipos de alto desempeño como consecuencia lógica de la aplicación del ciclo de Deming en gestión de servicios de TI.

ITIL no lo es todo, pero si es un buen comienzo para las empresas que requieren de un alto nivel de calidad en la gestión y entrega de servicios de TI.

ITIL manía es un escrito breve de lo ofrecido por esta filosofía de trabajo, le recomendamos leer al respecto y de ser posible, certificarse con la proveedores autorizados en nuestro país.

Bibliografía

Documentación EXIN
Examination Institute for Information Science
ITIL Essentials (Manual)
HP México
Internet