

Gestión funcional de servicios SI/TI

Dídac López
Ferran Martí

PID_00207667

Material docente de la UOC

**Dídac López**

Director del Servicio Informático de la Universidad de Girona, director de TIC del Parque Científico y Tecnológico de la UdG, y consultor de la UOC en el máster de Dirección y gestión de las TIC. Licenciado en Informática por la UPC, posgrado en Dirección de Informática por el ICT (UPC), posgrado en Gestión de la información a las organizaciones (Infonomía, UPF) y MBA por Las Heures (UB). Ha sido ingeniero de Sistemas de Hewlett Packard y de IE-CISA. Actualmente es presidente de ATI (Asociación de Técnicos Informáticos). Colabora como articulista y ocasionalmente, como editor en la revista *NOVATICA*.

**Ferran Martí**

Propietario de la empresa ARTIC CONSULTORS. Está certificado en ITIL Expert, CGEIT, TOGAF Certified, COBIT Certified e ISO/IEC 20000 Consultant. Con más de 20 años de experiencia en sistemas y tecnologías de la información. Ha recibido numerosos reconocimientos y calificaciones en la industria por su aproximación pragmática de la gestión de servicios. Ingeniero superior de Telecomunicaciones por la UPC y máster en Gestión de las TI por la Universidad Ramon Llull. *Coach* y mentor de universidades, centros de investigación y empresas privadas en la adopción por ITIL® e ISO/IEC 20000, y en el establecimiento de marcos de gobierno basados en COBIT.

El encargo y la creación de este material docente han sido coordinados por la profesora: Isabel Guitart Hormigo (2014)

Primera edición: febrero 2014
© Dídac López, Ferran Martí
Todos los derechos reservados
© de esta edición, FUOC, 2014
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Diseño: Manel Andreu
Realización editorial: Oberta UOC Publishing, SL
Depósito legal: B-29-2014



Los textos e imágenes publicados en esta obra están sujetos –excepto que se indique lo contrario– a una licencia de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada (BY-NC-ND) v.3.0 España de Creative Commons. Podéis copiarlos, distribuirlos y transmitirlos públicamente siempre que citéis el autor y la fuente (FUOC. Fundació para la Universitat Oberta de Catalunya), no hagáis de ellos un uso comercial y ni obra derivada. La licencia completa se puede consultar en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/es/legalcode.es>

Introducción

Presentamos estos contenidos desarrollados para ofrecer una completa visión de los conceptos asociados a la gestión de servicios de SI/TI, así como de los procesos que forman parte de su gestión, siempre con la mira puesta en los estándares existentes, pero tratando cada uno de los temas de manera independiente de los mismos.

Para ayudar a asimilar estos conceptos, los presentamos en una estructura de módulos donde el objetivo del primero de ellos, “Introducción a los Servicios de SI/TI” es ofrecer una visión panorámica y completa, pero superficial, de contexto de la gestión de servicios y de los procesos de gestión en sí, con el objetivo de que se asimilen los conceptos de manera mínima pero suficiente para que la profundización en los módulos siguientes sea lo más provechosa posible, entendiendo que todos los conceptos están interrelacionados entre sí, y que no es posible profundizar en uno si no se tienen claros los conceptos básicos de este contexto.

En el segundo módulo, “El departamento de SI/TI”, vamos a profundizar en el conocimiento del departamento de SI/TI y de su misión en la empresa, las tipologías existentes y las maneras de organizarse, así como de los bloques funciones que lo conforman.

En el tercer módulo, “Construcción de Servicios SI/TI”, nos adentraremos en el ciclo de vida de los servicios, el concepto de portafolio y el detalle de la definición del servicio, así como de los procesos asociados que nos lleva de un objetivo funcional en las áreas de negocio, los clientes, hasta la disponibilidad por parte de los usuarios de los servicios, o características nuevas de ellos a nivel del catálogo.

En el cuarto módulo, “Provisión de Servicios SI/TI”, se provisiona, y con qué estrategias, de lo necesario para que el usuario pueda disponer de los servicios, así como de los procesos asociados a su gestión.

En el quinto módulo, “Operativa de Servicios SI/TI”, trabajaremos la manera como el departamento de SI/TI gestiona sus operaciones para atender a las peticiones de servicio que pueden hacer los usuarios, y cómo gestionamos su disponibilidad y continuidad.

Al finalizar este módulo tendremos los conocimientos necesarios para interpretar el funcionamiento de un departamento de SI/TI orientado a servicios, así como del funcionamiento de un sistema de gestión de servicios, pero sin haber utilizado ningún marco de referencia o estándar de mercado.

En el sexto módulo vamos a visualizar algunos de los modelos de referencia que cubren distintos aspectos tratados, para que, de este modo, podamos disponer de herramientas para crear o gestionar no solo un sistema de gestión de servicios, sino también la gestión de un departamento de SI/TI.

Objetivos

Los principales objetivos que se alcanzarán en esta asignatura son:

- 1.** Entender el concepto de servicio de SI/TI en el contexto de las organizaciones.
- 2.** Comprender el rol del departamento de SI/TI dentro de cualquier tipo de organización.
- 3.** Conocer los conceptos y procesos que son necesarios para construir o modificar un servicio y ponerlo a disposición de los usuarios.
- 4.** Conocer las principales funciones y procesos como capacidades organizativas que permiten entregar y dar soporte a los servicios.
- 5.** Conocer los procesos que forman parte de la operativa del servicio de SI/TI, orientados a proporcionar la entrega y el soporte del servicio.
- 6.** Conocer los principales marcos de referencia y estándares actuales que pueden contribuir a facilitar la incorporación de todos los elementos de gestión introducidos en la asignatura.

Contenidos

Módulo didáctico 1

Introducción: Los servicios de SI/TI

Dídac López y Ferran Martí

1. Los servicios SI/TI en las organizaciones
2. Introducción a la gestión del departamento de SI/TI

Módulo didáctico 2

El departamento de SI/TI

Dídac López y Ferran Martí

1. Gobierno del departamento de SI/TI
2. Área funcional: El departamento SI/TI
3. Diferencias organizativas particulares según tipología de empresa

Módulo didáctico 3

Construcción de servicios SI/TI

Dídac López y Ferran Martí

1. Gestión del portafolio de servicios SI/TI
2. Diseño y transición de servicios
3. Evolución y mejora de los servicios. Gestión de cambios
4. Gestión financiera y costes de los servicios

Módulo didáctico 4

Provisión de servicios SI/TI

Dídac López y Ferran Martí

1. Centro de atención al usuario
2. Peticiones de servicio
3. Gestión de la entrega
4. Disponibilidad y continuidad de servicios
5. Gestión de la demanda y la capacidad

Módulo didáctico 5

Operativa de servicios de SI/TI

Dídac López y Ferran Martí

1. Entorno tecnológico
2. Gestión de incidencias
3. Gestión de la configuración
4. Gestión de la seguridad

Módulo didáctico 6

Estándares y marcos de referencia

Dídac López y Ferran Martí

1. SFIA: Competencias para la era de la información
2. COBIT: Objetivos de control para información y tecnología relacionadas

3. TOGAF: Esquema de arquitectura en open group
4. ITIL®: Biblioteca de infraestructuras de tecnologías de información
5. ISO/IEC 20000

Glosario

arquitectura empresarial *f* Arquitectura que tiene como finalidad la estructuración de la definición y control de la creciente complejidad de SI/TI dentro de las empresas.

sigla **EA**

CIO *m* (Chief Information Officer) Equivalente a director del departamento de TI.

cliente de un servicio *m y f* Rol encargado de definir y acordar los servicios que desea recibir, basándose en la identificación de las necesidades de negocio que desea satisfacer.

cliente externo *m y f* Organización ajena a aquella a la cual pertenece el proveedor de servicios de TI y que le requiere la prestación de servicios a este último.

cliente interno *m y f* Parte de la misma organización del proveedor de servicios de TI que solicita servicios tecnológicos.

Función *f* Unidad organizativa especializada en la obtención de determinados objetivos mediante la realización de actividades concretas, para las cuales cuenta con recursos humanos, herramientas y procedimientos propios.

gestión de TI *f* Organización y coordinación de las actividades de una estructura departamental, de acuerdo a determinadas políticas para la consecución de unos objetivos claramente definidos. La gestión suele ser considerada como un factor de producción junto con otros recursos.

gobierno de TI *m* Responsabilidad de la dirección de la empresa que asegura que las tecnologías de la información dan soporte y posibilitan la consecución de los objetivos y estrategias de la organización.

proveedor de servicios de TI *m y f* Empresa u organización encargada de gestionar y ofrecer los servicios de TI a los clientes, de modo que estos puedan conseguir sus objetivos de negocio.

servicio *m* Medio de entregar valor a los clientes, ofreciéndoles los resultados que esperan, sin que los clientes tengan que hacerse cargo de los costes y riesgos.

SGS *m* (Sistema de gestión de servicio) Sistema coordinado de personas y sus roles, tecnología, recursos materiales y financieros, documentación e información, así como normas y políticas con el objetivo de ofrecer una gestión continuada del portafolio de servicios de acuerdo con los objetivos de la propia organización.

SI/TI *m* Sistemas de la información y tecnologías de la información.

TIC *f* Tecnologías de la información y comunicación.

usuario de un servicio *m y f* Aquel que utiliza los servicios de manera directa.

Bibliografía

Cannon, D. (2011). *Service Strategy. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office.

Clayton, I. M. (2008). *The Guide to the Universal Service Management Body of Knowledge: A Definitive Guide to Service Management*. Service Management 101.

Du Moulin, T. (2005). *What Does IT Cost? Viewpoint, Focus On: CMDB* (vol. 1, pág. 1-7). BMC Software.

Du Moulin, T.; Flores, R.; Fine, B. (2008). *Defining IT Success Through The Service Catalog: A Practical Guide* (2.^a ed). Pink Elephant.

Fernández Sánchez, C.M.; Piattini Velthuis, M. (2012). *Modelo para el Gobierno de las TIC basado en normas ISO*. AENOR ediciones.

Harrison, R. (2011). *TOGAF® 9 Foundation Study Guide 2nd Edition*. Rachel Harrison (The Open Group). Van Haren Publishing.

Hodge, B. J. (1998). *Teoría de la organización: Un enfoque estratégico*. Prentice Hall.

ISACA (2012). *COBIT 5: A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT*. Van Haren Publishing.

Hunnebeck, L. (2011). *Service Design. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office.

Leopoldi, R.; Howells, V. (2004). *The Service Catalog*. HDI.

Lloyd, V. (2011). *Continual Service Improvement. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office.

Menken, I. (2010, 2.^a ed). *ITIL V3 Implementation Quick Guide: the art of the stress-free IT Service Management*. Emereo Pty Limited.

Office of Government Commerce (2011). *The official introduction to the ITIL Service Lifecycle*. Londres: TSO.

Quesnel, J. (2010). *Entender ITIL v3: Normas y mejores prácticas para avanzar hacia ISO 20000*. ENI editions.

Rance, S. (2011). *Service Transition. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office.

Skills Framework for the Information Age (SFIA) (2010). *Version 4G. SFIA Foundation*. United Kingdom: www.sfia.org.uk.

Steinberg, R. A. (2011). *Service Operation. Best Management Practice 2011 Edition*. The Stationery Office.

Tjassing, R. (2008). *Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI Basada en ITIL V3 (ITSM Library)*. Van Haren Publishing.

UNE-ISO-IEC 20000-1 (2011). *Tecnologías de la Información. Gestión del Servicio. Requisitos del Sistema de Gestión de Servicios (SGS)*. AENOR ediciones.

Van Bon, J.; Kemmerling, G.; Pondman, D. (2002). *IT Service Management: An Introduction*. ItSMF-Canada.

