

IMPLEMENTACIÓN DEL ESTANDAR INTERNACIONAL ITIL 2011 EN ENTIDADES PÚBLICAS PARA UN NUEVO CAMBIO EN LA GESTIÓN DE T.I.

Implementation of standard international public entities ITIL 2011 in for a new change in the management of IT

Milner David Liendo Arévalo

Resumen

Se esta planteando la forma de como se deben implementar la gestión de tecnologías de la información – ITIL 2011 en las entidades públicas, considerando diferentes factores que son importantes para una adecuada implantación. A diferencia de la implementación en entidades privadas, acá hay que tener en cuenta las normas y políticas del estado, el cual sirve como base para esta implantación.

Esta implementación se realizó en una entidad del estado, el cual ha optado por una nueva forma de gestión de las tecnologías de información, siguiendo el modelo de estándar internacional ITIL 2011. Esto ha permitido ordenar adecuadamente los servicios de tecnologías, y brindar a sus usuarios un catálogo de servicios detallado, que permite gestionar sus solicitudes en forma ordenada, precisa y con el seguimiento adecuado de la solicitud.

Este proyecto se desarrolló siguiendo dos estándares internacionales; el PMP que nos sirvió para la gestión del proyecto y ITIL que fue la implementación realizada, para llegar más adelante a otro estándar internacional que es la aplicación del ISO 20000.

Palabras Clave: *Implementación, Estándar Internacional, gestión, Tecnologías de la Información*

Abstract

It is like asking how you should implement management information technology - ITIL 2011 in public entities, considering different factors that are important for proper implementation. Unlike deployment to private entities, here we must take into account the rules and policies of the state, which serves as the basis for this implementation.

This implementation was performed in a state agency, which has opted for a new form of management information technologists, following the model of international standard ITIL 2011. This has allowed services to ensure appropriate management technologies and provide their users detailed a catalog of services for managing their applications in an orderly, accurate and with proper monitoring of the application.

This project was developed following two international standards; PMP serving us for project management and ITIL implementation was done to get more before another international standard that is the implementation of ISO 20000.

Key Words: *Implementation, International Standard, management, Information Technology*

OBJETIVOS DEL PROYECTO

- Optimizar los servicios de tecnologías de información.
- Determinar un lenguaje común para la gestión de servicios de T.I. en el área de sistemas e informática.
- Determinar una gestión eficiente de riesgos asociados a los servicios de T.I.
- Diseñar mecanismos de control basados en indicadores y métricas (KPI).
- Adoptar una cultura de servicios en la institución.
- Certificación internacional de calidad ISO/IEC 2000

Los resultados del proyecto permitirán la elaboración de los siguientes documentos:

- Análisis de Brechas (GAP)
- Determinación de Roles y Funciones, sin ambigüedades o vacíos.
- Procedimientos, Instructivos, Manuales.
- Modelos de plantillas de las diferentes gestiones.
- Formatos de presentación de entregables e Informes de Servicios.
- Elaboración del Catálogo de Servicios.
- Evaluación de herramientas para Servidesk "ITIL Compliant".

EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Para la ejecución del proyecto, se debe considerar las expectativas de la jefatura de sistemas e informática, para lo cual se ha determinado tres grandes fases que se describen a continuación:

FASE I : Análisis de Brechas GAP

FASE II: Implantación de plan de gestión de servicios (ITIL)

FASE III: Certificación Internacional ISO/IEC 20000: 2011

Cada fase contempla la realización de una serie de actividades encaminadas a certificar los procedimientos establecidos para garantizar

la continuidad, disponibilidad del servicio, complementadas con la implantación de aquellas medidas que faciliten la consecución progresiva de una certificación estándar internacional.

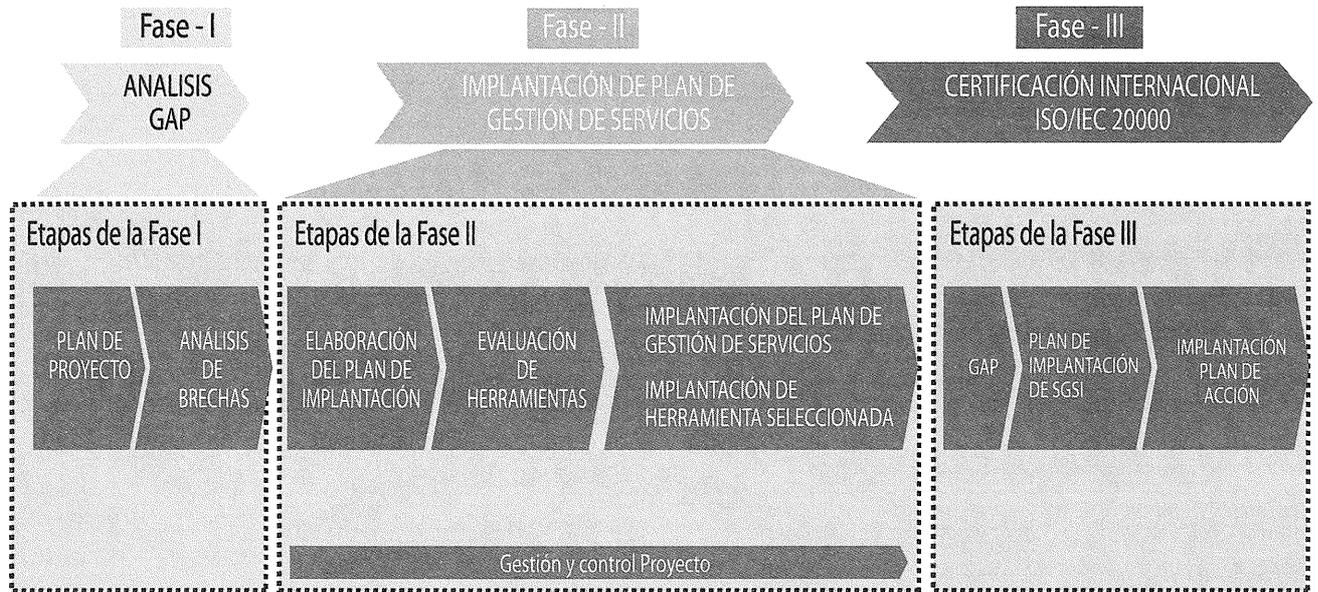
Adicionalmente, en la primera fase, se realizará el análisis de brechas que evidencien la situación actual versus la situación ideal que el área de sistemas e informática espera alcanzar.

El **alcance** de la presente propuesta comprende el conjunto de actividades comprendidas en la **Fase I,II y III** que se abordarán bajo las siguientes etapas de actuación:

- Fase I: Análisis de Brechas.** Actividades para recopilar información, entrevistas al personal del área de sistemas e informática, cuestionarios y el levantamiento de toda información relevante.
- Fase II: Implantación del Plan de Gestión de servicios.** Documentación e implantación de procesos, procedimientos, actividades, instrucciones de trabajo. Evaluación de herramientas y la implantación de una herramienta Servidesk seleccionada.
- Fase III: Certificación Internacional ISO/IEC 20000:2011.** Aproximación de la situación actual hacia una certificación estándar internacional identificando el "gap análisis" y planificando la implantación de manera progresiva

CONCLUSIONES DEL PROYECTO

- Se realizó una evaluación de la madurez de los procesos que conforman la Gestión de los Servicios de TI en el área de sistemas e informática mediante un análisis de brechas (GAP), el cual permitió determinar el estado situacional respecto a una enfoque y/o perspectiva de Gestión de Servicios de TI ideal.
- Se cumplió con varios objetivos como es la elaboración, aprobación y difusión del Catálogo de Servicios. Esto permitió dar un



gran paso para que las unidades orgánicas perciban que área de sistemas e informática es provisor de servicios que generan valor a las actividades y/o funciones diarias de los colaboradores.

- ❑ Se ha iniciado un proceso de concientización de los usuarios y las unidades orgánicas respecto al uso de los Servicios de TI que provisiona. A través de comunicados e intranet donde se encuentra el Catálogo de Servicios de TI y como los servicios deben ser solicitados.
- ❑ Se ha realizado una reestructuración de los equipos de Soporte Técnico y sus funciones asignadas. Se ha establecido líderes de equipo para dar agilidad y delegar ciertas responsabilidades.
- ❑ Se han elaborado procesos, procedimientos, guías e instructivos de los Servicios de TI

definidos en el Catálogo de Servicios de TI.

RECOMENDACIONES

- ❑ La institución debe contar con un equipo que tenga certificado en este estándar internacional y la experiencia en implementación en empresas privadas o públicas.
- ❑ Se debe involucrar en el proyecto a toda el área de sistemas e informática, concientizar la nueva forma de trabajo, para lo cual se deben preparar talleres explicando el proyecto y capacitando en este modelo internacional ITIL 2011 para un mayor conocimiento de la nueva forma de trabajo. Esto permitirá que ellos sean los impulsores en la inducción al usuario final de esta nueva forma de gestión en la institución.

REFERENCIAS

CALDER, Alan (2009) *Information Security based on ISO 27001/ISO 27002- A Management*

Guide. Van Haren Publishing. ISBN 978-90-8753-540-7. Segunda Edición. Pág.: 75.

CIO Magazine(2012) a *IT Infrastructure Library (ITIL) Definition and Solutions*. Recuperado el 28 de febrero de 2012 de http://www.cio.com/article/40341/IT_Infrastructure_Library_ITIL_Definition_and_Solutions 2012b *ITIL GOES Strategic*. Recuperado el 28 de febrero de 2012 de http://www.cio.com/article/101302/ITIL_Goes_Strategic?page=1&taxonomyId=3167

2012c *Management Report - Most Companies Adopting ITIL Practices*.

Recuperado el 28 de febrero de 2012 de http://www.cio.com/article/17921/Management_Report_Most_Companies_Adopting_ITIL_Practices Febrero
Computer Associates (2010) *Service Desk Software*. Recuperado el 31 de marzo de 2010 de <http://www.ca.com/us/service-desk-software.aspx>

FERNANDEZ-LAVIADA, Ana(2007) *La Gestión del Riesgo Operacional. De la teoría a su aplicación*. Servicio de Publicaciones de la Universidad de Cantabria. ISBN 978.95058-65-0.