

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

## El Marco de Referencia ITIL

### Presentación del tema

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) es uno de los marcos de referencia más difundidos a nivel mundial para la gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI). Constituye un conjunto de buenas prácticas orientadas a garantizar que los servicios de TI entreguen valor al negocio, manteniendo niveles adecuados de calidad, continuidad y control. Es mantenido y evolucionado por AXELOS, y se utiliza tanto en organizaciones privadas como públicas, independientemente de su tamaño o sector.

Desde la perspectiva de la administración, ITIL no se enfoca en el desarrollo de tecnología, sino en cómo los servicios de TI deben diseñarse, entregarse, operarse y mejorarse para satisfacer las necesidades de la organización. Esto lo convierte en un marco especialmente relevante para comprender la relación entre procesos de negocio, usuarios y sistemas de información en contextos donde la disponibilidad y la confiabilidad de los servicios tecnológicos son críticas.

### El concepto de servicio de TI

Un concepto central en ITIL es el de servicio de TI (IT Service), definido como el medio a través del cual se entrega valor a los clientes, facilitando los resultados que desean obtener sin que deban asumir riesgos o costos específicos. Este enfoque implica dejar de pensar en servidores, aplicaciones e infraestructura, y comenzar a pensar en servicios concretos: correo electrónico, facturación, atención al cliente o soporte a la toma de decisiones. ITIL pone el foco en el valor y no en la tecnología en sí misma.

### El ciclo de vida del servicio

ITIL estructura la gestión de los servicios a lo largo de un ciclo de vida compuesto por cinco etapas, que permiten ordenar las actividades de TI de manera sistemática.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Etapa	Objetivo
Estrategia del Servicio (Service Strategy)	Definir qué servicios se ofrecerán, a quién y con qué justificación económica y estratégica
Diseño del Servicio (Service Design)	Diseñar los servicios considerando niveles de servicio, disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad
Transición del Servicio (Service Transition)	Implementar cambios de manera controlada sin afectar la operación existente
Operación del Servicio (Service Operation)	Gestionar diariamente incidentes, problemas y solicitudes de servicio
Mejora Continua del Servicio (CSI)	Mejorar sistemáticamente la calidad y la eficiencia de los servicios

En la etapa de Estrategia, se analizan costos, beneficios y riesgos, y se alinean los servicios con la estrategia del negocio. En la etapa de Diseño, se definen los Acuerdos de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) que establecen compromisos formales de calidad. En la Transición se gestionan el control de cambios, las versiones y las pruebas. En la Operación, se resuelven las fallas del sistema con el objetivo de restablecer el servicio lo antes posible. En la Mejora Continua, los resultados operativos se conectan con los objetivos estratégicos.

## ITIL y su relación con los sistemas de información

ITIL no reemplaza a los sistemas de información, sino que define cómo deben gestionarse los servicios que esos sistemas soportan. Un ERP (Enterprise Resource Planning) puede funcionar técnicamente, pero sin ITIL no existirán procesos claros para gestionar

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

incidentes, cambios o niveles de servicio. ITIL dota a la tecnología de una estructura de gestión orientada al cliente interno y al valor organizacional.

## Relevancia para la administración

Para la Licenciatura en Administración, ITIL es relevante porque introduce una visión orientada a servicios y clientes internos, permite evaluar la eficiencia y calidad de TI, facilita el control de costos operativos y mejora la comunicación entre el negocio y el área de TI. Proporciona un lenguaje común que traduce lo técnico en términos de servicios, niveles de calidad y valor organizacional.

## Conceptos clave

- ITIL como marco de gestión de servicios de TI, no de desarrollo tecnológico.
- Servicio de TI como vehículo de entrega de valor al negocio.
- Ciclo de vida: estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua.
- SLA como acuerdo formal de nivel de servicio.
- Complementariedad con COBIT, ISO/IEC 20000 y otros marcos.
- ITIL dota a la tecnología de disciplina de gestión orientada al cliente interno.

## Preguntas de repaso del tema

1. ¿Cuál es el objetivo principal de ITIL dentro de la gestión de TI?
2. ¿Por qué ITIL se enfoca en servicios y no en tecnología aislada?
3. ¿Qué etapas componen el ciclo de vida del servicio en ITIL?
4. ¿Qué es un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) y qué formaliza?
5. ¿Qué actividades incluye la etapa de Operación del Servicio?
6. ¿Cómo contribuye ITIL a la continuidad operativa del negocio?

**Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.**

7. ¿Qué diferencia existe entre las etapas de Diseño y Transición del Servicio?
8. ¿Qué se busca con la etapa de Mejora Continua del Servicio?
9. ¿Por qué un ERP sin ITIL puede funcionar técnicamente pero fallar en su gestión?
10. ¿Por qué ITIL resulta relevante para profesionales de administración y no solo para perfiles técnicos?