



Ámbito de aplicación y Plan de desarrollo: Actualización de la V3 de ITIL®

Febrero de 2010

Contenido

	Preámbulo	3
1	Introducción	3
2	Objetivos de la actualización	3
	2.1 Dentro del ámbito de aplicación	3
	2.2 Fuera del ámbito de aplicación	4
3	Dirección y estructura del equipo de desarrollo	4
4	Categorías de cambio	6
	4.1 Corrección	6
	4.2 Claridad	6
	4.3 Consistencia	6
	4.4 Diagramas	6
	4.5 Estrategia del Servicio	6
5	Cambios consiguientes	7
	5.1 Otras publicaciones	7
	5.2 Sistema de cualificaciones	7
	5.3 Aplicaciones de terceras partes	7
	5.4 Proveedores comerciales de servicios de TI basados en ITIL	7
6	Traducción de las principales publicaciones	7
7	Hitos clave del proyecto	7
	Más información	7
	Glosario	8

Preámbulo

¿Qué es ITIL®?

ITIL (IT Infrastructure Library) es el método con mayor aceptación del mundo para la gestión de servicios de TI. ITIL proporciona un conjunto cohesivo de mejores prácticas, procedentes de los sectores público y privado a nivel internacional. Viene apoyado por un completo sistema de cualificaciones, organizaciones de formación acreditadas (ATO) y herramientas de implementación y evaluación. Los procesos de mejores prácticas que se promueven en ITIL son compatibles con la norma internacional para la gestión de los servicios de TI, ISO / IEC 20000. ITIL es la única documentación consistente e integral de mejores prácticas para la gestión de los servicios de TI y es utilizada por cientos de organizaciones en todo el mundo.

ITIL se compone de una serie de publicaciones que ofrecen asesoramiento sobre la prestación de servicios de TI de calidad y el entorno necesario para apoyar a las TI. ITIL se ha desarrollado al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de las TI para hacer realidad sus objetivos corporativos y satisfacer sus necesidades empresariales. Esto conduce a una mayor necesidad de servicios de TI de alta calidad.

La última actualización de ITIL se realizó en 2007. El contenido de la última actualización empezará a desarrollarse en breve. Los cambios acordados son el resultado de una encuesta de ATO, el análisis de las solicitudes de control de cambios registradas en The Stationery Office (TSO) y la realización de un ejercicio de alcance.

Propósito de este documento

Este documento ofrece una visión general del enfoque de la presente actualización de las publicaciones principales de ITIL V3. Describe el alcance, los planes y la estructura de gobierno de la labor de actualización. También muestra la forma en que la estructura propuesta y el alcance apoyan las mejoras recomendadas por el Consejo Asesor del Cambio de ITIL. El Consejo analizó los problemas registrados entre la fecha de publicación de la V3 y noviembre de 2009. Por último, se ofrece una guía aproximada de los plazos de desarrollo.

Agradecimientos

TSO y la Oficina de Comercio Gubernamental (OGC) desean agradecer y reconocer los esfuerzos de las siguientes personas y organizaciones que colaboraron en la definición del alcance de la actualización de ITIL V3. Cada uno de estos participantes ha dedicado tiempo y esfuerzo a garantizar que el alcance de la actualización refleje los problemas genuinos con el material y sirva para mejorar las mejores prácticas de ITIL. Estos participantes incluyen:

- Los usuarios y organizaciones de formación que respondieron a la encuesta
- Los miembros del Consejo Asesor del Cambio (Sharon Taylor, David Favelle, Kevin Holland, David Cannon, Ashley Hanna, Stuart Rance)
- Todos aquellos que plantearon cuestiones a través del registro de control de cambios.

1 Introducción

El 8 de noviembre de 2004, la OGC lanzó un proyecto de seis meses de duración para definir el ámbito de aplicación y los planes de desarrollo de una versión actualizada del asesoramiento de ITIL sobre mejores prácticas. La OGC, con la asistencia de numerosas organizaciones y personas, realizó una amplia consulta pública para obtener las opiniones de los usuarios de ITIL, proveedores y educadores de todo el mundo. Las consultas tuvieron un gran éxito y lograron transmitir al equipo del proyecto las opiniones de la comunidad de gestión del servicio de TI (ITSM). Hubo un elevado grado de consenso y el resumen de las conclusiones estableció el ámbito de aplicación de lo que sería la versión 3 de ITIL. El documento de alcance se publicó en junio de 2006.

Creemos que las necesidades básicas del mercado no han cambiado de forma significativa desde entonces. Sin embargo, desde la publicación en mayo de 2007, la comunidad de ITSM ha tenido tiempo de digerir y utilizar la versión 3 de ITIL, y la OGC ha recibido algunas críticas justas. Se han registrado cientos de cuestiones en el control de cambios en el sitio web de best-management-practice (www.best-management-practice.com). Después de analizarlas, junto a las opiniones transmitidas a la OGC, TSO y APMG por parte de los formadores y usuarios, el Consejo Asesor del Cambio (CAB) de ITIL y la OGC han acordado que la eficacia y utilidad de ITIL mejorarían con la provisión de una actualización de la versión 3.

2 Objetivos de la actualización

Los objetivos principales del proyecto de actualización de la V3 de ITIL son:

- Resolver cualquier error o inconsistencia que pueda haber en el texto y los diagramas, tanto en cuanto a contenido como a su presentación
- Mejorar la publicación abordando las cuestiones planteadas en el registro de control de cambios, tal y como ha analizado y recomendado el CAB y ha aprobado la OGC. Éstas se refieren mayoritariamente a la claridad, la consistencia, la exactitud y la integridad.
- Abordar las sugerencias de cambios realizadas por la comunidad de formación para que enseñar ITIL resulte más fácil.
- Revisar la publicación "Estrategia del Servicio" para garantizar que los conceptos se expliquen del modo más claro, conciso y accesible posible. No se pretende simplificar los conceptos, sino mejorar la exposición de ideas.

No se van a presentar nuevos conceptos o prácticas y no se eliminará ninguno de los ya existentes. Si se introduce algún contenido nuevo será para completar algo, compensar un desequilibrio en el grado de detalle o como parte de la reestructuración para lograr consistencia.

2.1 Dentro del ámbito de aplicación

- Intentar resolver inconsistencias dentro del contenido de los cinco libros:
 - Las funciones deben ser consistentes en todos los libros para garantizar que las actividades sólo sean aplicables a una función

- Aclarar que las estructuras organizativas que aparecen como ejemplos son indicativas más que prescriptivas
- Reestructurar el asesoramiento para garantizar que las cinco publicaciones estén organizadas de la misma forma:
 - Garantizar que cada proceso tenga unas metas, propósitos y objetivos
 - Estudiar cómo se tratan los procesos y garantizar un tratamiento común de todos ellos
- Garantizar que los libros estén alineados, donde sea relevante, con la orientación de MSP™, M_o_R®, PRINCE2® y P3O®.
- Ofrecer explicaciones y descripciones claras de las funciones y responsabilidades
- Estandarizar el uso de las definiciones del glosario en las cinco publicaciones. Garantizar que las explicaciones del texto estén alineadas con las que aparecen en el glosario
- Actualizar el glosario considerando las observaciones formuladas en el registro de control de cambios
- Examinar la definición y el uso de las funciones del Director o Gerente de Producto y Propietario del Servicio

- Garantizar que el gerente del catálogo de servicios aparece dentro de la Operación de Servicio
- Rediseñar el contenido de acuerdo con las pautas de estilo actualizadas de la OGC.

2.2 Fuera del ámbito de aplicación

Cualquier cambio que pueda invalidar el uso actual de ITIL, independientemente de que haya sido realizado por organizaciones que hayan adoptado su uso o por personas que hayan obtenido una cualificación de ITIL y actualmente utilicen el método en su lugar de trabajo.

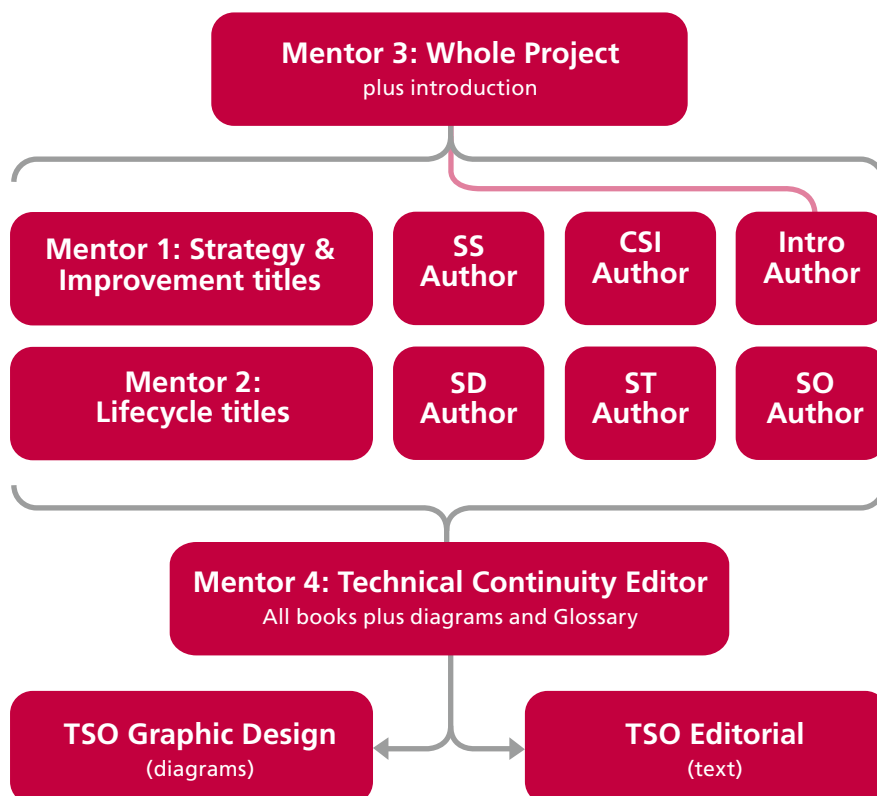
3 Dirección y estructura del equipo de desarrollo

Para el desarrollo de la versión 3 realizado en 2006, se utilizó un modelo en el que los autores trabajaban junto a mentores. En la actualización se volverá a utilizar este modelo, es decir que los autores y mentores trabajarán juntos y presentarán sus informes a la junta del proyecto.

La estructura de gobierno es la siguiente:



Los autores han sido seleccionados a través del documento de Convocatoria de Participantes. Habrá un único autor para cada libro y los mentores serán asignados a uno o más libros, con entre otras responsabilidades, las de garantizar la compatibilidad, armonía y consistencia. El siguiente diagrama muestra la relación entre estos miembros del equipo.



Los mentores desempeñan un papel muy importante en la estructura. Deben garantizar la consistencia entre todos los libros actualizados. Por ello, para los puestos de mentores se ha invitado a los miembros del equipo original de desarrollo de la versión 3. La ruta de comunicación de informes para todas las personas es a través del mentor del libro relevante o de continuidad, hasta llegar al mentor de todo el proyecto.

Se crearán paquetes de trabajo para cada libro, que incluirán una descripción del producto y su alcance detallado, incluyendo una lista relevante de las cuestiones a resolver sugeridas por el CAB.

Los productos serán revisados por el grupo de revisión para garantizar que cumplan su propósito. En la práctica esto supone decidir si se ajustan a la descripción del producto y si han resuelto de forma satisfactoria todas las cuestiones pendientes. Se pretende que el grupo de revisión sea representativo de la comunidad de ITIL y comprenderá:

- Usuarios de tamaño pequeño, mediano y grande del sector público y privado
- Vendedores
- Consultores

- Organizaciones de formación
- Evaluadores internacionales

Los evaluadores también han sido seleccionados a través del documento de *Convocatoria de Participantes* (www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf) con la intención de crear un Grupo de Revisión equilibrado y representativo. En todo momento se podrá pedir a las personas que comenten sobre las ideas, propuestas, perfiles o productos parciales. También habrá dos revisiones formales de cada uno de los seis libros. Se podrá pedir a cualquier persona que revise un libro en profundidad o el conjunto completo para comprobar de forma específica su consistencia. Una vez se hayan completado los libros básicos, se actualizará la Introducción de forma acorde. Esta actividad deberá realizarse en este momento ya que la Introducción es totalmente derivada. Se realizarán dos rondas de revisión de la Introducción.

4 Categorías de cambio

El mandato del proyecto (www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf) es para corregir errores, eliminar las inconsistencias y mejorar la claridad y la estructura. Las instrucciones de trabajo que se darán a cada autor enumerarán y describirán en detalle cada tema relevante del registro de control de cambios y la recomendación de acción del CAB. Otras críticas de carácter más general (como las procedentes de la encuesta de ATO) se transmitirán en una reunión con los mentores. Se considera probable que los autores, al tratar las diversas cuestiones, descubran por su parte otros problemas existentes con el material. Es de esperar que también se encarguen de solucionar estos últimos. Podrán dirigirse a su(s) mentor(es), el CAB o a otros evaluadores para pedirles su opinión y su consejo.

Muchos de las cuestiones del registro de control de cambios se identificaron como errores tipográficos o erratas. Los errores inequívocos se han enviado al departamento editorial de TSO para proceder a su corrección con el fin de que el punto de partida del trabajo de desarrollo de la actualización sea una versión "limpia" del documento de Word de la V3 con los errores evidentes ya corregidos. El departamento editorial de TSO también ha reducido el uso excesivo e inconsistente de mayúsculas iniciales en muchos de los términos y ha insertado un glosario revisado que refleja los cambios aprobados por el CAB.

Otras cuestiones para el equipo de desarrollo se incluyen en las siguientes categorías:

4.1 Corrección

Los errores evidentes serán corregidos.

4.2 Claridad

El nuevo autor garantizará que sea más fácil comprender estas partes y que no contengan ambigüedades, ni afirmaciones o referencias que den lugar a confusión. También recibirán pautas sobre la escritura en un inglés internacional (nótese que no se trata del inglés americano). Con este término nos referimos a un inglés sencillo (con terminaciones verbales en -ize en lugar de -ise cuando se utilicen ambas formas) que resulte comprensible no sólo para los hablantes nativos de inglés, sino también para personas que utilizan el inglés como idioma de trabajo o que lo hablan como segundo idioma. Básicamente, esto significa evitar el uso de palabras poco comunes, los significados inusuales de palabras comunes, las frases hechas y las frases excesivamente largas. Si esto se hace bien, la traducción resultará más fácil.

4.3 Consistencia

Hay muchas áreas en las que existen problemas de consistencia en los libros actuales. Aunque se creó una estructura común para todos los libros durante el desarrollo de la V3, hay inconsistencias en cuanto a la extensión y cobertura de las descripciones de prácticas, funciones, procesos, funciones y actividades que deben ser resueltas.

Una de las críticas más significativas es que la V3 no describe lo suficiente las funciones y que lo que dice a este respecto es irregular. Se aclarará que ITIL no establece puestos de trabajo definitivos, sino funciones, y que las estructuras organizativas mencionadas son indicativas y no prescriptivas. Las funciones serán

consistentes en todos los libros y las actividades sólo serán aplicables a una función. La descripción de las funciones y la profundidad de los detalles deben ser consistentes.

Los procesos se identificarán claramente y cada uno de ellos se describirá de forma consistente. Habrá un lugar (el más apropiado) donde se describirá cada proceso de forma detallada y en el resto de menciones se remitirá a dicha descripción.

Las inconsistencias existentes en las definiciones de términos se resolverán y se alinearán con el glosario. Además, las descripciones de los conceptos o procesos de ITIL serán consistentes con su tratamiento en otros lugares de mejores prácticas de la OGC. Por ejemplo, la gestión del riesgo en ITIL debe alinearse con M_o_R®.

La integridad es un problema y se está tratando como parte de la consistencia. No se trata de añadir nuevos conceptos. Parte de la responsabilidad de los autores y mentores será garantizar que cada tema contenga la cantidad adecuada de detalles y que todos los artículos comparables (descripciones de funciones, procesos, etc.) estén presentes y tengan una consistencia del grado de detalle comparable en todos los libros.

En resumen, el autor resolverá los errores o inconsistencias del grado de detalle o extensión en el texto, las tablas y los diagramas, cambiando, eliminando o añadiendo material, según proceda. Los mentores y el editor de continuidad técnica garantizarán la consistencia de los cambios en toda la serie.

4.4 Diagramas

En algunos casos, hay errores en los diagramas o se contradicen entre sí o con el texto, o no se mencionan en el texto o aparecen repetidos en otro libro pero dibujados de forma diferente. Los autores trabajarán con el editor de continuidad técnica para garantizar que todos los diagramas se diseñen con estándares comunes, sean consistentes y estén mencionados en el texto. Con el fin de mejorar la claridad, es posible que se cambien, eliminen o añadan algunos diagramas.

4.5 Estrategia del Servicio

Se ha expresado cierta preocupación porque *Estrategia del Servicio* resulta mucho más complejo para los lectores que los demás libros. La OGC exigió a los autores de la V3 que utilizaran un inglés claro, conciso e internacional al escribir, pero siempre se puede mejorar, algo que se intentará en la actualización.

La lectura y la comprensión son dos aspectos diferentes de la percepción de un texto difícil. De todos los libros de la V3, *Estrategia del Servicio* contenía una mayor cantidad de material nuevo. Incluía una gran cantidad de conceptos relacionados con los negocios que resultaban nuevos para muchos lectores en ese momento, pero que desde entonces han sido aceptados y ampliamente utilizados. Sin embargo, muchos de los encuestados siguen pensando que *Estrategia del Servicio* divaga demasiado y que no es lo suficientemente instructivo, que no se identifican claramente los procesos y que debería aclararse el tratamiento de las etapas de formulación de la estrategia que conduce a la especificación de servicios de TI. Por este motivo, la OGC va a dar más libertad al autor de la actualización de *Estrategia del Servicio* que a los demás autores, para que aclare el texto y mejore la presentación. Este trabajo se evaluará detenidamente y se aceptarán cambios que no se consideren mejoras. Reiteramos que lo que espera la OGC de este ejercicio es una mejora en la presentación y la exposición de *Estrategia del Servicio*, y por lo tanto de su utilidad, no una simplificación de los conceptos.

5 Cambios consiguientes

A mucha gente le preocupará el modo en que los cambios de ITIL puedan afectar a otras publicaciones y al sistema de cualificaciones, además de a las aplicaciones y servicios basados en ITIL. Cualquier impacto será mínimo.

5.1 Otras publicaciones

Las mejoras de los textos principales se extenderán primero a la *Introducción*, como parte de este proyecto. Posteriormente, se revisarán otros títulos de acuerdo con la actualización de ITIL. Actualmente no se dispone de un calendario para ello. No se prevé que ninguno de los cambios de ITIL como consecuencia de la actualización haga que ninguna de las publicaciones actuales de la V3 resulte seriamente incorrecta. El motivo de la revisión es mejorar las obras derivadas en términos de claridad, consistencia, mejorar las definiciones y los últimos diagramas.

5.2 Sistema de cualificaciones

Esperamos que debido a algunos de los cambios resulte más fácil enseñar ITIL y que éstos se incorporen gradualmente a los materiales de formación. No hay intención de cambiar la estructura de cualificaciones como consecuencia de la actualización. Se espera que los cambios consiguientes en los planes de estudio y los exámenes sean mínimos. Esto se debe a que los exámenes comprueban la comprensión de los conceptos y prácticas, y éstos no se modificarán.

5.3 Aplicaciones de terceras partes

Hay muchos productos de software, como las aplicaciones de soporte de servicio, que incorporan los procesos descritos en ITIL. No se prevé que los cambios de la actualización haga que ningún producto existente deje de estar alineado con ITIL. Los proveedores deberán determinar si podrían derivar algún beneficio de la introducción de cambios en sus productos de forma individual.

5.4 Proveedores comerciales de servicios de TI basados en ITIL

Los proveedores de servicios de TI basados en ITIL no deberían verse afectados por los cambios. Al contrario, se podrían resolver algunas cuestiones en casos en que anteriormente en ITIL había aspectos que no estaban detallados lo suficiente, lo que les permitirá mejorar su servicio. Los clientes no se verán afectados.

6 Traducción de las principales publicaciones

La OGC y el equipo del proyecto desean que los frutos del proyecto de actualización estén disponibles a nivel mundial en varios idiomas lo antes posible. El glosario es la piedra angular en la que se basan todas las traducciones. Debido a la insistencia en lograr consistencia en relación con las definiciones de los términos, es inevitable que cambien algunas definiciones. Por ello, la primera tarea será crear un glosario revisado para cada uno de los idiomas en los que se ha publicado ITIL. Posteriormente, se revisarán los libros teniendo en cuenta el glosario revisado y el texto nuevo en inglés.

7 Hitos clave del proyecto

Hay que tener en cuenta que, por ahora, estas fechas son provisionales.

Publicación del mandato	Agosto de 2009
Convocatoria de participantes	Noviembre de 2009
Nombramiento de los autores y mentores	Noviembre/Diciembre de 2009
Primer taller de desarrollo	Enero de 2010
Publicación de los cinco libros principales	Prevista para el primer trimestre de 2011

Más información

Mandato del proyecto de actualización de ITIL V3

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Mandate_for_Change_0909.pdf

Convocatoria de participantes

www.best-management-practice.com/gempdf/OGC_Call_for_Participants_ITIL_Update_October_2009.pdf

Preguntas y respuestas

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_Update_FAQs_Oct09.pdf

Se publicará información de forma regular sobre el progreso del proyecto de actualización de ITIL que podrá verse en: www.best-management-practice.com

Glosario

APMG	Grupo APM (APM Group), acreditador oficial del Sistema de cualificaciones de ITIL
ATO	Organización Acreditada de Formación (Accredited Training Organization)
CAB	Consejo Asesor del Cambio (Change Advisory Board)
CSI	Libro "Mejora Continua del Servicio" (Continual Service Improvement)
IEC	Comisión Electrotécnica Internacional (International Electrotechnical Commission)
ISO	Organización Internacional para la Estandarización (International Standards Organization)
TI	Tecnologías de la Información
ITIL®	Biblioteca de Infraestructuras de TI (IT Infrastructure Library)®
ITSM	Gestión del servicio de TI (IT service management)
itSMFI	Foro Internacional para la Gestión de Servicios de TI (IT Service Management Forum International)
M_o_R®	Gestión del Riesgo (Management of Risk), mejores prácticas de la OGC
OGC	Oficina de Comercio Gubernamental (Office of Government Commerce), propietarios de ITIL
SD	Libro "Diseño del Servicio" (Service Design)
SO	Libro "Operación del Servicio" (Service Operation)
SS	Libro "Estrategia del Servicio" (Service Strategy)
ST	Libro "Transición del Servicio" (Service Transition)
TSO	The Stationery Office, editorial oficial de ITIL
V3	Versión 3 de ITIL

- El logotipo de la OGC es una marca registrada de la Oficina de Comercio Gubernamental.
- El logotipo de la OGC® es una marca registrada de la Oficina de Comercio Gubernamental en el Reino Unido.
- ITIL® es una marca registrada de la Oficina de Comercio Gubernamental en el Reino Unido y otros países.
- IT Infrastructure Library® es una marca registrada de la Oficina de Comercio Gubernamental en el Reino Unido y otros países.
- M_o_R® es una marca registrada de la Oficina de Comercio Gubernamental en el Reino Unido y otros países.
- PRINCE2™ es una marca comercial de la Oficina de Comercio Gubernamental.
- P3O™ es una marca registrada de la Oficina de Comercio Gubernamental.
- El logotipo de Swirl™ es una marca comercial de la Oficina de Comercio Gubernamental.

Centro de servicio al cliente de la OGC

Los clientes de la OGC pueden ponerse en contacto con el centro de servicio al cliente de la OGC para cualquier aspecto del negocio de la OGC.

El centro de servicio al cliente también se encargará de trasladar las consultas al soporte secundario apropiado. Esperamos recibir noticias tuyas.

Puede ponerse en contacto con el centro de servicio al cliente de lunes a viernes, de 8.00 a 18.00

T: 0845 000 4999

E: ServiceDesk@ogc.gsi.gov.uk

W: www.ogc.gov.uk

© Copyright TSO 2010