



Actualización[®] de ITIL[®]: Preguntas y respuestas

Octubre de 2009



La versión 3 de ITIL va a ser actualizada para proporcionar mejoras en la presentación

¿Por qué estamos haciendo esto?

Como parte de las mejores prácticas de gestión, se puso a disposición del público un registro de control de cambios para proporcionar un mecanismo de retroalimentación de la comunidad de ITIL. Los usuarios de ITIL han hecho numerosas sugerencias de mejora. Entre ellas se incluyen pequeñas correcciones del texto y los diagramas, aclaraciones y unas explicaciones más claras de los conceptos difíciles. Los usuarios también señalaron que era necesario que hubiera consistencia en el uso de términos y diagramas. Éstas fueron consideradas mejoras valiosas por el CAB, y la OGC desea incluirlas en una versión actualizada de los libros - todavía versión 3, pero con mejoras estéticas, editoriales y de consistencia.

Nada de esto afectará a la forma en que se usa ITIL, sino que simplemente mejorará la comunicación de los conceptos de ITIL, que se mantienen sin cambios.

A continuación, hemos tratado de anticipar y responder a las preguntas que pueda tener. Si usted tiene alguna pregunta que no hayamos abordado, escriba a: emily.allison@tso.co.uk

P1 ¿Por qué es necesaria una nueva versión de ITIL? La versión 3 suponía un gran cambio y no queremos más trastornos.

R1 No se trata de una versión nueva, sino de una actualización de la versión para mejorar su uso. No hay conceptos nuevos. Sólo nos hemos dedicado a eliminar errores e inconsistencias y, en algunas partes, a cambiar el texto para facilitar su comprensión. El Comité de Cambios de ITIL (Change Advisory Board, CAB) recomendó realizar una actualización después de considerar todas las cuestiones enviadas al registro de control de cambios: www.best-management-practice.com/ChangeLog, además de las opiniones de la amplia comunidad de profesionales, formadores y usuarios de ITIL.

P2 Entonces, ¿es ésta la versión 4?

R2 No. Es una actualización. Si lo prefieren, pueden considerarla la versión 3.1. Es la primera actualización oficial de la versión 3.

P3 ¿Pueden ofrecer más información sobre el alcance de la actualización?

P3 Se trata de mejorar la consistencia, accesibilidad y utilidad de las publicaciones centrales, incluyendo "Introducción al Ciclo de Vida del Servicio". Pretendemos mejorar la cobertura y las descripciones de las funciones y responsabilidades, mejorar las descripciones de los procesos y garantizar la alineación con MSP®, M_o_R®, PRINCE2™ y P3O®. También normalizaremos las definiciones entre los libros y las alinearemos con el glosario, actualizándolo donde sea necesario, y finalmente eliminaremos cualquier inconsistencia en cuanto a contenido y estructura. En particular, en "Estrategia del Servicio" las explicaciones serán más claras y

accesibles en aquellos puntos en los que sea apropiado. No pretendemos añadir conceptos nuevos ni hacer nada que pueda invalidar la versión 3 actual, ni las implementaciones o cualificaciones basadas en ella.

P4 ¿Cuándo estarán disponibles las publicaciones actualizadas?

R4 Según nuestros planes actuales, esperamos publicarlas a principios de 2011.

P5 ¿Qué efecto tendrá la actualización en las cualificaciones? Con la versión 3, se realizó una reestructuración completa.

R5 Inevitablemente, los cambios del texto y los diagramas de ITIL se reflejarán en los materiales de formación, pero sólo para simplificarlos y mejorarlos. En este momento no tenemos intención de cambiar la estructura de cualificaciones o el alcance de cada cualificación como consecuencia de la actualización. Los certificados que tenga cualquiera no dejarán de ser válidos porque los conceptos, funciones y procesos no cambian, sólo se mejorarán sus descripciones.

P6 Si los cambios realizados se basan en lo que alguien haya puesto en el registro de control de cambios y en cualquier comentario procedente del público, ¿cómo puedo estar seguro de que la nueva versión de ITIL seguirá representando las mejores prácticas a nivel global?

P6 Puede estar tranquilo en este aspecto ya que no se actuará sobre ningún cambio sugerido por ninguna fuente sin una revisión realizada por expertos en ITSM de renombre internacional. Igualmente, los conceptos y el alcance de ITIL no van a cambiar, por lo que no se incluirán prácticas nuevas ni dudosas.

P7 ¿Quién está realizando esta labor y cómo se está gestionando?

R7 Con el fin de garantizar la mejor calidad, la OGC y TSO emplearán a personas clave con una gran experiencia y competencia en ITIL y Gestión del Servicio Informático. Para cada libro habrá un autor que escribirá la actualización siguiendo el mandato del cambio y la descripción del producto desarrollado a partir de las cuestiones identificadas por el registro de control de cambios y el Consejo Asesor del Cambio (CAB). Cada autor contará con el apoyo de un equipo de tres mentores y un editor de continuidad técnica del equipo original autor de la V3. La función de estos mentores será la de apoyar y guiar a los autores, además de garantizar la continuidad y la consistencia con la versión existente y en todas las publicaciones actualizadas. El editor de continuidad técnica garantizará que los diagramas sean consistentes con el texto y entre sí en todas las publicaciones, así como que las definiciones sean consistentes en el texto y el glosario. Los borradores finales serán evaluados por un grupo de revisión formado por usuarios, formadores y miembros del CAB, que se encargará de garantizar que los nuevos libros cumplan las descripciones de productos detalladas inicialmente, acordadas por los autores, los mentores y la junta del proyecto. La gestión diaria del proyecto será responsabilidad de TSO, en representación

de la OGC, y el control del proyecto irá a cargo de una junta del proyecto constituida por la OGC. La junta del proyecto estará formada por un ejecutivo del proyecto de la OGC, un director del proyecto y un director de equipo de TSO, y habrá dos cargos de garantía del proyecto cubiertos por un miembro de la OGC y un miembro del Equipo de Cualificaciones de APMG. El cargo de usuario senior correrá a cargo de un miembro de la Junta de itSMFI y los dos cargos de proveedores senior estarán representados por miembros de TSO y APMG. En www.best-management-practice.com se podrá acceder a más información sobre la junta del proyecto.

P8 Tengo en marcha proyectos con la versión 3. ¿Cómo debo actuar ante la nueva actualización?

R8 Para los usuarios de la versión 3 de ITIL, el impacto en los proyectos existentes debería ser mínimo ya que el contenido informativo no va a cambiar.

P9 ¿Afectará la actualización de ITIL a la alineación con las normas internacionales y en particular con la ISO/IEC 20000?

R9 Como el alcance y el contenido de ITIL no cambian, sino que sólo cambia la forma en que se presenta, la actualización no afectará a la alineación actual de ITIL con las normas ISO ITSM pero, obviamente, las normas también evolucionan continuamente. Las normas ISO se desarrollan con el trabajo y el consenso de los países miembros y apropiadamente se mantienen independientes de los marcos de mejores prácticas como ITIL. Ni la OGC, ni TSO pueden influir directamente en el desarrollo del contenido o la dirección de la norma ISO/IEC 20000. Sin embargo, ambas organizaciones están representadas en el BSI Committee y, por lo tanto, pueden ofrecer su opinión a dicho comité que se encarga de la contribución británica a la dirección y el desarrollo de la norma ISO/IEC 20000. Además, ISO desea explicar cómo la norma ISO / IEC 20000 funciona en armonía con los principales marcos de mejores prácticas. En respuesta a un estudio interno, recientemente ISO ha establecido un grupo específico de representación a nivel SC7, inicialmente para un año, con el fin de crear representaciones de ISO/IEC 20000 para ITIL y COBIT, y posiblemente para otras normas, métodos y marcos. El grupo está presidido por la Dra. Jenny Dugmore, Coordinadora de ISO JTC1/SC7, del Grupo de Trabajo 25 (ITSM) y Presidenta del BSI ITSM Committee. La OGC considera que esto es un desarrollo positivo y cooperará con el grupo, según proceda.

P10 ¿Cuál será el impacto en el programa de herramientas aprobado?

R10 Esta actualización no debería afectar a los vendedores de herramientas ya que el programa se basa en los procesos y los principales cambios a los procesos están fuera del ámbito de aplicación de esta actualización. Cualquier impacto será mínimo. El programa es administrado por APMG, como parte de Best Management Practice, que comprende la OGC, TSO y el Grupo APM.

P11 ¿Creen otras partes importantes como itSMF que la actualización es una buena idea o habrían preferido un periodo de estabilidad?

R11 El SMFI ha declarado... "La actualización de la versión 3 actual de ITIL es ITIL en la práctica". Se está actualizando un servicio existente - las publicaciones fundamentales - debido a las solicitudes de servicio que han sido expresadas por los usuarios y clientes de este servicio. Esto pone de manifiesto que las mejores prácticas están evolucionando y que se adapta la retroalimentación de la comunidad de usuarios".

P12 ¿Cuánto tiempo se tardará tras la publicación en el Reino Unido en publicar las versiones traducidas y cuáles serán los idiomas prioritarios?

R12 Los idiomas prioritarios son: portugués (de Brasil), francés, alemán, japonés y español. Estarán disponibles tan pronto como sea posible después de la publicación de la edición británica actualizada.

P13 ¿Cuánto tiempo se tardará tras la publicación en el Reino Unido en ver los cambios reflejados en las cualificaciones en otros idiomas y cuáles serán los idiomas prioritarios?

R13 Ver las preguntas 5 y 12. No hay ninguna intención de cambiar los planes de estudio ni la estructura de cualificaciones y probablemente haya pocos cambios o ninguno en las preguntas del examen. El impacto más probable de la actualización en el esquema de cualificaciones será en los materiales de formación.

P14 ¿Afectarán los cambios en ITIL a la forma en que yo lo utilizo con otros marcos de mejores prácticas, tales como COBIT™?

R14 Dado que el alcance, las funciones y procesos de ITIL no van a cambiar, las relaciones con otros procedimientos basados en otros marcos de mejores prácticas no deberían verse afectadas. Esperemos que las explicaciones mejoradas del nuevo ITIL clarifiquen y mejoren el funcionamiento conjunto de ITIL y otras mejores prácticas.

P16 Hablan de una "mejor accesibilidad", unas "explicaciones más sencillas", etc. ¿Son eufemismos para referirse al hecho de que están "estupidizando" ITIL para llegar a más gente?

R16 Mucha gente argumentaría que ITIL podía ser más simple y fácil de entender. Sí, estamos intentando hacerlo lo más sencillo posible, pero sin simplificarlo. No vamos a eliminar ni cambiar ninguno de los conceptos. El objetivo de esta actualización es explicar mejor las cosas y eliminar las inconsistencias que se han encontrado. El contenido de ITIL no va a cambiar sino que se va a mejorar la presentación de ese contenido.

P17 ¿Cómo pueden estar seguros de que los nuevos autores no van a cambiar los conceptos de la versión 3? Ellos tendrán sus propias ideas.

R17 El motivo de usar nuevos autores no es darles *carta blanca* para cambiar ITIL tanto como deseen. Sino que aporten una nueva perspectiva y nuevas ideas sobre cómo se puede mejorar el texto para adaptarse a las nuevas descripciones

de productos. El mantenimiento de la pureza de los conceptos de la versión 3, es decir, su continuidad es una de las responsabilidades principales de los mentores, que serán o algunos de los autores de la versión 3 o personas que hayan trabajado en puestos destacados en el desarrollo de la versión 3. Por último, la junta del proyecto también tendrá en cuenta las opiniones del grupo de revisión antes de autorizar su publicación, por lo que ya se habrá planteado y solucionado cualquier asunto que haya podido surgir.

P18 Actualmente no utilizo ITIL como marco de mis ofertas de servicio de ITSM. ¿Esta actualización va a hacer que ITIL me resulte más interesante?

R18 En la versión 3 de ITIL se describen los mejores métodos para ITSM, con el respaldo de expertos del sector a nivel mundial. Seguir las recomendaciones de ITIL le permitirá ofrecer servicios bien planificados, eficaces, pertinentes, previsibles y manejables, permitiendo que el proveedor de TI sea más eficiente y eficaz y que el negocio sea más productivo. La nueva actualización se sumará a la propuesta de valor, al mejorar tanto la comunicación de las ideas y conceptos de ITIL como la integración y la cohesión del conjunto.

P19 ¿Por qué debo invertir en ITIL teniendo en cuenta que estamos en plena recesión?

R19 ITIL le proporciona la capacidad de planificar y gestionar proactivamente sus servicios de TI de manera eficaz y lo más importante, de predecir qué debe hacer para apoyar un negocio cambiante. El grado de control sobre la prestación efectiva de servicios de TI que es posible con ITIL supondrá una mejora en el análisis de las inversiones empresariales y la toma de decisiones. Véase el documento de Shirley Lacy "ITIL en una recesión" en

www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_in_Recession_White_Paper_May09.pdf

y el panel de discusión en

www.best-management-practice.com/Knowledge-Centre/News/ITIL-News/?DI=615335

Marcas comerciales de la OGC

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 y una marca comunitaria 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.