

Servicios (Gestión) en Tecnologías de la Información

Presentación del tema

La gestión de servicios de Tecnologías de la Información (IT Service Management, ITSM, Gestión de Servicios de TI) es una disciplina basada en procesos cuyo objetivo es alinear y gobernar los servicios de TI que soportan a los Sistemas de Información (Information Systems, Sistemas de Información). Desde la mirada de las TI aplicadas a la administración, la gestión de servicios traduce la inversión tecnológica en servicios confiables, medibles y orientados al negocio, utilizando marcos de mejores prácticas de aceptación internacional.

La necesidad de gestionar servicios

Las organizaciones realizan inversiones significativas en infraestructura de TI y en activos de información porque reconocen que la tecnología es un factor diferenciador en la operación diaria. En este contexto, la gestión de servicios resulta crítica para asegurar la calidad de la información, la continuidad operativa y el cumplimiento de los objetivos del negocio. La disciplina define qué servicios brindar, cómo diseñarlos, cómo operarlos y cómo mejorarlos.

Marcos y estándares de referencia

La gestión de servicios se apoya en marcos y estándares ampliamente difundidos. Conocerlos permite comprender que existen criterios probados para organizar la prestación de servicios de TI.

Marco o estándar

Orientación principal

ITIL	(Information Technology Infrastructure Library, Biblioteca de Infraestructura de TI)	Prácticas para el ciclo de vida del servicio: diseño, transición, operación y mejora
------	--	--

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.

Marco o estándar	Orientación principal
ISO/IEC 20000	Norma internacional de gestión de servicios de TI
COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies, Objetivos de Control para TI)	Gobierno y control de la tecnología
eSCM (enabled Service Capability Model, Modelo de Capacidad para Servicios Habilitados)	Madurez y capacidad de prestación, especialmente en externalización
ISO/IEC 27001 y 27002	Controles de seguridad de la información gestionada por los servicios

El aporte de la gestión de servicios a la administración

La gestión de servicios permite controlar el costo total de propiedad (Total Cost of Ownership, TCO, Costo Total de Propiedad) y mejorar el retorno de la inversión (Return on Investment, ROI, Retorno de la Inversión) mediante procesos estandarizados, acuerdos de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA, Acuerdo de Nivel de Servicio), métricas y mejora continua. Un sistema de gestión empresarial requiere servicios de disponibilidad, soporte, resguardos de información y seguridad; la gestión de servicios define y controla estas prestaciones para garantizar tiempos de respuesta, continuidad y calidad de los datos, reduciendo incidentes y costos.

Conclusión

La gestión de servicios de TI es el puente entre la tecnología y el valor de negocio. Asegura que los sistemas de información entreguen resultados previsibles, con calidad, eficiencia y control.

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.

Para el futuro profesional, comprender esta disciplina implica reconocer que no alcanza con implementar tecnología: es imprescindible gestionar los servicios que la sostienen, utilizando marcos y estándares que permitan optimizar costos, riesgos y desempeño organizacional.

Conceptos clave

- Gestión de servicios de TI como disciplina basada en procesos.
- Marcos y estándares de referencia para organizar la prestación de servicios.
- Acuerdos de nivel de servicio, métricas y mejora continua.
- Control del costo total de propiedad y del retorno de la inversión.
- La gestión de servicios como puente entre tecnología y valor de negocio.

Preguntas de repaso

1. ¿Qué es la gestión de servicios de TI y cuál es su objetivo principal?
2. ¿Por qué las organizaciones necesitan gestionar los servicios y no solo implementar tecnología?
3. ¿Qué define la disciplina respecto de los servicios de TI?
4. ¿Qué orientación aporta un marco centrado en el ciclo de vida del servicio?
5. ¿Qué función cumple un estándar internacional de gestión de servicios?
6. ¿Qué diferencia a un marco de gobierno y control de uno de prestación de servicios?
7. ¿Cómo contribuye la gestión de servicios a reducir el costo total de propiedad?
8. ¿Qué papel cumplen los acuerdos de nivel de servicio y las métricas?
9. ¿Por qué los servicios de TI deben gestionarse con un enfoque de procesos?

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.

10. ¿Qué relación existe entre gestión de servicios, calidad de la información y objetivos del negocio?