

RESUMEN

Cuando una organización toma la decisión de implementar ITIL V3 para optimizar la entrega de los servicios de TI la primera pregunta que deben responderse los responsables del proyecto es: ¿Cuál es el punto de partida frente al cual determinar las posibles mejoras de los procesos para la entrega de servicios?, una gran cantidad de empresas sin siquiera saberlo utilizan ya ciertos procesos de ITIL V3 o por lo menos algunas de las buenas prácticas que dicho marco de referencia pone a disposición de las organizaciones. Es por este motivo que previo a cualquier implementación es absolutamente necesario determinar el nivel de cumplimiento que tienen que los procesos ITIL V3 que serán implementados, esta información es de gran importancia porque en base a ello se podrá extender las recomendaciones necesarias para lograr que dichos procesos cumplan con su propósito. De acuerdo a ello la presente investigación enfocó sus esfuerzos principalmente al desarrollo de una metodología que permita determinar adecuadamente cual es el nivel de la capacidad que los procesos de gestión de incidentes, problemas, configuración y activos de información, catálogo de servicios y acuerdos de niveles de servicio tienen, esto debido a que una adecuada evaluación de dichos procesos servirá como base para elaborar un diseño que se ajuste a los requerimientos de la organización y con ello una posterior implementación que permita evidenciar la mejora de los procesos encargados de la entrega de los servicios de TI. Para ello se alinearon los procesos de ITIL V3 descritos anteriormente con los procesos, objetivos de control y métricas de COBIT 4.1 generando encuestas dirigidas a los cuatro actores principales dentro de la entrega de los servicios de TI como son los Usuarios, proveedores, Alta Dirección y el Departamento de TI para posteriormente determinar el nivel de la capacidad de los procesos tanto antes como después de la implementación de ITIL V3 realizada, esto mediante el uso de la Metodología de Evaluación de Procesos (PAM) de ISACA.

Palabras Claves: PAM, ISACA, ITIL, Servicio, TI, SLA, Incidencia, Problema, COBIT, GLPI, ISACA, Stakeholders, CMDB.