

Arma una biblioteca de calidad

Maneja las TI con servicios

► Conoce los beneficios de implementar mejores prácticas en el uso de las tecnologías de información

Sacniete Bastida

Por orden en casa. No todo es con tecnología. Según ITIL, administrar el negocio a través de servicios es lo ideal.

No es hardware, ni software. ITIL es una serie de mejores prácticas para hacer más eficiente la entrega de servicios de Tecnologías de la Información, TI.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library, por sus siglas en inglés), o bien Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información es, según Wikipedia, un conjunto de procedimientos de gestión para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.

Más simple. Traducido a un caso específico. Al comprar una computadora, si el usuario no sabe cómo usarla y administrarla, la tecnología no vale lo suficiente, como lo explica Gerardo Reyes-Retana, director general de Latinoamérica para Pink Elephant, empresa que trabaja con la biblioteca desde que se creó.

¿Con qué se come? Tal cual como su nombre lo dice, ITIL cuenta con una serie de libros que describen cómo se deben administrar las áreas de TI para ser eficientes a la organización.

“Entonces, el área de tecnología se integra a la de negocios. Se centran en el cómo soporte al negocio y cómo las TI crean nuevas oportunidades para la empresa”, dice.

EXACTO, EXACTO

A mediados de los 80, cuando surgieron estas recomendaciones por parte del gobierno británico eran un total de 40 libros, pero se realizó una actualización que se llamó versión 2 (v2) y fueron nueve libros, y hace algunos meses se lanzó la versión 3 (v3) que cuenta con cinco libros.

En la v3, los cinco libros contienen gran parte de la información de v2, pero tienen una estructura y enfoque nuevos.

Ahora, ITIL en el 2007 se enfoca más al “ciclo de vida del servicio”. También se ofrece una mayor orientación para demostrar el valor del negocio y el retorno de la inversión (ROI). En resumen, son más procesos que complementan la solución.

Para ir más a fondo, en cuanto a la versión ITIL v2 se manejan 10 procesos. La mitad se divide en Servicios de Soporte, en donde se colocan la administración de: cambios, incidentes, liberaciones, configuración y problemas.

La otra parte, Servicio de Entrega, la conforman nivel de servicio, disponibilidad, continuidad, capacidad y financiera.

Es decir, algunas de las afirmaciones son: la organización debe tener claro qué quiere lograr; contar con el servicio disponible las 24 horas; si existe un terremoto o un ataque terrorista, cómo actuar y prevenir; si existe un cambio en el negocio, cómo lograr que el servicio continúe y que el sistema no se alejara, como lo afirma Reyes-Retana.

“Para una empresa, no proporcionar el servicio le cuesta todo. Entonces, ITIL le ayuda para administrar a las áreas TI para ser eficientes”, explica.



► Libros de ITIL



► Símbolo de certificación ITIL.

Cabe aclarar que a pesar de que ITIL no es tecnología, si se apoya de ella. Incluso existen herramientas tecnológicas que la soportan y empresas como CA e IBM cuentan con sus ofertas, pero es sólo un componente más para implementarla.

Sin embargo, la gente es otro factor, pues de nada sirve utilizarla si el personal la hace a un lado, como lo explica el director.

“Hay que trabajar con las personas que conforman la organización, mostrarles el cambio y la nueva forma de trabajar”, afirma.

Por otro lado, ITIL no sólo es para las grandes empresas, sino para cualquier tipo de firmas o hasta para personas físicas.

Un ejemplo: Un restaurante es una pyme, pero al implementar ITIL podrían tener metas, como contar con una página de internet con un menú en línea que se actualice diariamente; contar con reservaciones por internet y que los clientes especiales reciban promociones, felicitaciones por el día de cumpleaños, así como las novedades del negocio.

“Suena lógico, pero no todas las organizaciones lo hacen o lo logran”, asegura Gerardo.

ALTO IMPACTO
Otro ejemplo es Monex, grupo financiero que desde hace 21 años tiene el dedo puesto en México.

Monex comenzó operaciones de compra-venta de divisas en 1985 y se conformó como una institución bancaria, pues adquirió una Casa de Bolsa, una Sofól y un banco.

Sin embargo, ellos querían innovar desde el interior de la organización, así que además de certificarse ISO 9001, también iniciaron la implementación de una ITIL.

Su certificación ISO 9001 se rea-

lizó en febrero del año pasado y con ello se establecieron las bases del control de calidad y se decidieron en enero de 2007 por una ITIL.

“No son procedimientos, no es un paso a paso, ni un ABC, sino cómo deberían de ser las mejores prácticas dentro de la organización”, explica Héctor Martínez, gerente de producción pyme de Monex y encargado del grupo que realizó la implementación.

El gerente asegura que no fue un problema el que ocasionó el uso de la ITIL, sino una oportunidad, pues lo que ellos tenían como meta era empujar el área de servicios de TI con los objetivos del negocio.

Los beneficios que actualmente tienen no fueron proporcionados cuantitativamente, por políticas de la empresa, pero en general creció el tiempo de disponibilidad de las aplicaciones, se detectan las fallas de la infraestructura de manera inmediata y los tiempos de respuesta son más rápidos.

Sin embargo, sólo tienen seis me-

Así lo dijo



“Al comprar una computadora, si el usuario no sabe cómo usarla y administrarla, la tecnología no vale lo suficiente,

Gerardo Reyes-Retana,
director general de Latinoamérica para Pink Elephant.

Lo básico

- Las recomendaciones de ITIL las desarrolló en 40 libros la Agencia Central de Informática y Telecomunicaciones (CCTA, por sus siglas en inglés) del gobierno británico en 1980.
- ITIL surge porque las agencias estatales y del sector privado creaban independientemente sus propias prácticas de gestión de TI y duplicaban proyectos, lo que resultaba en errores comunes y mayores costos.
- En abril de 2001, la CCTA fue integrada en la Oficina de Comercio Gubernamental (OGC, por sus siglas en inglés).
- En el 2001, ITIL se actualizó a la versión 2 y los 40 libros se convirtieron en nueve.
- En diciembre de 2005, la OGC emitió un aviso de una actualización a la versión 3, que cuenta con cinco libros básicos, además de una introducción.

ses de haber iniciado el esfuerzo de ITIL y sólo implementaron dos procesos de los 10 que son gestión de incidentes y de problemas; actualmente están en la integración del catálogo de servicios y a finales del próximo año, tienen planeado realizar cuatro procesos más.

Con respecto a la gente que colabora en Monex, el gerente asegura que existe una cultura hacia la calidad, de modo que no ha sido difícil su adaptación a la ITIL y porque además pasaron por una certificación ISO 9000.

Martínez aconseja a las pymes sobre la implementación de ITIL, y afirma que la metodología que se sigue es pública, la inversión viene en la implementación, consultoría y capacitación, pero les recomienda evitar el temor, pues ITIL puede costar poco a largo plazo.

“Son las mejores prácticas con beneficios de alto impacto”, asegura el directivo de Monex.

UN VISTAZO



Sufre Samsung contratiempo en LCD

Un hombre camina frente a los televisores LCD de Samsung Electronics exhibidos en un centro comercial en Seúl la semana pasada. Samsung dio a conocer que activaría la producción para alcanzar sus metas mensuales, luego de que una planta de chips sufriera un corte de energía, tratando de calmar los temores acerca de los suministros.



Sufre Vonage caída en suscriptores

La empresa de telefonía por internet Vonage Holdings Corp, dio a conocer la semana pasada que tendrá una pérdida mucho más reducida para su segundo trimestre al bajar su mercadotecnia, pero también vio una dramática caída en la llegada de nuevos suscriptores a su servicio.



Mejora Panasonic línea de HD

Varias modelos posan frente a las nuevas TVs de alta definición 1080p de la línea Viera de Panasonic, durante su lanzamiento en Tokio la semana pasada. Panasonic, la marca de Matsushita Electric Industrial, lanzó siete nuevos aparatos, incluyendo seis TVs de plasma con tamaños de pantalla que van de las 42 a las 65 pulgadas diagonales, y una LCD de 37 pulgadas, que estarán disponibles en Japón a partir de septiembre.



Entra futbolista a la onda de TV por celular

El jugador inglés Frank Lampard, futbolista del Chelsea y la Selección Nacional de Inglaterra, posa con un teléfono móvil en Londres durante una conferencia de prensa para promover su nuevo programa de TV para teléfonos celulares. El programa se llamará Frank TV y se podrá acceder a través del servicio de TV para teléfonos móviles de Orange-telecommunications.



PEER TO PEER

LUIS CARLOS ACEVES
admin@luiscarlosoaceves.com

El Manifiesto de Usabilidad y Accesibilidad

► Los sitios con dominio gov.mx tendrán ahora una serie de guías para asegurar facilidad de uso

Un manifiesto es un documento con una exposición o declaración pública de principios o motivos de un sector social. Generalmente, a través de este tipo de instrumento se reflejan creencias, compromisos o intenciones del grupo que lo presenta.

de ser complicado, ya que involucra que el grupo en cuestión esté de acuerdo en lo que se va a declarar. En el área de tecnologías de información, son pocos los manifiestos que existen y entre los más conocidos están: el Manifiesto Ágil, que promueve el desarrollo de software a través de metodologías con prácticas fáciles de implementar; el Manifiesto del Día de la Usabilidad, que establece que en un día del año se organicen actividades para promover que las tecnologías sean cada vez más sencillas de utilizar, a pesar de su complejidad técnica.

te día al Manifiesto Nuevo León de Usabilidad y Accesibilidad para Portales Gubernamentales. Este manifiesto fue presentado y firmado dentro del Seminario Internacional de Usabilidad y Accesibilidad para la Web.

Previamente había comentado en esta columna que uno de los retos que está afrontando el gobierno radica en ofrecer servicios de calidad a través de la Red, específicamente fáciles de usar y accesibles para cualquier ciudadano.

Pues bien, el manifiesto mencionado refleja el compromiso que los tres diferentes niveles de gobierno (federal, estatal, local) están ha-

ciendo para garantizar que la sociedad pueda aprovechar los beneficios de un portal gubernamental.

El manifiesto, que puede ser descargado desde www.uaweb.org.mx, tiene los siguientes puntos:

1. Asegurar el acceso democrático, inclusive a personas con discapacidad, a los portales gubernamentales cumpliendo con los estándares del W3C.
2. Facilitar la creación, el archivo y la administración del contenido, utilizando sistemas accesibles.
3. Asegurar que el contenido y los servicios sean fáciles de encontrar, descubrir y usar según las mejores prácticas de diseño y desarrollo web.
4. Garantizar la transparencia de la información, específicamente en el uso de recursos públicos.
5. Facilitar y promover la participación ciudadana en los temas gubernamentales, así como la colaboración entre gobiernos.
6. Promover la convergencia de sistemas gubernamentales en los niveles federal, estatal y municipal, para una interacción sin barreras.
7. Aprovechar el potencial de las

tecnologías de información para mejorar la atención a los ciudadanos.

8. Asegurar que el contenido sea entendido fácilmente por todas las personas, siguiendo las recomendaciones de Lenguaje Ciudadano.
9. Promover los ideales y los conceptos expresados en este manifiesto.
10. Mejorar constantemente las metodologías referidas en este documento.

MÁS ALLÁ DEL CONTENIDO, ME GUSTARÍA HACER ENFOQUE EN LO SIGUIENTE:

- El manifiesto está respaldado por 22 estados y el Distrito Federal, además de algunos municipios. Como verá, hay un buen número de entidades que son parte de esta iniciativa.
- El documento fue atestiguado por organizaciones de diversa naturaleza, como la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), el Sistema Internet de la Presidencia (SIP) y la Universidad de Monterrey (UDEM).
- El manifiesto fue enriquecido con

el punto de vista de expertos que son autoridades en el área: Louis Rosenfeld, uno de los padres de la arquitectura de información para la web y Paulo Saavedra, uno de los autores y responsable directo de la Guía para Desarrollo de Sitios Web de Gobierno en Chile, entre otros.

Hasta el día de hoy, en todo el mundo no existe un precedente similar donde el gobierno exprese públicamente su intención de mejorar continuamente su oferta a través de internet. Incluso, en algunos blogs de otros países iberoamericanos ya se habla de exportar esta iniciativa.

Es cierto que quizás el manifiesto en su primera versión puede ser mejorado, pero veamos lo positivo: el gobierno se ha puesto de acuerdo en algo y ha dado el primer paso. Ahora, nuestro trabajo como ciudadanos estará en observar y exigir que estos principios se cumplan. Si esto no ocurre, escríbale al administrador del portal de gobierno y envíele el manifiesto para recordarle su compromiso.

El autor es experto en usabilidad de la web y mercadotecnia electrónica.