

ACADEMICO 2008

ITSM

LIBRO DE ACTAS

CONFERENCE PROCEEDINGS

Fusionando las tecnologías en las organizaciones con ITIL

Fusing technology into organizations with ITIL

Editores:

Antonio Folgueras Marcos
 Mercedes de la Cámara Delgado
 José Antonio Calvo-Manzano Villalón
 Fco. Javier García Arcal
 Fco. Javier Sáenz Marcilla
 Angel García Crespo
 Belén Ruiz-Mezcua

itSMF
 ESPAÑA

ACADEMICO 2 ITSM 008

Libro de Actas

Conference Proceedings

III Congreso Interacadémico

itSMF España / Universidad Carlos III

Fusionando las tecnologías en las organizaciones con ITIL

Aula de Grados del Auditorio Padre Soler

Av. Universidad 30, 28911 Leganés (Madrid) España

13 de Mayo 2008

Esta permitido copiar, distribuir y comunicar públicamente este libro de actas bajo las siguientes condiciones:

1. **Reconocimiento:** El contenido se puede reproducir total o parcialmente por terceros, citando su procedencia y haciendo referencia expresa a itSMF España como a su sitio web: www.itsmf.es. Dicho reconocimiento no podrá mencionar que itSMF presta apoyo a dicho tercero o que apoya el uso que hace de la presente publicación.
2. **Uso No Comercial:** El material original que se presenta en este volumen y los trabajos derivados pueden ser distribuidos, copiados y exhibidos mientras su uso no tenga fines comerciales.

ISBN 978 84 691 7758 7

INDICE

Prólogo.....8

Dra. Belén Ruiz Mezcua (Vicerrectora Adjunta de Investigación para el Parque Científico Universidad Carlos III de Madrid) y Mark Gemmell (Vicepresidente itSMF España).

Observatorio TI.....13

ITIL in Practice in German-speaking Countries.....14

Mag. Christian Ploder (University of Innsbruck) and Dr. Kerstin Fink (University of Innsbruck).

Gestión del Servicio y Gobierno TI.....24

Iterative and Incremental Service-Oriented Service Management Implementation.....25

Ahmad K. Shuja (Shuja & Co. Inc.).

UNiTIL: Gobierno y Gestión de TIC basado en ITIL.....34

Dr. Eugenio Fernández Vicente (Universidad Rey Juan Carlos).

Agile Business Intelligence Governance: Su justificación y presentación.....43

Jorge Fernández (Universitat Politècnica de Catalunya), Dr. Enric Mayol (Universitat Politècnica de Catalunya) y Dr. Joan Antoni Pastor (Universitat Oberta de Catalunya).

Planificación Estrategia TI.....50

Técnicas de Modelado de los Costes Variables aplicadas al Proceso de Planificación Estratégica con Filosofía Ciclo de Vida Servicios TI.....51

Antonio Folgueras Marcos (Universidad Carlos III de Madrid), Fco. Javier Sáenz Marcilla (Universidad Politécnica de Madrid) y Mercedes de la Cámara Delgado (Universidad Politécnica de Madrid).

Aplicación de los Cuadros de Mando Integrales al Despliegue de la Estrategia bajo una Filosofía de Gestión del Servicio de las TI.....65

Antonio Folgueras Marcos (Universidad Carlos III de Madrid), Dr. Ángel Garcia Crespo (Universidad Carlos III de Madrid), Dr. Javier García Arcal (Universidad Antonio de Nebrija) y Dra. Belén Ruiz Mezcua (Universidad Carlos III de Madrid).

Gestión de la Configuración.....76

La gestión de la configuración y la gestión de activos.....77

Jesús García Romanos (IBM Tivoli Business Automation Specialist).

Las base de datos de gestión de la configuración, el corazón de ITIL.....85

Manuel Pérez Bravo (Universidad de Alcalá) y Daniel Rodríguez García (Universidad de Alcalá)

Gestión de Niveles de Servicio.....90

La medición de SLAs (Acuerdos de Nivel de Servicio). Los tiempos verticales y horizontales...91

Javier García Arcal (Universidad Nebrija-IT Deusto), Inés López Álvarez (IT Deusto) y Antonio Folgueras Marcos (Universidad Carlos III de Madrid).

SLA's ¿Qué aportan a la prestación de servicios TIC?.....97

José Luis Benito Igualador. (Consultor independiente área TIC)

La Gestión de los Niveles de Servicio: Caso Práctico de Implementación.....105

Sandra Gomes (Balmes Consulting)

Gestión de la Seguridad.....112

Un nuevo marco de convergencia y calidad para la gestión de la seguridad en el servicio de TI.....113

María Teresa Villalba, Luis Fernández Sanz y José Javier Martínez Herraiz.

Procesos TI.....119

Una solución para establecer una secuencia de implementación para los procesos de Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.....120

Jose A. Calvo-Manzano (Universidad Politécnica de Madrid), Gonzalo Cuevas (Universidad Politécnica de Madrid), Gerzón Gómez (Universidad Autónoma de Tamaulipas) y Tomás San Feliu (Universidad Politécnica de Madrid).

Evaluaciones Gestión del Servicio.....127

La evaluación de los procesos ITIL: del método al caso práctico.....128

Sandra Gomes (Balmes Consulting)

ISO/IEC 20000.....136

ISO/IEC 20000 el estándar para la Gestión de Servicios TI.....137

Alejandro M. Pérez Sánchez (Telefónica Gestión de Servicios Compartidos).

ISO/IEC 20000: the compass to guide your path in the best practice universe.....152

Luis Miguel Rosa Nieto (EXIN) and Alejandro E. Debenedet (EXIN).

Factor Humano.....167

Cómo Conseguir el Cambio Cultural en una Implementación de ITIL desde el Punto de Vista de la Metodología de Gestión de Proyectos. Grupo de Trabajo del itSMF España: Metodologías Gestión de Proyectos.....168

Javier García-Arcal (IT Deusto), Ramón J. Batista-Berroteran (Sermicro), Inés López-Álvarez (IT Deusto), Juan Carlos Vigo (ATI), David Aguilera (Sermicro), Niccoletta Calamitta (Morse), Eva Linares (Steria), Rafael De La Torre (Quint), Julio César Álvarez (Steria), Eduardo Prida (Ausape), Rafael Pastor (Accenture), Ana Rengel Baralo (IT Deusto), Jose A. Izquierdo López (IT Deusto).

La Usabilidad de los Procesos de TI: Un Nuevo Enfoque Clave para su Supervivencia en el Marco del Ciclo de Vida de los Servicios.....176

F. Borja Peñuelas Fort. Gerencia de ISC

Anexos.....181

Author Index.....182

Congress Poster.....182

Congress Program.....182

Organización

La organización del congreso es co-dirigida por un grupo de Facultades/Escuelas españolas:

Comité Organizador:

- Prof. Antonio Folgueras Marcos. Departamento de Informática. Universidad Carlos III de Madrid.
- Luis Sánchez Fernández. itSMF España.
- Prof. Ángel García Crespo. Departamento de Informática. Universidad Carlos III de Madrid.
- Prof. Jose Antonio Calvo-Manzano Villalón. Facultad de Informática. Universidad Politécnica de Madrid.
- Prof. Javier Garcia Arcal. Departamento de Ingeniería Informática. Universidad Antonio de Nebrija.
- Prof. Belén Ruiz-Mezcua. Departamento de Informática. Universidad Carlos III de Madrid.

Comité Científico:

- Prof. Magdalena Arcilla Cobián. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Prof. Jose Antonio Calvo-Manzano Villalón. Facultad de Informática. Universidad Politécnica de Madrid.
- Prof. Mercedes de la Cámara Delgado. Escuela Universitaria de Informática. Universidad Politécnica de Madrid.
- Prof. Eugenio Fernandez. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. Universidad Rey Juan Carlos.
- Prof. Javier Garcia Arcal. Departamento de Ingeniería Informática. Universidad Antonio de Nebrija.
- Prof. José Antonio Gutiérrez de Mesa. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. Universidad de Alcalá.
- Prof. José Ramón Hilera. Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática. Universidad de Alcalá.
- Prof. Jorge Infante. Escuela de Ingeniería de Telecomunicación. Universidad Pompeu Fabra.
- Prof. Javier Sáenz Marcilla. Escuela Universitaria de Informática. Universidad Politécnica de Madrid.
- Prof. Belén Ruiz-Mezcua. Departamento de Informática. Universidad Carlos III de Madrid.
- Prof. Ángel García Crespo. Departamento de Informática. Universidad Carlos III de Madrid.
- Prof. Antonio Folgueras Marcos. Departamento de Informática. Universidad Carlos III de Madrid.

Organization

The congress organization is co-directed by a group of Spanish Schools:

Organizing Committee

- Prof. Antonio Folgueras Marcos. Computing Science Department. Universidad Carlos III of Madrid.
- Luis Sánchez Fernández. itSMF España.
- Prof. Ángel García Crespo. Computing Science Department. Universidad Carlos III of Madrid.
- Prof. Jose Antonio Calvo-Manzano Villalón. Computing Engineering School. Universidad Politécnica de Madrid.
- Prof. Javier García Arcal. Computing Engineering School. Universidad de Nebrija.
- Prof. Belén Ruiz-Mezcua. Computing Science Department. Universidad Carlos III of Madrid.

Program Committee:

- Prof. Magdalena Arcilla Cobián. Computing Engineering School. Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Prof. Jose Antonio Calvo-Manzano Villalón. Computing Engineering School. Universidad Politécnica de Madrid.
- Prof. Mercedes de la Cámara Delgado. Computing Engineering School. Universidad Politécnica de Madrid.
- Prof. Eugenio Fernández. Computing Engineering School. Universidad Rey Juan Carlos.
- Prof. Javier García Arcal. Computing Engineering School. Universidad de Nebrija.
- Prof. José Antonio Gutiérrez de Mesa. Computing Engineering School. Universidad de Alcalá.
- Prof. José Ramón Hilera. Computing Engineering School. Universidad de Alcalá.
- Prof. Jorge Infante. Telecommunications Engineering School. Universidad Pompeu Fabra.
- Prof. Javier Sáenz Marcilla. Computing Engineering School. Universidad Politécnica de Madrid.
- Prof. Belén Ruiz-Mezcua. Computing Science Department. Universidad Carlos III of Madrid. •
- Prof. Ángel García Crespo. Computing Science Department. Universidad Carlos III of Madrid.
- Prof. Antonio Folgueras Marcos. Computing Science Department. Universidad Carlos III of Madrid.

ACADEMICO 2 ITSM 008

Prólogo

Foreword

Prólogo

Durante el pasado 13 de mayo de 2008 se llevó a cabo el III Congreso Interacadémico itSMF España, organizado en Madrid por itSMF España y por el Departamento de Informática de la Universidad Carlos III.

Contó en esta edición con más de 300 asistentes procedentes del mundo empresarial, académico y de la Administración Pública, certificándose el progresivo interés que despierta el valor que las mejores prácticas ITIL pueden reportar a las empresas. Tras la publicación de ITIL v3, se analizó como las mejoras en el ciclo de vida de las tecnologías reportan valor a las organizaciones. A lo largo de las veintiuna ponencias se trataron temas relacionados con la Gestión del Servicio de las Tecnologías de la Información tales como: casos prácticos, Gobierno de las TI, ISO20000, gestión acuerdos de nivel de servicio, gestión de la configuración, evaluaciones ITIL, planificación estratégica de sistemas de información, etc.

En el encuentro se dieron cita un gran número de profesionales, investigadores y estudiantes interesados en las mejores prácticas de la Gestión de Servicio de las TI. En el Congreso Interacadémico, también participaron las Facultades y Escuelas de Informática de: Universidad de Alcalá, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Universidad Antonio de Nebrija, Universidad Politécnica de Madrid, y Universidad Rey Juan Carlos, así como la Escuela de Ingeniería de Telecomunicaciones de la Universidad Pompeu Fabra. El congreso lo abrimos: Mark Gemmell, vicepresidente de itSMF España, y Belén Ruiz Mezcuca, vicerrectora adjunta de Investigación para el Parque Científico Universidad Carlos III de Madrid.

Desde el punto de vista de la difusión el esfuerzo realizado también fue amplio. Las ponencias fueron retransmitidas a través del área de audiovisuales de la Universidad Carlos III de Madrid (UC3M TV) a otras universidades españolas por medio de Internet. Asimismo se procedió a grabar las ponencias para que estuviesen accesibles a aquellas personas que por problemas de agenda no hubiesen podido asistir.

También se quiso que este congreso fuese un congreso con alumnos y para los alumnos, por lo que para aumentar el interés se repartieron certificados de asistencia. De esta forma el congreso permitió a los estudiantes de últimos cursos de ingeniería tecnológica el tomar contacto con el mundo empresarial e investigador. En un sector como el de las Tecnologías de la Información que se encuentran en constante cambio, se hace necesario concienciar a los alumnos en que los congresos es un buen medio para mantenerse actualizados con las últimas tendencias.

Al tratarse de un congreso académico también se quiso que aquellos participantes que así lo considerasen oportuno plasmasen sus trabajos en publicaciones académicas. Estas publicaciones, que superan la veintena, están disponibles tanto en la página web de itSMF España, como en la página web del congreso de la Universidad Carlos III de

Madrid (http://www.uc3m.es/portal/page/portal/congresos_jornadas/congreso_itsmf).
Queda pendiente para años venideros el potenciar la presencia de publicaciones en lengua inglesa, lo que permitirá abrir más este tipo de congresos al ámbito internacional y así conseguir potenciar la generación de conocimiento en temas de Gestión del Servicio y Gobierno TI desde España.

Queremos volver a agradecer a todos los ponentes por el interés y la actualidad de sus aportaciones. Agradecer a los organizadores, presidentes de mesas y comité científico por el importante esfuerzo realizado. Agradecer también al colectivo que constituye itSMF por las importantes aportaciones que lleva a cabo para acercar los últimos estándares de Gestión de las Tecnologías de la Información al ámbito universitario. Agradecer a la Universidad Carlos III de Madrid por su abierta disposición a colaborar y por la aportación de medios e instalaciones.

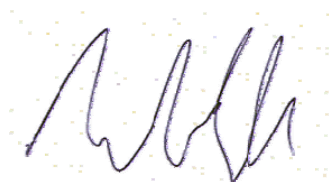
Tal y como muestran las evaluaciones del congreso por parte de los asistentes, entre todos se ha conseguido un congreso exitoso en calidad y asistencia. No nos caben dudas que el III Congreso Interacadémico será un punto y seguido en el camino de la excelencia y este testigo será tomado por los próximos congresos nacionales y académicos.

Leganés (Madrid, España), 1 de Septiembre de 2008.



Belén Ruiz Mezcua

Vicerrectora Adjunta de Investigación
para el Parque Científico Universidad
Carlos III de Madrid.



Mark Gemmell

Vicepresidente itSMF España