

## RESUMEN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación, han entregado a las empresas una amplia gama de herramientas para soportar sus procesos, de tal forma que se genera una dependencia tecnológica que alimenta la ambiciosa competencia por tener y prestar los mejores servicios a sus clientes y así cumplir los objetivos empresariales.

ITIL – Biblioteca de la Infraestructura de las Tecnologías de la Información y Comunicación, es un compendio de prácticas empresariales del sector público y privado, que nace de la experiencia y el afán de las instituciones por fortalecer sus servicios para satisfacer de la mejor manera las exigentes necesidades del cliente.

ITIL ubica a la planeación e implementación de los servicios entre dos extremos estrechamente relacionados: el negocio y la tecnología, esta planeación parte de la estrategia del negocio, define los servicios, su administración, soporte y entrega mediante el uso de las TIC, aplicando estándares de administración y seguridad.

La presente investigación constituye un estudio profundo de la mejor práctica ITIL para su uso en la gestión de los servicios de tecnología, especificando planteamientos para el análisis de la administración de los servicios TI.

Este documento será una herramienta que facilite la gestión de servicios de las Tecnologías de la Información y Comunicación de forma responsable y considerando la estrategia empresarial. Permitirá a la empresa, determinar su madurez actual, su proyección futurista con su respectiva estrategia y la evaluación constante.

## **SUMMARY**

The Information Technology and Communication, have given companies a wide range of tools to support their processes, so that it generates a technological dependence that feeds the ambitious competition to have and provide the best services to its customers and fulfill business objectives.

ITIL – Information Technology Infrastructure Library, is a compendium of business practices of public and private sector, which is born of experience and the desire of institutions to strengthen their services to meet the demanding better customer needs.

ITIL places the planning and implementation of services closely related between two extremes: the business and technology, the planning of business strategy, defines the services, administration, support and delivery through the use of ICTs, standards management and security.

This research is a thorough study of the ITIL best practice for use in the management of technology services, specifying approaches to the analysis of IT service management.

This document is a tool that facilitates the operation of services of the Information Technologies and Communication in a responsible manner and considering the business strategy. Allow the company to determine its current maturity, its projection futuristic with its respective strategy and constant evaluation.