Gestión de servicios de TIC en una organización

MASTER UNIVERSITARIO EN SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

Másteres Universitarios

Este documento puede utilizarse como documentación de referencia de esta asignatura para la solicitud de reconocimiento de créditos en otros estudios. Para su plena validez debe estar sellado por la Secretaría de Estudiantes UIMP.

DATOS GENERALES

Título asignatura

Gestión de servicios de TIC en una organización

Código asignatura

102241

Curso académico

2018-19

Planes donde se imparte

MASTER UNIVERSITARIO EN SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO

Créditos ECTS

3

Carácter de la asignatura

OBLIGATORIA

Duración

Anual

Idioma

Castellano

CONTENIDOS

Contenidos

Las funciones desempeñadas por los miembros del Cuerpo Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información de la Administración del Estado (CSSTIAE) se desarrollan habitualmente en el entorno de las tecnologías de la información y la comunicación. Sus miembros asumen responsabilidades en la dirección de proyectos informáticos y de telecomunicaciones, así como en la dirección de las unidades administrativas relacionadas con estas áreas tecnológicas. Su carrera administrativa suele comenzar en puestos técnicos operativos y continuar en la dirección de proyectos, pudiendo llegar a los puestos de dirección de unidades administrativas.

Entre estas competencias, para los miembros del CSSTIAE es fundamental profundizar en los distintos modelos y estándares de gestión de servicios TIC dentro de la organización, donde destaca el modelo ITIL (IT Infrastructure Library).

Este modelo es un referente en el mundo de las TIC, ya que recoge las mejores prácticas de gestión de servicios TI y es fácilmente integrable con otros estándares y modelos de buenas prácticas como COBIT, ISO 20000, ISO 270000.

Por este motivo, durante este máster se hace imprescindible incorporar una asignatura centrada en la gestión de servicios TIC en una organización, con especial atención al modelo ITIL y, en concreto, a su última versión la 4.

PROGRAMA

Unidad docente 1 - Introducción a ITIL 4

- Introducción a la Gestión de Servicios de TI en el Mundo Moderno.
- Introducción a ITIL 4
- Estructura y beneficios de ITIL 4

Unidad docente 2 - Gestión del Servicio: Conceptos Clave

- Valor y Co-creación de valor
- Servicios, Productos y Recursos
- Relaciones del Servicio

- Resultados, Costos y Riesgos

Unidad docente 3 - Los Principios Rectores

- Los Siete Principios Rectores
- Aplicando los Principios Rectores

Unidad docente 4 - Las Cuatro Dimensiones de la Gestión del Servicio

- Organizaciones y Personas
- Información y Tecnología
- Socios y Suministradores
- Flujos de Valor y Procesos
- Factores externos y el Modelo Pestle

Unidad docente 5 - El Sistema de Valor de Servicio y la cadena de valor de servicio

- Descripción general del Sistema de Valor de Servicio
- Resumen de la Cadena de Valor de Servicio

Unidad docente 6 - Mejora Continua

- Introducción a la Mejora Continua
- El Modelo de la Mejora Continua
- Relación entre la Mejora Continua y los Principios Rectores

Unidad docente 7 - Las prácticas de ITIL

- Propósito de las prácticas de ITIL
- La Práctica de la Mejora Continua

- La Práctica de Control de Cambio
- La Práctica de Gestión de Incidencias
- La Práctica de la Gestión de Problemas
- La Práctica de la Gestión de Peticiones de Servicio
- La Práctica del Centro de Servicio al Usuario
- La Práctica de la Gestión del Nivel de Servicio

Unidad docente 8 Introducción a ISO20000 y COBIT

- Visión global de COBIT 5: principios y habilitadores
- Visión global de ISO20000: Introducción y antecedentes. Certificaciones y Auditorías.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE Y DE FORMACIÓN

Generales

CG3 - Organizar, dirigir y planificar, en el ámbito de los sistemas y las tecnologías de la información para la Administración Pública, orientando el trabajo propio y el colectivo a la consecución de resultados concretos.

CG4 - Comunicar ideas, razonamientos, procedimientos y problemas de forma efectiva a todo tipo de audiencias en el contexto de los sistemas y las tecnologías de la información para la Administración del Estado.

CG5 - Aplicar con eficacia los conocimientos adquiridos en el ámbito de los sistemas y las tecnologías de la información para facilitar su integración en nuevos entornos profesionales y equipos de trabajo dentro de la Administración del Estado.

CG8 - Priorizar las tareas que surgen en un proyecto en el ámbito de los sistemas y las tecnologías de la información adoptando nuevos enfoques y realizando cambios en función de las demandas de los potenciales usuarios y de las especificaciones del proyecto.

Específicas

CE18 - Monitorizar la ejecución de proyectos TIC en el ámbito de las Administraciones Públicas usando como parámetro principal el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).

PLAN DE APRENDIZAJE

Actividades formativas

AF1 - Clases presenciales (35 horas)

AF2 - Trabajo en grupo (10 horas)

AF3 - Trabajos individuales (10 horas)

AF6 - Trabajo autónomo (20 horas)

Resultados de aprendizaje

Al finalizar la asignatura, mediante clases teóricas y realización de casos prácticos, los alumnos serán capaces de:

- Comprender las fases del ciclo del modelo ITIL 4, los procesos que lo componen, sus interrelaciones, los beneficios y los requisitos que plantean y como éstas facilitan la gestión de una organización de TI.
- Aprender el vocabulario estándar y las definiciones más importantes de las mejores prácticas de gestión de servicios TIC.
- Disponer de una visión global de los requisitos de la Norma ISO/IEC 20000 y su modelo de mejora continua.
- Tener la visión del Gobierno TI, a través de los procesos facilitadores de COBIT.
- Comprender cómo la norma ISO/IEC 20000 puede mejorar el valor de la organización de ITIL o COBIT.
- Acreditar su conocimiento sobre fundamentos de ITIL 4.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

Descripción del sistema de evaluación

SE1 - Valoración de la asistencia y de la participación en la actividades formativas (10%)

- Asistencia (5%)
- Participación (5%). El formador realizará seguimiento -al margen de la asistencia- de la participación y óptimo aprovechamiento del curso con una valoración derivada de sus intervenciones en las dinámicas del aula.

SE2 - Evaluación del trabajo en grupo y, en su caso, valoración de su presentación oral (60%)

- Elaboración de un trabajo en grupo 60%) sobre la adaptación de los servicios de una organización a ITIL 4.

SE4 - Exámenes (30%)

- Al finalizar la asignatura se realizará el examen de certificación de fundamentos de ITIL, compuesto por 40 preguntas, cada una de ellas con cinco opciones de respuesta y solo una de ella correcta.

Para superar la asignatura, es necesario que el cómputo total de la asignatura sea igual o superior a 5 puntos, no siendo necesario alcanzar ninguna puntuación mínima en ninguna de las partes evaluables.

PROFESORADO

Profesor responsable

Arauzo Sánchez, Mario

IT Quality, Lead Auditor, Cyber Risks Analyser

Profesorado

Vara de Rey Santillán, Félix

Diplomado Informática Militar
Formador acreditado por Peoplecert para cursos de ITIL, Prince2, Prince2 Agile y M_O_R a todos los niveles
Academia General Militar, Zaragoza

Nones Lenttini, Ramón Eduardo

Director de Proyectos y Consultor TI
Universidad Central de Venezuela

Luque Santiago, Francisco

Ingeniero de Sistemas Microsoft
Consultor y Trainer de Microsoft y Peoplecert

HORARIO

Horario

El plan de aprendizaje de esta asignatura combina sesiones presenciales en las que se utilizarán distintas herramientas (vídeos, power points, casos reales) junto con el desarrollo de un caso práctico, basado en una organización ficticia, donde los alumnos tendrán que ir desarrollando objetivos, procesos, resolución de problemas, para una mejor asimilación de los contenidos teóricos del ciclo del modelo ITIL® 4 y los procesos que lo componen así como del marco de gobierno CoBIT® y la norma ISO/IEC ISO 20000.

Se facilitarán diferentes materiales de apoyo como presentaciones & Video Tutoriales, mapa mental de los procesos Ciclo de Vida del Servicio, guía rápida de ITIL ®, glosario ITIL V4 ® de terminología, así como diverso material sobre el marco de referencia de gobierno TI basado en CoBIT® 5 e ISO/IEC ISO 20000.

Los contenidos de la asignatura también estarán disponibles a través de la plataforma de formación online, por lo que los alumnos podrán repasar cuantas veces necesiten para preparar el examen final de la asignatura que será análogo a los exámenes de certificación. Además, se incluye un módulo específico de exámenes para entrenar los conceptos teóricos adquiridos. La herramienta no solo indica las respuestas correctas o incorrectas si no que muestra las respuestas erróneas con la explicación de la respuesta correcta.

El examen final se realizará el último día de impartición del curso (1 de julio) de 13:15 a 14:15 horas. El ejercicio de examen consiste en:

- 1 hora de duración.
- 40 preguntas con 4 opciones. Sólo una es correcta.
- No se puede utilizar ningún tipo de material documental, ni cualquier dispositivo móvil con conexión a la Red.

Todas las sesiones serán impartidas por los siguientes formadores:

- Grupo 1: Félix Vara de Rey Santillán
- Grupo 2: Ramón Nones Lenttini
- Grupo 3: Francisco Luque Santiago

Parte presencial

Del 24 al 28 de junio y 1 de julio

Parte no presencial

Lecturas previas (trabajo autónomo):

El coordinador proporcionará una selección de lecturas relevantes que el alumnado leerá de forma previa a las sesiones presenciales y que cubrirán los principales conceptos de las Unidades Docentes.

Trabajo en grupo:

Coordina: Mario Arauzo Sánchez

Los alumnos deberán elaborar un trabajo en grupo (5-6 integrantes por grupo) sobre la adaptación de los servicios de una organización a ITIL 4. Los alumnos tendrán que ir desarrollando objetivos, procesos, resolución de problemas, para una mejor asimilación de los contenidos teóricos del ciclo del modelo ITIL V4® y los procesos que lo componen así como del marco de gobierno CoBIT® y la norma ISO/IEC ISO 20000.

Por cada grupo (5-6 integrantes), cada integrante asumirá un rol diferente dependiendo de la naturaleza del ejercicio práctico a realizar (ej.: gestor del servicio, representante del cliente, representante de grupos de usuarios, etc.).

Todos los grupos trabajarán sobre el mismo ejercicio práctico y su resolución se desarrollará conjuntamente dentro del grupo, fomentándose el debate interno y finalizando en cada caso con una exposición final.

El trabajo en grupo es acumulativo y estará compuesto por las siguientes actividades:

- Quizz – Conceptos clave de ITSM
- Práctica 1 – Ofertas de servicio (45 min)
- Quizz – Principios Guía (30 min)
- Práctica 2 – SIAM (2 h)
- Quizz – Las 4 dimensiones (30 min)
- Práctica 3 – Flujo de Valor (2 h)

- Quizz – SVS y Cadena de Valor (30 min)
- Quizz – Mejora Continua
- Quizz – Propósito y conceptos prácticas (30 min)
- Quizz – Detalle prácticas (30 min)
- Práctica 4 – Flujo de Valor completo (+ prácticas y roles) (2,5 h)

El trabajo en grupo se iniciará en sesiones presenciales en el aula y deberá entregarse a través de la plataforma del INAP con fecha límite el 2 de julio.

BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

Bibliografía

Bibliografía básica

ITIL 4 Foundation

Best Practice Insights – Focus on: ITIL ® Service Operation

ITIL & Small-Scale Implementation. Ed. OGC

Mejores prácticas para el Soporte del Servicio

Mejores prácticas para la Provisión del Servicio

ISO/IEC 20000-1:2018(E) Part 1: Service Management System Requirements

COBIT 5, Un marco de trabajo para el Gobierno y la Gestión de TI en la empresa

The Visible OPS handbook. Starting ITIL in 4 practical steps

Bibliografía ampliada

ITIL Official Site (APMG) www.itil-officialsite.com

IT Infrastructure Library: www.itil.co.uk

ITSMF España: www.itsmf.es

ITIL.ORG: www.itil.org

EXIN España: www.exin-espana.es

OVERTI: www.overti.es

ITIL News: www.itilinews.com

ITSM Portal: en.itsmportal.net

ITIL Store: www.itilibrary.com

PinkElephant: www.pinkelephant.com

ITSM Watch: http://www.itsmwatch.com/

Gobierno TIC: www.gobiernotic.es

ITIL Training Zone: http://www.itiltrainingzone.com/

TSO: tso.co.uk

ISO 20000: www.isoiec20000certification.com

ITIL foundation de Axelos

The Visible Ops Handbook: Implementing ITIL in 4 Practical and Auditable Steps de Kevin Behr , Gene Kim

ITIL® Foundation Essentials – ITIL 4 Edition: The ultimate revision guide (English Edition) de Claire Agutter

ITIL® 4 Foundation Courseware - English (English Edition) de Van Haren Learning Solution