

# 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***

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**

2020-21

### **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).

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 ITIL 4 Fundamentos.

## 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
- Conceptos Clave (Valor y co-creación de valor, servicios, productos y recursos, relaciones de servicio, resultados, costes y riesgos)
- ITIL y otros marcos de referencia (ISO 20000, LEAN, COBIT, AGILE)

### Unidad docente 2 - 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 3 - Los Principios Guía**

- Los Siete Principios Guía
- Aplicando los Principios Guía

### **Unidad docente 4 - El Sistema de Valor de Servicio y la cadena de valor de servicio**

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

### **Unidad docente 5 - Mejora Continua**

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

### **Unidad docente 6 - Las prácticas de ITIL fundamentales**

- Propósito de las prácticas de ITIL
- La Práctica de Control de Cambios
- La Práctica de Gestión de Incidencias
- La Práctica de la Gestión de Problemas
- La Práctica de Gestión de Peticiones de Servicio
- La Práctica de Mesa de Servicio
- La Práctica de Gestión de Nivel de Servicio

### **Unidad docente 7 - Las prácticas de ITIL - otras prácticas relevantes**

- Revisión general de las prácticas de ITIL
- La Práctica de Gestión de la Seguridad de la Información
- La Práctica de Gestión de Relaciones
- La Práctica de Gestión de Proveedores
- La Práctica de Activos de TI
- La Práctica de Monitorización y Gestión de Eventos
- La Práctica de Gestión de Versiones
- La Práctica de Gestión de Configuración del Servicio
- La Práctica de Gestión de Continuidad del Servicio
- La Práctica de Medición e Informes
- La Práctica de Gestión del Conocimiento
- La Práctica de Gestión de Despliegues
- La Práctica de Gestión del Cambio Organizativo
- La Práctica de Gestión de Arquitecturas

## **COMPETENCIAS**

### **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 componentes 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 del modelo de mejora continua en la gestión de servicios de TI.
- 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%)

Se valorará a través de participación durante el desarrollo de toda la asignatura, tanto en los turnos de preguntas/dudas de las clases síncronas, como en las actividades de las diferentes unidades didácticas. En particular, la participación se evaluará del 0 al 10 con los siguientes parámetros

- Participación activa con valor añadido en las clases síncronas para todo el grupo o en los grupos de trabajo, respetando la opinión de los demás compañeros: 10 puntos.
- Participación activa en las clases síncronas para todo el grupo o en los grupos de trabajo, respetando la opinión de los demás compañeros: 8 puntos.
- Escasa participación en las clases síncronas y/o en los grupos de trabajo, pero respetando la opinión de los demás compañeros: 5 puntos.
- Sin participación en las clases síncronas y/o grupos de trabajo: 0 puntos.
- Ausencia de respeto a la opinión de los demás compañeros (aunque haya participación) u obstaculización de las intervenciones de los profesores en las clases síncronas y demás actividades mostrando faltas de respeto: 0 puntos.

### 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 ellas correcta. Sólo se contabilizarán las respuestas correctas, no penalizándose las incorrectas.

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**

**Cabanillas Serrano, María del Carmen**

*Inspectora de Servicios  
Inspección General de Servicios  
Ministerio de Trabajo y Economía Social*

### **Profesorado**

Profesor Responsable de la asignatura

## **HORARIO**

### **Horario**

El plan de aprendizaje de esta asignatura combina sesiones síncronas y asíncronas online 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. Los alumnos tendrán que ir aplicando los conceptos básicos de ITIL a la resolución de problemas concretos, para ampliar y facilitar la asimilación de conceptos. Se comparará ITIL 4 con otros marcos de servicios de gestión como ISO 20000, LEAN, COBIT, AGILE, etc.

Los contenidos de la asignatura estarán disponibles a través de la plataforma de formación Moodle, 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 de ITIL 4 Fundamentos. 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 de 10:05 a 11:15 horas. El ejercicio de examen consiste en:

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

Todas las sesiones serán impartidas por los siguientes formadores:

- Alberto Japón Vázquez
- Carmen Cabanillas Serrano

### **Parte presencial**

La planificación detallada para cada curso académico puede consultarse en el Aula Virtual INAP.

### **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 síncronas y que cubrirán los principales conceptos de las Unidades Docentes.

### **Trabajo en grupo:**

Tutorizan: Carmen Cabanillas Serrano / Alberto Japón Vázquez

Los alumnos deberán elaborar un trabajo en grupo (en su grupo de trabajo de clase) sobre la adaptación de los servicios de una organización a ITIL 4.

En algunas prácticas un miembro del grupo de trabajo, asumirá el rol de vocal o representante.

En algunos ejercicios, al menos dos grupos trabajarán sobre el mismo ejercicio práctico, el trabajo se evaluará por el otro grupo con el mismo ejercicio, estableciéndose una evaluación por pares que será supervisada por los tutores.

El trabajo en grupo estará compuesto por las siguientes actividades no evaluables:

- Quizz - Conceptos clave ITIL, Principios Guía, 4 dimensiones, SVS y Cadena de Valor, Flujos de Valor, Mejora Continua, Prácticas de Gestión de Servicios.
- Práctica 1 - Conceptos ITIL (45 min)
- Práctica 2 - Caso de éxito ITIL, evaluación entre pares (2 h).

Además se solicitará a los alumnos la resolución de un caso práctico trabajo en grupo que sí será evaluable (60 % de la nota final individual).

#### **Práctica 3:**

- Primera Parte: Caso de Negocio (9 h): caso práctico basado en una organización ficticia de la AGE, con una serie de problemáticas que dificultan la organización de los servicios TIC y los resultados obtenidos.  
Cada grupo de alumnos (grupos de clase) debe analizar los datos del enunciado y asumir el rol de un Director de TI que quiere y necesita gestionar su unidad TIC y los servicios que ésta presta.  
Este apartado tendrá un peso del 40 % de la nota de la práctica 3, debe contestar a las preguntas propuestas en el enunciado, pudiendo completarlas con otras propuestas por los alumnos siempre y cuando no contradigan el enunciado expuesto.
- Segunda Parte: En base al trabajo anterior y los contenidos de la asignatura, el grupo debe proponer una presentación que desarrolle un "Business Case", a través del cual se intente convencer a la dirección sobre la conveniencia de adoptar las mejores prácticas de ITIL.

El Business Case debe ser presentado por el grupo el penúltimo día de clase, en la segunda parte del día.

El tiempo de exposición de cada grupo será breve (6 minutos tiempo óptimo, máximo 10 minutos), se requerirá la intervención de todos o varios componentes del grupo, por lo que habrá que planificar cierta agilidad en los cambios de ponentes así como dividir bien los apartados a presentar por cada uno.

Este apartado tendrá un peso del 60 % de la nota de la práctica 3.

El trabajo en grupo deberá entregarse a través de la plataforma del INAP con fecha límite el 28 de julio.

# BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

## Bibliografía

### Bibliografía básica

ITIL 4 Foundation

ITIL & Small-Scale Implementation. Ed. OGC

Mejores prácticas para la Provisión del Servicio: <https://www.normas-iso.com/iso-20000/>

### Bibliografía ampliada

ITIL Official Site (APMG) [www.itil-officialsite.com](http://www.itil-officialsite.com)

ITSMF España: [www.itsmf.es](http://www.itsmf.es)

ITIL.ORG: [www.itil.org](http://www.itil.org)

PinkElephant: [www.pinkelephant.com](http://www.pinkelephant.com)

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

Gobierno TIC: [www.gobiernotic.es](http://www.gobiernotic.es)

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

ISO 20000: [www.isoiec20000certification.com](http://www.isoiec20000certification.com)

ITIL foundation de Axelos: <https://www.axelos.com/certifications/itil-certifications/itil-foundation>

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

<https://www.techtarget.com/contributor/Brian-Johnson>