

# 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**

2017-18

### **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 la certificación en sus fundamentos.

## **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 (30 horas)

AF3 - Trabajos individuales (10 horas)

AF6 - Trabajo autónomo (35 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 2011, 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 en Gestión de Servicios.

# **SISTEMA DE EVALUACIÓN**

## **Descripción del sistema de evaluación**

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

SE4 - Exámenes (90%)

## **PROFESORADO**

### **Profesor responsable**

**Arauzo Sánchez, Mario**

*IT Quality, Lead Auditor, Cyber Risks Analyser*

### **Profesorado**

Profesor Responsable de la asignatura

## BIBLIOGRAFÍA Y ENLACES RELACIONADOS

### Bibliografía

#### Bibliografía básica

Fundamentos de Gestión de Servicios TI basado en ITIL v3

An Introductory Overview of ITIL® V3 ITSMF

Service Operation ITIL v3 OGC

Service Design ITIL v3 OGC

Service Strategy ITIL v3 OGC

Service Transition ITIL v3 OGC

Continual Service Improvement ITIL v3 OGC

ITIL V3 Managing Across the Lifecycle Exam Preparation Course

Best Practice Insights &#8211; 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 20000-1:2005(E) Part 1: Specification

ISO/IEC 20000-2:2005(E) Part 2: Code of Practice

The Visible OPS handbook. Starting ITIL in 4 practical steps

#### Bibliografía ampliada

ITIL Official Site (APMG) [www.itsmf.es](http://www.itsmf.es)

IT Infrastructure Library: [www.itil.co.uk](http://www.itil.co.uk)

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

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

EXIN España: [www.exin-espana.es](http://www.exin-espana.es)

OVERTI: [www.overti.es](http://www.overti.es)

ITIL News: [www.itilnews.com](http://www.itilnews.com)

ITSM Portal: [en.itsmportal.net](http://en.itsmportal.net)

ITIL Store: [www.itilibrary.com](http://www.itilibrary.com)

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/>

TSO: [tso.co.uk](http://tso.co.uk)

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