

CURSO 2019/2020



UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE SALAMANCA

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS. ITIL

Máster en DIRECCIÓN EN TECNOLOGÍA

A distancia

Administración de servicios tecnológicos. ITIL

Datos básicos

Tipo de título propio: MÁSTER

Módulo: Dirección y gestión de infraestructuras y servicios en tecnología

Nº de créditos: 4,5 ECTS

Calendario: Del 11 al 31 de mayo de 2020

Horario videoconferencias: Lunes y jueves de 19:00 a 21:15

Profesor/a responsable de la asignatura: Ana María Feroso García

E-mail: afermosoga@upsa.es

Horario de tutorías: Lunes y jueves de 18:00 a 19:00

Profesores de la asignatura:

- **Victoria Restrepo Sánchez** (formacion@in-nova.org) Especialista del Grupo Innova y responsable de formación en gestión de proyectos, incluyendo la preparación para distintas certificaciones con las que también cuenta.
- **Jose Alberto García Coria** Director sede de Salamanca de la empresa Viewnext, empresa de Servicios TI del grupo IBM

Breve descripción de la asignatura

Las Tecnologías de la Información (TI), son desde hace ya años una parte inherente a los procesos de negocio de empresas e instituciones. Por ello una gestión adecuada de los diferentes procesos que componen las actividades de TI, ha dejado de ser un valor añadido para las organizaciones y se ha convertido en una necesidad.

ITIL (I.T. Infrastructure Library) fue desarrollado por la Oficina de Comercio Británica (OGC) en los años 80 como una recopilación de libros de “Buenas Prácticas” para la gestión de servicio TI. Con los años se ha convertido en el estándar de facto del mercado, con más de 1 millón de profesionales certificados, de forma que incluso la certificación ISO/IEC de gestión de servicios de TI (ISO/IEC 2000) está basada en ITIL.

ITIL V4, certificación para la que daremos formación en esta asignatura, busca integrar los servicios TI dentro de la estructura productiva de la empresa, no solo como una herramienta, sino también como un generador de valor.

Carga lectiva

2.4. ADMINISTRACIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS. ITIL	
Créditos ECTS	4,5
Presenciales en aula virtual	13,5
Tutorización y seguimiento	31,5
Horas de trabajo del alumno	67,5

Objetivos

- Proporcionar a los alumnos una visión completa del Ciclo de Vida de los Servicios TI, poniendo especial énfasis en los conceptos clave, la estructura, la terminología y los procesos de ITIL V4.
- Adquirir los conocimientos y terminología necesaria para la obtención de la Certificación Oficial “ITIL Foundation Certificate in IT Service Management V4”.

Resultados

- Conocer en qué consisten las mejores prácticas de Servicios de TI.
- Conocer y aplicar los Fundamentos de ITIL en la V4.
- Obtener la certificación ITIL Foundations V4.

Contenidos

- ITIL
 - Introducción
 - Conceptos Clave de la Gestión de Servicios

- Las 4 Dimensiones de la Gestión de Servicios
- El Sistema de Valor de Servicio SVS
- Prácticas de la Gestión de Servicios
- ITIL y su aplicación al ámbito profesional

Tutorización y seguimiento del profesor

- **Tutorías grupales y/o individuales** a través de cualquier medio **on line** disponible: videoconferencias, correo electrónico, campus virtual e incluso llamadas telefónicas personalizadas si fuese necesario. Con ello se garantiza por parte del equipo docente, la motivación, el seguimiento y la atención personalizada del alumno, así como la resolución de dudas.

Criterios de evaluación

La calificación final de la materia se obtendrá en base al trabajo continuo realizado por el alumno durante el periodo lectivo. Para ello se tendrán en cuenta las calificaciones de las distintas actividades, trabajos, ejercicios y pruebas de evaluación continua propuestos. El peso de cada una de estas partes será el siguiente:

Actividad	% nota final
Ejercicios y/o trabajos prácticos relacionados con los contenidos y casos de estudio tratados en la materia	50%
Pruebas con cuestiones teóricas y/o prácticas a realizar de forma individual por el alumno	40%
Participación activa en foros, videoconferencias u otros medios	10%

Para superar la asignatura en convocatoria extraordinaria se realizará un test en la línea de los exámenes de certificación ITIL.

Recursos de aprendizaje

- **Campus virtual**

En el campus virtual el alumno encontrará toda la información y materiales con los que ha de trabajar la asignatura. Al comienzo de la asignatura se incluye su guía docente junto a información general sobre fechas, profesorado y contacto.

La asignatura se organiza por temas o partes. Cada parte a su vez se presenta a través de lo que se denomina su “Guía de Trabajo” y se estructura en cuatro secciones: foros, videoconferencias, recursos y actividades de evaluación.

La *Guía de Trabajo* se considera el documento base que guía al alumno en la formación de la asignatura. Esta guía contiene información sobre el profesorado y fechas de la parte de la asignatura a la que corresponde; la descripción de cada uno de los recursos que se le proporcionan a alumno junto con el tiempo estimado de dedicación del alumno a cada uno de ellos; los detalles sobre cada una de las actividades de evaluación a realizar junto a su dedicación estimada y peso en la calificación final de la asignatura; descripción del contenido y temario detallado de la parte de la asignatura a la que corresponde; así como las pautas de estudio recomendadas por el profesor al alumno a la hora de afrontar su formación y superar la asignatura.

Entre los recursos encontrará entre otros, el acceso a las sesiones de videoconferencia en modo síncrono con su fecha y hora, así como el acceso a las grabaciones de las mismas después de su realización.

Desde la plataforma también se proporcionan la descripción de las actividades a realizar con sus plazos de entrega, así como las tareas habilitadas para su entrega o cuestionarios según el caso. Igualmente se proporciona el acceso a los posibles foros de debate planteados en la asignatura.

- **Bibliografía**

- ITIL® Foundation, ITIL 4 edition