



# Universidad Pontificia de Salamanca

GUÍA DOCENTE 2023-2024

Máster universitario en  
Dirección en Proyectos Informáticos y Servicios  
Tecnológicos

**ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS  
TECNOLÓGICOS. ITIL**

A distancia

## DATOS BÁSICOS

<b>Módulo</b>	Dirección y gestión de infraestructuras y servicios en tecnología
<b>Carácter</b>	Obligatoria
<b>Créditos</b>	6 ECTS
<b>Curso</b>	Primero
<b>Semestre</b>	2
<b>Calendario</b>	Del 20 de mayo al 9 de junio de 2024
<b>Horario</b>	Lunes y jueves de 19:00 a 21:15
<b>Idioma</b>	Español
<b>Profesor responsable</b>	Ana M <sup>a</sup> Feroso García
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:afermosoga@upsa.es">afermosoga@upsa.es</a>
<b>Tutorías</b>	Consultar disponibilidad por mail
<b>Profesores</b>	M <sup>a</sup> Victoria Restrepo Sánchez, José Alberto García Coria
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:formacion@in-nova.org">formacion@in-nova.org</a> ; <a href="mailto:jgarccor@viewnext.com">jgarccor@viewnext.com</a>
<b>Tutorías</b>	Consultar disponibilidad por mail



## 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.

## REQUISITOS PREVIOS

No se establecen requisitos previos.

## 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 las prácticas de ITIL V4.
- Adquirir los conocimientos y terminología necesaria para la obtención de la Certificación Oficial “ITIL Foundation Certificate in IT Service Management V4”.

## COMPETENCIAS

### ▪ Competencias Básicas

CB09 Comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

CB10 Desarrollar habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida autodirigido o autónomo.

- **Competencias Generales**

CG01 Capacidad para diseñar, proyectar y planificar y dirigir productos, procesos y servicios en el ámbito de la Ingeniería, incluyendo la dirección de sistemas y servicios informáticos según la normativa vigente y asegurando la calidad del servicio.

CG03 Capacidad para la planificación estratégica, elaboración, dirección, coordinación y gestión técnica y económica de proyectos y servicios en el ámbito de la Ingeniería.

- **Competencias Específicas**

CE03 Capacidad para la planificación estratégica, elaboración, dirección, coordinación y gestión técnica y económica de proyectos y servicios en el ámbito de la Ingeniería.

CE09 Capacidad para la creación, dirección, gestión, implantación y aplicación de Servicios de Tecnologías de Información.

CE13 Conocimiento aplicado de las buenas prácticas de administración, auditoría y gobierno de servicios e infraestructuras informáticas, que se apoyan respectivamente en recomendaciones tales como ITIL, CISA o COBIT.

## CONTENIDOS

- ITIL. Certificación
  - 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

- **METODOLOGÍA**

Actividades	150 horas
<b>Metodología presencial</b>	<b>18 (12%)</b>
Presenciales en aula virtual	18

<b>Metodología no presencial</b>	<b>132 (88%)</b>
Tutorización y seguimiento	42
Horas de trabajo del alumno	90

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

### Convocatoria ordinaria

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:

- 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%

### Convocatoria extraordinaria

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

## RECURSOS DE APRENDIZAJE Y APOYO TUTORIAL

### Referencias bibliográficas

- Acceso recursos en biblioteca UPISA: <https://koha.upsa.es/cgi-bin/koha/opac-shelves.pl?op=view&shelfnumber=1125>
- ITIL® Foundation, ITIL 4 edition



## 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.

## Tutorización y seguimiento

Tutorías grupales y/o individuales a través de cualquier medio online 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.



## BREVE CV DEL PROFESOR RESPONSABLE

**José Alberto García Coria.** Doctor en Informática y Automatismo por la Universidad de Salamanca. Ingeniero Superior en Telecomunicaciones por EFREI París (Francia). Máster en Dirección de Empresas por ESLSCA Business School Paris (Francia). Master of Engineering por la Universidad de Bristol (UK). Ha sido Consultor Senior en Accenture, CEO y socio de compañía de distribución de equipamiento tecnológico, Director de Centro de Innovación en Viewnext, empresa de servicios de tecnologías de la información del grupo IBM, y actualmente Director de Marketing y Comunicaciones de esta compañía. Posee las Certificaciones PMP por PMI, Change Management, COBIT, ITIL, Lean IT, Agile Scrum y Certified Integrator-Agile Service Projects.

**Victoria Restrepo Sánchez.** High Diploma in Information Technology por la Universidad de Cambridge; Executive MBA por el Instituto de Empresa de Madrid. Carrera profesional vinculada a la gestión tanto de servicios como de proyectos sobre todo en el ámbito de las TICs y a la formación en gestión de proyectos, incluyendo la preparación para distintas certificaciones y contando con todas ellas. Certificaciones PMP®, PRINCE2 Practitioner, Scrum Manager, EXIN Agile Scrum Foundation, ITIL Accredited Trainer, ISO 20000, COBIT 5, LEAN IT. Miembro de PMI y voluntario del capítulo PMI España.