

ITIL[®] 2.0 → ITIL[®] 3.0

100101011010100
10010101100101001
10010101100100100010
1001010110010010
10010101101001
1001010000101010110



III Curso de
Experto Profesional en
Gestión de Servicios TI[®]
basados en ITIL[®]
e ISO 20000



adalid
inmark



Fundación Uned



PRESENTACIÓN

Hace ya unas décadas que los diferentes desarrollos en Tecnologías de la Información (TI) han provocado un tremendo impacto en todo tipo de procesos de negocio. Todas estas nuevas tecnologías permiten que cualquier tipo de organización lleve sus productos y servicios al mercado de una manera más eficiente y rápida. Suele decirse que hemos pasado de la era industrial a la era de la información. Este cambio está haciendo cambiar además la tendencia del tipo de organización que deja de ser tan jerárquica y empieza a ser más flexible. Con estos cambios, y otros, en mente se desarrollaron los procesos operativos de la Gestión de Servicios TI. ITIL® nació de estas necesidades hace ya más de 18 años en Gran Bretaña.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) proporciona una descripción detallada de una serie de buenas prácticas de TI, ofreciendo una lista extensa de roles, tareas, procedimientos y responsabilidades que pueden adaptarse a cualquier tipo de organización de TI. La extensa cantidad de temas que cubren sus publicaciones convierte ITL en un elemento de referencia útil, cada vez más imprescindible, para fijar de manera constante nuevos objetivos de mejora para la organización de TI. Hoy en día se puede afirmar, pues, que ITIL es aceptada en todo el mundo como una especie de estándar de facto para las mejores prácticas de los procesos en la Gestión de Servicios TI. Por otro lado, el 15 de Diciembre de 2005 ISO, la Organización Internacional de Estandarización, adaptó la norma británica BS 15000 (basada en ITIL y desarrollada para definir oficialmente los requisitos para la entrega efectiva de servicios TI al negocio y sus clientes) a una nueva norma internacional: ISO/IEC 20000.

Si bien ISO 20000 no incluye formalmente el planteamiento de ITIL si que describe un conjunto integrado de procesos de gestión alineados y complementarios con el definido en ITIL. En realidad se suele considerar que cada uno de los libros de ITIL ofrece una información más amplia y una guía de buenas practicas sobre los temas ubicados en el ámbito de la norma ISO 20000.

Además la inercia creada por la implantación en cada vez más organizaciones públicas y privadas de estas prácticas y la necesidad, cada vez más visible, de que las organizaciones puedan demostrar que trabajan de esta manera mediante la certificación ISO 20000, están provocando que la demanda de profesionales en este campo se dispare, lo que por otro lado es normal atendiendo al criterio del tipo de "materia prima" con la que es necesario trabajar en la "era de la información".

Conscientes del interés del tema, se presenta este Curso de Experto en Gestión de servicios TI basados en ITIL® e ISO 20000, dentro del Programa de Desarrollo Profesional de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED. El curso está organizado por el Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control (DIEEC) de la E.T.S. de Ingenieros Industriales de la UNED y ADSO Consultoría y Formación, y cuenta con la colaboración de la Fundación UNED.

OBJETIVOS

El objetivo básico del curso es dotar al estudiante de los conocimientos suficientes como para compartir el lenguaje común de gestión de servicios basados en ITIL, así como para entender las particularidades de distintos tipos de implementaciones de ITIL, llevándole a un nivel de preparación suficiente para hacer frente a las

certificaciones individuales básicas de ITIL, al incluir también exámenes de prueba de tales certificaciones básicas. Se busca que se comprenda la íntima relación entre ITIL versión 2 y la norma ISO 20000 y que se conozca, de forma introductoria, el diferente enfoque de los procesos ITIL en la nueva versión 3.

PROGRAMA

El programa del curso está formado por una introducción a la metodología de trabajo seguida a lo largo del Curso, dos Unidades Didácticas y un Trabajo de Fin de Curso, según la siguiente estructura:

PRESENTACIÓN DEL CURSO: INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN

- Instalación y trabajo de Internet – Acceso al servidor del Curso

Unidad Didáctica 1: LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y SU IMPLEMENTACIÓN MEDIANTE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ITIL

- Capítulo 1: Introducción a la Gestión de Servicios y al “Gobierno TI”
- Capítulo 2: Gestión de Procesos de Soporte del Servicio
- Capítulo 3: Gestión de Procesos de Provisión del Servicio

Unidad Didáctica 2: LA NORMA UNE/ISO 20000 Y LA NUEVA VERSIÓN DE ITIL

- Capítulo 4: Nuevas fases de gestión de servicios, ciclo de vida y mejora continuada
- Capítulo 5: Descripción, análisis y necesidades para la obtención del certificado ISO 20000
- Capítulo 6: Implementación de las prácticas de ITIL v3

Trabajo de fin de curso

METODOLOGÍA

El proceso docente del curso se desarrollará mediante el sistema de enseñanza a distancia complementado con el uso de Internet. La atención es personalizada, como corresponde a un servicio de formación de elevada calidad, característica común a todas las acciones formativas impartidas por la UNED (en este caso en colaboración con la empresa de Consultoría en Sistemas de Información ADSO). La mayor parte del material docente se facilita al alumno al comienzo del curso, para que éste pueda desde el primer momento disponer de la información precisa, así como adaptar el ritmo de estudios a sus circunstancias específicas.

Se realizarán igualmente una serie de sesiones presenciales, de carácter voluntario aunque recomendables, que se retransmitirán por Internet para que puedan ser seguidas por el mayor número posible de alumnos, disminuyendo a la vez en lo posible los desplazamientos. Estas sesiones y visitas serán voluntarias.

La experiencia que posee el Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control de la UNED en este tipo de comunicación profesor-alumno (servidores propios de Internet, participación en proyectos de investigación, etc.), permite asegurar la viabilidad y el éxito de esta actividad pedagógica entre nuestros futuros alumnos. Así, este curso ha surgido de la experiencia previa y la actualización de materiales específicos dentro del curso “Gestión de Servicios TI basados en ITIL® e ISO 20000” impartido en la UNED.



La metodología que se propone permitirá a los alumnos obtener una adecuada formación y un correcto seguimiento del curso, basado en:

■ **Tutorías**

La orientación del alumno por parte de los profesores del curso se realiza utilizando todos los medios actualmente existentes: tutoría telemática, correo electrónico sobre Internet y conferencia sobre ordenador, tutoría telefónica o tutoría por correo postal y por fax.

■ **Material didáctico propio**

Debido al dinamismo, a la rápida evolución y a la necesaria actualización de los contenidos de los temas propuestos en este curso, el material didáctico se compone de:

- Material específico, desarrollado especialmente para el curso siguiendo el modelo
- de educación a distancia de la UNED. Este material se actualizará periódicamente en el servidor del curso en Internet.
- Bibliografía general, formada por libros de plena actualidad (todos ellos en español), incluyendo materiales específicos, tanto en formato tradicional (libro) como en formato electrónico (CD-ROM de aplicación multimedia).

■ **Pruebas de autoevaluación**

Estas pruebas le permiten al alumno evaluar la asimilación de los conocimientos de forma gradual a lo largo del curso, así como detectar las dudas existentes y afrontar con una mayor preparación las pruebas de evaluación a distancia.

■ **Pruebas de evaluación a distancia**

Estas pruebas, que realiza el alumno de forma personal, le permiten conocer el grado de asimilación de los contenidos de cada Unidad Didáctica del programa, y recibir, una vez corregidas por los profesores, las orientaciones y comentarios necesarios, para su mejora progresiva.

■ **Trabajo de fin de curso**

En él, el alumno deberá desarrollar un tema o realizar un trabajo práctico/teórico utilizando los conocimientos adquiridos durante el curso.

Nº DE CRÉDITOS

El número de créditos es de 20 ECTS, lo que corresponde a una carga lectiva (dedicación) de los alumnos al curso de 500 horas.

DURACIÓN DEL CURSO

La duración del curso es de seis meses, desde diciembre de 2010 a finales de mayo de 2011. En la presentación del curso se dará un calendario de actividades detallado para el desarrollo continuado del curso, que se incluirá en la Guía Didáctica y estará actualizado en todo momento en el servidor del curso.

De forma aproximada, el calendario responderá a la siguiente estructura:

- Durante el mes de diciembre se iniciará el curso con la sesión inaugural, la entrega de material y el bloque correspondiente a la instalación de Red IP y al uso y práctica en el servidor.
- Durante los meses de diciembre de 2010 a abril de 2011 (cinco meses) se desarrollarán las dos Unidades Didácticas, lo que corresponde a una cada dos meses y medio.
- Durante el mes de mayo de 2011 se realizará el Trabajo de Fin de Curso.

El día 31 de mayo de 2011 se considerará finalizado el curso, y hacia mediados de junio de 2011 se celebrará una visita técnica y la sesión presencial de clausura.

Nº DE PLAZAS

El número de alumnos está limitado a 150, por orden de recepción de la matrícula.

EQUIPO DOCENTE

El curso está dirigido por D. Gabriel Díaz Orueta, Profesor Colaborador Doctor de la UNED. Igualmente participan en el curso D. Manuel-Alonso Castro Gil, Catedrático de la UNED, así como los profesionales D. Alfonso Vara de Llano, Dña África López-Rey García-Rojas y D. Pablo Losada de Dios.

ACREDITACIÓN

La UNED concede, a los alumnos que superen satisfactoriamente el curso, el título propio de Desarrollo Profesional de "Experto Profesional en Gestión de servicios IT basados en ITIL® e ISO 20000".

La organización lectiva del curso se divide de la siguiente forma:

- Presentación del curso: 1 crédito ECTS (25 horas).
- Cada una de las dos Unidades Didácticas: 7,5 créditos ECTS (187,5 horas).
- Trabajo de Fin de Curso: 4 créditos ECTS (100 horas).

Además, el Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control de la UNED, como responsable del curso, extenderá un Certificado Académico personal en el que se especificarán con todo detalle la descripción de los contenidos, la carga lectiva (número de créditos), el nombre de los profesores responsables, las calificaciones (parciales y final) obtenidas y cualquier otra cuestión (cualitativa y cuantitativa) que sirva para constatar la calidad del trabajo realizado.

MEDIOS INFORMÁTICOS

Dado el carácter personalizado de la metodología que se va a aplicar en el curso (distancia y uso avanzado de servicios y comunicaciones por Internet), el alumno deberá disponer de unos recursos mínimos informáticos (ordenador personal, conexión a Internet, programas ofimáticos y cuenta de correo electrónico) que le permitan poder seguir el curso de forma adecuada, pudiendo tener acceso a estos medios tanto en su domicilio como en su lugar de trabajo, o inclusive de forma pública en cualquier centro de acceso a Internet (café, biblioteca, etc.).

DESTINATARIOS Y REQUISITOS DE ADMISIÓN

El curso está orientado a la preparación de futuros profesionales que estén interesados en la planificación, organización, gestión y consultoría de Sistemas de Información, o para profesionales ya establecidos que pretendan ampliar o actualizar sus conocimientos y que por motivos laborales, geográficos o de cualquier otra naturaleza prefieran seguir una metodología didáctica no presencial. De acuerdo con las normas generales de admisión de la UNED para los cursos de Desarrollo Profesional, no hay requisitos mínimos previos de formación. Para el correcto seguimiento y adquisición de los contenidos pedagógicos del curso es suficiente una formación técnica previa básica.

TASAS

El coste total del Curso es de 1350 €; de los que 350 € corresponden al material didáctico.

Dicho importe podrá abonarse de una sola vez, al formalizar la matrícula, o en dos plazos. La cuantía de estos plazos será comunicada al alumno en los impresos de formalización de matrícula.

FORMACIÓN PROFESIONAL PARA PROFESIONALES Y EMPRESAS

Con el objetivo de que las empresas españolas (principalmente las PYMES) sean más competitivas en el mercado, la formación continua y el reciclaje de su personal son imprescindibles. Para lograrlo, las empresas tienen a su disposición un crédito formativo (deducible de sus cuotas de Seguridad Social) para invertir en la formación de sus empleados quienes, a su vez, acceden a cursos con los que mejorar su preparación.

Las empresas que lo deseen pueden solicitar el alta en las acciones formativas de la Fundación Tripartita con el fin de obtener ayudas en la financiación de este curso.

En la Fundación UNED le ayudan, de forma ágil, transparente y sencilla, para que todo le resulte más fácil, desde los trámites previos hasta la puesta en marcha de la acción formativa. De este modo, a partir de ese momento, su empresa dispone de una bonificación anual para la formación de sus trabajadores, que se puede hacer efectiva descontándola de la cuota de la Seguridad Social del mes siguiente a haber realizado la formación.

AYUDAS AL ESTUDIO

El curso concederá un número limitado de ayudas al estudio entre aquellos alumnos que lo soliciten, atendiendo a circunstancias académicas, económicas y otros méritos de los candidatos.

Para poder optar a una ayuda al estudio, habrá que enviar, en el momento de solicitar los impresos de matrícula, los siguientes documentos:

- Carta de solicitud de ayuda al estudio (no existe modelo oficial)
- Curriculum Vitae
- Nómina, si trabaja
- Fotocopia de la declaración de la renta del interesado o de la unidad familiar o certificado de exención en el caso de no estar obligado a declaración por IRPF
- Fotocopia de la tarjeta de demanda de empleo en caso de encontrarse en paro
- Cualquier otro documento acreditativo que se considere oportuno
- Fotocopia del carnet de familia numerosa de categoría general

En todo caso deberá abonarse el coste del material didáctico y el primer plazo de la matrícula, procediéndose posteriormente a la regularización de la ayuda.

REDUCCIÓN DE TASAS

Tienen reducción del 90% del precio de tasas académicas y de docencia en la primera matrícula de estudios de Formación Continua todas aquellas personas que estén en los siguientes supuestos:

- Personas a quienes se les haya reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33%
- Personas que tengan reconocida oficialmente la condición de víctimas del terrorismo
- Personas que sean beneficiarios de familia numerosa de categoría especial

Para poder ser beneficiario de la reducción, el interesado debe acreditar oficialmente cualquiera de los tres supuestos, adjuntando fotocopia del documento acreditativo a la solicitud de impresos de matrícula.