

Experimente la emocionante realidad del Apollo 13 – un juego de simulación

Aprenda y experimente las ventajas de la mejor práctica de soluciones ITIL mediante el 'Apollo 13 – un caso de experiencia ITSM®'

'Houston, tenemos un problema'

Cincuenta y cinco horas y cincuenta y cinco minutos en la misión. Imagínese que usted está a bordo del Apollo 13 cuando uno de los miembros de su tripulación reporta haber oído un fuerte "bang". Ese estruendo es la explosión del tanque #2 de oxígeno líquido en el Módulo de Servicio, el cual provee el oxígeno vital usado para las células de combustión que son la fuente primaria de energía del Apollo. La batería de emergencia que provee electricidad al Comando y al Módulo de Servicio (CSM) tiene un tiempo de vida útil de 10 horas. Lamentablemente, usted está a unas 87 horas de su hogar. Su nave espacial se está extinguiendo lentamente. Usted tiene un serio problema, a menos que empiecen a trabajar en grupo con el equipo de apoyo terrestre para resolver la situación. Pero recuerde, el tiempo se está agotando. Apresúrese. Bienvenido al juego de simulación 'Apollo 13 – un caso de experiencia ITSM®'.

Un día de entrenamiento que ofrece situaciones de la vida real

El 'Apollo 13 – un caso de experiencia ITSM®' es un juego de simulación intenso, un día de entrenamiento en el cual los conceptos y procesos ITIL se practican a través del uso de este juego interactivo. En esta capacitación se simulan acontecimientos reales basados en la misión del Apollo 13. Ustedes trabajarán en equipo, interpretando los roles del control central de la misión en Houston. Su misión: traer a la paralizada nave espacial y a su tripulación a casa sana y salva. De esta manera, usted y sus colegas aprenderán y experimentarán todas las ventajas de las mejores prácticas de soluciones ITIL.



James A. Lovell, Jr.

"Esta es la tripulación del Apollo 13 que les desea a todos unas muy buenas noches. Nosotros estamos casi terminando nuestra inspección del Aquarius (el Módulo Lunar) y retornamos a una agradable noche en Odyssey (el Módulo de Comando). Buenas noches." Nueve minutos después, el tanque de oxígeno #2 explota causando también fallos en el tanque #1. El Módulo de Comando del Apollo 13, que normalmente provee electricidad, luz y agua se había perdido, y ellos estaban a 200,000 millas de la tierra. Fuente: NASA.



Apollo 13
an ITSM
case
experience™

Fase	Características	Temas
Construcción & lanzamiento	<i>'Ajustándolo todo y haciéndolo volar'</i>	- Manejo de la configuración compleja de los componentes que integran el vehículo de lanzamiento Saturno V y la nave espacial. - Construcción y pruebas del vehículo Apollo 13. - Integración del vehículo eléctrico, del sistema de vuelo y del de comunicaciones con el control de la misión (Computer Operations & Atención al usuario).
Órbita terrestre & aproximación lunar	<i>'La tierra se está haciendo cada vez más pequeña'</i>	- Suministro a la tripulación de comunicación y respaldo (Atención al usuario). - Trato con incidentes y solución de problemas (Gestión de Incidentes y de Problemas). - Apelación a procedimientos de aborto de emergencia como posibilidad a las señales de los sistemas críticos ante una situación venidera desastrosa. (Gestión de Disponibilidad y de Continuidad).
Inyección hacia la Tierra	<i>'Un largo camino a casa'</i>	- Lograr que el oxígeno disponible y la energía restante baste para el largo camino a casa, en una cápsula espacial con tres hombres y diseñada para dos. (Gestión de Capacidad). - Planificación y ejecución de cambios no probados para volar una trayectoria que asegure un regreso seguro. (Gestión de Cambios).
Reentrada y amaraje	<i>'Haciéndolo reaccionar'</i>	- En pro de un trabajo activo para prevenir un problema mayor como el aumento del dióxido de carbono, que amenaza la seguridad de los astronautas. (Gestión de Capacidad, Gestión de Problemas, y Gestión de la Configuración). - Planificación rápida y ejecución de la corrección de la órbita media y del motor de arranque para acelerar el viaje a casa. El motor de arranque PC + 2 (Gestión de Cambios). - Manejo del nivel crítico de la capacidad para incrementar la energía del Módulo de Comando y comprobación de que todos los sistemas críticos están funcionando. (Gestión de Capacidad y Gestión de Disponibilidad).

'Como una misión abortada, el Apollo 13 tiene que ser calificado oficialmente como fallo, el primero en 22 vuelos tripulados. Pero, por otro lado, como una brillante demostración del espíritu de triunfo humano ante el estrés casi insostenible, es el fallo más exitoso en los anales de la historia de los vuelos espaciales'. Extracto de Where No Man Has Gone Before: A History of Apollo Lunar Exploration Missions, de W. David Compton, (Washington, D.C: NASA SP-4214, 1989).



De qué se trata el juego de simulación?

En este juego, usted trabajará en un grupo, el centro de control, que tendrá de 8 a 12 miembros. Este equipo practicará las cuatro fases de la misión y sus situaciones (ver arriba). En cada turno el equipo experimenta los siguientes pasos: diseño del proceso, organización de la simulación, reflexión e informe. Durante todo el juego se necesitan varios procesos ITIL los cuales permiten al personal de tierra y a la tripulación resolver los problemas y realizar los cambios apropiados para la configuración y la trayectoria de la nave espacial. Este juego también puede ser jugado por varios equipos de 8 personas.

Críticas después de la misión

Después de la misión tendrán lugar discusiones críticas sobre que se hizo bien y que no. Se puede mejorar la forma en que cooperaron usted y sus colegas de la misión? Un panel de análisis intercambiará opiniones sobre:

- Determinar la causa primordial del fallo (Gestión de Problemas).
- Recomendar un plan de Servicio de Mejora (Gestión de Nivel de Servicio).
- Trabajo en pro de la prevención de futuros accidentes (Gestión de Problemas y Cambios).
- Aproximación al juego.
- Reflexión sobre los procesos del grupo.
- Resolución de los procesos de error.
- Traslado de la experiencias aprendidas a la práctica diaria.



NASA Acuerdos de Nivel de Servicios

Los equipos recibirán cartas de puntuación (CP) que representan los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLAs) con la NASA (ver debajo). Al final de cada fase, los equipos informarán sobre los niveles de servicio requeridos. Antes de cada fase serán explicados los elementos de la teoría ITIL en relación con los procesos que serán encontrados en ese turno específico. Al final de cada fase la verdadera misión Apollo 13 será analizada y relacionada con los procesos ITIL, mostrando como la misión fue llevada a cabo exitosamente usando dichos procesos.



El juego está diseñado para

- empleados de ICT, gerentes de ICT, gerentes de procesos, administradores de grupos y para todo quien quiera mejorar su método de trabajo.
- empleados que requieren más conocimientos o experiencia ITIL.
- empleados que hayan seguido los cursos ITIL Foundation y quieran aprender los procesos ITIL en la práctica.

Objetivos del juego de simulación

- Usted adquirirá una mejor comprensión de las teorías ITIL. Por medio de la investigación del caso Apollo 13, tendrá que aprender como usar los procesos ITIL en otros ambientes.
- Entenderá la interdependencia de los procesos y del impacto de los procesos en la continuidad de los negocios.
- Usted adquirirá una mejor comprensión de los procesos de trabajo. Aprenderá cuan bien se pueden mejorar los proyectos de trabajo del departamento de servicios.
- Aprenderá como cooperar y como perfeccionar los procesos de trabajo mejorando los propósito e implementándolos como grupo.
- Usted adquirirá mayor perspicacia sobre las posibles mejoras en su propio ambiente de trabajo.

Es difícil alcanzar la perfección. Pero es aún más difícil mantenerla. La imperfección del Apollo 13 significó un desastre cercano, bloqueado solo por el trabajo excepcional de la tripulación y del equipo en la tierra, como también de los procesos y tecnología que los ayudaron. 'El Apollo 13 – un caso de experiencia ITSM®', sacará lo mejor de usted. Está listo para dar su mejor golpe?

Área de Nivel de Servicio	Requisitos	Notas
Innovación y aprendizaje	• Desplegar el paquete experimental de la superficie lunar del Apollo 13 (ALSEP, Apollo Lunar Surface Experimental Package). • Sacar fotos del alunizaje para misiones posteriores.	• Sí o no.
Cliente	• La seguridad del astronauta se mide como porcentual.	• Al principio del juego está al 100 %. Si las y las situaciones son tratadas incorrectamente, este se reduce a un valor % predefinido.
Procesos internos	• Porcentaje de los incidentes resueltos en la fase. • Promedio temporal para la solución de incidentes. • Presentación global del proceso.	• La Gestión de Nivel de Servicio apuntará los incidentes para determinar el porcentaje de incidentes resueltos y el promedio temporal de las soluciones. • La presentación de los procesos internos comienza en 100. Si las situaciones son tratadas incorrectamente estas se reducirá a una cantidad predeterminada.
Financiera	• Control de costos.	• Los costos iniciales deben ser de 157.780.000 \$. Las situaciones que sean manejadas incorrectamente tendrán costos adicionales.



La unicidad del juego

- Todos los procesos ITIL están tratados dentro de la simulación.
- El ciclo completo de vida de los servicios es utilizado dentro del proceso de aprendizaje.
- Se usa un set equilibrado de indicadores del rendimiento para el servicio de envíos.
- Al final de cada turno es requerido un informe sobre el Nivel de Servicio
- Se usan situaciones de la vida real para coadyuvar a la reflexión.

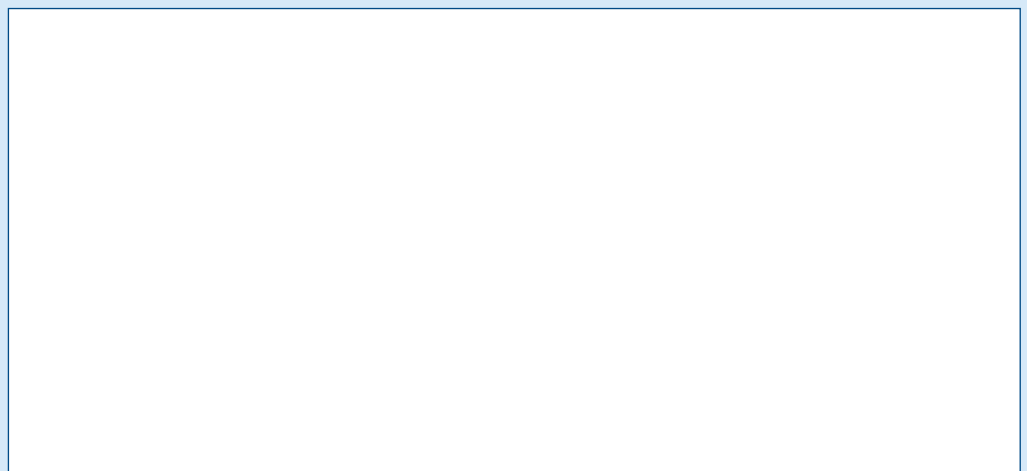
La opinión de los usuarios:

- 'Muy bueno, divertido y una forma original de simular la realidad'.
- 'Una forma real de abrirte los ojos – qué procesos se están ejecutando y cuáles son importante en este momento?'
- 'Nos hace tomar conciencia de las interdependencia de los procesos'.
- 'Te confronta con las elecciones y decisiones que hay que tomar'.
- 'Ayuda a entender como cambian las prioridades a medida que pasa el tiempo'.
- 'Se ve el precio del error'.
- 'El tiempo presiona como en la vida real, consiste en planificar y tomar decisiones'.
- 'Nos hizo darnos cuenta del caos y la confusión en los procesos y de nuestras propias responsabilidades'.

Los iniciadores de juego

El juego de simulación fue creado por Jan Schilt y Paul Wilkinson. Ambos son especialistas en diseño y desarrollo creativo de formas de aprendizaje. Jan Schilt es licenciado en HRD, es diplomado en Gestión de Servicio ITIL y usa los procesos de aprendizaje en el desarrollo de organizaciones ICT. Paul Wilkinson es autor de una de las publicaciones ITIL y tiene varios años de experiencia en programas de gestión de cambio. Paul es también el co-autor de la publicación 'Not the ITIL'. Jan Schilt y Paul Wilkinson son oradores exitosos y líderes en talleres ITIL.

Para más información sobre el juego de simulación visite o contacte a:



Los creadores de 'Apollo 13 – un caso de experiencia ITSM®' quieren dar las gracias a la NASA por el material fotográfico usado sobre el verdadero Apollo 13, y a Universal Pictures, propietarios de los derechos de autor de la película Apollo 13, por el material utilizado.