



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA**  
**DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA COMPUTACIÓN**

**Curso: GESTIÓN DE OPERACIONES TI**  
**Sigla: IIC3703**  
**Profesor: Juan Carlos Montjoy**

## **DESCRIPCIÓN**

Presentar una visión amplia de las buenas prácticas y estándares para la gestión de los servicios y operaciones de TI, brindando además un conocimiento general de distintos aspectos que influyen en la gestión de las áreas de TI, en el contexto de su rol en la organización.

## **OBJETIVOS**

- Identificar la importancia y trascendencia de la gestión de servicios y operaciones TI en la empresa.
- Conocer como proveer servicios de TI basados en el uso de estándares y buenas prácticas.
- Identificar los roles y responsabilidades asociados a la gestión de servicios TI.
- Conocer distintos estándares, marcos de referencia, tecnologías y soluciones que pueden ayudar a lograr una visión integral de TI como apoyo al desarrollo de una organización.

## **CONTENIDOS BÁSICOS**

- Posicionamiento y relevancia de TI en la empresa
- Elementos estratégicos para la provisión de Servicios TI
- Diseño de Servicios TI
- Preparación y Comunicación de Servicios TI
- Operación de Servicios TI
- Gobierno TI y Estructura Organizacional
- Gestión de Proveedores TI
- Gestión Presupuestos TI
- TI en el contexto de la Transformación Digital
- TI en el contexto de la Innovación en la empresa

## **METODOLOGÍA**

El curso se desarrolla en clases expositivas, desarrollo y discusión de casos. El alumno deberá rendir interrogaciones y un examen final, participar activamente en clases y elaborar trabajos en grupo para complementar de manera práctica su aprendizaje. La guía de temas presentados en el curso y en general todo material discutido en clases estará disponible en CANVAS.

La estructura de las clases por lo general seguirá el sgte. esquema:

- Breve repaso de los conceptos principales de la clase anterior para lo cual los alumnos deben venir preparados a comentar sus principales aprendizajes.
- Repaso de los conceptos principales contenidos en la lectura asignada para esa sesión y su relacionamiento con las materias expuestas.
- Introducción General a los conceptos que se van a presentar en la sesión del día, contexto del contenido de la clase dentro del esquema del curso.
- Presentación del profesor de las materias definidas para esa sesión.
  - Fomentar la participación y alentar la discusión de ejemplos prácticos.
  - En algunas sesiones se hará un desarrollo de un breve caso que refuerce la aplicación práctica de los conceptos vertidos
- Cuando corresponda, presentación de trabajos en grupo de los alumnos.
  - Fomentar la participación y alentar la discusión de ejemplos prácticos.
- Complemento de parte del profesor de los temas presentados por los grupos a fin de enfatizar ciertos temas que son más relevantes a los objetivos del curso.
- Cierre de la sesión, asignación de lecturas u otros para la siguiente clase.

## **OBSERVACIÓN IMPORTANTE**

El medio de información oficial del curso es CANVAS, por lo que los alumnos están obligados a consultarlo regularmente.

## **TRABAJOS GRUPALES DE INVESTIGACIÓN**

El objetivo de los trabajos grupales es que los alumnos tengan la oportunidad de investigar los conceptos presentados en el curso y su aplicación práctica. La conformación de los grupos y la asignación de tareas a desarrollar en los trabajos será presentada al inicio del curso.

### **TEMAS**

1. ESTÁNDARES ISO
2. ATENCIÓN DE SERVICIOS (Service Desk)
3. OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS (Lean, Six Sigma)
4. AUTOMATIZACIÓN, ROBOTIZACIÓN DE PROCESOS TI (RPA)
5. GESTIÓN DE LA CONTINUIDAD - BCM (ISO 22301)
6. GESTIÓN DE LA CIBERSEGURIDAD (ISO 27001)
7. GESTIÓN ÁGIL DE PROYECTOS (SCRUM)
8. GESTIÓN DEL DESARROLLO Y OPERACIONES (Dev Ops)
9. GESTIÓN DE ROLES DE TI (SFIA)
10. REGULACIÓN y CUMPLIMIENTO TI (SOX, PCI)
11. GOBIERNO TI (COBIT)
12. BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO)
13. TENDENCIAS TECNOLÓGICAS (Curvas de Gartner)
14. TENDENCIAS DE INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓN TECNOLÓGICA
15. TRANSFORMACIÓN DIGITAL y EXPERIENCIA USUARIA
16. MODELO DE OPERACIÓN DIGITAL (DOM)
17. MODELOS DE NEGOCIOS DIGITALES
18. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN (Design Thinking)
19. TI y TO (IT & OT)
20. TI BIMODAL

### **REQUERIMIENTO**

El trabajo deberá ser desarrollado en una presentación auto explicativa (PPT), incluir o anexar otros documentos o videos que ayuden a poder explicar los conceptos presentados. Las fuentes de información consultadas deberán quedar claramente identificadas y referidas según sea el caso. Todo material que ayude a la presentación del tema será considerado positivamente dentro de la evaluación del trabajo.

En cada clase se presentarán los temas en base a una secuencia definida a partir de la tercera sesión, además de la explicación natural del tema se debe clarificar cómo se asocia o relaciona con el curso, brindando ejemplos que demuestren claramente su aplicación en las materias del curso.

Todos los miembros del grupo deberán demostrar conocimiento del tema y participación en la elaboración del trabajo, el profesor podrá aleatoriamente seleccionar a miembros del equipo para presentar alguna parte del trabajo o responder alguna pregunta

### **CONTENIDO TIPO DE UNA PRESENTACIÓN**

- Presentación, descripción y propósito del tema
- Breve origen o historia
- Quién está cargo de su desarrollo, mantención (aplica en el caso de algún estándar)
- Certificaciones asociadas (si aplica)
- Entidades certificadoras (si aplica)
- Relación del tema con los contenidos del curso y con otros estándares o guías de referencia
- Contribución del tema al alineamiento estratégico de TI en la empresa
- Ejemplos prácticos

### **PAUTA DE EVALUACIÓN DEL TABAJO**

- 10% Forma: Presentación bien armada, auto explicativa al leerla
- 10% Comunicación: Exposición clara y organizada
- 10% Calidad: Texto sin errores, uso adecuado del lenguaje, fuentes de referencia citadas
- 10% Experiencia de la Audiencia: Presentación amigable, mantiene a la audiencia enfocada
- 10% Manejo del tiempo: Cada sección de la presentación tuvo un tiempo correcto (15min en total)
- 50% Contenido: Presentación correcta y con ejemplos del contenido, relacionamiento al curso y la gestión de TI

## **EVALUACIÓN DEL CURSO**

### **PARÁMETROS**

- 15% Interrogación 1 (clase número 5 a confirmar por el profesor)
- 15% Interrogación 2 (clase número 10 a confirmar por el profesor)
- 15% Trabajo de Investigación (a partir de la clase número 3 se realizan las entregas y presentaciones)
- 15% Trabajo de Aplicación / Caso Final (se entrega en la antepenúltima o penúltima clase, a confirmar por el profesor)
- 40% Examen Final (durante la última clase)

La desaprobación del examen final no condiciona la evaluación final del curso, se ponderará con la nota obtenida. La inasistencia a una interrogación será reemplazada por la nota del examen final. En caso de inasistencia a ambas interrogaciones sólo se reemplazará una de las notas por el examen final y la nota faltante será calificada con la nota mínima.

### **BIBLIOGRAFÍA DE REFERENCIA**

- Referencias diversas a ITIL V3, V4
- Performance Assurance for IT Systems, Brian King
- The New IT, Jill Dyche
- Trilogía de la Innovación, Ramón Heredia
  - Ecosistemas Digitales - Revolución de todas las Industrias
  - Espacios Vacíos - Innovaciones y Método para descubrirlas
  - La Revolución Digital y el Futuro de los Servicios
- The Open Organization Guide to IT Culture Change, distintos autores