

Gestión de Operaciones TI

IIC3703

Juan Carlos Montjoy

jcmontjoy@gmail.com

+569 95351882



Presentación del Curso

Presentación

Presentación Personal y Expectativas

Descripción general del Curso

Metodología

Trabajos y Evaluaciones



Programa

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

Programa

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.

Programa

TRABAJO 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

Programa

REQUERIMIENTO

- El trabajo deberá ser desarrollado en una presentación auto explicativa (PPT)
- En cada clase se presentarán los temas en base a una secuencia definida a partir de la tercera sesión
- Todos los miembros del grupo deberán demostrar conocimiento del tema y participación en la elaboración del trabajo

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

Programa

EVALUACIÓN DEL CURSO

PARÁMETROS

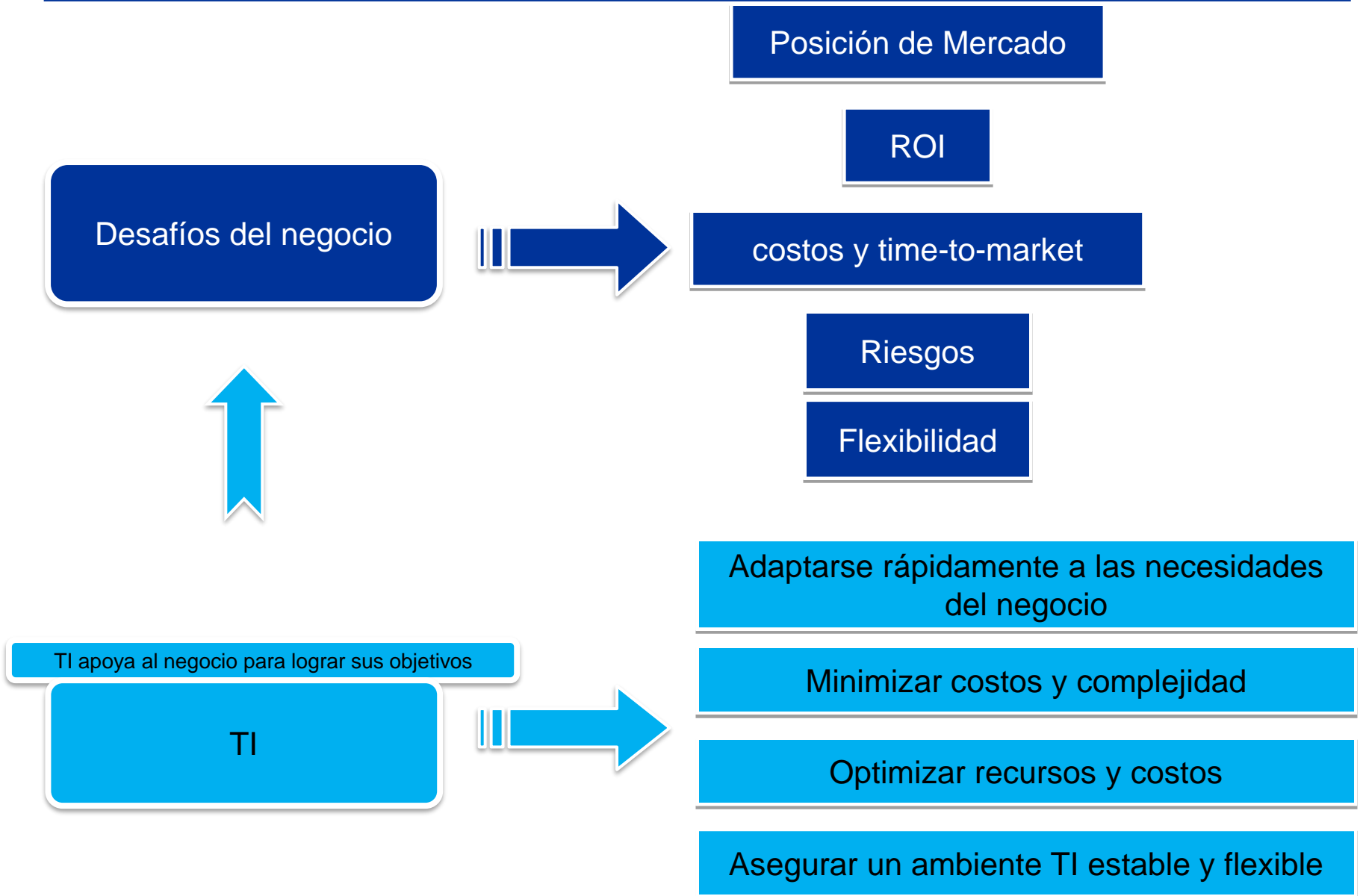
- 15% Interrogación 1 (clase número 5 a confirmar por el profesor)
- 15% Interrogación 2 (clase número 10 a confirmar por el profesor)
- 15% Trabajo de Investigación (a partir de la clase número 3 se realizan las entregas y presentaciones)
- 15% Trabajo de Aplicación / Caso Final (se entrega en la antepenúltima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

Introducción

Posicionamiento y Alineamiento de TI

Posicionamiento de TI y Desafíos del Negocio



Muchas Interrogantes

RoI TI

Clientes

Expectativas

Servicios/ SLAs

Procesos

Externalización

**Organización/
Estructura**

Riesgo

Talento

Innovación

Controles

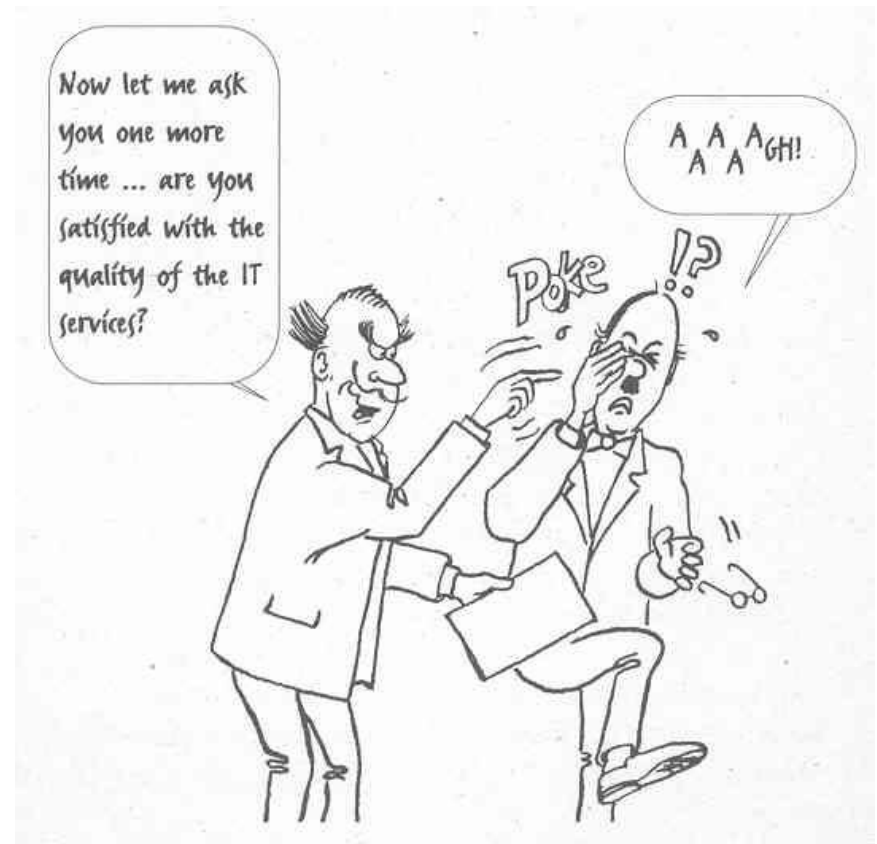
**Proyectos
/ROI**

**Transformación
Digital**

A los Usuarios de las Áreas de Negocio le interesa

More, Better, Faster

- Que el servicio esté disponible
- Que los problemas sean resueltos rápidamente
- Tener buenos tiempos de respuesta

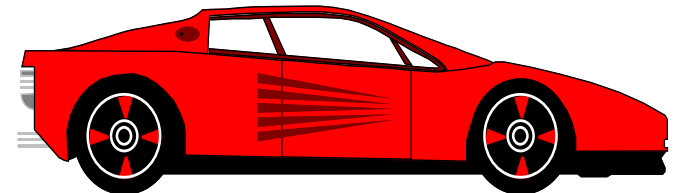
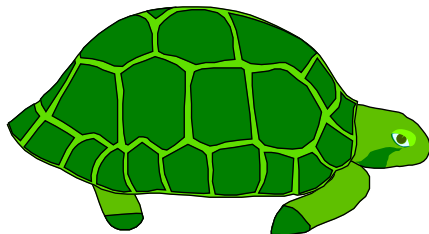



“ La Operación Informática es un costo más del negocio, y dudo mucho que realmente aporte a la productividad de la empresa ”

Una visión Corporativa Futura puede estancarse con una Operación Tecnológica del pasado



**Organización basada en información
Tecnología centrada en la red
Heterogeneidad de productos**



Representación Tecnológica de las demandas funcionales



Libertad de poder elegir y cambiar



Innovación constante



Sencillez



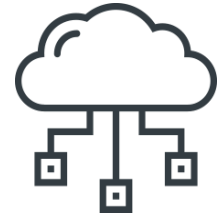
Adaptarse a su necesidad



Personalización



Eficiencia y costos



Disponibilidad de acceso



Ubicuidad



Integridad



Confiabilidad



Facilidad de acceso



Convergencia



Representación Tecnológica de las demandas funcionales



XaaS



Microservicios
(DevOps, API Manager)



Tecnologías de
Código Abierto



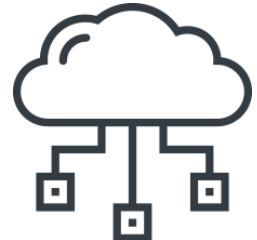
BigData
Analítica



Inteligencia
Artificial



Virtualización



Cloud
Computing



Movilidad



Seguridad



Economía Digital:
Blockchain



Teletrabajo

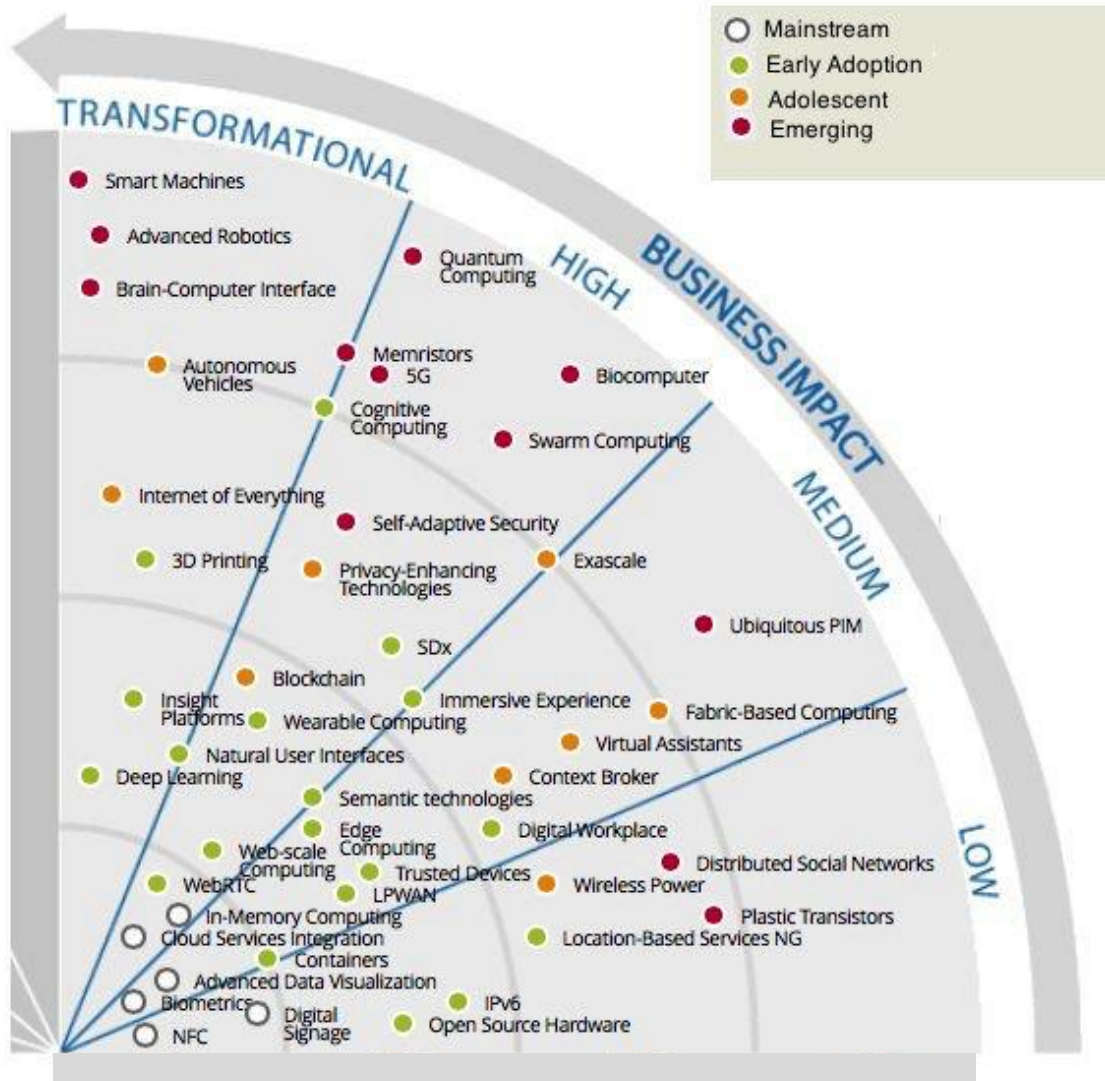


IoT



Realidad
Aumentada

Tendencias Tecnológicas?



Debemos diferenciar el marketing y los verdaderos avances

La Tecnología de la Información

- De todas las cosas que pueden cambiar las reglas de la competencia, el cambio tecnológico está entre los más prominentes
- Toda empresa debe entender los amplios efectos e implicancias de las nuevas tecnologías ... altera las estructuras de la industria, apoya las estrategias de costos y diferenciación de productos, y genera empresas totalmente distintas
- La razón por la cual la tecnología puede ser una fuerza tan potente y aun así frecuentemente olvidada, es que generalmente toma un cierto número de años construir una infraestructura técnica y una base de habilidades con las cuales competir
- Los empleados deben tener una cultura informática y la gerencia debe aprender como aplicar la tecnología de la información

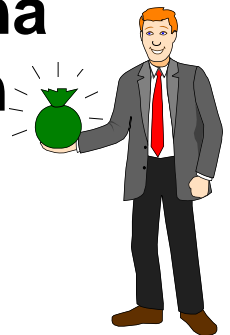
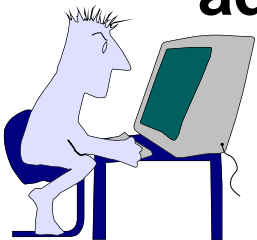
La Tecnología de la Información

La Tecnología que en el pasado se podía manejar separadamente ahora es altamente interdependiente

La Automatización de oficinas en su versión original sólo comprendía el reemplazo de máquinas de escribir por procesadores de palabras

La TI puede transformar la manera de hacer negocios, trabajar y hasta pensar

Las organizaciones han evolucionado de una administración de sistemas de información a una administración de los recursos de información



“ Una habilidad de las empresas para diferenciarse y competir con otras se basa en su capacidad de destacarse a la hora de manejar sus recursos de información, de utilizarlos para generar conocimiento y de aplicarlos para desarrollar nuevas oportunidades de negocio ”

Decisiones Estratégicas en la Empresa

Orientadas por las necesidades del Negocio

(Crecimiento, posicionamiento)

Orientadas por la tecnología

(migraciones de HW/SW)

Orientadas por las necesidades del negocio sobre una base Tecnológica

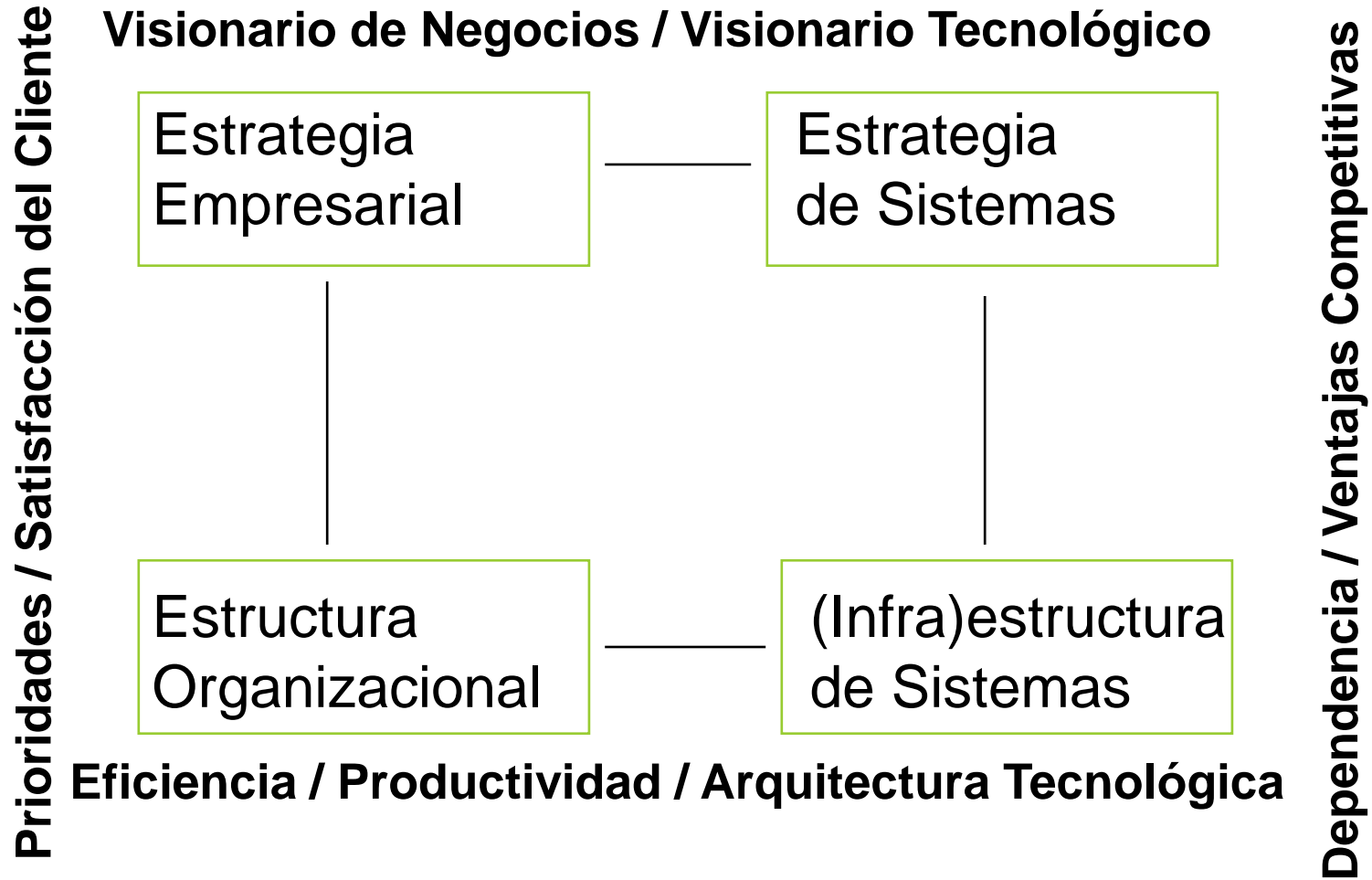
(Atención 24x7)

Orientadas por las necesidades tecnológicas sobre una base de negocios

(Ciberseguridad)



Decisiones Estratégicas en la Empresa



Banco [REDACTED] asegura que ya resolvió todos los casos de los afectados por falla en el sistema de pagos

El Sernac y el banco dieron a conocer este viernes el plan de compensaciones a las personas que no pudieron cobrar sus sueldos el 31 de octubre.

Se estima que la compensación a los clientes y no clientes podría llegar hasta los \$37.048, para aquellos cuyo abono registró hasta 5 días de atraso. De detectarse casos adicionales con más de 5 días de atraso, éstos serán igualmente compensados aplicando \$ 4.262 por cada día adicional de atraso de acuerdo con lo explicado precedentemente. El total de compensaciones se estima en \$ 1.132.105.004, para un total de 36.778 clientes (aproximadamente US\$ 2,3 millones).

Sernac oficia a Banco [REDACTED] tras segunda falla en sus sistemas electrónicos



La falla, es la segunda de los sistemas del banco en un mes e implicó que sus clientes no pudieran pagar cheques, hacer giros, ni realizar pago de vales vista.

SANTIAGO.- El Servicio Nacional del Consumidor (Sernac) ofició este viernes a Banco Santander luego de que esta mañana se quedara sin el sistema para el funcionamiento de sus cajeros en sucursales.

La falla, es la segunda de los sistemas del banco en un mes e implicó que sus clientes no pudieran pagar cheques, hacer giros, ni realizar pago de vales vista.

"El organismo se encuentra analizando los reclamos de consumidores que señalaron no haber podido acceder a los servicios bancarios", manifestó el Servicio.

Falla masiva afectó a servicios de Banco [REDACTED] este viernes

La institución financiera [REDACTED] admitió que había experimentado "inestabilidad" en sus canales de atención.

Emol

Twitter 46

+1 1

Me gusta 370



SANTIAGO.- Los servicios de cajeros automáticos y de tarjetas de Redcompra [REDACTED] sufrieron este viernes fallas que afectaron a gran número de clientes de esa institución financiera.

Los inconvenientes también impiden la realización de pagos online o transferencias electrónicas.

La entidad estatal confirmó, a través de una comunicación en su cuenta de Twitter, que había experimentado "inestabilidad" en sus canales de atención.

Al mismo tiempo, indicó que sus clientes tienen disponible la posibilidad de comunicarse con el banco "para bloqueo de tarjetas".

"Estamos trabajando con todos nuestros equipos técnicos en la solución. Pedimos disculpas a nuestros clientes", señaló la entidad pasadas las 23:30 horas, cuando el problema se extendía ya por cerca de cinco horas.

Los desperfectos fueron denunciados por cientos de clientes del banco a través de redes sociales. "Todos como zombies afuera del cajero esperando que llegue el sistema", escribió un afectado.

"Tuvimos que dejar la radio del auto para poder pagar en la bencinera, ya que no se pueden hacer pagos" con tarjetas del [REDACTED] tuiteó otra cliente.