

Programa del Curso

Información General

Profesores	Correo Electrónico	Atención a estudiantes
Oscar J. Ávila	oj.avila@uniandes.edu.co	Of. ML-790. Solicitar cita por correo electrónico
Lucio Molina Focazzio	l.molina84@uniandes.edu.co	Solicitar cita por correo electrónico

Introducción

Las múltiples formas de aprovisionamiento y adquisición de servicios como el outsourcing, el offshoring y la nube (Saas, Paas, laas) han hecho que la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (TI) haya adquirido una gran importancia para los gerentes y dirigentes de TI. Los marcos y referentes internacionales que implementan este enfoque de gestión, como ITIL, IT4IT, COBIT e ISO 20000, buscan guiar a estos dirigentes en la gestión eficiente de servicios internos y externos con el fin de alinear las TI con las necesidades del negocio y así generar valor.

Objetivos Pedagógicos

En este curso el estudiante entenderá los conceptos fundamentales y avanzados de la gestión de servicios y desarrollará competencias para:

- Desarrollar una visión estratégica de la gestión de servicios de TI que esté alineada con la operación de los mismos
- Desarrollar el portafolio de servicios a través del análisis de casos de negocio que contengan el cálculo financiero de las inversiones y el retorno de inversión para los diferentes modelos de aprovisionamiento de servicios
- Mejorar la estabilidad e incrementar la disponibilidad de los servicios a través de los enfoques proactivo y reactivo de soporte y operación
- Diseñar planes de mejora continua que mantengan alineado el portafolio de servicios con la evolución constante de los requerimientos del negocio
- Identificación y diseño del roadmap de implementación de los procesos y las funciones de TI
- Entender los requisitos de certificación de ISO/IEC 20 000 así como el proceso de preparación e implementación de la norma en una empresa
- Entender las diferencias y vínculos entre Gobierno de TI y Gestión de Servicios de TI.

Plan de Temas

El curso se desarrolla en una introducción más seis módulos. En cada uno se presentan casos de estudio y un conjunto de ejercicios que buscan contextualizar al estudiante en las temáticas vistas.

Módulo	Temas
Fundamentos de la gestión de servicios de TI	Principales desafíos en TI. ¿Qué es un servicio de TI? ¿Qué es gestión de servicios? Marcos de implementación (ITIL, IT4IT, FitSM). Ciclo de vida de la gestión de servicios
1. Planeación estratégica y desarrollo del portafolio de servicios	Gestión estratégica de los servicios de TI. Evaluación de los espacios de mercado. Evaluación de alternativas para implementar servicios. Análisis de beneficios y retorno de inversión. Presentación de propuestas de servicios.
2. Operación y soporte a los servicios de TI: generando valor al negocio	Estudio de los principales procesos de operación: gestión de eventos, gestión de incidentes y gestión de problemas. Funciones de operación: mesa de servicios, gestión técnica, gestión de operaciones de TI y gestión de aplicaciones
3. Alineación de la estrategia y la operación de servicios de TI	Alineación de las fases del ciclo de vida: estrategia, diseño, transición y operación de los servicios.
4. Gestión continua de la calidad de los servicios de TI	Mejora continua de servicios. Los 7 pasos del proceso de mejora. Ciclo de Deming y modelo CSI. Gobierno de TI y su relación con la gestión de servicios.

5. RoadMap de implementación y transformación	Establecimiento del camino crítico en el roadmap de implementación. Definición de roles y responsabilidades. Factores críticos de éxito.
6. Consultoría ISO 20 000 / vínculo gestión y gobierno de TI	ISO 20 000: Introducción, fundamentos y requisitos de certificación. Preparación de una propuesta de consultoría. Vínculo entre la gestión de servicios y el gobierno de TI

Metodología

El curso se basa en clases-taller para la presentación de conceptos y mejores prácticas y la realización de ejercicios relacionados con la gestión de servicios de TI. De esta manera, es indispensable que los estudiantes lean el material propuesto antes de cada clase.

El proyecto, basado en un caso empresarial real, permite crear competencias en gestión y consultoría a través de la puesta en práctica de los conceptos y temáticas vistos a lo largo del curso.

Evaluación y Aspectos Académicos

Generalidades

- La grabación, por cualquier medio, de este curso **NO** está autorizada. En caso de requerirla realice una solicitud por escrito dirigida al profesor del curso justificando las razones.
- Se considera fundamental la asistencia a clase como garantía del rendimiento académico en el desarrollo de este curso. La ausencia injustificada a más del 20% de las horas de clase ocasionará la reprobación del curso. Por otro lado, el estudiante que quiera justificar su ausencia, debe hacerlo ante el profesor dentro de un límite no superior a 8 (ocho) días hábiles siguientes a la fecha de su inasistencia.
- El curso tiene como canales oficiales de comunicación el correo electrónico Uniandes, la lista de correo del curso y el sistema de apoyo a la docencia SICUA+ (<http://sicuaplus.uniandes.edu.co>).
- La utilización de dispositivos electrónicos (computador, tabletas, teléfono celular, etc.) para temas diferentes a los relacionados con el curso NO está permitida.

Evaluación del curso

Exámenes	Descripción	%	Fecha	Profesor responsable
Parcial 1	Individual. Intro y módulos 1-3	20%	27 de septiembre	Oscar Ávila
Parcial 2	Individual. Módulos 4-6	20%	22 de noviembre	Lucio Molina
Total Exámenes		40%		

Proyecto	Descripción	%		Profesor responsable
Entrega 1	Grupal. Módulos 1- 3	25%	30 de septiembre	Oscar Ávila
Entrega 2	Grupal. Módulos 4-6	25%	4 de diciembre	Lucio Molina
Presentación	Grupal. Módulos 1- 6	10%	Día examen final según registro	Oscar Ávila - Lucio Molina
Total proyecto		60%		

Política de manejo de notas

- No existe aproximación automática en la nota definitiva
- Las notas de las evaluaciones de los diferentes módulos se califican entre 0.00 y 5.00 con dos decimales y no hay aproximaciones
- Para pasar el curso es indispensable lograr en el puntaje ponderado 3.00/5.00

Cronograma

Sem	Fecha	Tema	Profesor	Bibliografía
1	09-ago	Fundamentos de la gestión de servicios de TI	Oscar Avila	[8] Cap 1-3 [3] Cap 1
2	16-ago	Planeación estratégica de los servicios de TI	Oscar Avila	[9]Cap 3-4 [6]Cap 2 [13] Págs 14-52 [14] Págs 9-16 y 21-37
3	23-ago	Soporte y operación de los servicios de TI	Oscar Avila	[3] Cap 9 [11] Cap 4
4	30-ago	Soporte y operación de los servicios de TI: Caso DSIT	Carolina Lastra	Diapositivas de clase
5	06-sep	Desarrollo del portafolio de servicios y estrategias de aprovisionamiento	Oscar Avila	[1]
6	13-sep	Diseño de casos de negocio y análisis financiero	Oscar Avila	[2]
7	20-sep	Alineación de la estrategia y la operación de servicios de TI	Oscar Avila	[8] [10] Cap 4
8	27-sep	Parcial 1	Oscar Avila	-
9		<i>Semana de trabajo individual</i>		
10	11-oct	Gestión continua de la calidad de los servicios de TI	Lucio Molina	[6] [7] [12] Cap 4
11	18-oct	Gestión continua de la calidad de los servicios de TI	Lucio Molina	[6] [7] [12] Cap 4
12	25-oct	RoadMap de implemenatción y transformación de la gestión de servicios	Carlos Zambrano	Diapositivas de clase
13	01-nov	Certificación ISO/IEC 20 000	Lucio Molina	[5]
14	08-nov	Gobierno de TI vs Gestión de Servicios ¿Cuáles son las diferencias y vínculos?	Lucio Molina	[6]
15	15-nov	Rol del CIO en la gestión de servicios	Francisco Rivas	Diapositivas de clase
16	22-nov	Parcial 2	Lucio Molina	-
-	-	Presentación del proyecto - horario de examen final según registro	Oscar A. Lucio M.	-

Bibliografía

- [1] Ward, J., et al. (2008). Building Better Business Cases for IT Investments. MIS Quarterly Executive, 7(1) pp. 1–15
- [2] Yoder, R. C., Eccarius-Kelly, V., & Cherukuri, S. (2009). Understanding Global Information Technology and Outsourcing Dynamics: A Multi-Lens Model. Handbook of Research on Global Information Technology Management in the Digital Economy. Ed. IGI Global
- [3] Orand B., Villarreal J. Foundations of IT service management: the ITIL Foundations Course in a book. 3rd Edition. ITILYaBrady, 2011
- [4] Object Management Group. Business Motivation Model BMM. Versión 1.3. 2015
- [5] ISO (2011). ISO/IEC 20000-1:2011 Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements, International Organization for Standarization
- [6] ISACA. (2012). COBIT 5: Un Marco de Negocio para el Gobierno y la Gestión de las TI de la Empresa. ISACA
- [7] ISACA. (2012). COBIT 5: Enabling processes. ISACA
- [8] Great Britain. Office of Government Commerce. Introduction to ITIL. 1th Edition. London : TSO, 2005
- [9] Great Britain. Office of Government Commerce. ITIL service strategy. 2nd Edition. London: TSO, 2011
- [10] Great Britain. Office of Government Commerce. ITIL service transition. 2nd Edition. London: TSO, 2011
- [11] Great Britain. Office of Government Commerce. ITIL service operation. 2nd Edition. London: TSO, 2011
- [12] Great Britain. Office of Government Commerce. ITIL service improvement. 2nd Edition. London: TSO, 2011
- [13] Osterwalder, A. Yves P. and Tim C. Business Model Generation: A Handbook for Visionaries, Game Changers, and Challengers. Hoboken, NJ: Wiley, 2010. Print.
- [14] Object Management Group. Business Motivation Model BMM. Versión 1.3. 2015