

Universidad de Santiago de Chile  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Informática

# Gestión de Servicios TI

## Introducción a la Asignatura

Luis Berríos P.  
2° Semestre 2023



# CONTENIDOS

- Presentación Personal
- Resumen del Programa
- Evaluaciones
- Jornada Lectiva y Planificación
- Introducción
- Resumen





Universidad de Santiago de Chile  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Informática

# Gestión de Servicios TI

## Presentación Personal



# Presentación Personal

- Nombre: Luis Eduardo Berríos Peña
- Estudios:
  - Ingeniero Civil Informático (USACH – 2005)
  - Magíster en Ingeniería Informática (USACH – 2006)
  - Diplomado en Gestión de Proyectos TI (UTFSM – 2009)
  - Diplomado en Docencia Universitaria (USACH – 2010\*)
  - Máster en Dirección Estratégica TI (U. de León – 2011\*)
- Experiencia Profesional
  - Arquitecto de Sistemas – Lan Airlines
  - IT Steering Committee – One World
  - Jefe de Infraestructura TI – Chubb Insurance
  - Jefe de Informática y Proyectos para LatAm – Ceva Logistics
  - Jefe de Infraestructura TI – BCI Seguros
  - Gerente TI South LatAm IS – APM Terminals / Maersk
  - IT Leader MLC/MPE/MEC – Mercadolibre



# Presentación Personal





# Presentación Personal

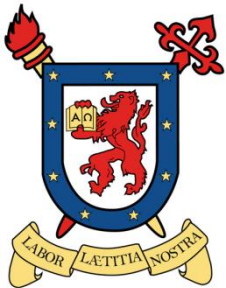
- Experiencia Académica
  - Ayudante de Ingeniería Civil Informática – USACH
  - Profesor de Carrera Análisis de Sistemas – Esúxomex
  - Profesor de Ingeniería Ejecución Informática – UCINF
  - Profesor de Ingeniería Civil Informática – USACH
  - Profesor de Ingeniería Ejecución Informática – USACH
- Email: [luis.berrios.p@usach.cl](mailto:luis.berrios.p@usach.cl)
  - Los correos deben partir con el asunto “GSTI 202302 - ”.



# Presentación Personal

- **Ahora te presentas tú!**
- Nombre + apellido, y lo que desee compartir de su vida personal.
- Qué sabe o ha oído de ITIL.
- Expectativas sobre la asignatura.





Universidad de Santiago de Chile  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Informática

# Gestión de Servicios TI

## Resumen del Programa





# Resumen del Programa

## Descripción de la asignatura

La asignatura describe un marco de trabajo con procedimientos para la gestión de servicios, el desarrollo y operación de tecnologías de la información, basado en conceptos y prácticas de mercado, utilizando como base la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información ITIL (Information Technology Infrastructure Library), comúnmente utilizada en organizaciones con unidades organizacionales (oficinas, departamentos o gerencias de TI), y por ende altamente valorada y demandada en el perfil profesional informático.





# Resumen del Programa

## Objetivo General de la Asignatura

Conocer e implementar un marco de trabajo para la gestión de servicios TI en una organización, a partir del ciclo de vida del servicio, basado en la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información ITIL (Information Technology Infrastructure Library).





# Resumen del Programa

## Objetivos Específicos de la Asignatura

- Conocer los procesos involucrados en:
  - La Estrategia del servicio.
  - El Diseño del servicio.
  - La Transición del servicio.
  - La Operación del servicio.
  - La Mejora Continua del servicio.
- Conocer e implementar las funciones de:
  - La Mesa de Servicios.
  - Gestión de Operaciones TI.
  - Gestión de Aplicaciones.
  - Gestión Técnica.



# Resumen del Programa

## CONTENIDOS

- Introducción a la Asignatura
- Introducción a ITIL
- Estrategia del Servicio
- Diseño del Servicio
- Transición del Servicio
- Operación del Servicio
- Mejora Continua del Servicio
- Software Libre para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información





Universidad de Santiago de Chile  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Informática

# Gestión de Servicios TI

## Evaluaciones



# Evaluaciones

- Taller
  - Primera Parte (10%)
    - Análisis de herramientas del mercado.
  - Segunda Parte (25%)
    - Análisis de herramienta existente en Universidad de Santiago de Chile.
    - Identificación de unidades de negocio potenciales para desarrollar trabajo.
  - Cada nota se compone de las siguientes evaluaciones:
    - Nota presentación (100%)
      - Evaluación: 70% - nota del profesor.
      - Coevaluación: 20% - nota con ponderación simple de los otros grupos
      - Autoevaluación: 10% - contempla los siguientes puntos:
        - Autoevaluación: cada miembro se autoevalúa..
        - Líder del Equipo: evaluación a cada miembro de su equipo.
        - Equipo: nota al líder de proyectos.
    - Los alumnos con nota de autoevaluación menor a 5,0 tendrán un 4,0 como nota del laboratorio.
    - Si la nota de autoevaluación es menor a 4,0, pasará a comité de DIINF para evaluar su reprobación.



# Evaluaciones

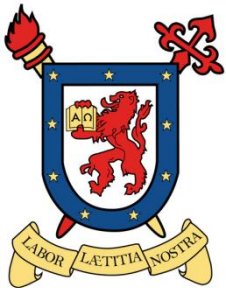
- Aprobación de la asignatura:
  - Resumen de Porcentajes:
    - PEP N°1: 25%
    - PEP N°2: 20%
    - PEP N°3: 20%
    - Taler N°1: 10%
    - Taller N°2: 25%
  - Nota Eximición: 3,95.



# Evaluaciones

- Asistencia
  - Asistencia a clases  $\geq 70\%$
  - Si el alumno/a falta a alguna de ellas, debe presentar justificativo médico, autorización del Departamento de Ingeniería Informática y/o lo que estipule la normativa de la Universidad de Santiago de Chile.





Universidad de Santiago de Chile  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Informática

# Gestión de ServiciosTI

**Jornada Lectiva**



# Jornada Lectiva y Planificación

- Actividades presenciales:
  - Clases: (J7-J8) viernes de 18:45 a 21:25 Hrs. – sala 518.
  - Ayudantía: (M7) martes de 18:45 a 20:05 Hrs. – sala 518.
- Semestre:
  - Inicio de Semestre: 28 de agosto de 2023.
  - Cierre de Semestre: 23 de diciembre de 2023.
- Indicaciones adicionales:
  - Receso Universitario Fiestas Patrias: 11 al 16 de septiembre de 2023.
  - Receso Segundo Semestre: 20 de octubre al 4 de noviembre de 2023.
  - Recesos Interferidos: 28 de octubre, 9 de diciembre de 2023.



# Jornada Lectiva y Planificación

- Planificación semestre

MES	DÍA	PUNTOS
AGOSTO	31	CLASES: INTRODUCCIÓN A LA ASIGNATURA; INTRODUCCIÓN A ITIL; TI EN LAS ORGANIZACIONES
SEPTIEMBRE	7	CLASES: ESTRATEGIA DEL SERVICIO
	14	RECESO PROGRAMADO
	21	CLASES: ESTRATEGIA DEL SERVICIO
	28	CLASES: DISEÑO DEL SERVICIO
OCTUBRE	5	EVALUACIÓN: PEP 1
	12	CLASES: DISEÑO DEL SERVICIO
	19	EVALUACIÓN: TALLER 1
	26	EVALUACIÓN: PEP 2
NOVIEMBRE	2	RECESO PROGRAMADO
	9	CLASES: TRANSICIÓN DEL SERVICIO
	16	CLASES: OPERACIÓN DEL SERVICIO
	23	CLASES: OPERACIÓN DEL SERVICIO
	30	EVALUACIÓN: TALLER 2
DICIEMBRE	7	CLASES: MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO
	14	EVALUACIÓN: PEP 3
	21	EVALUACIÓN: EXAMEN



Universidad de Santiago de Chile  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Informática

# Gestión de Servicios TI

## Introducción



# Introducción

- Observe las siguientes imágenes con atención.





# Introducción

## Explorer.EXE

**Explorer.EXE ha detectado un problema y debe cerrarse.**



Si está en pleno proceso, puede perderse la información con la que esté trabajando.

### **Informe a Microsoft de este problema.**

Se ha creado un informe de error que puede enviar para mejorar Explorer.EXE. El informe se tratará como confidencial y anónimo.

Para ver los datos que contiene este informe de errores, [haga clic aquí.](#)

Enviar informes de errores

No enviar



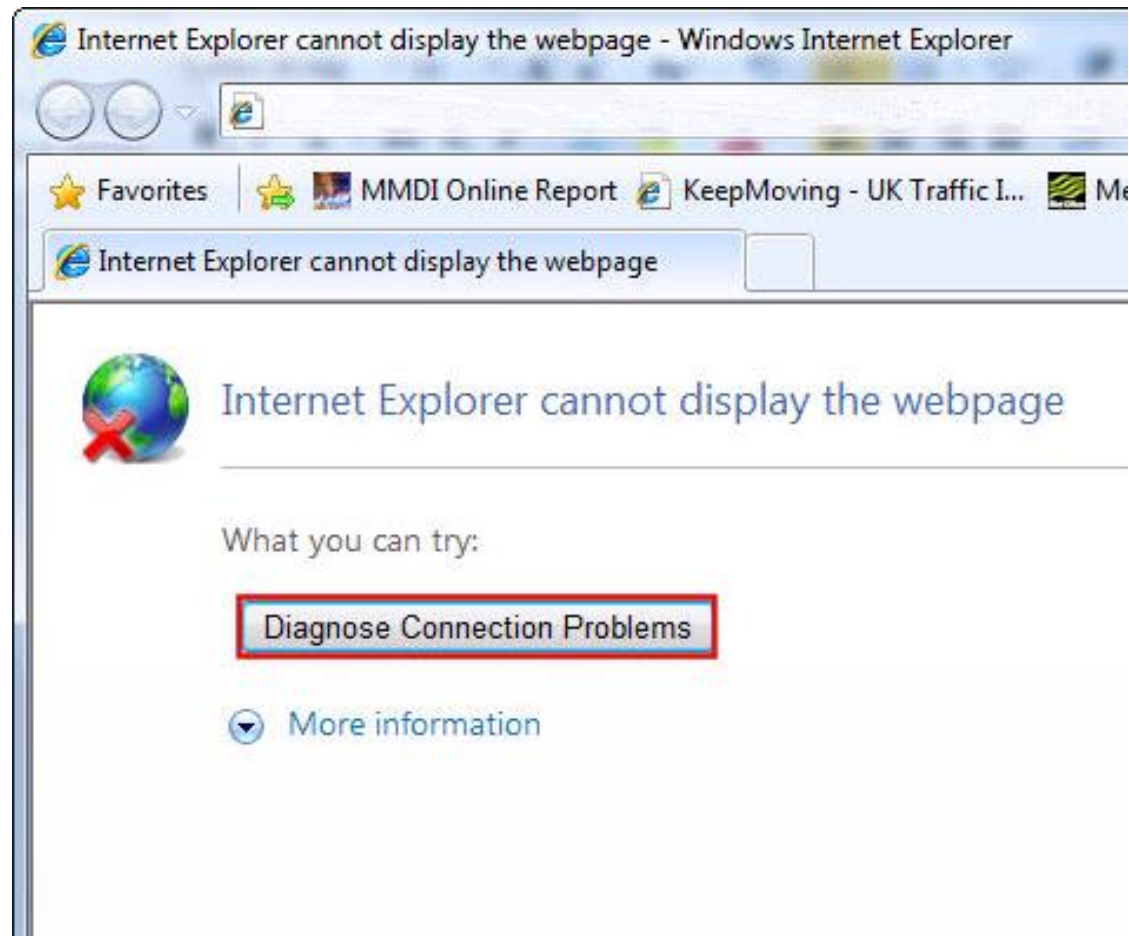
# Introducción







# Introducción







# Introducción

A problem has been detected and windows has been shut down to prevent damage to your computer.

If this is the first time you've seen this Stop error screen, restart your computer. If this screen appears again, follow these steps:

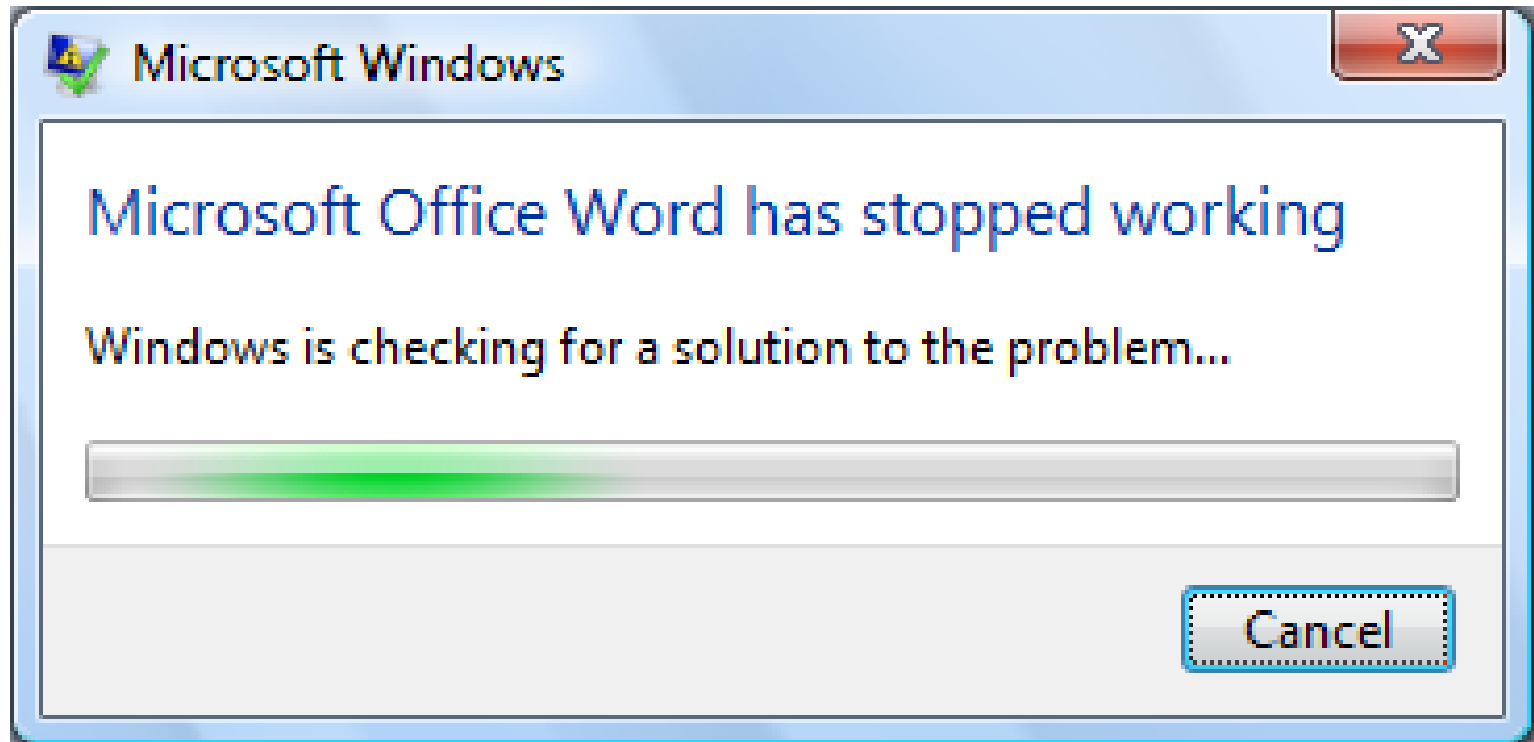
Check for viruses on your computer. Remove any newly installed hard drives or hard drive controllers. Check your hard drive to make sure it is properly configured and terminated.  
Run CHKDSK /F to check for hard drive corruption, and then restart your computer.

Technical information:

\*\*\* STOP: 0x0000007B (0xFFFFFA60005B99D0, 0xFFFFFFFFC0000034, 0x0000000000000000, 0x0000000000000000)



# Introducción



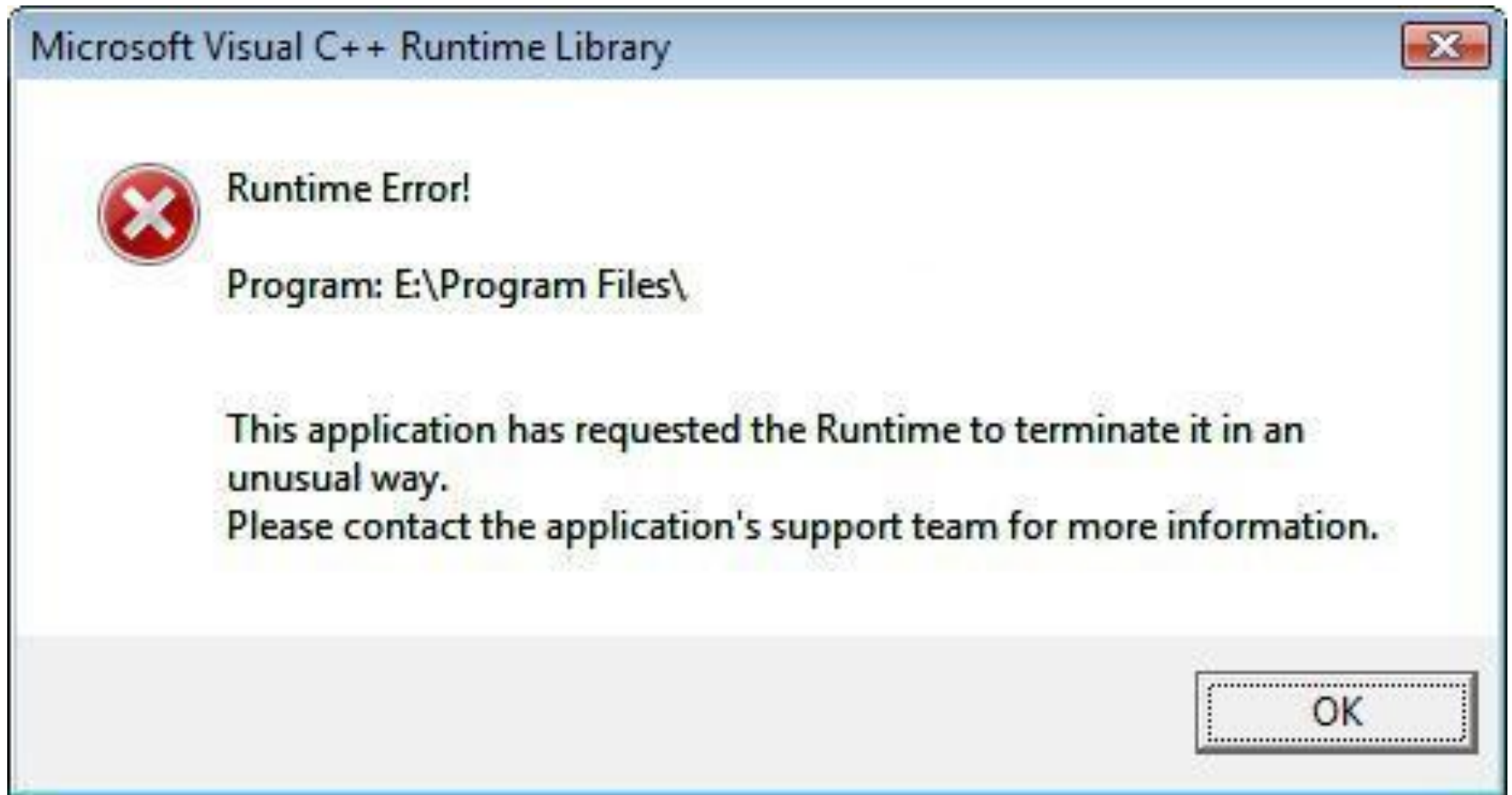


# Introducción



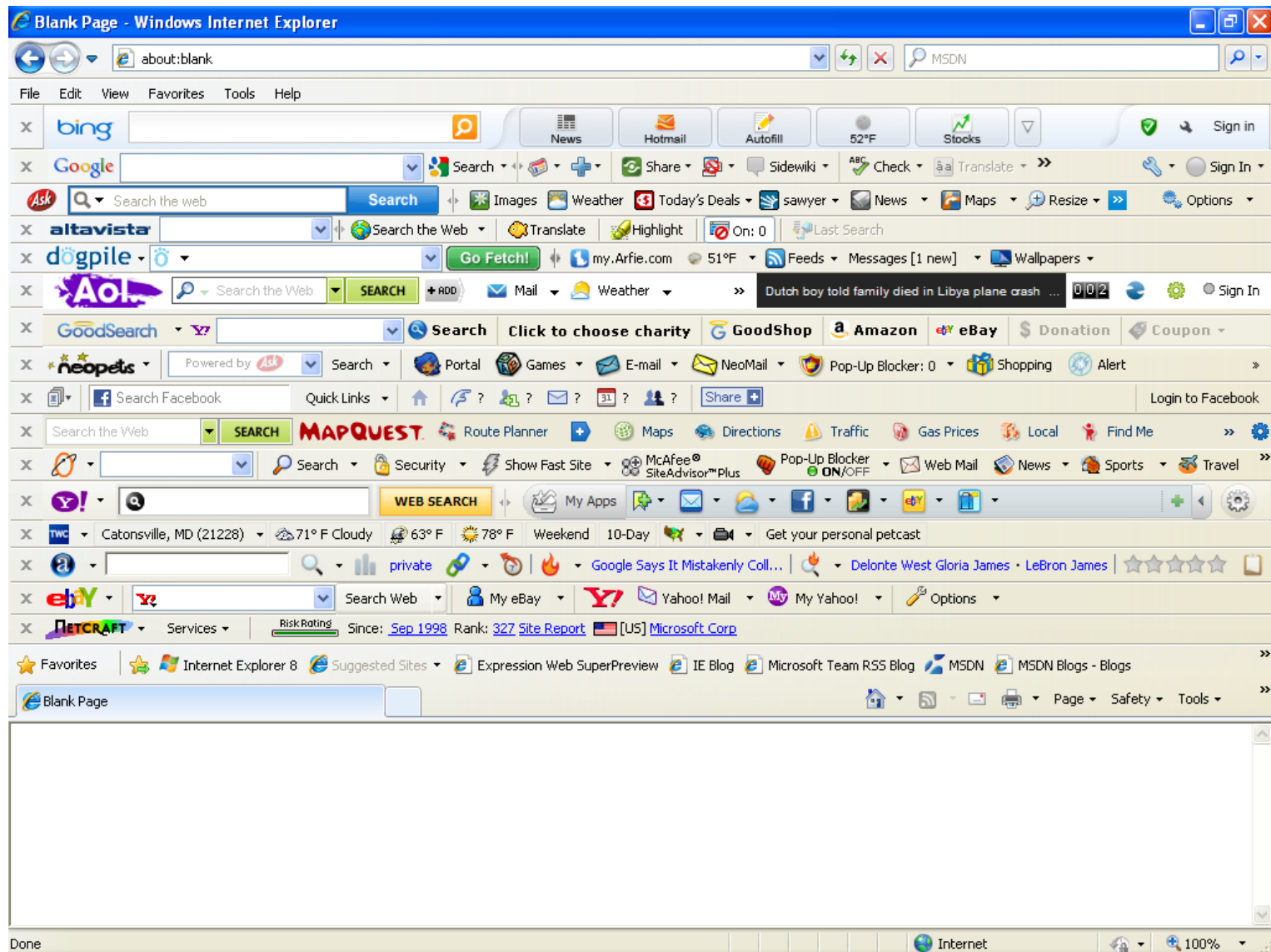


# Introducción





# Introducción







# Introducción





# Introducción





# Introducción







# Introducción





# Introducción





# Introducción





# Introducción





# Introducción







# Introducción





# Introducción





# Introducción







# Introducción





# Introducción





# Introducción





# Introducción





# Introducción





# Introducción





# Introducción

¿Qué vio en las imágenes?







# Introducción

¿Cómo atender a un usuario completamente enojado?







# Introducción

¿A quién atender primero?  
¿Al gerente general que quiere  
actualizar su Iphone?  
...¿o a un grupo de usuario que  
no puede realizar su trabajo?





# Introducción

- Las unidades de servicios tecnológicos brindan prestaciones a un número “determinado” de usuarios:
  - Internos a la organización.
  - Externos a la organización.
- Las necesidades fundamentales que debe cubrir tienen relación con:
  - El nexo de comunicación principal entre el usuario y las unidades técnicas de tecnología.
    - “Traducir” la jerga técnica por una entendible por todos.
  - Los requerimientos y/o problemas tecnológicos necesarios para que el usuario pueda trabajar sin problemas.
  - Hacer feliz al cliente.





# Introducción

Algunas de las problemáticas principales de las unidades de servicios tecnológicos son:

- Los servicios que se ofrecerán y los que no (catálogo).
- Quiénes pueden solicitarlos y quienes no (usuarios).
- La cantidad de trabajo en relación al catálogo, versus las capacidades humanas y técnicas para realizarlo (demanda).
- Los procedimientos para ejecutar los servicios (documentación).
- Los tiempos en que deben atenderse los requerimientos (SLA).
- Los servicios que deben atenderse primero (priorización).
  - Resolver qué es importante.
  - Resolver qué es urgente.
- La cantidad de trabajo no realizado en un periodo (backlog).
- La antigüedad de trabajo no realizado en un periodo (aging).





# Introducción

Sin embargo, es necesario contar con información que soporte el trabajo de las unidades de servicios tecnológicos:

- El organigrama de usuarios finales.
- Perfilamiento de usuarios a nivel tecnológico.
  - Hardware.
  - Software.
- Información de cuentas y permisos existentes.
- Inventarios de activos tecnológicos.
  - Hardware.
  - Software.
- Proveedores internos y externos que formarán parte de la resolución de un servicio.





# Introducción

¿Y existe la información  
necesaria?

¿Y existe una unidad tecnológica  
para atender servicios?

¿Y cumple su propósito?



# Introducción

- A lo largo de esta asignatura veremos un marco de trabajo para implementar, gestionar y mejorar una “Mesa de Servicios” o “Service Desk” (anteriormente “Mesa de Ayuda o Help Desk”).
- ITIL (Information Technology Infrastructure Library – o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información).





# Introducción

Sin embargo, las habilidades blandas deben complementar este marco de trabajo, para hacer de la Mesa de Servicios, una unidad exitosa.





# Introducción

¿Qué habilidad blanda cree que es la más importante?





Universidad de Santiago de Chile  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Informática

# Gestión de Servicios TI

## Resumen Introducción



# Resumen

- Las unidades de servicios tecnológicos de las organizaciones deben atender un número importante de usuarios y requerimientos.
- Estas deben ser gestionados a partir de marcos de trabajo formales que permita asegurar un nivel óptimo de resolución de requerimientos en base a la demanda.
- ITIL es un marco de trabajo que permite desarrollar, operar, administrar y mejorar la gestión de servicios de tecnologías de la información, y la infraestructura relacionada.
- El trabajo conjunto con proveedores y clientes internos, externos, y marcos de trabajo, no es suficiente sin las habilidades blandas necesarias para tratar las expectativas de los clientes y la relación con ellos.



Universidad de Santiago de Chile  
Facultad de Ingeniería  
Departamento de Informática

# Gestión de Servicios TI

## Introducción a la Asignatura

Luis Berríos P.  
2° Semestre 2023