



## DIPLOMADO

### Consultoría Aplicada a la Administración de Tecnologías de Información (En colaboración con Hewlett Packard)

<b>Reseña del programa</b>	Ofrece soluciones que integran las estrategias y recursos tecnológicos más actuales (adaptados a todo tipo de negocio) que favorezcan el crecimiento y generen ventajas competitivas, optimicen los costos de operación y mejoren la actividad y la productividad.
<b>Coordinador</b>	Mtro. Joel Romero Gómez
<b>Currículum del coordinador</b>	Actualmente se desempeña como Coordinador de Cómputo Académico del Departamento de Ingeniería de la UIA, donde ha trabajado por 14 años. Es responsable de la planeación, coordinación y administración de los laboratorios de cómputo adscritos al Departamento de Ingeniería. Además, es profesor en los programas académicos en Ingeniería Electrónica, en la Licenciatura en Sistemas Computarizados e Informática, Maestría en Administración de Servicios de Tecnología de Información y en diversos programas de la Dirección de Educación Continua de la UIA.
<b>Perfil de ingreso</b>	Este programa esta dirigido a todo el personal relacionado con la gestión de negocios de consultoría informática, diseño, operación y venta de soluciones que incorporen las tecnologías de información y comunicaciones más actuales aplicadas a cualquier sector de la industria, a saber: gobierno, manufactura, agrícola, energético, social, salud, telecomunicaciones, etc., capaces de resolver necesidades y requerimientos de negocio a través de asegurar la continuidad y calidad de los servicios de TI.
<b>Requisitos de ingreso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Requisitos de Admisión:</li> <li>· Currículum y Cuestionario</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Formar consultores en tecnologías de Información con las habilidades necesarias para resolver problemáticas reales de las empresas, que demandan servicios de tecnologías ágiles y flexibles.</li> <li>· Actualizar, formar y proveer de conocimientos en tecnologías de información.</li> <li>· Conocer los principios para vender, planear y diseñar soluciones de consultoría aplicada a las operaciones de TI.</li> </ul>
<b>Contenido temático</b>	<p><b>Módulo I</b></p> <p>PLANEACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS DE CONSULTORÍA</p> <p>Duración: 16 hrs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Modelos financieros para operar negocios de consultoría.</li> <li>· Estructuras organizacionales, roles, responsabilidades y competencias.</li> <li>· Herramientas para Administrar negocios de consultoría.</li> <li>· Alineación de procesos de consultoría al negocio (Recursos humanos, ventas, finanzas, logística, calidad, etc.).</li> <li>· Adecuar para dar un enfoque interno (Ej. sector gobierno).</li> </ul>

**DIPLOMADO****Consultoría Aplicada a la Administración  
de Tecnologías de Información**  
(En colaboración con Hewlett Packard)**Contenido temático****Módulo II****PERFIL DE CONSULTORES EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN**

Duración: 16 hrs.

- Principios de Coaching.
- Principios de Mentoring.
- Delegación de funciones.
- Evaluación del desempeño.
- Prácticas de operación.

**Módulo III****ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA OFRECER SERVICIOS DE CONSULTORÍA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

Duración: 16 hrs.

- Estrategia de ventas y líneas de productos empresariales en negocios de consultoría.
- Procesos de licitación: gobierno e iniciativa privada.
- Mecanismos para la estructura y respuesta de "RFPs" y licitaciones.
- Revisiones contractuales y acuerdos con proveedores (back to back).
- Administración de riesgos.
- Portafolio de servicios para soluciones de consultoría.
- Mercadotecnia aplicada a negocios de consultoría.
- Cómo vender soluciones internas, (ej. industria, sector gobierno).

**Módulo IV****TÉCNICAS DE DISEÑO, DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE ARQUITECTURAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TI**

Duración: 20 hrs.

- Modelos estratégicos, tácticos y operativos para soportar servicios de TI.
- Tecnologías para el monitoreo y control de infraestructura tecnológica.
- Diseños lógicos y físicos para el control de las operaciones de TI.
- Modelos de seguridad para el control de servicios de TI.
- Auditoría y mejora continua aplicada a soluciones de TI (CobiT, ITIL, etc.).

**Módulo V****METODOLOGÍAS PARA LA DIRECCIÓN DE PROYECTOS DE CONSULTORÍA TECNOLÓGICA**

Duración: 16 hrs.

- Conocimiento, habilidades, herramientas y técnicas estándares para la administración de proyectos de consultoría.
- La planeación, iniciación, ejecución, control y cierre de proyectos.
- Procesos para administrar el alcance, tiempo, costo, calidad, riesgos y recursos humanos en proyectos de consultoría.

## DIPLOMADO

### Consultoría Aplicada a la Administración de Tecnologías de Información (En colaboración con Hewlett Packard)

#### Contenido temático

#### Módulo VI

##### MANEJO DEL CAMBIO EN PROYECTOS DE TI

Duración: 16 hrs.

- Metodologías para administrar el cambio organizacional.
- Estrategias de comunicación y difusión en proyectos de cambio.
- Técnicas para la evaluación y diagnóstico de cultura organizacional.
- Desarrollo de estrategias de capacitación y entrenamiento radial.
- Evaluación y análisis de alto impacto en procesos de cambio.
- Desarrollo de estrategias de capacitación y entrenamiento radial.
- Programas de comunicación e integración de proveedores externos.

#### Módulo VII

##### DISEÑO DE SERVICIOS ADAPTABLES, ESTRATEGIAS DE GOBERNABILIDAD (IT GOVERNANCE) Y CREACIÓN DE VALOR EN LA EMPRESA

Duración: 16 hrs.

- Métodos y modelos para la consolidación de Infraestructura tecnológica.
- Virtualización de infraestructura para el soporte de servicios de TI.
- Arquitecturas de gobernabilidad adaptables a negocios de TI en constante cambio.
- Integrando modelos y mejores prácticas (CobiT vs. ITIL) para planear estrategias de gobernabilidad aplicadas a las operaciones de TI.
- Alineación y recentralización de organizaciones de TI orientadas a procesos.
- Modelo de madurez para el manejo de TI.
- Estructuras organizacionales para la puesta en práctica de estrategias y metas.

#### Módulo VIII

##### ALINEACIÓN DE LOS PROCESOS DE NEGOCIO CON LAS OPERACIONES DE TI

Duración: 16 hrs.

- Diseño de tableros de control (balance score/card) para alinear las operaciones de TI a la estrategia de negocio.
- Arquitecturas para el monitoreo y control de procesos de negocio (Hacer explícito la parte de BPM).

#### Módulo IX

##### ANÁLISIS Y EVALUACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE OUTSOURCING

Duración: 16 hrs.

- Análisis de diseño de operaciones de outsourcing para administrar servicios de TI.
- Arquitecturas tecnológicas para soportar operaciones de outsourcing.
- Administración de recursos humanos en negocios de outsourcing.
- Modelos de CRM aplicado a los negocios de outsourcing.
- Administración de contratos de outsourcing con enfoque de servicios.

## **DIPLOMADO**

### **Consultoría Aplicada a la Administración de Tecnologías de Información** *(En colaboración con Hewlett Packard)*

<b>Informes</b>	Lic. Paola Gómez Zea Tel. 59.50.40.00, Ext.4807 atencion.empresas03@uia.mx
	Daniel Guerrero Rosales Tel 59.50.40.00, Ext.7213 soporte.caio1@uia.mx
<b>Coordinador del área</b>	Mtro. Guillermo Gómez Abascal Tel. 59.50.40.00 Ext. 7626 guillermo.gomez@uia.mx

La Universidad Iberoamericana se reserva el derecho de posponer o cancelar los programas. Todos los alumnos de la Dirección de Educación Continua quedan regidos por los reglamentos generales de la Universidad Iberoamericana, así como de los reglamentos particulares internos.



## DIPLOMADO

### Gestión del Servicio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (ITSM)

*(En colaboración con Hewlett Packard)*

<b>Reseña del programa</b>	Promover el conocimiento para implementar soluciones de ITSM con base en las mejores prácticas de la industria para mejorar la calidad de los servicios en organizaciones de T. I.
<b>Coordinador</b>	Mtro. Joel Romero Gómez
<b>Currículum del coordinador</b>	Actualmente se desempeña como Coordinador de Cómputo Académico del Departamento de Ingeniería de la UIA, donde ha trabajado por 14 años. Es responsable de la planeación, coordinación y administración de los laboratorios de cómputo adscritos al Departamento de Ingeniería. Además, es profesor en los programas académicos en Ingeniería Electrónica, en la Licenciatura en Sistemas Computarizados e Informática, Maestría en Administración de Servicios de Tecnología de Información y en diversos programas de la Dirección de Educación Continua de la UIA.
<b>Perfil de ingreso</b>	El personal directivo y de alto nivel (CIO's, CTO's, COO's) de las empresas que está involucrado en la planeación, evolución y operación de las áreas tácticas y operativas de las organizaciones de tecnología de información y de comunicaciones (ICT).
<b>Requisito de admisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Currícula del interesado</li> <li>· Realizar entrevista con el coordinador del diplomado</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Conocer el porqué es necesario desarrollar un modelo de gestión de servicios.</li> <li>· Diseñar e implementar soluciones de ITSM con base en las mejores prácticas de la industria para mejorar la calidad de los servicios, disminuir los costos operativos e incrementar la productividad de las organizaciones de T. I.</li> <li>· Diseñar estrategias tácticas y operativas que permitan a las organizaciones de T. I. adaptarse a las demandas de los mercados globales facilitando su flexibilidad y agilidad en el aprovisionamiento de servicios de clase mundial</li> <li>· Conocer como orientar a las organizaciones de T. I. para adoptar procesos cruz funcionales y cruz organizacionales.</li> </ul>
<b>Contenido temático</b>	<p><b>Módulo I</b></p> <p>ESTRATEGIA Y TENDENCIAS DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (ITSM)</p> <p>Duración: 16 hrs.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Introducción a "Administración de Servicios de la Tecnología de Información" (ITSM)</li> <li>· Visión de negocios apoyados por tecnología de información</li> <li>· Planificación estratégica de sistemas</li> <li>· Tendencias de tecnología de información y su impacto en las organizaciones</li> <li>· Conceptos básicos de CobIT , ITIL, MAAGTIC , ISO 20000, ISO 38500 y otros marcos normativos</li> </ul>

## CURSO

### Gestión del Servicio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (ITSM)

(En colaboración con Hewlett Packard)

#### Contenido temático

#### Módulo II

LA ESTRATEGIA TÁCTICA Y OPERATIVA PARA EL DISEÑO DE SOLUCIONES DE ITSM

Duración: 16 hrs.

- Estrategias de agilidad y flexibilidad en organizaciones de TI
- Arquitecturas de administración de servicios y ITSM
- Integración de tecnologías emergentes al ITSM
- Outsourcing vs Insourcing de ITSM
- El desafío de la adopción de ITSM

#### Módulo III

EVALUACIÓN Y PLANEACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN TIC (TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN) A TRAVÉS DE METODOLOGÍAS Y MARCOS DE REFERENCIA

Duración: 16 hrs.

- Metodologías de análisis para la alineación de organizaciones de T. I. al negocio.
- Mejores prácticas para evaluación del plan estratégico de T. I.
- Mejores prácticas para evaluar la situación actual de los procesos de TIC considerando las mejores prácticas de la industria.
- Técnicas de planeación para implementar modelos de gestión de T. I. por servicios.

#### Módulo IV

EVALUACIÓN Y PLANEACIÓN DE MODELOS DE GESTIÓN TIC (TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN) A TRAVÉS DE METODOLOGÍAS Y MARCOS DE REFERENCIA

Duración: 16 hrs.

- Introducción a Operación del Servicio
- Diseño e Implantación del proceso de Gestión de eventos
- Diseño e Implantación del proceso de Gestión de Incidentes
- Diseño e Implantación del proceso de Gestión de Problemas
- Diseño e Implantación del proceso de Gestión de Accesos
- Funciones de la fase Operación del Servicio
- Modelos de tecnología y monitoreo de servicios
- Caso de estudio para la habilitación práctica de los procesos de Operación del Servicio.

**CURSO****Gestión del Servicio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (ITSM)***(En colaboración con Hewlett Packard)***Contenido temático****Módulo V****GESTIÓN DE LA CONFIDENCIALIDAD E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Duración: 16 hrs.

- Gestión de la confidencialidad, integridad y disponibilidad.
- Modelos metodológicos de análisis de riesgo.
- Normas ISO 27001:2005, ISO 27001:2005 e ISO 25999
- Política, objetivos y alcance de la gestión de la confidencialidad.
- Análisis de riesgo.
- Controles de seguridad.

**Módulo VI****CALIDAD Y GESTIÓN DE NIVELES DE SERVICIOS**

Duración: 16 hrs.

- Fundamentos teóricos de la planeación y gestión de servicios de T.I.
- Mejores prácticas para la gestión de niveles de servicio.
- Metodologías Para la planeación de servicios de T. I.
- Análisis de procesos y tecnologías para la gestión de niveles de servicios.
- Caso de estudio para la habilitación práctica de los procesos.

**Módulo VII****DISEÑO Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE T. I.**

Duración: 16 hrs.

- Mejores prácticas para el análisis financiero de servicios de T. I.
- Mejores prácticas para la gestión de la capacidad y disponibilidad de servicios.
- Mejores prácticas para el aseguramiento de la continuidad operativa de los servicios
- Caso de estudio para la habilitación práctica de los procesos.

**Módulo VIII****MANEJO DE CAMBIO PARA ADOPCIÓN DE ESTRATEGIAS DE ITSM**

Duración: 16 hrs.

- Alineación al Negocio.
- Metodología para adopción de mejoras.
- Evolución balanceada de recursos.
- Enfoque de la Gerencia en la Supervisión y Coordinación.

## CURSO

### Gestión del Servicio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (ITSM)

(En colaboración con Hewlett Packard)

#### Contenido temático

#### Módulo IX

IMPLANTACIÓN, ADOPCIÓN, AUDITORIA Y MEJORA CONTINUADA DE SERVICIOS EN ITSM.

Duración: 16 hrs.

- Métodos y técnicas de implementación de ITSM
- Desafíos en la adopción de ITSM y sus procesos
- Técnicas, modelos y normas de auditoría
- Usos y beneficios de la auditoría en ITSM
- La mejora continua vs continuada de servicios
- Estrategias de mejora continuada de servicios de TI con ITSM
- Valor al negocio de una estrategia de ITSM

#### Informes

Lic. Paola Gómez Zea  
Tel. 59.50.40.00, Ext. 4807  
atencion.empresas03@uia.mx

Daniel Guerrero Rosales  
Tel 59.50.40.00, Ext. 7213  
soporte.caio1@uia.mx

#### Coordinador del área

Mtro. Guillermo Gómez Abascal  
Tel. 59.50.40.00 Ext. 7626  
guillermo.gomez@uia.mx

La Universidad Iberoamericana se reserva el derecho de posponer o cancelar los programas. Todos los alumnos de la Dirección de Educación Continua quedan regidos por los reglamentos generales de la Universidad Iberoamericana, así como de los reglamentos particulares internos.