



DIPLOMADO

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

(En colaboración con Hewlett Packard)

| | |
|-----------------------------------|---|
| Reseña del programa | 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. |
| Coordinador | Mtro. Joel Romero Gómez |
| Currículum del coordinador | 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. |
| Perfil de ingreso | 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). |
| Requisito de admisión | <ul style="list-style-type: none"> · Currícula del interesado · Realizar entrevista con el coordinador del diplomado |
| Objetivos | <ul style="list-style-type: none"> · Conocer el porqué es necesario desarrollar un modelo de gestión de servicios. · 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. · 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 · Conocer como orientar a las organizaciones de T. I. para adoptar procesos cruz funcionales y cruz organizacionales. |
| Contenido temático | <p>Módulo I</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"> · Introducción a "Administración de Servicios de la Tecnología de Información" (ITSM) · Visión de negocios apoyados por tecnología de información · Planificación estratégica de sistemas · Tendencias de tecnología de información y su impacto en las organizaciones · Conceptos básicos de CobIT , ITIL, MAAGTIC , ISO 20000, ISO 38500 y otros marcos normativos |

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 auditoria
- Usos y beneficios de la auditoria 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

Daniel Guerrero Rosales

Tel 59.50.40.00, Ext.7213

soporte.cai01@ibero.mx

Coordinador del área

Mtro. Guillermo Gómez Abascal

Tel. 59.50.40.00 Ext. 7626

guillermo.gomez@ibero.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.