



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.caio1@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.