

**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE SAN FELIPE DEL PROGRESO**

División:

Ingeniería Informática

Asignatura:

Fundamentos de Gestión De Servicios de TI

Docente:

Luis Angel González Flores

Integrantes:

Martínez Rebollo Erica

Real Rojas Meilin Yotzin

Paz Sánchez Kevin Santiago

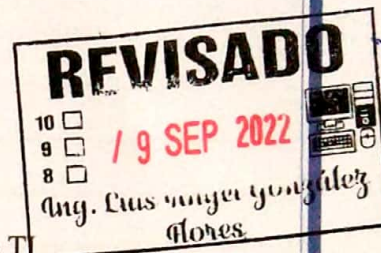
Mateo Vargas Jacqueline

Grupo:

I.I – 702

Periodo escolar:

Septiembre 2022 ----- Enero 2023



19 de septiembre de 2022

Índice

Índice	2
Introducción	3
Objetivo	3
Contenido	4
Misión del TESSFP.....	4
Visión del TESSFP.....	4
Política de Calidad (objetivo) del TESSFP.....	4
Glosario de la Unidad 1.....	5
Referencias	6

Introducción

En el presente documento se plasmaron múltiples elementos importantes y fundamentales dentro de la materia, pero sobre todo una breve introducción a ciertos elementos que se abordan en las primeras unidades, además de incluir la misión visión y el objetivo principal del Tecnológico de estudios Superiores de San Felipe del Progreso, permitiéndonos analizar y tener presente el panorama general de la institución sobre sus principales ideales o su razón de ser, entre otras cuestiones, para posteriormente analizar los conceptos más relevantes de la materia, que generan un mayor panorama general de los segmentos abordados y de estas palabras clave e incluso técnicas que permiten enriquecer tanto al vocabulario como al conocimiento general de los diversos temas analizados hasta el momento.

Objetivo

Ampliar el panorama y los conocimientos generales a través de los conceptos más importantes de las unidades abordadas, permitiendo así tanto al posible lector como a los autores del documento enriquecer el vocabulario técnico, además de permitir relacionar los conceptos y todo lo abordado en el documento con las actividades prácticas y la teoría abordada en la institución.

Contenido

Misión del TESSFP

Formar Profesionistas e Investigadores conscientes de las necesidades de su región, capaces de crear y difundir conocimientos Científicos, Tecnológicos y Culturales que coadyuve en el desarrollo económico, político y social, y alcanzar los niveles de productividad y calidad que exige un mundo globalizado.

Visión del TESSFP

El Tecnológico de Estudios Superiores de San Felipe del Progreso, se concibe como una institución de educación superior, tendiente a la excelencia académica, que apoya en el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) enfrenta los retos de la sociedad demanda, a través de una gestión eficiente transparente y eficaz. Sus egresados son profesionistas con capacidad crítica y analítica, formado para brindar soluciones vanguardistas con un elevado compromiso social espíritu emprendedor y un amplio sentido ético...

Política de Calidad (objetivo) del TESSFP

Es compromiso de los trabajadores del Tecnológico ejecutar de manera eficaz y eficiente los procesos de enseñanza aprendizaje y control escolar (Inscripción, Descripción y Titulación), a fin de brindar un servicio de calidad para la satisfacción de los usuarios a través de la mejora continua del sistema.

Glosario de la Unidad 1

1. **Administración:** hace referencia al funcionamiento, la estructura y el rendimiento de las organizaciones.
2. **Automatización:** consiste en el uso de computadoras para acelerar el desempeño de tareas existentes.
3. **Componentes lógicos:** aplicaciones como tareas como procesadores de texto sistemas operativos.
4. **Datos:** descripción básica de los objetivos.
5. **Diseño de servicios:** comienza con un conjunto de requerimientos de negocio, establecidos durante el desarrollo de la estrategia de servicios, y termina con el diseño de una solución que tiene el propósito de cumplir con dichos requerimientos.
6. **Eficiencia y efectividad:** es la diferencia entre un proceso altamente exitoso y lucrativo a un fracaso absoluto al cambio operacional de la empresa al migrar de una operación funcional a una operación de administrar procesos.
7. **Empresas digitales:** relaciones significativas de los negocios de la información.
8. **Entrada de información:** proceso en el cual toma datos que requiere.
9. **ITIL:** Infraestructura de Tecnologías de la Información, desarrollada para alcanzar sus objetivos corporativos.
10. **Negocios Sociales:** son herramientas que permiten mejorar la colaboración, permitiendo a las organizaciones conectarse a sus empleados, proveedores y clientes.
11. **Operación de los servicios:** Permite la entrega y soporte de los servicios de forma efectiva y eficiente asegurando que éstos son de valor para el cliente.
12. **Proceso de Negocios:** tareas y comportamientos relacionados que las organizaciones desarrollan.
13. **Programación:** proceso de traducir a código de programa las especificaciones del sistema preparadas durante la etapa de diseño.
14. **Racionalización:** es la agilización de los procedimientos operativos estándar eliminando cuellos de botella obvios, de modo que la automatización haga mas eficientes los procedimientos operativos.
15. **Servicios de TI:** actividades que buscan responder las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos.
16. **Sistema de información:** es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con un fin común.
17. **Software:** equipamiento lógico de una computadora digital.
18. **Soporte al servicio:** se preocupa de todos los aspectos que garanticen la continuidad y disponibilidad del servicio prestado al usuario.

19. **Tecnología de información:** el proceso de creación, almacenamiento, transmisión y recepción de información de los métodos de aplicación.
20. **TI:** Hardware y Software de empresa que requiere para almacenar objetos de negocio.
21. **Transición de los servicios:** El propósito es poner en el ambiente de producción los servicios nuevos o modificados, asegurando que los requerimientos son efectivamente llevados a cabo durante su operación en producción.

Referencias

- Roselia Santoz (2014). "Fundamentos de gestión de servicios de TI", recuperado el 17 de septiembre de 2022, obtenido de: <https://es.slideshare.net/Rouz3/fundamentos-de-gestion-de-servicios-de-ti>
- Anónimo (s/f). "Fundamentos de gestión de servicios de TI", recuperado el 17 de septiembre de 2022, obtenido de: <https://sites.google.com/site/fundamendegestionserviciosti/>
- Anónimo (s/f). "Fundamentos de la gestión de servicios", recuperado el 17 de septiembre de 2022, obtenido de: <https://www.ceupe.com/blog/fundamentos-de-la-gestion-de-servicios.html?dt=1663561713595>
- Ivonne Barra (2011). "fundamentos de la gestión de servicios de TI en base a ITIL", recuperado el 17 de septiembre de 2022, obtenido de: <https://www.bpmcenter.cl/cursos/gestion-modelado-y-arquitectura/fundamentos-de-la-gestion-de-servicios-de-ti-itsm-en-base-a-til-2011/>