



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



TES SFP
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

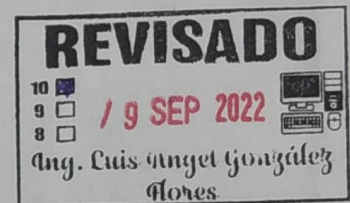
TECNOLOGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES DE SAN FELIPE DEL PROGRESO

MATERIA:

Fundamentos de Gestión de Servicios de TI

DOCENTE:

Ing. Angel Gonzales Flores



PRESENTAN:

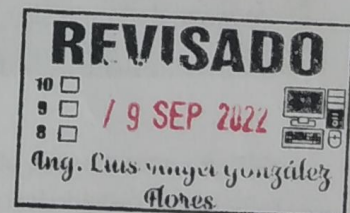
Jesús García Gaspar

Oscar Adrián Pech Muñoz

José Miguel Garduño Cruz

Victor Manuel Segundo Márquez

INGENIERIA INFORMATICA



x2

INVESTIGACION Y GLOSARIO



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



TES SFP
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

INDICE

INTRODUCCION.....	2
OBJETIVO.....	2
MISION, VISION Y OBJETIVO DEL TESSFP	3
GLOSARIO:.....	3
REFERENCIAS:.....	5

INTRODUCCION

Todos en algún momento nos hemos propuesto aprender algo, desde un deporte, un idioma, conceptos, etc. Y para eso se necesita aprender lo básico, esto ya lo hicimos en las clases, aprendimos lo básico, que en realidad ya teníamos las bases que fuimos adquiriendo a lo largo de la carrera, seguido de ello se necesitan reforzar los conceptos que hemos aprendido previamente, en este caso, en el presente documento investigamos alrededor de 20 conceptos de la unidad 1.

Así como la misión, visión y objetivos de nuestro plantel, en este caso del TESSFP, pues, hoy en día hablamos de la importancia de tener bien definida la misión, visión y valores para una empresa, en este caso nuestra escuela, sin embargo, la misión, visión y valores deberían ser fijos y que no se modificasen en un corto y medio plazo. Y no solo hablamos al estar en la escuela, sino también en nuestro día a día, pues, una sociedad con valores puede prosperar, pero lo primero que debemos hacer es empezar por nosotros mismo, sin más que decir, a continuación, se dará a conocer todo lo antes mencionado.

OBJETIVO

El objetivo del mismo no es otro que el de reforzar conocimientos y plantearnos si de verdad cumplimos con la misión, visión y objetivos del TESSFP



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



TESSFP
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

MISION, VISION Y OBJETIVO DEL TESSFP

MISIÓN

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

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

POLITICA DE CALIDAD

Es compromiso de los trabajadores del Tecnológico ejecutar de manera eficaz y eficiente los procesos de enseñanza-aprendizaje y control escolar (Inscripción, Reinscripción 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:

1.- Sistema de información: Un sistema de información está conformado por una serie de datos vinculados entre sí para conseguir un objetivo común. Tiene como principal objetivo la gestión, y administración de los datos e información que lo componen. Lo importante es poder recuperar siempre esos datos, y que además se tenga un fácil acceso a ellos con total seguridad.

2.- Tecnología de la información: Proceso de creación, almacenamiento, transmisión y percepción de la información y los métodos de aplicación de dichos procesos. Técnicas para el tratamiento rápido de la información, uso de modelos estadísticos y matemáticos para la toma de decisiones.



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



TES SFP
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

3.- Empresa: Es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación.

4.- Empresa digital: Una empresa digital es aquella que ha optimizado todos sus procesos mediante el uso de tecnologías digitales. Esto al aplicar dichas tecnologías en las distintas áreas de administración, gerencia, operaciones, marketing, ventas, compras, comunicaciones, atención al cliente y demás. Total, utilización de los sistemas de información, por parte de una organización, para la realización de sus negocios. todos los procesos de negocio y las relaciones con clientes, empleados y otras entidades de su entorno, son realizados por medios digitales.

5.- Modelo de negocio: Herramienta previa al plan de negocio que permite definir con claridad qué se va a ofrecer al mercado, cómo se va a hacer, quién serán los clientes, cómo se va a vender y de qué forma va a generar ingresos.

6.- Resistencia organizacional: Conjunto de actitudes que experimentan los empleados de una organización cuando se ven empujados hacia un proceso de cambio en su lugar de trabajo, algo que implica modificar sus hábitos y rutina.

7.- Negocio electrónico: Empresas que usan los beneficios tanto de la tecnología como del internet para realizar todas sus actividades. incluye comprar, vender, comercializar y dar servicios. Conjunto de nuevas tecnologías y nuevas estrategias de negocio para desarrollar estos negocios en línea.

8.- Negocios sociales: Herramientas que permiten mejorar la colaboración, permitiendo a las organizaciones conectarse con sus empleados, proveedores y clientes.

9.- Valor agregado:

Mejora económica que una empresa brinda a sus productos o servicios antes de ofrecerlos a los clientes. El valor agregado ayuda a explicar por qué las empresas pueden vender sus bienes o servicios más caros que su producción.

10.- BPM: BPM es la abreviatura de Business Process Management que significa Gestión de Procesos de Negocio.

11.- Gestión de Procesos de Negocio: Metodología corporativa cuyo objetivo es mejorar el desempeño de la organización a través de la gestión de los procesos de negocio que se deben de diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua.



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO



TES SFP
TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
SAN FELIPE DEL PROGRESO

- 12.- Características BPM: -Capturar datos, gestión y análisis. -Funciones colaborativas, -Movilidad, fácil gestión documental. -Monitorización de procesos de usuarios.
- 13.- Ventajas BPM: -Eliminar tareas duplicadas y automatizarlas. -Incrementar la eficiencia: minimizando los errores en los procesos, reduciendo el tiempo de espera, reduciendo intervenciones humanas y evitando rehacer trabajo.
- 14.- Objetivos estratégicos: Son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico y que la organización pretende lograr en un periodo determinado de tiempo. Saber que hacer, a donde se desea llegar y como lograrlo.
- 15.- Objetivos organizacionales: Situaciones deseadas que toda empresa procura alcanzar en las distintas áreas que la componen o que resultan de su interés, y que concretan el deseo contenido en su misión y visión a través de metas alcanzables.
- 16.- Estrategia organizacional: Manera en que una organización define cómo creará valor. Se trata del qué hacer y cómo hacerlo. Define los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos.
- 17.- Políticas organizacionales: Pautas o criterios que se tienen en cuenta para la consecución de objetivos en la misma. Sirven para gobernar la acción en el caminar hacia un objetivo, ayudando a delegar y mantener la buena relación entre personas.
- 18.- Alineación: La estrategia del servicio define directrices para el diseño, desarrollo e implementación de la gestión del servicio como un recurso estratégico.
- 19.- Objetivos de la alineación: -Definir objetivos estratégicos. -Determinar oportunidades de crecimiento. -Definir prioridades de inversión. -Definir resultados y aprender de ellos. -Crear activos estratégicos. -Identificar a la competencia.
- 20.- ITIL: Se define como el conjunto de buenas prácticas que ayudan a mejorar la prestación de un servicio, en particular un servicio de TI (Tecnología de la Información).

REFERENCIAS:

S/N (S/F) "misión, visión y políticas de privacidad" Extraído de:
https://tessfp.edomex.gob.mx/mision_vision_y_%20objetivo

S/N (S/F) "BPM" Extraído de: <https://www.gbtec.com/resources/bpm-business-process-management/>

S/N (S/F) "Políticas organizacionales" Extraído de: <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>