

[Regresar...](#)

Gestión de Servicios y Procesos TI I

Datos Generales

1. Nombre de la Asignatura	2. Nivel de formación	3. Clave de la Asignatura
Gestión de Servicios y Procesos TI I	Licenciatura	I5638
4. Prerrequisitos	5. Área de Formación	6. Departamento
Análisis y Diseño de Sistemas de Información	Especializante Obligatoria	Departamento de Sistemas de Información
7. Academia	8. Modalidad	9. Tipo de Asignatura
Servicios y Procesos en TI	Presencial	Curso-Taller
10. Carga Horaria		
Teoría	Práctica	Total
40	40	80
Créditos		
8		
12. Trayectoria de la asignatura		

Contenido del Programa

13. Presentación

A partir de este curso los participantes reconocerán la importancia de la administración de procesos y servicios de TI en las organizaciones. Se analizará cómo los procesos de soporte y entrega de servicios de TI traerán como beneficio dentro de la organización una mejora en la calidad de los servicios de TI; y en consecuencia mejora en la productividad del personal de TI, lo que se traduce en reducción de costos para la organización. El curso comienza con una sección que revisa Gestión del Servicio como una práctica que incluye la Gestión de Servicios, los procesos del mismo y el concepto del ciclo de vida del servicio.

14.- Objetivos del programa

Objetivo General

Objetivo General. Al finalizar el curso obtendrá el conocimiento básico del marco de referencia ITIL, los fundamentos de servicios en TI y las habilidades para la administración, gestión de las mejores prácticas en servicio de Tecnologías de la Información

15.-Contenido

Contenido temático

- 1 Introducción**
- 2 Terminología de ITIL**
- 3 Ciclo de vida del Servicio**
- 4 Estrategia del Servicio**
- 5 Diseño del Servicio**
- 6 Transición del Servicio**
- 7 Operación del Servicio**
- 8 Mejora Continua del Servicio (MCS)**

Contenido desarrollado

1 Introducción (4 horas)

- 1.1 Definición e historia de ITIL
- 1.2 Las cuatro perspectivas (atributos) de administración de servicios de TI (Information Technology Service Management, ITSM)
- 1.3 Beneficios de ITSM

2 Terminología de ITIL (4 horas)

- 2.1 ¿Qué son los servicios?
- 2.2 Procesos y Funciones
 - 2.2.1 Definición de Procesos
 - 2.2.2 Definición de funciones
 - 2.2.3 Conexión de Procesos y Funciones

3 Ciclo de vida del Servicio (4 horas)

- 3.1 Mapeo de los conceptos de ITIL para el ciclo de vida del servicio
- 3.2 ¿Cómo funciona el ciclo de vida del servicio?

4 Estrategia del Servicio (12 horas)

- 4.1 Objetivos
- 4.2 Conceptos principales
 - 4.2.1 Creación de Valor para el servicio
 - 4.2.2 Paquetes de servicios y paquetes de nivel de servicio
- 4.3 Procesos Estrategia del Servicio
 - 4.3.1 Gestión de Portafolio de Servicios
 - 4.3.2 Gestión Financiera
 - 4.3.3 Gestión de la Demanda
 - 4.5 Escenario de la Estrategia del Servicio
 - 4.5.1 Estrategia del Servicio General
 - 4.5.2 Consideraciones a la administración de portafolios de servicio
 - 4.5.3 Consideraciones de gestión financiera
 - 4.5.4 Demandas administrativas

5 Diseño del Servicio (16 horas)

- 5.1 Objetivos
- 5.2 Conceptos principales
 - 5.2.1 cinco aspectos principales del Diseño del Servicio
- 5.3 Procesos de Diseño del Servicio
 - 5.3.1 Gestión de Nivel de Servicio
 - 5.3.2 Gestión de Proveedores
 - 5.3.3 Gestión del Catálogo de Servicios
 - 5.3.4 Capacidad de Gestión
 - 5.3.5 Gestión de la Disponibilidad
 - 5.3.6 Gestión de la Continuidad de Servicios de TI
 - 5.3.7 Seguridad de la Información

6 Transición del Servicio (12 horas)

- 6.1 Objetivos
- 6.2 Procesos de Transición del Servicio
 - 6.2.1 Gestión del Conocimiento
 - 6.2.2 Gestión de Activos y Configuración
 - 6.2.3 Gestión del Cambio

- 6.2.4 Publicación y distribución
- 6.2.5 Servicio de Validación y Pruebas
- 6.2.6 Evaluación

7 Operación del Servicio (16 horas)

- 7.1 Objetivos
- 7.2 Conceptos principales
- 7.3 Funciones de Operación del Servicio
 - 7.3.1 El Centro de Servicio
 - 7.3.2 Técnica
 - 7.3.3 Operaciones IT Management
 - 7.3.4 Gestión de Aplicaciones
- 7.4 Procesos de Operación del Servicio
 - 7.4.1 Evento
 - 7.4.2 Incidentes
 - 7.4.3 Gestión de Problemas
 - 7.4.4 Solicitud de Cumplimiento
 - 7.4.5 Gestión de Acceso
- 7.5 Servicio Resumen de funcionamiento
- 7.6 Operación del Servicio
 - 7.6.1 Funciones
 - 7.6.2 Procesos

8 Mejora Continua del Servicio (MCS) (12 horas)

- 8.1 Objetivos
- 8.2 Conceptos principales
- 8.3 Los procesos continuos de mejora del servicio
 - 8.3.1 Gestión de Nivel de Servicio
 - 8.3.2 Servicio de Medición y Reporte
 - 8.3.3 MCS Mejora de Procesos
- 8.4 Resumen de Mejora Continua del Servicio
- 8.5 Escenario de Mejora Continua del Servicio
 - 8.5.1 Gestión de Nivel de Servicio
 - 8.5.2 Servicio de Medición y Reporte
- 8.5.3 Proceso de MCS

16. Actividades Prácticas

Visitas a empresas que han incorporado la metodología de mejores prácticas de TI (ITIL). Asistencia a eventos académicos de Tecnologías de la Información.

17.- Metodología

Métodos: Explicativo, expositivo, prácticas de laboratorio e interactivo a través de curso único en Moodle.

Técnicas: Laboratorio, Internet.

Actividades: Realización de prácticas, resolución de ejercicios, dirigidos por el profesor.

Recursos didácticos: Pintarrón, equipo de computo, video-proyección, aplicaciones o programas acordes a la temática de cada unidad del curso, redes de información, curso base único para todos los grupos en plataforma Moodle.

18.- Evaluación

Tareas a través de Moodle 20%

Trabajo en equipo 10%

Participación y comportamiento en clase 10%

Exámenes o evaluaciones parciales 20%

Estudio y análisis de casos ITIL 20%

Evaluación final 20%

19.- Bibliografía

Libros / Revistas Libro: Foundations of ITIL: 2011 edition
Bernard, P., & Chittenden, J. (2011) Van Haren Publishing No. Ed

ISBN:

Libro: ITIL Lifecycle Suite
Cabinet Office (2011) Great Britain Cabinet Off No. Ed

ISBN:

Libro: Fundamentos de ITIL® V3
Jan van Bon ... et al. (2010) Van Haren Publishing No. Ed

ISBN: 9789087530600 9087530609

Libro: ITIL® Version 3 At a Glance
Long, J. (2012) Springer No. Ed

ISBN:

Libro: ITIL V3 Foundation Complete Certification Kit - 2010 Edition: Study Guide Book and Online Course
Tim Malone (2010) Emereo Pty Ltd No. Ed 3

ISBN: 174244248X 978174244248

Otros materiales

20.- Perfil del profesor

Perfil académico. Preferentemente egresados de carreras tecnológicas con experiencia en el uso y aplicación de procedimientos de las mejores prácticas en gestión de las TI en organizaciones. Conocimiento de ITIL, COBIT, CCMI.

Perfil profesional. Preferentemente profesional con experiencia en organización, administración o planeación de operación de TI en organizaciones, habilidades para la enseñanza, dinámico y creativo. Con experiencia mínima de 2 años

21.- Nombre de los profesores que imparten la materia

Maciel Arellano Ma. del Rocío
Código: 9529233

Martínez Varela Alejandro
Código: 9308776

22.- Lugar y fecha de su aprobación

Zapopan, Jalisco, Junio de 2014

23.- Instancias que aprobaron el programa

Academia de Servicios y Procesos en Tecnologías de la Información - Colegio Departamental

24.- Archivo (Documento Firmado)

[Gestión de Servicios y Procesos en TI I.pdf](#)

Imprimir 

[Regresar...](#)