

# Gerencia de Servicios de Informática.

## Programa

### Duración

8 semanas.

### Dirigido a

A gerentes, auditores, administradores, y profesionales, tanto de tecnología de información como de organización y sistemas interesados en: actualizar y fortalecer sus conocimientos sobre gestión de servicios de informática, con el fin de participar en proyectos de implantación, desarrollo y control de las disciplinas para establecer un esquema de mejora continua para los servicios de informática.

### Descripción General

El curso Gerencia de Servicios de informática, tiene como propósito formar profesionales que estén en capacidad de dirigir una organización de servicio de TI, que responda a criterios de calidad al menor costo posible: fortaleciendo las habilidades de gestión de servicios, echando mano de las mejores prácticas establecidas en ITIL, y apropiándose de temas que le ayudarán como ejecutivo para alinear los procesos con los objetivos del negocio.

### Contexto Didáctico

Se desarrollará bajo la modalidad a distancia, con enfoque práctico: para promover el desarrollo de las competencias previstas, apoyadas en tecnologías de la información y comunicación; y desde las oportunidades que ofrece la plataforma virtual, se promoverá la conformación de una comunidad de aprendizaje.

## Competencias

## Indicadores de evaluación

1. Comprende cómo es la organización de informática según las funciones de cada departamento.

- Conoce de forma global la organización de informática.
- Conoce la estructura de la unidad de informática de su empresa.
- Conoce las funciones de la unidad de informática en relación con el servicio que presta a la organización.

2. Comprende la importancia de concebir las organizaciones de informática como unidades de servicio y no como fin en sí mismo.

- Comprende que los departamentos de informática son principalmente un departamento de servicio.
- Conoce las disciplinas.
- Identifica las métricas orientadas al mejoramiento de la calidad en los servicios que puede aplicar.

3. Comprende las disciplinas que conforman el modelo ITIL de estructura de servicios de informática, que permiten desarrollar una organización integrada con los objetivos del negocio.

- Conoce el rol de las mediciones en el establecimiento de un proceso de mejora continua de los servicios.
- Comprende cómo desarrollar esas mediciones y conoce diferentes ejemplos.
- Conoce la importancia de ofrecer, en forma continua, mejores servicios con menores costos.

3. Diseña un plan de trabajo para implementar una de las disciplinas en su organización, que permitan mejoras en la imagen de la unidad de informática.

- Establece las actividades más importantes de la unidad de informática.
- Estima las duraciones e hitos más importantes.
- Establece las duraciones racionales de cada actividad.
- Atiende a quién va dirigido.
- Integra los objetivos del negocio con el servicio de informática.
- Usa la mentalidad de servicio y mejoramiento continuo.