



Universidad Tecnológica Nacional – FRC
DIPLOMATURA SUPERIOR en
“GOBIERNO Y GESTIÓN DE TI”

1. Propuesta curricular

1.1 Objetivos Genéricos

- Se espera que el egresado sea un profesional que posea un amplio y fundado conocimiento en lo que se refiere a la importancia de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) como socio estratégico para el agregado de valor a la empresa u organización que consume los servicios de TI, administrando procesos, recursos y riesgos. Para ello, el egresado, ampliará su formación profesional en lo relacionado a la gestión de los servicios de TI, permitiendo optimizar los procesos, actividades internas y herramientas que favorecen y optimizan la gestión y los costos de la TI alineado a las buenas prácticas seguras. El desarrollo de casos prácticos complementa los conceptos con aplicación de criterios y recomendaciones en la gestión y operación de un área de TI.
- También es Objetivo de este curso, formar profesionales que colaboren con el desarrollo de estrategias y prácticas que permitan una mayor visibilidad del área de TI en las organizaciones del medio.
- Que los participantes adquieran el conocimiento suficiente de herramientas y guías de control que les permitan rendir certificaciones propuestas por la ISO, ISACA, Axelos.

1.2 Objetivos específicos:

- Comprender el rol y la importancia de la TI para las organizaciones. Conocer las distintas disciplinas que hacen posible la Alineación Estratégica y el Gerenciamiento de Servicios, Procesos, Recursos y Riesgos en la generación y entrega de valor agregado que permita conseguir beneficios compartidos.
- Comprender y conocer el ciclo de vida de los Servicios de TI, desde su concepción a través de demandas o necesidades, su diseño, su validación y su operación hasta el proceso de mejora.
- Conocer todos los procesos y actividades dentro del alcance de la Gestión de los Servicios de TI. Los Roles y Responsabilidades que surgen en la administración, como así también los controles mínimos que deben implementarse para garantizar el cumplimiento de estándares internacionales.



- Comprender y desarrollar Catálogos y Contratos de Servicios de TI con calidad adecuada y cumplimentando requisitos mínimos. Gestionar el cumplimiento de lo acordado con sus clientes y proveedores desarrollando herramientas de gestión y monitoreo.
- Ampliar sus conocimientos en la manera de gerenciar un área de soporte u operación de TI. Conocer las distintas maneras de diseñar una Mesa de Servicio, su alcance y sus principales servicios y procesos.
- Conocer las formas de gestión de Incidencias y manejo de Problemas en un área de soporte de TI, sus desafíos, problemáticas y factores críticos de éxito en la gestión de los servicios de TI.
- Conocer y desarrollar estrategias y criterios de gestión de los Activos que soportan los Servicios de TI. Conocer mecanismos de gerenciamiento de Software y Hardware y su impacto en el costo de la TI. Gestión de las Configuraciones: beneficios e impactos.
- Desarrollar diferentes procesos para la gestión de los Cambios y cumplimiento de normas de control interno. Manejo del proceso previo a la puesta en productivo y gestión de las Liberaciones.
- Conocer procesos de Planificación de nuevos servicios. Diseño de Servicios de TI considerando aspectos no visibles pero sumamente relevantes a la hora de operar un servicio: disponibilidad, capacidad, continuidad y seguridad.
- Conocer las principales herramientas del mercado que soportan los distintos procesos de manera tal que permita a los participantes desarrollar una visión de posibilidades a la hora de desarrollar cambios de mejora.
- Conocer los principales estándares y guías de controles vigentes en el mercado para poder aplicar su uso según corresponda.
- Desarrollar dinámicas de grupos para la interpretación y aplicación de criterios prácticos con fundamentos sólidos y beneficios tangibles.



1.3 Condiciones de admisión

La aceptación de postulantes que no sean graduados de carreras afines a Ingenieras y Licenciaturas de Sistemas, Informática y Comunicaciones; será evaluada por el Comité Académico del Programa, previo estudio de los antecedentes del postulante que acrediten sus conocimientos y/o trayectoria en el desempeño de funciones relacionada con la gestión de procesos y/o servicios de TI.

Así mismo, el Comité Académico se reserva el derecho de admitir, por vía de excepción, a aspirantes que no reúnan los requisitos generales establecidos en el párrafo anterior.

1.4 Destinado a:

- Graduados universitarios con experiencia laboral y que entiendan la necesidad de mejorar la calidad en la gestión de sus procesos y/o servicios de TI.
- Profesionales universitarios y docentes de carreras tecnológicas
- Graduados de tecnicaturas superiores universitarias
- Graduados de Institutos Superiores en carreras vinculadas con las Tecnologías Informáticas.
- Profesionales matriculados en el CPCIPC
- Otros participantes con funciones de coordinación, liderazgo y/o gerencia de procesos y/o servicios de TI que demuestren ejercicio de la profesión en organizaciones del medio.

1.5 Modalidad y Carga Horaria

El régimen de cursado previsto es **presencial** (2 días por semana, de 18 a 22 hs.) y se deberán cumplimentar los contenidos mínimos y las cargas horarias mínimas establecidas para los cursos y seminarios que integran el plan de estudios.

El desarrollo de proyectos individuales o en equipo facilita una experiencia de aprendizaje rigurosa y completa; a la par de promover el intercambio de experiencias laborales y puntos de vista con profesionales de otras disciplinas en distintas áreas de los más diversos sectores de actividad. La Diplomatura se estructura en cinco módulos, cada uno de ellos con Trabajo Práctico Integrador (TPI) que será evaluado y deberá estar aprobado para obtener el Diplomado. La carga horaria total del Programa será de 160 (ciento sesenta) horas:

160 Horas + 5 TPI + Actividad de Evaluación



2. MODULOS

MODULO 1: Gobierno y Gestión de Servicios de TI (32 hs.)

Gobierno de TI. Introducción y Conceptos de IT Governance (ITGov). Importancia del Gobierno de TI. Beneficios. Alcance. Dominios del Gobierno de TI. Alineación Estratégica. Entrega de Valor. Administración de Riesgos. Administración de los Recursos. Medición del Desempeño. Medición del Nivel de Madurez del Gobierno de TI.

Estándares y Marcos de control que soportan el Gobierno de TI: ISO 38500, Cobit, ValIT, RiskIT, IT Balance Scorecard, TOGAF.

Gestión de Servicios de TI. Introducción y Conceptos de IT Service Management (ITSM). Importancia de la Gestión de los Servicios de TI. Beneficios. Fases del ciclo de vida de los servicios de TI: Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua. Medición del Nivel de Madurez de la Gestión de Servicios de TI.

Estándares y Marcos de Control que soportan la Gestión de Servicios de TI: ITILv3, ISO 20000, ISO 27001, MOF, CMMI SRV, USMBOK.

Gestión de Servicios de Negocio. Introducción al Business Service Management (BSM) y Monitoreo de Actividades del Negocio.

Ejercicio Práctico Integral.

MODULO 2: Gestión de la Operación de TI. (32 hs.)

Introducción. Modelo de Gestión de Servicios de TI. Principales Procesos y Relaciones.

Gestión de los Requerimientos de Servicios. Definiciones. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Gestión de Incidencias y Problemas. Definiciones. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Gestión de Eventos e Impactos. Definiciones. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Gestión de Accesos. Definiciones. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Reportes e Indicadores. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Mesa de Servicio (Service Desk): Conceptos. Tipos y Servicios. Desafíos. Beneficios. Otras Funciones Importantes de la Operación de Servicios de TI.

Tecnologías aplicadas en la Operación de TI. Introducción a las principales herramientas del mercado.

Ejercicio Práctico Integral.



MODULO 3: Gestión del Nivel de Servicios de TI y Desempeño de TI. (32 hs.)

Introducción. Modelo de Gestión de Servicios de TI. Principales Procesos y Relaciones.

Gestión de Nivel de Servicios de TI. Conceptos. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios.

Costo de los Servicios de TI. Conceptos. Elementos a considerar. Importancia y Beneficios.

Catálogo de Servicios de TI. Conceptos. Importancia del Catálogo. Beneficios. Tipos de Catálogos y Criterios de uso. Principales componentes de un Catálogo.

Acuerdo de Nivel de Servicios (SLA). Conceptos. Importancia del SLA. Beneficios. Tipos de SLA's. Requisitos mínimos que debe contener.

Métricas de Desempeño. Objetivo de medir el desempeño. Qué medir, cómo y cuándo? Beneficios. Tipos de Métricas.

Valor Agregado al Negocio. Relación con Business Service Management (BSM).

Tecnologías aplicadas en la Gestión de los Niveles de Servicios de TI. Introducción a las principales herramientas del mercado.

Ejercicio Práctico Integral.

MODULO 4: Gestión de Activos, Cambios y Configuraciones de TI. (32 hs.)

Introducción. Modelo de Gestión de Servicios de TI. Principales Procesos y Relaciones.

Gestión de Activos de TI. Definiciones. Clasificación de Activos de TI. Desafíos. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Control de Cambios y Liberaciones. Definiciones. Tipos de Cambios. Desafíos. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Liberación de Cambios. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Gestión de Configuraciones de TI. Definiciones. Tipos de Componentes. Base de Datos de Configuraciones. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Tecnologías aplicadas en la Gestión de Activos, Cambios y Configuraciones. Introducción a las principales herramientas del mercado.

Ejercicio Práctico Integral.



MODULO 5: Diseño y Planificación de los Servicios de TI. (32 hs.)

Introducción. Modelo de Gestión de Servicios de TI. Principales Procesos y Relaciones. Diseño de Servicios de TI.

Administración de Demanda de TI. Definiciones. Tipos de Demanda. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Gestión de Disponibilidad. Definiciones y Conceptos de Disponibilidad. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Gestión de Capacidad. Definiciones. Tipos de Capacidad. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Gestión de Continuidad de TI. Definiciones. Continuidad del Negocio. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Responsabilidades. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Seguridad de Servicios TI. Definiciones. Sistema de Gestión de Seguridad. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Gestión de Riesgo de TI. Definiciones. Proceso, Actividades y Controles. Roles & Responsabilidades. Beneficios. Reportes e Indicadores. Factores Claves.

Tecnologías aplicadas en el Diseño y Planificación de los Servicios de TI. Introducción a las principales herramientas del mercado.

Ejercicio Práctico Integral.

3. PROPUESTA ORGANIZATIVA

3.1 Modalidad de dirección académica

Coordinador: Ing. Rubén Romero

Docentes:
Ing. Rubén Romero
Ing. Adrián des Rotours
Ing. Gustavo Díaz
Ing. Marcos Milanesio
Ing. Alejandro González
Ing. Federico Gómez

3.2 Fecha de inicio

Martes 4 de Mayo 2017

3.3 Horario de cursado

Martes y Jueves de 18:00 a 22:00 hs. (4 horas reloj por jornada)



3.4 Calendario

Cada Módulo será dictado en 8 encuentros, abarcando la Diplomatura el total del año académico.

3.5 Elementos necesarios para el desarrollo de las clases

Para el dictado y desarrollo de las clases teóricas y prácticas será necesario: pizarra de soporte para explicación de casos, cañón para presentaciones del material de la diplomatura y conexión WiFi.

Se entregará material educativo en formato digital que constará con lecturas de apoyo y ejercitación.

4. Otros beneficios anexos a la Diplomatura

Es importante destacar que existen otros beneficios secundarios para aquellos asistentes que así lo consideren apropiado. Se trata de profesionalizarse mediante la certificación de alguna práctica aquí mencionada, sin que ésta sea parte del alcance mismo del Diplomado. Los alumnos que por su propia iniciativa así lo decidieren, estarán preparados para rendir alguna de las siguientes certificaciones internacionales a saber:

- ITIL Foundation Course Certification
- Cobit Foundation Course Certification
- ISO/IEC 20000 Foundation Course Certification
- ITIL Practitioner Course Certification

5. BIBLIOGRAFÍA

- ITIL v3 - Service Strategy by OGC (Office of Government Commerce), 2011
- ITIL v3 - Service Design by OGC (Office of Government Commerce), 2011
- ITIL v3 - Service Transition by OGC (Office of Government Commerce), 2011
- ITIL v3 - Service Operation by OGC (Office of Government Commerce), 2011
- ITIL v3 - Continual Service Improvement by OGC (Office of Government Commerce), 2011
- ITIL Design Guidelines Part 1 – ITIL Service Strategy by Robin Yearsley
- ITIL Design Guidelines Part 2 – ITIL Service Design by Robin Yearsley
- ITIL Design Guidelines Part 3 – ITIL Service Transition by Robin Yearsley
- ITIL Design Guidelines Part 4 – ITIL Service Operation by Robin Yearsley



- ITIL Design Guidelines Part 5 – ITIL Continual Service Improvement by Robin Yearsley
- Service Offerings and Agreements Best Practices by The Art of Service, 2010
- Operational Support and Analysis Best Practices by The Art of Service, 2010
- Planning, Protection and Optimization Best Practices by The Art of Service, 2010
- Release, Control and Validation Best Practices by The Art of Service, 2010
- IT Service Management Based on ITIL V3 by Van Haren publishing, 2007.
- Service Level Agreement based on Business Modeling by the University of Munich.
- Specification of Service Level Agreements, Clarifying concepts on the basis of practical research by the University of Eindhoven.
- ISO/IEC 20000 - Information technology — IT Service management
- ISO/IEC 27001 - Information technology — IT Security management
- ISO/IEC 38500 - Corporate governance of information technology
- IT Standards, Guidelines, and Tools and Techniques for Audit and Assurance and Control Professionals by ISACA, 2010
- IT Controls for Sarbanes Oxley (SOX) by The U.S Government Printing Office.
- IT Controls for General Computer Control (GCC)
- Microsoft operations framework /MOF extended guidance by Microsoft 2010
- Cobit 4 y 5: Control Objectives, Management Guidelines, and Maturity Models by IT Governance Institute, 2011
- PinkScan ITSM Maturity Models by Pink Elephant, 2011
- Enterprise value: governance of IT investments. by Rolling Meadows, IL: ITGI, 2008
- Enterprise Risk: Identify, Govern and Manage IT Risk, in Risk IT by Rolling Meadows, IL: ITGI, 2009
- CMMI for services: guidelines for superior service (2a ed.) by Forrester, E., Buteau, B., & Shrum, S. 2011.
- Gobierno de TI by Muñoz, I., & Ulloa, G. 2011
- The Guide to the Universal Service Management Body of Knowledge (USMBOK) by Ian M. Clayton, 2008



- TOGAF Standard Courseware V9 Edition by The Open Group, 2009

Sitios de Interés:

- <http://www.ital-officialsite.com/>
- <http://www.isaca.org>
- <http://www.iso.org>
- <http://www.best-management-practice.com/itil>
- <http://www.itgi.org>
- <http://www.microsoft.com>
- <http://www.ibm.com>
- <http://www.bmc.com>
- <http://www.ca.com>
- <http://www.hp.com>