



UNIVERSIDAD TECNICA  
FEDERICO SANTA MARIA

# DIPLOMA

## Gestión de Servicios TI para la Transformación Digital





## Presentación

El Diploma Gestión de Servicios TI para la Transformación Digital está orientado a profesionales involucrados en Gestión de Servicios TI, que deseen ser agentes de cambio en sus organizaciones a través de la incorporación de mejores prácticas para maximizar el impacto de las TI en el negocio .

Este diploma no sólo traspasa conocimiento y mejores prácticas de Gestión de Servicios TI, sino que los articula en un Modelo de Gestión de Servicio TI práctico orientado a la identificación, priorización y mejoramiento de las áreas de mayor impacto cuantitativo en el negocio y a su importancia en el nuevo contexto de la Transformación Digital

## Duración

102 horas presenciales, en clases vespertinas dos veces a la semana (martes y jueves, de 19 a 22hrs). Modalidad presencial y de talleres intensivos, en que se desarrollará casos de negocio integrados y transversales a todas las asignaturas del Diploma, con charlas temáticas complementarias por especialistas.

## Dirigido a

ingenieros, gestores, y profesionales de cualquier área, involucrados o que quieran involucrarse en la Gestión de Servicios TI aplicando mejores prácticas a la realidad específica de su negocio. Gerentes, Subgerentes, Jefes de Unidades, Supervisores de Servicios TI.

## Objetivo

Preparar profesionales que puedan diseñar, mejorar, ejecutar y dirigir Modelos de Servicio TI aplicados a la realidad de cada negocio, usando las mejores prácticas de la industria e incorporando métricas de Impacto de Negocio.

Al finalizar el Diplomado, el participante estará preparado para:

- ✓ Identificar áreas de servicio que puedan ser mejoradas
- ✓ Definir la forma más adecuada de medir un servicio que impacte positivamente el negocio
- ✓ Definir un gobierno de TI basado en Niveles de Servicio y Niveles de Impacto en el negocio.
- ✓ Ejecutar servicios orientados a la mejora continua del impacto en el negocio.
- ✓ Aplicar las mejores prácticas de Gestión de Servicios a la realidad de su empresa.

# Plan de Estudios

## **Módulo Gobierno de las Tecnología de la Información**

Conocer un Modelo General para el gobierno de los servicios de TI, entendiendo la realidad actual y la identificación de un modelo objetivo

## **Módulo Impacto de Innovación y Transformación Digital en la Gestión TI**

Identificar como los procesos de Innovación Tecnológica y la Transformación Digital pueden aportar a las estrategias de sus empresas

## **Módulo Implementación de Mejores Prácticas de Gestión TI**

Emplear las Mejores Prácticas de ITIL, identificando las principales métricas que tengan impacto en el negocio de sus empresas.

## **Módulo Gestión de Niveles de Servicio**

Identificar los principales índices de Niveles de Servicios TI, que midan los entregables del servicio a prestar y el impacto en el negocio del que son parte.

## **Módulo Gestión de Calidad**

Identificar los principales índices de Calidad de Servicios TI, que midan la calidad del servicio a prestar y el impacto en el negocio del que son parte.

## **Módulo Modelo de Sourcing de Servicios**

Construir modelos de estructuración de Servicios de TI e identificar si deben ser internos o externos

## **Módulo Gestión de Contratos de Servicios de TI**

Identificar los elementos de un Contrato de Servicios TI que permiten gestionar operaciones externalizadas que impacten positivamente el negocio de sus empresas.

## **Módulo Alineamiento del Negocio con las TI**

Construir un Modelo de Impacto de las Operaciones TI, su tecnología y sus servicios, en el negocio de sus empresas





## Dirección Académica

---

<b>Hernán Astudillo</b>	Académico y Profesor Titular, UTFSM Director Académico, BPM Center Director, Doctorado en Ingeniería en Informática
<b>Bernhard Hitpass</b>	Profesor, Departamento Informática UTFSM Director Ejecutivo, BPM Center

## Académicos

---

<b>Bernhard Hitpass</b>	Dr. Proyectos, UNINI; Diplom Volkswirt (Master), Johannes Gutenberg Universität (Mainz, Alemania).
<b>Francisco Urria</b>	MBA (PUC-Chile); Ingeniero Civil Informático (UTFSM). Gerente de Servicios, ITGov.
<b>Luis Hevia</b>	Magister en Ingeniería (UTFSM), Ingeniero Civil Electrónico (UTFSM). Profesor UTFSM.
<b>Hernán Astudillo</b>	Ph.D. Information and Computer Science (Georgia Tech, EEUU); Ingeniero Civil Informático (UTFSM).
<b>Nicolas di Biase Friedmann</b>	MBA (UAI); Ingeniero Civil Industrial (UCH). Driving Strategic Innovation Program (MIT).
<b>Juan Eduardo Oda</b>	Magister en Finanzas (UDD); Ingeniero Civil Electrónico (UTFSM). Diplomado en Gestión de Proyectos (PUC-Chile).
<b>Francisco Valenzuela</b>	Diplomado en BPM (PUC-Chile); Ingeniero Civil Industrial (USACH). Profesor Escuela Ingeniería PUC-Chile.
<b>Francklin Rivas</b>	Dr. Ciencias Aplicada, U. Andes (Venezuela); M.Sc. Ingeniería de Control, U. Andes (Venezuela); Abogado, U. Andes (Venezuela); Ingeniero de Sistemas, U. Andes (Venezuela).

## Secretaría Académica

---

<b>Ivonne Barra</b>	Secretaria Académica ivonne.barra@usm.cl Fono: +56 2-32028200
---------------------	---

