

1. Nombre de la materia:	Gestión de servicios tecnológicos	
2. Área de formación:	Especializante selectiva	
Asignatura		
3. Modalidad:	4. Tipo:	
Presencial	Curso-Taller	
5. Descripción del programa:		
<p>En el curso los estudiantes aprenderán acerca de la gestión de los sistemas de servicio iniciando con la infraestructura básica de TI y los principios del servicio y avanzando hacia una mejor preparación del diseño de los servicios, las operaciones y la administración de TI. Conocerán el “estado del arte” de los sistemas de servicio a nivel mundial desarrollando un pensamiento y actitud de servicio que les permita satisfacer los requerimientos y necesidades de sus usuarios y clientes.</p>		
6. Objetivo general:		
<p>Preparar al estudiante para proveer soluciones a los problemas en un rango muy amplio de actividades del servicio y de las tecnologías de la información, mediante el entrenamiento simultáneo en análisis de procesos del negocio, desarrollo de carrera y comportamiento organizacional para desarrollar soluciones de servicio en TI.</p>		
7. Contenido temático general		
<ul style="list-style-type: none"> • Introducción • Service Management System general requirements • Design and transition of new or changed services • Service Level Management • Service reporting • Service continuity and availability management • Budgeting and accounting for services • Capacity management • Information security management • Relationship processes • Incident and service request management • Problem management • Configuration management • Change management • Release and deployment management 		
8. Bibliografía		
<ul style="list-style-type: none"> • Information Technology Service Management. • Estandar ISO20000 • ITIL. • COBIT. • Artículos científicos consultados a través de los servicios del Centro de Recursos informativos del CUCEA 		
9. Elaboró:		
<p>Mtro. Jorge Rubén Ledesma Aguilar Mtro. Carlos Alberto Franco Rebores Dr. Luis Alberto Gutiérrez Díaz de León Mtro. Jaime Olmos de la Cruz</p>		