



**ANÁHUAC MAYAB**  
Educación Continua

*Diplomado en*  
**GESTIÓN DE  
SERVICIOS DE TI**

**A DISTANCIA**



*Aprenderás los conceptos de enfoque de procesos, sus componentes y diferentes metodologías. Los fundamentos de ITIL y las especializaciones sobre los procesos de soporte de servicios; además de la especialización de los supervisores de help desk.*

*Uno de los puntos fundamentales de este diplomado es el valor que proporciona tanto por la certificación (Fundamentos de ITILV4) como por los escenarios para implementar prácticas de clase mundial.*

# DIPLOMADO EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI

## ¿POR QUÉ ESTUDIAR ESTE DIPLOMADO?

Nuestro objetivo es formar profesionales con las habilidades y conocimientos necesarios para definir e implementar una Administración de Servicios de Tecnología de Información (TI) conforme las mejores prácticas marcadas por ITIL (Information Technology Infrastructure Library) a través de:

- Alinear los servicios de TI con las necesidades actuales y futuras del negocio.
- Mejorar la calidad en la entrega de estos que ayuden a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.
- Reducir los costos de la disponibilidad y capacidad de los servicios.
- Contar con los conocimientos teóricos y herramientas necesarias para poder enfrentar y dar solución a una problemática real de empresa que facilite la productividad y den continuidad a las operaciones diarias del negocio con un enfoque de procesos y mejora continua.



**+3,500**  
Egresados de  
Programas de  
**Posgrado**

## ¿QUÉ APRENDERÁS?

Serás capaz de determinar la mejor práctica para desempeñar una labor en TI, identificarás puntos de falla para generar acciones de mejora, podrás optimizar los recursos de TI para maximizar el valor de TI hacia el negocio, gestionar un área de TI que permita mejorar la experiencia del usuario y podrás analizar los problemas de TI y su contribución al éxito del negocio.



## **Beneficios Anáhuac**

Conoce los beneficios de pertenecer a la  
**Comunidad Anáhuac Mayab de Posgrado.**



## COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- ✓ Aplicación de las mejores prácticas de administración de servicios e infraestructura de TI.
- ✓ Modelo de procesos para la administración de servicios e infraestructura de TI listo para operar.
- ✓ Alinear objetivos de la administración de servicios de TI con los objetivos de negocio.
- ✓ Intercambio de experiencias con distintos consultores en las sesiones.
- ✓ Aplicación práctica en el proceso de desarrollo de su organización.
- ✓ Realización de talleres con distintas metodologías reconocidas internacionalmente.
- ✓ Homologar formas de trabajo.
- ✓ Profesionalizar las áreas de sistemas.



### DURACIÓN

96 horas.



### HORARIO

Sábados 9:00 horas  
a 13:00 horas.



### INVERSIÓN

Inscripción: \$4,000  
y 6 Colegiaturas  
de \$4,500.



### MODALIDAD

A distancia

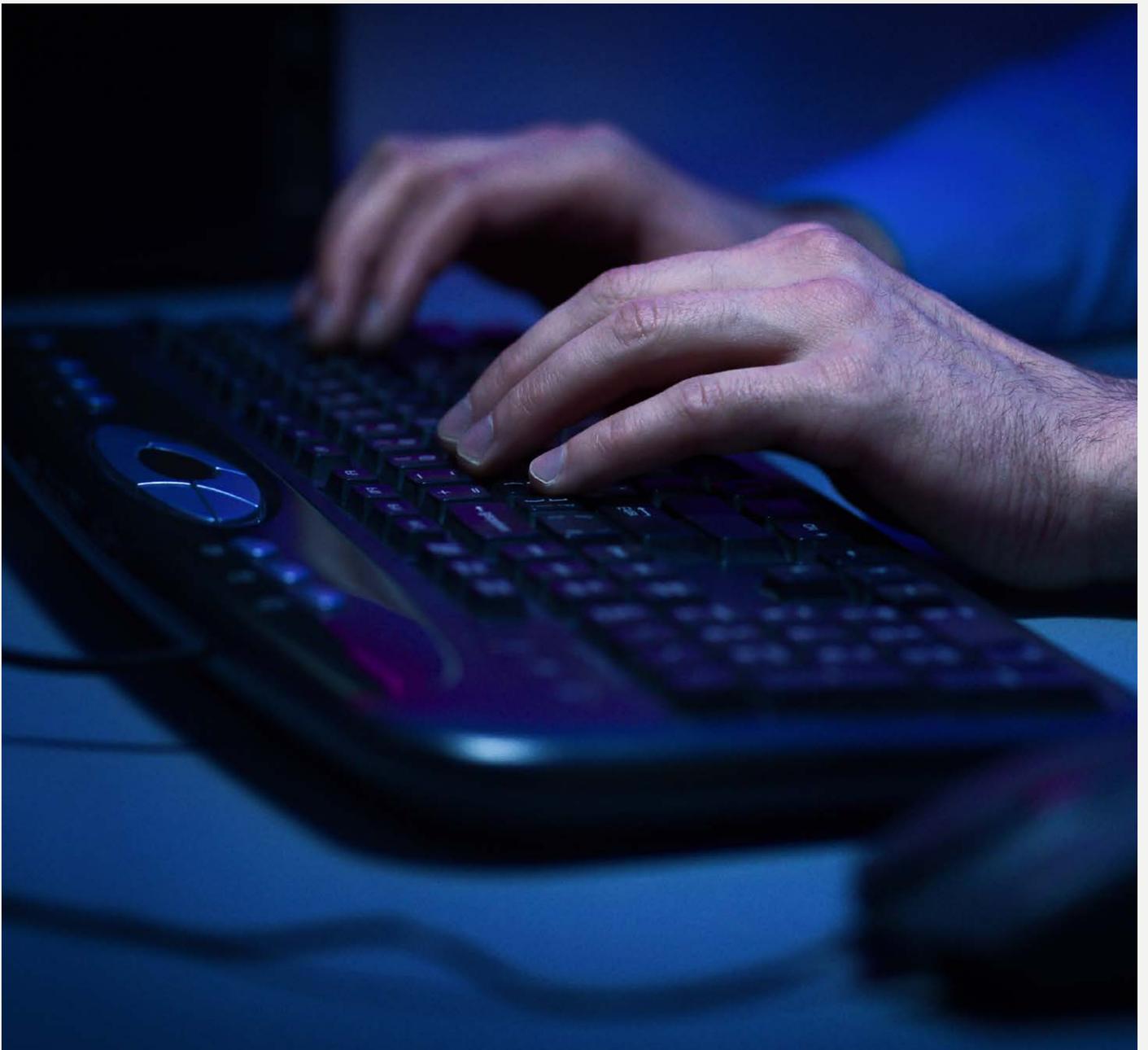


EN ALIANZA CON:



### ¿PARA QUIÉN ES ESTE PROGRAMA?

Dirigido a Gerentes de sistemas, personal de soporte técnico, telecomunicaciones o infraestructura, agentes de mesas de servicios y administradores de infraestructura y operaciones.



## CLAUSTRO ACADÉMICO



### ***Ing. Edgar David Velázquez Friederichsen***

Profesión: Ingeniero en electrónica y de comunicaciones por la Universidad Iberoamericana campus Cd. de México.

- Consultor/ Instructor de ITIL-COBIT (156 cursos dictados en ciudades de México y el extranjero).
- Certificaciones: ITIL Expert, ITIL Foundation, ITIL OSA, ITIL SOA, ITIL RCV, ITIL PPO, ITIL MALC, COBIT.
- He realizado artículos como ITIL VS COBIT en la revista Software Gurú, co-autor del libro «The ITIL Experience: 67 Real Life.
- Remarkable ITIL Experiences» editado por THE ART OF SERVICE y en la revista Asociación Española de Profesionales en Dirección de Proyectos con el artículo «ITIL y el desarrollo de software».
- He participado en proyectos de revisión de ITIL Compliance en la herramienta «Metricus» para la creación de software de Balanced ScoreCard.
- He participado en la revisión del nuevo material del curso de capacitación de ITILV4 para ITPRENEURS.
- He realizado implementaciones de mesas de servicios con diversas herramientas de software, procurando alinearlas con el proceso.
- Brindo soporte a clientes que cuentan con la herramienta SysAid.
- Me he desempeñado en diversos roles en empresas como Universidad Iberoamericana, Hewlett Packard, Itera, La Red Corporativo y actualmente como Gerente de Operaciones de TI en Vertical Knits.
- Me gusta ayudar a las organizaciones y a las personas a entender y aplicar las mejores practicas para IT y como aterrizar los conceptos en acciones que les permitan ser mas eficientes y apalancar el negocio a través de la tecnología de información.

## PLAN DE ESTUDIOS



**+150**

Programas  
de **Posgrado**  
y **Educación**  
**Continua**

### Módulo 1

#### **INTRODUCCIÓN AL MODELO ITIL (40 HRS)**

**Objetivo: Entender la estructura del modelo ITIL y obtener la certificación en Fundamentos de ITIL.**

- Conceptos clave de la gestión del servicio
- Comprender cómo los principios guía de ITIL4 pueden ayudar a una organización a adoptar y adaptar la administración de servicios
- Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio contempladas por ITIL4
- Propósito y los componentes del «Sistema de Valor del Servicio»
- Actividades de la «Cadena de Valor del Servicio»
- Propósito y los términos clave de las 18 «prácticas» clave para la gestión del servicio
- Entender en detalle 7 de las principales «prácticas» de ITIL4, incluyendo cómo se complementan con la «Cadena de Valor del Servicio»
- Preparación para el examen de certificación

### Módulo 2

#### **ADMINISTRACIÓN DE INCIDENTES Y MESA DE SERVICIO (24 HRS.)**

**Objetivo: Desarrollar el entendimiento con el alumno de los procesos para el soporte de servicios a través de la gestión de una mesa de servicios.**

- Requerimientos de entrada del proceso de Incidentes y Mesa de Servicio
- Diseño de un catálogo de servicios de la Mesa de Servicios
- Requerimientos mínimos para establecer una Mesa de Servicios
- Procedimientos de escalamiento
- Procedimientos de solución
- Requerimientos de la automatización del proceso
- Indicadores clave de desempeño
- Métodos de comunicación

### Módulo 3

#### ADMINISTRACIÓN DE PROBLEMAS (16 HRS.)

**Objetivo:** Compartir con el participante las diferentes técnicas y herramientas para minimizar los impactos de Incidentes y Problemas que son causados por errores en la infraestructura de IT.

- Entradas del proceso de Problemas
- Relación con el proceso de incidentes y cambios
- Diseño de la Base de conocimientos
- Actividades reactivas y proactivas
- Requerimientos de la automatización del proceso
- Indicadores clave de desempeño

### Módulo 4

#### PROGRAMA DE AUTOEVALUACIÓN Y MEJORA (16 HRS.)

**Objetivo:** Conocer las necesidades y responsabilidades que la organización requiere para la implementación exitosa de un plan de mejora.

- Conceptos y Fundamentos de Mejora de Procesos de TI (mejora continua)
- Modelos de Referencia de Calidad y Madurez (COBIT, ITIL,)
- Entendimiento de un plan de evaluación de procesos (Self Assessment)
- Autoevaluación de Procesos
- Planificación y administración de un plan de mejora.



**+8,000**  
Alumnos de  
**Posgrado y  
Educación  
Continua**



# ACERCA DE LA UNIVERSIDAD ANÁHUAC MAYAB

Con **más de 35 años de historia**, en la **Universidad Anáhuac Mayab** hemos realizado un trabajo constante para ofrecerte los **mejores programas educativos de la región**, creando contenido que responda a las necesidades de nuestra sociedad.

Nuestros programas de **Educación Continua** no son la excepción, **Diplomados y Cursos en sus diversas modalidades diseñados para ser prácticos, ágiles y accesibles que complementarán tu perfil profesional** brindándote conocimientos de alto valor y relaciones humanas para tu crecimiento.



## Conoce nuestras Certificaciones

Miembros de:



**uni>ersia**

Acreditados por



**FIMPES**

# PROCESO DE ADMISIÓN

## PASO 1



Entra a nuestra página

[merida.anahuac.mx/educacion-continua](https://merida.anahuac.mx/educacion-continua)



## PASO 2



Encuentra el programa de tu preferencia.

## PASO 3



Haz clic al botón **"Aplicar a programa"**, el cual te redireccionará a nuestra plataforma de pagos.

## PASO 4



Crea tu cuenta con los datos:  
**Nombre, correo electrónico y teléfono.**

## PASO 5



Realiza el pago de tu inscripción al programa educativo.



## Contacto

*WhatsApp*  
(999) 220 3086

*Teléfono*  
(999) 942 4800

*Correo*  
[posgrado.merida@anahuac.mx](mailto:posgrado.merida@anahuac.mx)

*Web*  
[merida.anahuac.mx/educacion-continua](http://merida.anahuac.mx/educacion-continua)



**Continúa tu**  
*crecimiento profesional*

---