

Informe:  
**Diplomado en Gestión de Servicios TIC**



**Elaborado por:** Servicio al Estudiante  
Diciembre, 2021.-

# CONTENIDO



- I. Objetivos.
- II. Programa.
- III. Consideraciones del Facilitador.
- IV. Calificaciones.
- V. Evaluación de la Capacitación.



## Capacitación para el Ministerio de Industria Comercio y MIPYME

### I. OBJETIVOS

#### **OBJETIVO GENERAL:**

Proporcionar a los participantes las herramientas para la implementación de las mejores prácticas de gestión de servicios, basado en la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Conocer los diferentes modelos de gestión de servicios.
- Conocer las mejores prácticas en la gestión de servicios.
- Aprender sobre la metodología para la gestión de servicios

## II. PROGRAMA

### **Enfoque General:**

Mejores prácticas para maximizar el impacto de las TICs en el negocio. - Modelo de Gestión de Servicio TIC práctico, orientado a la identificación, priorización y mejoramiento de las áreas de mayor impacto cuantitativo en la organización y a su importancia en el nuevo contexto de la transformación digital

**Tema I.** Fundamentos de ITIL. (2hrs)

**Tema II.** Estrategia de servicio. (6hrs)

**Tema III.** Diseño del servicio. (6hrs)

**Tema IV.** Transición del servicio. (6hrs)

**Tema V.** Operación del servicio. (6hrs)

**Tema VI.** Mejora continua del servicio. (2hrs)

**Tema VII.** Relaciones de ITIL con otros modelos y normas. (2hrs)

### III. CONSIDERACIONES DEL FACILITADOR

El diplomado en Gestión de servicios TIC, a parte de los integrantes del departamento de TI del Ministerio de Industria y Comercio, se desarrolló con una participación de cada uno de los integrantes, pudiendo relacionar los conceptos tratados con las tareas que realizan a diario en la organización.

Los integrantes presentaron ejemplos prácticos de cómo poder integrar en sus funciones los nuevos conceptos adquiridos, para lograr una mayor eficiencia de los procesos y agregar valor a la Institución.

### IV. CALIFICACIONES

No.	Nombres	Apellidos	Nota Final	Letra	% Asistencia	Obsevaciones
1	Emil Julius	Diaz Ureña	98	A+	100%	Presentó Excusas- Saldría Tarde
2	Erick Ariel	Concepción Ortega	97	A+	100%	
3	Eicson Dary	Rodríguez Cruz	94	A	100%	
4	Felix Manuel	Polanco Arias	99	A+	100%	
5	Isaac	De La Cruz Binet	95	A+	100%	
6	Isidro David	Guzman Batista	93	A	88%	
7	Jabin	Elin	100	A+	100%	
8	Jorge Víctor	Mariano Martínez	90	A	100%	
9	Leonidas	Beltré Montaña	97	A+	100%	
10	Luis Angel	Robles Peralta	90	A	88%	
11	Michael Rafael	Franco Rodriguez	100	A+	100%	
12	Pedro	Mejia Leyba	98	A+	100%	
13	Saholin Maiquer	Montilla Beriguete	95	A+	100%	
14	Sorangel	Pimentel Feliz	98	A+	100%	
15	Steven Angel	Nouel Ureña	98	A+	100%	
16	Suleida Miledys	Corporan Aquino	93	A	100%	
<b>Promedio del Curso</b>			<b>95.94</b>	<b>A+</b>		

**Revisado:**  
Dirección Académica



## IV. EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

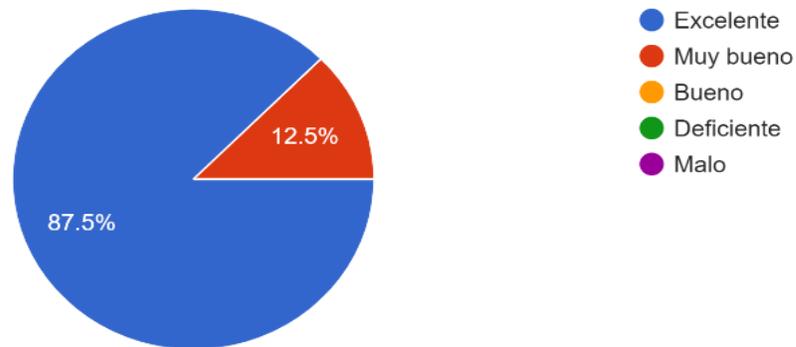
Evaluación que fue aplicada a los colaboradores con fines de conocer su apreciación personal acerca de los aspectos generales del curso y elevar la calidad de este.

Los resultados se presentan a continuación:

### I-VALORACIÓN DEL FACILITADOR

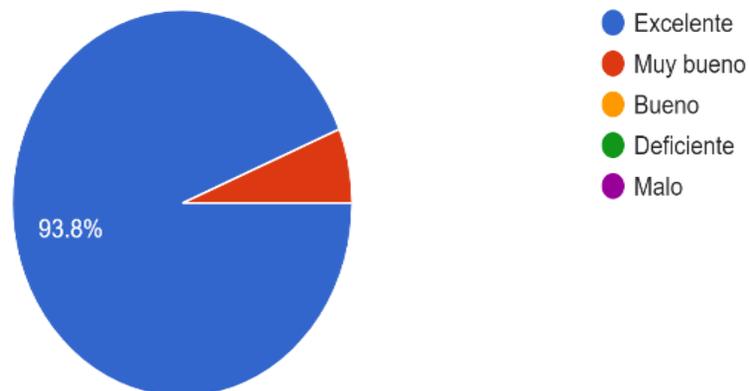
Puntualidad

16 respuestas



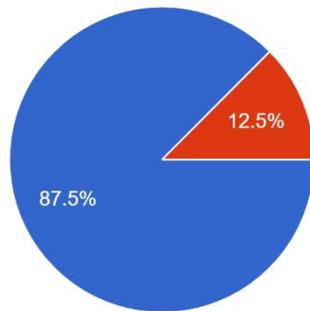
Su actitud ante el grupo

16 respuestas



### Mostró dominio del tema

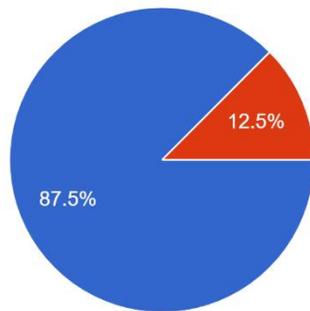
16 respuestas



- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

### Dió a conocer los objetivos del curso

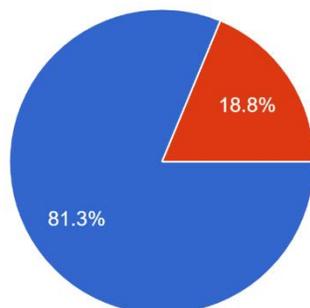
16 respuestas



- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

### Presentó la metodología de trabajo

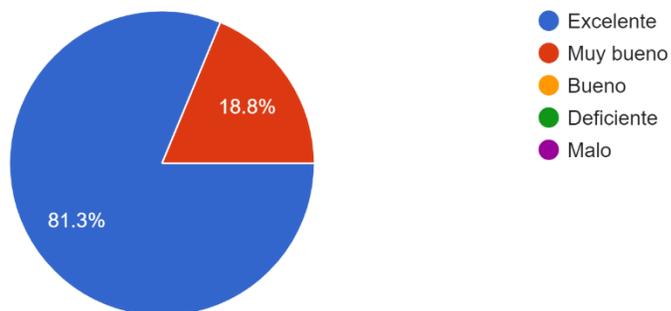
16 respuestas



- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

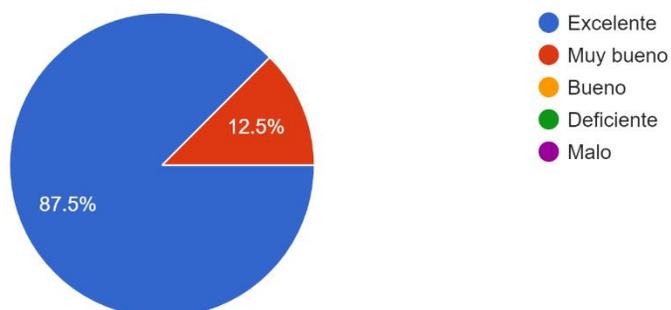
### Proporcionó claramente las instrucciones para las actividades

16 respuestas



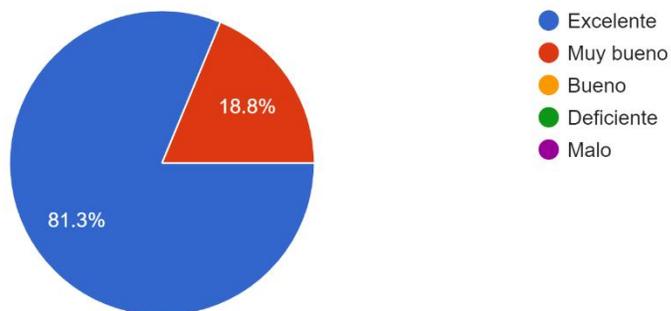
### Propició actividades de colaboración

16 respuestas



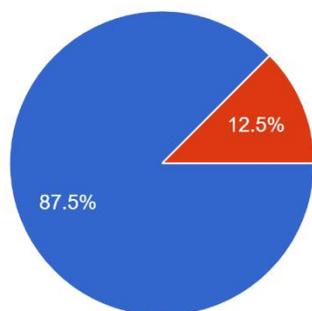
### Motivó la participación del grupo

16 respuestas



### Aclaró las dudas de los participantes

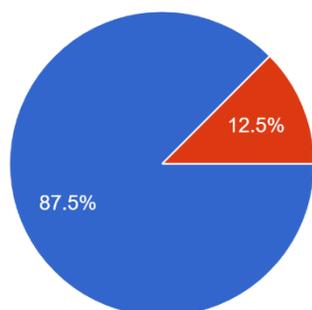
16 respuestas



- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

### Apoyó adecuadamente su exposición con el material didáctico

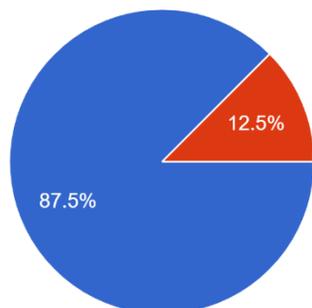
16 respuestas



- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

### Estaba realmente interesado en que aprendiera

16 respuestas

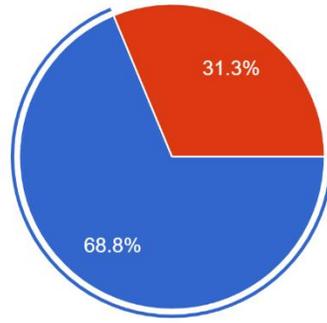


- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

## LOGÍSTICA DEL EVENTO

### Coordinación previa al evento

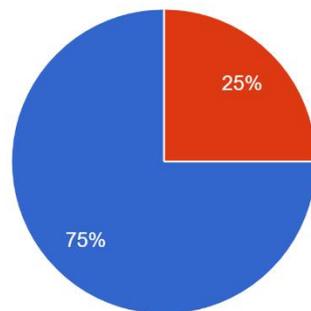
16 respuestas



- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

### Coordinación durante el evento

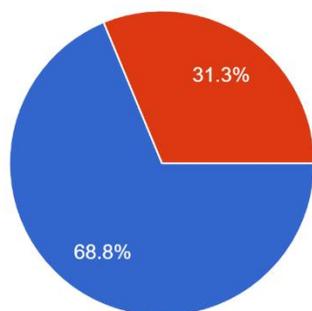
16 respuestas



- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

### La duración del evento

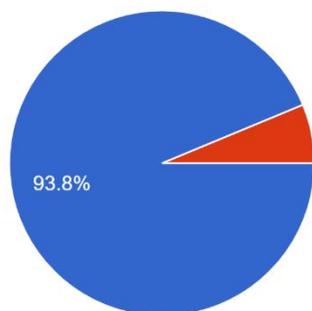
16 respuestas



- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

### Plataformas para capacitación virtual utilizadas

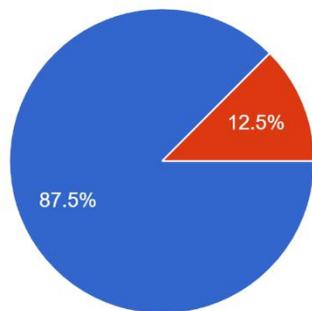
16 respuestas



- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

### Se respetaron los tiempos señalados

16 respuestas

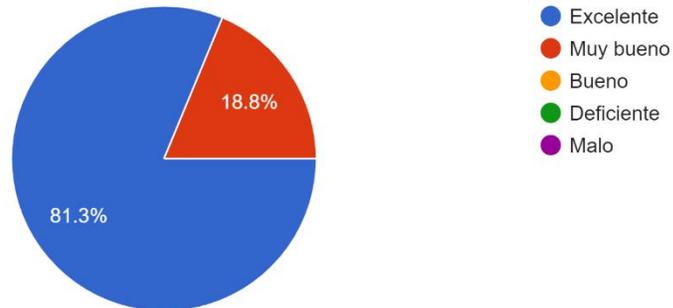


- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Deficiente
- Malo

## PROGRAMA DEL CURSO

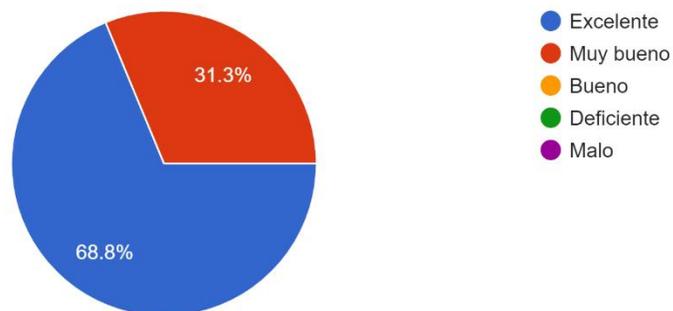
La proporción de aspectos teórico y prácticos

16 respuestas



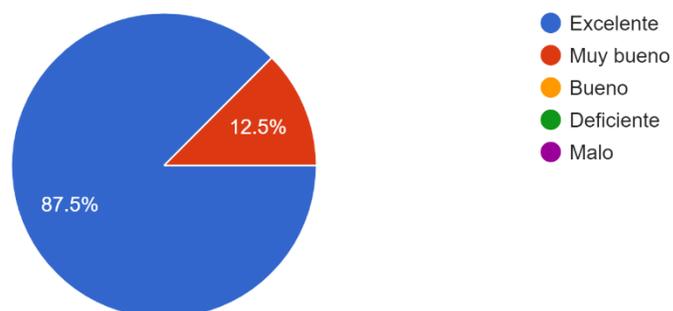
El nivel de profundidad con que se abordaron los temas

16 respuestas



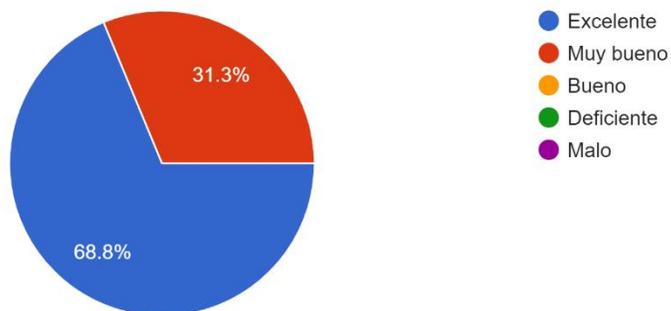
Congruencia de la información presentada y los materiales de apoyo

16 respuestas



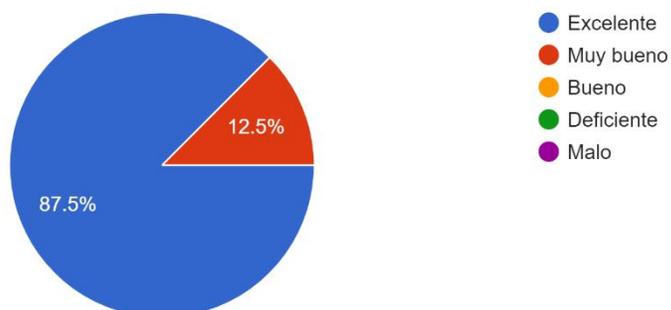
### El nivel de profundidad con que se abordaron los temas

16 respuestas



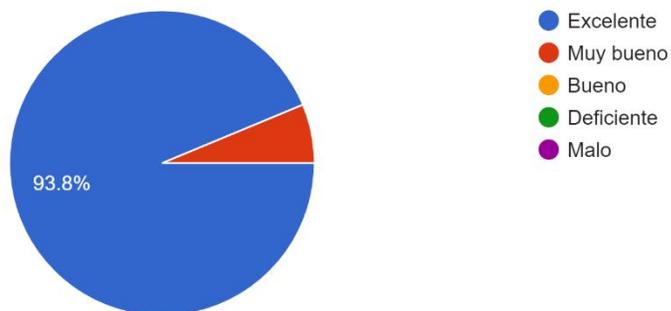
### Las prácticas y ejercicios sirvieron para reforzar su aprendizaje

16 respuestas



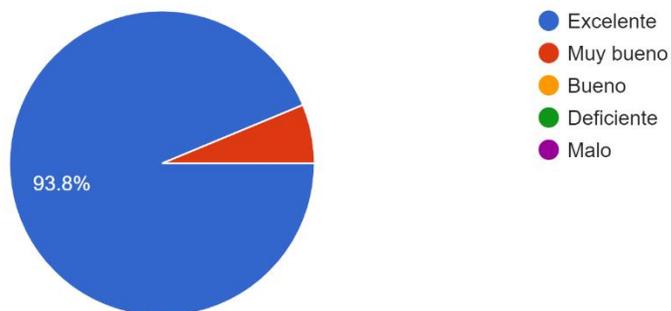
### El curso cumplió con sus expectativas

16 respuestas



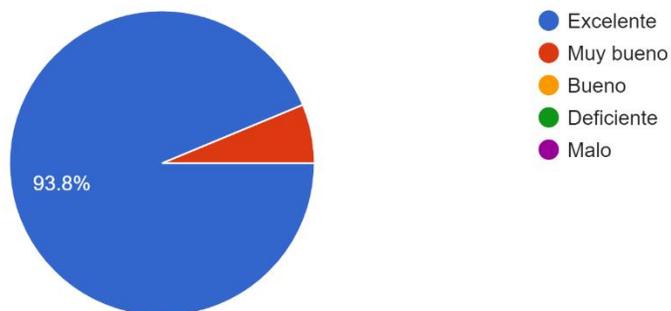
El contenido aprendido es aplicable para su desempeño

16 respuestas



Material de apoyo

16 respuestas



### Mención de los 3 aprendizajes personales más significativos de los participantes en el curso. 15 respuestas

- Cómo ayuda ITIL 4, Gestión de Disponibilidad y Gestión de Continuidad del Servicio
- Me pareció de suma importancia ya que a través de las ITIL puedo desempeñar un mejor trabajo en la institución.
- Enfoque de valor, Manténgalo simple y práctico, Optimizar y automatizar.
- Primero que todo es la introducción a ITIL y sus componentes pues es posible que tenía una
- idea de esto, pero a través de este curso he adquirido conocimientos y me ha provocado un interés de seguir investigando a profundidad el mismo. Segundo sería las cuatro dimensiones, aquí me di cuenta de que tan importante es este tema para todas aquellas personas que de una u otra forma este involucrada con los servicios TIC, la verdad que es otra parte que me permitió entender de otra manera algunos procesos. Tercero sería el

uno de los temas más importantes de este diplomado y es las prácticas de gestión de ITIL, pues entiendo que todos estos procesos deben ser analizados a profundidad y puesto en práctica para poder llevar las actividades del día a día de una dirección TIC de la manera correcta.

- El valor del servicio, el trabajo en equipo y las practicas ITIL.
- Sistema de valor de itinerario, principios guías y qué hacer ante un incidente.
- En la practicas generales de gestión, como se gestionan los servicios, los principios guías y los tipos de servicios tecnológicos.
- Gestionar y brindar un mejor servicio aplicando el sistema de valor de servicio, 2. pude conocer lo que son los principios guías, ahora con ellos puedo identificar situaciones a nivel laborar.
- Valor, calidad y servicio
- Aprender sobre el riesgo, Sobres los activos de una empresa, y los principios guía
- entender como la administración de servicios puede ayudar a un departamento o organización a ser más factibles, a cómo gestionar los posibles errores de una manera efectiva y como aplicar las mejoras continua.
- Los principios guía, Gestión de servicios y cadena de valor de servicio
- Sobre las actividades de la cadena de valor también sistemas de valor y en fin sobre las cuatro dimensiones
- Los principios guías, la gestión del servicio y la recuperación de los procesos

## **Actividades en la que los participantes consideran que pueden aplicar lo**

### **aprendido** 16 respuestas

- Me identifico con la parte de servicio porque está a través de lo aprendido me permite demostrar y poner en práctica los conocimientos adquiridos en las áreas de Gestión de Servicios de TI.
- Puedo aplicarlo en mí misma área ya que damos servicios y el usuario tiene que recibir lo mejor.
- En mi área de trabajo.
- Entiendo que en unos de los roles que desempeño, tal como, la distribución (Asignación o reasignación) de equipos tecnológicos.
- En servicios
- En todas
- En la Gestión de servicio
- En mi labor, ofreciendo servicio como soporte o en cualquier otra área que lo requiera.
- En el día a día dentro y fuera de la Institución

- Brindando servicios
- Pues puedo aplicarlo en las asignaciones de un servicio y a la hora de saber el nivel de escalamiento de tal servicio.
- a la hora de administrar y dar servicios en la organización que estoy empleado como en la vida diaria
- La función que realizó encaja a la perfección con los principios guías, fue muy significativo este tema, gracias, profesor por lo aprendido.
- En el día a día
- En mi área de trabajo específicamente con los procedimientos de heldesk y gestión del riesgo
- La carrera de informática

## CONCLUSION

Basandonos en la evaluación de los aspectos generales de la capacitación, se presentan muy buenos indicadores de aprendizaje e interpretamos que hemos alcanzado los objetivos propuestos.

La gran mayoría de los participantes tuvo muy buen desempeño y quedó satisfecho con la metodología del facilitador, la logística del evento y el contenido del programa de clases.

Aprendieron sobre la importancia de la gestión y práctica de los servicios TIC, cómo la gestión de los servicios puede aportar valor a un departamento o a la institución, cómo les ayuda a ser más factible, a gestionar los riesgos de manera efectiva y a aplicar la mejora continua.

Además, algo muy importante y positivo es que los participantes lograron identificar esas áreas donde pueden aplicar esos conocimientos adquiridos y enriquecer sus actividades laborales.