

Diplomado: Administración de Centros de Cómputo (Sites)



Duración: 162 hrs.

Horario: viernes de 18:00 a 22:00 y sábados de 9:00 a 13:00 hrs.

Sede: Campus Santa Fe (UIA y HP)

Fundamentación

- Las empresas realizan grandes inversiones en soluciones de tecnología de información (T. I.) que les posibilitan una continuidad en sus negocios de manera sana y benéfica, esas grandes inversiones se ubican, entre otros, en centros de cómputo. Las áreas responsables de administrar la T. I. son por lo general centros de costos muy elevados que requieren proporcionar una buena calidad de servicio a los usuarios de los sistemas en producción. Por ello es vital para las empresas el tener una administración eficiente de la T. I.
- Los administradores de la T. I. requieren conocer todos los aspectos del entorno técnico-administrativo de los centros de cómputo, mantener actualizados sus conocimientos en los nuevos desarrollos tecnológicos disponibles en el mercado así como, adquirir una visión de la tendencia al futuro de los centros de cómputo. Así, este diplomado se orienta a formar administradores de centros de cómputo existentes o en vía de creación.

Objetivos Generales

Al final del diplomado el participante será capaz de:

- Administrar eficientemente la tecnología de información de la empresa para conformar centros de cómputo.
- Administrar con mayor eficiencia los centros de cómputo existentes.
- Tomar las decisiones de manera oportuna, segura y económica, garantizando los más altos beneficios a los usuarios de los sistemas en producción, coadyuvando así en obtener una sana continuidad del negocio.

Dirigido a

- Personal a nivel dirección, gerencia, coordinación y en general todo profesional involucrado en la planeación, evolución y operación de centros de cómputo, así mismo y de manera especial a los administradores de la tecnología de información.

Requisitos de ingreso

1. Enviar currícula.
2. Realizar entrevista con el coordinador del diplomado.

Contenido Temático

Conferencia Inaugural: la calidad en el servicio (2 horas)

Objetivo

Hacer conscientes a los alumnos de la importancia que reviste para las empresas, el que las organizaciones que administran los recursos de tecnología de información, deben entregar servicios con calidad a sus clientes y usuarios.

Módulo I, Planeación, Organización e Instalación de Centros de Cómputo (duración 16 horas)

Objetivo

El alumno podrá identificar al final del módulo las características que deben tomarse en consideración al crear un centro de cómputo, al igual que las requeridas por la organización que debe administrar de manera óptima los recursos técnicos, económicos y humanos disponibles y conocer las tendencias actuales de esta materia en México y el mundo.

Contenido

- Creación de centros de cómputo.
- Necesidad de un centro.
- Dimensionamiento.
- Sistemas de control y seguridad.
- Localización del centro.
- Presupuesto de construcción.
- Proyecto de construcción.
- Plan de integración y/o migración de sistemas.
- Pruebas y recepción de equipos y sistemas
- Organización del centro de cómputo.
- Definición de políticas y objetivos.
- Descripción de funciones y responsabilidades.
- Estructura de la organización.
- Descripción de puestos.
- Establecimiento de turnos y horarios.
- Procedimientos de operación.

Módulo II, Monitoreo y Administración del Rendimiento de un Ambiente de T. I. (duración 24 horas)

Objetivo

El alumno adquirirá los conocimientos que permitan comprender el comportamiento de los diferentes equipos, y a partir de su medición y supervisión incorporar una metodología para el mejoramiento de la productividad.

Contenido

- Monitoreo del desempeño de los equipos.
- Control del inventario de software (licencias y agentes).
- Control del inventario de hardware.
- Control de las bitácoras de los sistemas.
- Supervisión de la red de comunicaciones.
- Programación de la producción.
- Administración de clientes y servidores.
- Administración de las bases de datos.
- Administración de configuraciones de equipos.
- Distribución de software.
- Evaluación del desempeño del centro.

- Supervisión de las actividades del personal del centro.
- Evaluación de los servicios de mantenimiento contratados.
- Planeación de capacidades.
- Análisis del desempeño de los equipos, las bases de datos y las aplicaciones.
- Migración de arquitecturas.
- Consolidaciones.

Módulo III, Seguridad de la Información (duración 16 horas)

Objetivo

El alumno aprenderá las metodologías para la protección de los sistemas de información; conocerá las diferentes alternativas que de manera progresiva se encuentran disponibles en el mercado, mediante las cuales es posible obtener una seguridad altamente confiable para el resguardo y protección de la información y de la infraestructura existente en el centro de cómputo.

Contenido

- Seguridad lógica.
- Administración de respaldos.
- Almacenamiento masivo de información.
- Alta disponibilidad.
- Resguardo de medios.
- Bóveda electrónica de datos.
- Centro de cómputo alternativo.
- Plan de recuperación para casos de emergencia.

Módulo IV, Centro de Atención a Clientes (Help Desk) (duración 24 horas)

Objetivo

El alumnos conocerá la metodología y procedimientos que deben ser adoptados por las unidades de atención a las necesidades de los clientes, usuarios de los sistemas, a fin de proporcionarles un servicio con la mas alta calidad que satisfaga sus demandas.

Contenido

- Descripción de funciones y responsabilidades.
- Dimensionamiento.
- Definición de los medios de atención a usuarios.
- Especificaciones técnicas.
- Estructura organizacional.
- Procedimientos de operación.
- Evaluación del desempeño.
- Técnicas de comunicación interpersonal.

Módulo V, Servicios de Consultoría y Soporte Técnico (duración 16 horas)

Objetivo

El alumno conocerá los servicios que proporcionan los proveedores en lo relativo a la consultoría y el soporte técnico, de tal forma que se puedan adquirir los necesarios oportunamente, de igual forma evaluar la calidad del servicio proporcionado a fin de exigir el cumplimiento oportuno de los mismos.

Contenido

Servicios de Consultoría.

- Antecedentes de los servicios y la visión general.

- Alcance y descripción de los servicios requeridos.
 - Responsabilidades del cliente y del proveedor.
 - Restricciones y premisas.
 - Programa de trabajo.
 - Procesos de revisión y/o modificaciones.
 - Costos de los servicios por contratar.
- Servicios de Soporte Técnico.
- Póliza de garantía.
 - Soporte al software.
 - Tipos de soporte y tiempos de respuesta.
 - Soporte on site.
 - Asistencia telefónica.
 - Actualizaciones.
 - Mantenimientos preventivos.
 - Evaluación del soporte recibido
- Planeación de la capacitación.
- Detección de necesidades.
 - Análisis del conocimiento y experiencia del personal
 - Determinación de cursos requeridos.
 - Diseño de un plan de carrera.

Módulo VI, Proyectos de Inversión y Financiamiento (duración 24 horas)

Objetivo

El alumno aprenderá a evaluar la viabilidad económica y financiera de los proyectos de inversión de los productos y servicios por adquirir, basándose en el costo-beneficio y el mejor retorno de las inversiones.

Contenido

- Ingeniería económica.
- Retorno de inversiones.
- Evaluación de proyectos de inversión.
- Formulario de un proyecto de inversión.
- Evaluación financiera de los proyectos de inversión.
- Análisis de sensibilidad.
- Outsourcing

Módulo VII, Evolución del Centro de Cómputo (duración 16 horas)

Objetivo

El alumno conocerá nuevos productos y servicios que brinda la tecnología de información en el presente y en el futuro inmediato, a través de los cuales se posibilita la actualización y/o evolución de los centros de cómputo.

Contenido

- E-commerce.
- E-business.
- E-services
- E-service center.
- Internet service center.
- Especificaciones técnicas del nuevo centro.
- Requerimientos de comunicaciones.
- Exposición de casos de éxito en México.

Módulo VIII, Evaluación de la Calidad de Servicio

(duración 24 horas)

Objetivo

El alumno aprenderá a establecer los indicadores de la calidad del servicio relacionados con el cumplimiento de los objetivos de calidad de la organización, así como las metodologías fundamentales para analizar los datos obtenidos. esta información podrá direccionar las futuras acciones de mejora.

Contenido

- Establecimiento de políticas de calidad
- Establecimiento de niveles y parámetros de calidad de servicio.
- Monitoreo del nivel de servicio proporcionado.
- Elaboración de reportes y estadísticas.
- Evaluación de la calidad de servicio.
- Acciones de mejoramiento.

Perfil del egresado del diplomado

Al término del diplomado, el participante podrá tomar decisiones de manera eficiente, segura y económica durante:

- La planeación estratégica de los productos y servicios requeridos.
 - La selección de proyectos de inversión con mayor rentabilidad.
 - La reducción significativa de los gastos de su organización.
 - El mejoramiento de la producción, la seguridad y la calidad del servicio proporcionado.
- Lo cual le permitirá coadyuvar en mantener la más sana continuidad del negocio y garantizar los más altos beneficios para los usuarios de los sistemas en producción.

Inscripciones e informes

Centro de Telemarketing:
01 800 501 2611 desde el interior de la República
5258 4787 desde la Ciudad de México

Internet

e-mail:
hpeducacional@hp.com

url:
www.hp.com.mx/educacion