Nombre del Diplomado: Aplicación de Metodologías Agiles para la optimización de la gestión de los servicios de la Dirección de Tecnología del INCANAL

Módulo I
Directrices de la Institución y de la Dirección de Tecnología

- Responsabilidades y Competencias
- Propósito, Misión, Visión (Filosofía de Gestión)
- Mapeo de procesos
- Unidades de Servicios
- Infraestructura
- Sistemas
- Soporte
- Organigrama
- Roles
- Descripción de Rol
- Asignación de Personal en ese Rol
- Competencias del personal en ese Rol

Distribución y Asignación de tareas

- Diagnóstico
- Responsabilidades
- Identificación de los indicadores de Gestión
- DOFA de la Dirección de Tecnología de Información
  Debilidades
  Oportunidades
  Fortalezas
  Amenazas

Módulo II
Definición de Indicadores clave de desempeño (KPI)

- Indicadores de Calidad de Servicio
- Indicadores de Productividad
- Indicadores de Eficiencia
- Segmentación de Perfiles de Usuario
- Tipo de cliente
- Nivel de Servicio Requerido
- Canales de Atención
- Necesidades Específicas

- Contingencia
- Horario de Atención
- Monitoreos
- Pruebas y revisión de equipos

Propuesta técnica

- Identificación de brechas y fallos
- Análisis de los requerimientos técnicos existentes
- Integración y funcionalidad de equipos actuales
- Arquitectura de la solución
- Plan de implementación
- Matriz de evaluación

Módulo III

Soporte Técnico Profesional y Gestión de Servicios TI

- Metodologías de Soporte (DevOps)
    - Cultura CI/CD (Integración Continua/Despliegue Continuo).
- Troubleshooting Avanzado
    - Diagnóstico de hardware:
        - Uso de multímetros, POST cards, y análisis de logs del BIOS/UEFI.
- Errores de sistema operativo:
    - Scripting básico
    - Herramientas de gestión remota
- Ciberseguridad para Soporte
    - Hardening de sistemas
    - Respuesta a incidentes:
- Gestión de Tickets y Documentación Técnica
    - Sistemas profesionales
    - Redacción técnica

Módulo IV

Fundamentos de Computación y Arquitectura de Sistemas

- Arquitectura de Computadoras
    - Componentes críticos
    - Tecnologías de almacenamiento:
- Sistemas Operativos Avanzados
    - Kernel y modos de ejecución
    - Sistemas de archivos
- Redes de Computadoras (Capa Física y Lógica)
    - Modelo OSI vs. TCP/IP:
    - Protocolos esenciales:
- Virtualización y Cloud Computing
    - Hipervisores (Type 1 y Type 2):
    - Conceptos de nube
- Seguridad Básica
    - Amenazas comunes / Protección esencial

Módulo V

Redes y Seguridad Básica para Entornos Reales

- Redes para Principiante
    - Subnetting y VLSM
    - Dispositivos avanzados
    - Componentes esenciales de una red
    - Problemas comunes y soluciones
- Seguridad Básica para Todos
    - Protección de dispositivos
    - Contraseñas seguras
    - Navegación segura
- Hacking Ético Básico
    - Fases de un pentest
    - Vulnerabilidades comunes
- Conexiones Remotas y Acceso Seguro
    - Acceso remoto para soporte
- VPNs
- Resolución de Problemas de Red y Seguridad
    - Herramientas básicas de diagnóstico
    - Qué hacer si hay un virus
- Protección de Datos Personales
    - Encriptación básica
    - Eliminación segura de datos

Metodología de Estudio:

Clase Consultoría: Miercoles de 3:30pm a 4:30 pm

Clase Presencial: Viernes de 3:30 pm a 5:30 pm