



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Lagos

División de Estudios de la Biodiversidad e Innovación Tecnológica

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

Nombre de la materia

Gestión de Servicios y Procesos de Tecnologías de la Información I

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de Horas:	Valor en créditos:
I 5638	40	40	80	8

Tipo de curso: (Marque con una X)

C= curso	P= practica	CT = curso-taller	X	M= módulo	C= clínica	S= seminario
----------	-------------	-------------------	---	-----------	------------	--------------

Nivel en que ubica: (Marque con una X)

L=Licenciatura	X	P=Posgrado
----------------	---	------------

Prerrequisitos formales (Materias previas establecidas en el Plan de Estudios)	Prerrequisitos recomendados (Materias sugeridas en la ruta académica aprobada)
	Ingeniería de Software. Administración de Sistemas de Información Empresarial.

Departamento:

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnologías (DCET)

Carrera:

Licenciatura en Tecnologías de la Información (LTIN)

Área de formación:

Área de formación básica común obligatoria.	Área de formación básica particular obligatoria.	Área de formación básica particular selectiva.	Área de formación especializante obligatoria.	X	Área de formación optativa abierta.
---	--	--	---	---	-------------------------------------

Historial de revisiones:

Acción: Revisión, Elaboración	Fecha:	Responsable
Elaboración	Agosto 2014	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Enero 2015	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Julio 2015	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Enero 2016	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Enero 2017	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Enero 2018	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Enero 2019	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Enero 2020	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Enero 2021	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Lagos

División de Estudios de la Biodiversidad e Innovación Tecnológica

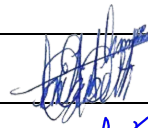
Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología

Revisión	Enero 2022	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Enero 2023	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco

Academia:

Cómputo

Aval de la Academia:

Marzo 2023		
Nombre	Cargo Presidente, Secretario, Vocales	Firma
Mtra. Larisa Elizabeth Lara Ramírez	Presidente	
Dra. Auria Lucia Gutiérrez Jiménez	Secretario	

2. PRESENTACIÓN

Como el resto de disciplinas, es necesario formar un profesional adaptable a nuevas situaciones para ello es imprescindible fomentar en él una mentalidad crítica y flexible con las funciones de diseñar, desarrollar, mantener y comercializar equipos y sistemas que incorporen subsistemas informáticos.

3. OBJETIVO GENERAL

La gestión de servicios y procesos de tecnologías de la información, transforman la manera en que una organización compite, da un valor agregado a los bienes y servicios de una organización, porque permite transformarlos o mejorar la coordinación de las actividades relacionadas con el proceso de generación de éstos.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Proporcionar los conocimientos para aumentar la competitividad, facilitando una base para mejorar y hacer más eficiente la operación e implementación, así como la administración de los sistemas de TI.

Argumentar los planteamientos que soporten la gestión de procesos.

Observar el soporte que brindan las tecnologías de la información como parte del cambio organizacional.

Presentar los marcos de referencia en la gestión de servicios de TI bajo técnicas y metodologías de análisis, diseño e implementación de procesos.

Exponer los objetivos, identificar las actividades claves, describir las entradas y salidas para el establecimiento de una mesa de servicios.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Lagos

División de Estudios de la Biodiversidad e Innovación Tecnológica

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología

5. CONTENIDO

Temas y Subtemas

Módulo I. Introducción a la gestión de servicios de TI

- 1.1- Fundamentos de la gestión TI.
- 1.2 - El papel del ingeniero informático en la generación de servicios de valor agregado dentro de una organización.
- 1.3- Retos actuales del ingeniero informático y de las áreas de TI.
- 1.4- Importancia de la gestión de servicios de TI.
- 1.5- Ciclo de vida de los proyectos de TI.
- 1.6- Objetivos del gobierno de TI.
- 1.7- Proceso de implantación del gobierno de TI.

Módulo II. Gestión de procesos y productividad con tecnologías de la información

- 2.1- Arquitectura empresarial.
- 2.2- Reingeniería.
- 2.3- Administración por procesos.
- 2.4- Objetivos de la gestión por procesos.
- 2.5- La mejora de los procesos.

Módulo III. Tecnologías de la información como soporte en el cambio organizacional

- 3.1- Estrategias de gestión de servicios de TI.
- 3.2 Funciones, roles y procesos en la gestión de servicios de TI: el modelo RACI.
- 3.3 Metas y objetivos estrategia de servicio.
- 3.4 Importancia de la utilización de métricas en la gestión de servicios de TI.
- 3.5 Formulación de estrategias a partir de las mejores prácticas de gestión de servicios de TI.

Módulo IV. Implementación de una mesa de servicios de TI

- 4.1 Definir los objetivos de una mesa de servicios.
- 4.2 Definición de servicio.
- 4.3 Actividades de la mesa de servicio.
- 4.4 Beneficios de la mesa de servicio.
- 4.5 Los acuerdos soportados por los SLA'S.

Módulo V. Marcos de referencia en la gestión de servicios de TI

- 5.1 mejores prácticas de administración de servicios de ti.
- 5.2 PMBOK.
- 5.3 COBIT.
- 5.4 SIX-SIGMA.
- 5.5 ISO 20000.
- 5.6 ITIL.

6. TAREAS, ACCIONES Y/O PRÁCTICAS DE LABORATORIO

Resumen de lecturas de artículos propuestos por el profesor

"política digital: tecnologías de la información para el desarrollo de la administración pública". Año 3 numero 15.

Generar estrategias creativas por medio de patrones; por kaihan krippendorff y Ana María



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Lagos

División de Estudios de la Biodiversidad e Innovación Tecnológica

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología

Rivera.

Estrategia para alcanzar eficacia en los cambios organizacionales" de Andrés Schwartz de supervisor y management.

Libro: "liderazgo de máximo nivel autor ken blanchard.

Artículo: alineando el pmbok con las mejores prácticas de administración de servicios de ti.

Artículo: certificación ISO 20000-1 sistemas de gestión de servicios de ti (tecnologías de la información).

7. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA (Preferentemente ediciones recientes, 5 años)

1	Sistemas de información: herramientas prácticas para la gestión empresarial 4ª. Edición ampliada y actualizada autores Álvaro Gómez Vieites y Carlos Suarez rey editorial alfa y omega.
2	UML y patrones, Pearson, Craig Larman.
3	Calidad total y productividad, McGraw Hill, segunda edición, Humberto Gutiérrez pulido.
4	Ingeniería de software, 9 Pearson, Somerville.
5	Fundamentos de la gestión de servicios de ti, van haren publishing, isbn: 9789087530600

8. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA (Preferentemente ediciones recientes, 5 años)

1	Estableciendo una mesa de servicios , pink elephant – leading the way in TI management best practices
2	modelo organizativo en red, Prentice hall, pedro pablo ramos
3	administración de servicios, Pearson, huete.o.andrea.reynoso.lovelock
4	ITIL fundamentos de la administration de servicios de TI, pink elephant – leading the way in TI management best practices.
5	La organización basada en el talento, Prentice hall, Peter cheese-robert j. Thomas-Elizabeth Craig.

9. CRITERIOS Y MECANISMOS PARA LA ACREDITACIÓN

Por tratarse de un curso-taller con Evaluación Continua, el estudiante que no acredite en periodo Ordinario, deberá presentarse para su Evaluación de la parte Teórica (Entrega de todas las actividades del ciclo escolar) o Práctica (la que haya fallado) en el periodo Extraordinario, sujeto a las reglas requeridas por la normatividad

De acuerdo al **REGLAMENTO GENERAL DE EVALUACIÓN Y PROMOCIÓN DE ALUMNOS DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA** que señala:

Artículo 5. El resultado final de las evaluaciones será expresado conforme a la escala de calificaciones centesimal de 0 a 100, en números enteros, considerando como mínima aprobatoria la calificación de 60.

Artículo 20. Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado final de la evaluación en el periodo ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere: I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y II. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Lagos

División de Estudios de la Biodiversidad e Innovación Tecnológica

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología

Artículo 27. Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere: I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente. II. Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente. III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso.

Si el alumno llega a reprobado la materia por cuestiones de calificación, puede presentar examen extraordinario para poder aprobarla, de no ser así, tendrá que repetir curso.

Asimismo, esta materia puede ser acreditada por examen por competencias para lo cual el alumno deberá registrar su solicitud en el departamento al cual pertenece la materia (Departamento de ciencias Exactas y Tecnología), de acuerdo con el calendario escolar vigente.

Esta materia también puede ser sujeta a revalidación, acreditación o convalidación de acuerdo con la normatividad vigente.

10. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Unidad de Competencia:	Porcentaje:
Proyecto Final	30%
Prácticas	30%
Exámenes parciales	20%
Tareas	10%
Foros de participación	10%
Total	100%

11. ATRIBUTOS DEL EGRESADO RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE ESTUDIOS

Reconocer la necesidad permanente de conocimiento adicional y tener la habilidad para localizar, evaluar, integrar y aplicar este conocimiento adecuadamente.

Cambios (revisión y/o actualización)			
Fecha	Ciclo	Descripción del cambio o actualización	Realizó
Enero 2019	19 A	Se añadieron las tablas con los apartados: a) Cambios (revisión y/o actualización). b) Relación de los objetivos (general y específicos) con el perfil de egreso.	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Enero 2020	20 A	Reordenación de módulos del programa (IV por V y V por el IV) Evaluación y calificación	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Lagos

División de Estudios de la Biodiversidad e Innovación Tecnológica

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología

		Revision Bibliografica	
Enero 2021	21A	Evaluación y calificación	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
		Revision Bibliografica	
Enero 2022	22A	Revision Bibliografica	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
		Atributos de Egreso	
Enero 2022	22A	Revision Bibliografica	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco