



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 II

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de Horas:	Valor en créditos:
I 5639	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	CIVE: curso intensivo de verano
----------	-------------	------------------------------------	---	-----------	------------	--------------	---------------------------------

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)
I5638 Gestión de servicios y procesos de tecnologías de la información I.	I5644 Sistemas de información empresarial.

Departamento:

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología (DCET)

Carrera:

Licenciatura en Tecnologías de 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	Enero 2015	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Julio 2015	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Enero 2016	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Actualización	Julio 2016	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Julio 2017	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	Mayo 2018	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Julio 2019	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Agosto 2020	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Agosto 2021	Mtra. Carmen Elizabeth Rivera Orozco
Revisión	Julio 2023	Mtra. María del Rocío Ramírez Jiménez

Academia:

Cómputo

Aval de la Academia:

Agosto 2023		
Nombre	Cargo	Firma
Presidente, Secretario, Vocales	Presidente	
Dra. Auria Lucia Jimenez Gutierrez	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 e innovar con acciones estratégicas en la administración de los sistemas que incorporen subsistemas informáticos.

3. OBJETIVO GENERAL

La gestión de servicios y procesos de tecnologías de la información transformar 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 una visión global de emplear estrategias al analizar interna y externamente el entorno de los sistemas de información y las tecnologías de la información.
Identificar, definir, combinar, unificar y coordinar los diversos procesos y actividades de la dirección de proyectos.
Articular las acciones integradoras de la administración de proyectos y la gestión de servicios de tecnologías de la información.

5. CONTENIDO

Temas y Subtemas

MODULO I: ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA DE LA FUNCIÓN INFORMÁTICA.

- 1.1- Introducción a la administración estratégica de la función informática.
- 1.2- Planeación, organización e instalación de centros de cómputo.
- 1.3- Monitoreo y administración del rendimiento de un ambiente de tecnología de información.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Lagos

División de Estudios de la Biodiversidad e Innovación Tecnológica

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología

- 1.4- Seguridad de la Información.
- 1.5- Centro de atención a clientes.
- 1.6- Servicios de consultoría y soporte técnico.
- 1.7- Evolución y tendencias del centro de cómputo.
- 1.8- Evaluación de la calidad del servicio ofrecido por el centro de cómputo.
- 1.9- Gestión y auditoria de la tecnología.

MODULO II: INTRODUCCIÓN A LA ESTRATEGIA DE SERVICIOS DE TI.

- 2.1- Introducción a la estrategia de servicios de TI.
- 2.2- La visión de la estrategia como proceso integrado.
- 2.3- Análisis del proceso estratégico integrado.
- 2.4- Factores que influyen en el proceso estratégico.
- 2.5- Los componentes del planteamiento estratégico.
- 2.6- Modelos de procesos estratégicos de TI (marcos de referencia)
 - 2.6.1- COBIT
 - 2.6.2- SIX SIGMA
 - 2.6.3- PMBOK
 - 2.6.4- ITIL
 - 2.6.5- ISO 20000

MÓDULO III: TENDENCIAS Y MEJORES PRÁCTICAS GLOBALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS EN TI.

- 3.1- PMBOK y sus áreas de conocimiento, grupos de procesos y procesos.
- 3.2- Las cinco fases del ciclo de vida de la administración de proyectos.
- 3.3- Ciclos de vida adaptativos.
- 3.4- Triple restricción extendida.
- 3.5- Tipo de estructuras organizacionales.
 - 3.5.1-Portafolio de proyectos versus programa de proyectos.
- 3.6- Organizaciones basadas en proyectos.
- 3.7-Definición de éxito en los proyectos.
- 3.8- Gestión de la integración y alcance del proyecto (PMBOK).
 - 3.8.1- Desarrollar el acta de construcción de un proyecto (proceso).
 - 3.8.2- Desarrollar el plan para la dirección del proyecto (proceso).
 - 3.8.3 Realizar el control integrado de cambios (proceso).
 - 3.8.4- Planificar la gestión del alcance (proceso).
 - 3.8.5- Recopilar los requisitos (proceso).
 - 3.8.6- Definir el alcance (proceso).
 - 3.8.7- Crear la estructura de desglose del trabajo (EDT/WBS).

MÓDULO IV: FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE TI- ITIL V3.

- 4.1- Servicios de tecnología, ITIL y la administración de servicios de TI.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Lagos

División de Estudios de la Biodiversidad e Innovación Tecnológica

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología

- 4.2- Introducción y objetivos en la gestión de servicios de TI.
- 4.3- Implementación estructura y funciones en la gestión de servicios de TI.
- 4.4- Incidentes (proceso).
- 4.5- Problemas (proceso).
- 4.6- Configuraciones (proceso).
- 4.7- Cambios (proceso).
- 4.8- Capacidad (proceso).
- 4.9- Seguridad (proceso).

6. TAREAS, ACCIONES Y/O PRÁCTICAS DE LABORATORIO

Resumen de lecturas de artículos propuestos por el profesor.

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

1	Administración estratégica de la función informática; Alfaomega; Autor: David Moisés Terán Pérez
2	Gerente profesional de proyectos; Cengage; Autor: Juan Francisco Esquembre José Morales
3	ITIL v3 Estrategia del Servicio ITIL v3 Diseño del Servicio ITIL v3 Transición del Servicio ITIL v3 Operación del Servicio ITIL v3 Mejora Continua del Servicio

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

- 1 Estrategia de la visión a la acción; Alfaomega; Autor: Juan Carrión Maroto

9. CRITERIOS Y MECANISMOS PARA LA ACREDITACION

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 reprobar 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:
Exámenes Parciales	20%
Tareas	10%
Prácticas	30%
Foros	10%
Proyecto Final	30%
Total	100%

11. ATRIBUTOS DEL EGRESADO RELACIONADOS CON EL PROGRAMA DE ESTUDIOS

1. Comunicarse efectivamente con diferentes audiencias.
2. Trabajar efectivamente en equipos que establecen metas, planean tareas, cumplen fechas límite y analizan riesgos e incertidumbre.

12. INDICADORES DE LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Principales resultados de aprendizaje: ¿Qué es lo que se espera que aprenda el estudiante?	1	Diseñar, adaptar, planificar procesos y procedimientos.
	2	Interpretación y aplicación de marco de referencia en gestión de servicios y procesos de TI
	3	Disponibilidad para el trabajo en equipo
	4	Juicio crítico
		



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Lagos

División de Estudios de la Biodiversidad e Innovación Tecnológica

Departamento de Ciencias Exactas y Tecnología

13. CONTROL DE CAMBIOS

Cambios (revisión y/o actualización)			
Fecha	Ciclo	Descripción del cambio o actualización	Realizó
Julio 2019	19 B	Actaulizacion punto 12 y 13	Mtra. Carmen E. Rivera Orozco
Agosto 2020	20 B	Evaluación y calificaíón	Mtra. Carmen E. Rivera Orozco
Agosto 2020	21 B	Actaulizacion punto 11 Revisión Biblografía	Mtra. Carmen E. Rivera Orozco
Julio 2023	23 B	Revisión general	Mtra. María del Rocío Ramírez