

**Nombre de la asignatura:** Estrategias de Gestión de Servicios de TI

**Créditos:** 3-2-5

**Aportación al perfil**

- Administrar las tecnologías de la información, para estructurar proyectos estratégicos.
- Aplicar normas, marcos de referencia y estándares de calidad y seguridad vigentes en el ámbito del desarrollo y gestión de tecnologías y sistemas de información.
- Integrar las soluciones de tecnologías de información a los procesos organizacionales para fortalecer objetivos estratégicos.
- Seleccionar de manera óptima técnicas y herramientas computacionales actuales y emergentes.
- Liderar y participar en grupos de trabajo profesional multi e interdisciplinario, para el desarrollo de proyectos que requieran soluciones basadas en tecnologías y sistemas de información.

**Objetivo de aprendizaje**

- Generar estrategias de gestión de servicios de TI apoyado en el análisis y comprensión de los principales marcos de referencia orientados a generar servicios de valor agregado a los procesos de negocios soportados en el uso de TI.

**Competencias previas**

- Planificar y gestionar proyectos en el entorno de las TI
- Comprender la importancia de la alineación estratégica de los procesos de negocio y los servicios de TI.
- Describir el concepto de las buenas prácticas de gestión de servicios de TI.
- Identificar las características de los diferentes tipos de organizaciones y el papel que juegan las TI en las mismas.
- Comprender los marcos de referencia aplicados a la gestión de servicios de TI.

## Temario

- Introducción a la gestión de servicios de TI
  - El papel del ingeniero informático
    - En un entorno globalizado y su medio ambiente
    - En la generación de servicios de valor agregado dentro de una organización
  - Retos actuales del ingeniero informático y de las áreas de TI
  - Importancia de la gestión de servicios de TI
  
- Marcos de referencia en la gestión de servicios de TI (**Nota: sugeridos COBIT e ITIL**)
  - Definición y antecedentes
  - Procesos de negocio a los que apoya
  - Fases
  - Ventajas y desventajas
  - Tendencias
  
- Estrategias de gestión de servicios de TI
  - Funciones roles y procesos en la gestión de servicios de TI
    - El modelo RACI
  - Metas y objetivos de las estrategias de servicios
  - Importancia de la utilización de métricas en la gestión de servicios de TI
  - Formulación de estrategias a partir de las mejores prácticas de gestión de servicios de TI
  - Casos de estudio

### **Definición de las competencias específicas**

- Comprender el rol del ingeniero en informática en su entorno actual y su papel estratégico dentro de las organizaciones.
- Analizar y contrastar marcos de referencia aplicados a la gestión de servicios de TI.
- Establecer y formular estrategias de servicio de TI
- Analizar casos de referencia para aplicar las habilidades y conocimientos adquiridos.

## **Sugerencias didácticas transversales para el desarrollo de competencias profesionales**

- Propiciar actividades de búsqueda, selección y análisis de información en distintas fuentes.
- Propiciar el uso de las nuevas tecnologías en el desarrollo de los contenidos de la asignatura.
- Fomentar actividades grupales que propicien la comunicación, el intercambio argumentado de ideas, la reflexión, la integración y la colaboración de y entre los estudiantes.
- Propiciar, en el estudiante, el desarrollo de actividades intelectuales de inducción-deducción y análisis-síntesis, las cuales lo encaminan hacia la investigación, la aplicación de conocimientos y la solución de problemas.
- Llevar a cabo actividades prácticas que promuevan el desarrollo de habilidades para la experimentación, tales como: observación, identificación manejo y control de de variables y datos relevantes, planteamiento de hipótesis, de trabajo en equipo.
- Desarrollar actividades de aprendizaje que propicien la aplicación de los conceptos, modelos y metodologías que se van aprendiendo en el desarrollo de la asignatura.
- Propiciar el uso adecuado de conceptos, y de terminología científico-tecnológica
- Proponer problemas que permitan al estudiante la integración de contenidos de la asignatura y entre distintas asignaturas, para su análisis y solución.
- Relacionar los contenidos de la asignatura con el cuidado del medio ambiente; así como con las prácticas de una ingeniería con enfoque sustentable.
- Observar y analizar fenómenos y problemáticas propias del campo ocupacional.
- Relacionar los contenidos de esta asignatura con las demás del plan de estudios para desarrollar una visión interdisciplinaria en el estudiante.

## **Prácticas**

- Prácticas basadas en análisis de casos, elaboración de mapas conceptuales, memoramas, matrices comparativa, elaboración de propuestas de estrategias de servicios basadas en casos.

## **Criterios de evaluación**

La evaluación de la asignatura se hará con base en siguiente desempeño:

- Construcción de mapas conceptuales
- Exposición de temas
- Análisis de casos
- Exámenes de valoración
- Entrevistas
- Cuadros comparativos
- Generación de propuesta de estrategias