

Nombre de la asignatura: Fundamentos de Gestión de Servicios TI

Créditos: 3-1-4

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 y utilizar 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

- Analizar y explicar cómo la gestión de servicios de tecnologías de información (TI) provee una estructura para alinear estratégicamente los procesos y recursos de TI y los objetivos organizacionales.

Competencias previas

- Identificar las características de los diferentes tipos de organizaciones y el papel que juegan las TI en las mismas
- Capacidad de análisis y síntesis

Temario

- Tecnologías de información y estrategias empresariales
 - Sistemas de información y tecnologías de información en los negocios actuales
 - Fundamentos de gestión de procesos de negocio (BPM)
 - Análisis de los procesos de negocio en un sistema empresarial
- Infraestructura de la tecnología de información
 - Infraestructura de TI y tecnologías emergentes
 - Eficiencia y transformación de los procesos de negocio a través del uso de TI.
 - Fundamentos de inteligencia de negocios
- Marco de gobierno de tecnologías de la información
 - Fundamentos para la generación de estrategias de TI
 - Gobierno de tecnologías de la información
- Administración de los sistemas de información vs Administración de servicios
 - Conceptos generales
 - Administración de sistemas
 - Administración de servicios de TI
 - Comparativo administración de sistemas y administración de servicios de TI
- Marcos de referencia para la gestión de servicios de TI
 - Las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI
 - Riesgo y conformidad
 - Cambios
 - Información y balance de tecnología
 - Operaciones
 - Estrategia de negocio
 - Tendencias

Definición de las competencias específicas

- Comprender la importancia de la alineación estratégica de los procesos de negocio y los 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.
- Describir el concepto de las buenas prácticas de gestión de servicios de TI.
- Definir y explicar el concepto de servicio de TI y su gestión
- Identificar la importancia de funciones roles y procesos en una organización.

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.

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