

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
CENTRO UNIVERSITARIO DE LOS VALLES



PROGRAMA DE ESTUDIO

Licenciatura en Tecnologías de la Información

NOMBRE DE LA MATERIA

Gestión de Servicios y Procesos de Tecnologías de la Información II

I.- DATOS GENERALES DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS

1. – Nombre de la Asignatura:	Gestión de Servicios y Procesos de Tecnologías de la Información II		
2. – Clave de la asignatura:	I5639		
3. - División:	Estudios Científicos y Tecnológicos		
4. - Departamento:	Ciencias Computacionales e Ingenierías		
5. - Academia:			
6. – Programa Educativo al que está adscrita:	Tecnologías de la Información		
7. - Créditos:	8		
8. – Carga Horaria total:	80		
9. – Carga Horaria teórica:	40	10. – Carga Horaria Práctica:	40
11. – Hora / Semana:	4		
12. – Tipo de curso:	Curso-Taller	13. – Prerrequisitos:	I5638
14. – Área de formación:	<i>Especializante Obligatoria</i>		
15. – Fecha de Elaboración:	15/12/14		
16. - Participantes:	Mtro. José Roberto Lomelí Huerta		
17. – Fecha de la última revisión y/o modificación:	01/01/2015		
18. - Participantes:	Mtro. José Roberto Lomelí Huerta		

PRESENTACIÓN

En la actualidad el avance vertiginoso de las tecnologías y el impacto que estas generan en la vida del ser humano, han dado origen al desarrollo de metodologías que permiten estandarizar los procesos que involucran a las tecnologías y los servicios que estas brindan.

Los administradores de TI continuamente afrontan retos derivados de estos cambios, para superarlos, es necesario que implementen en sus organizaciones procesos estandarizados de trabajo, los cuales deben de estar orientados a coadyuvar el logro de los objetivos de los clientes, haciendo énfasis en administrar de manera eficiente las actividades necesarias para brindar un servicio con valor (utilidad + garantía).

La materia de Gestión de Servicios y Procesos de Tecnología II, permite que el estudiante complete su formación en las fases y procesos de la biblioteca ITIL v3®: Transición del servicio, Operación del servicio y la Mejora continua del servicio.

OBJETIVOS (Generales y específicos)

Los alumnos acreditados, contarán con las habilidades técnico-documentales para la organización, gestión y administración de servicio basados en TI, a través de la implementación de la librería ITIL v3®.

La materia de Gestión de Servicios y Procesos de la Tecnología de Información II contribuye al desarrollo formativo de sus capacidades de razonamiento y análisis; en la gestión del conocimiento y habilidades auto aprendizaje.

Objetivos por índice de unidades.

Transición del servicio

- Que el estudiante conozca e implemente los procesos de la transición del servicio, así como la importancia de la gestión del conocimiento, los activos y sus configuraciones y la gestión de los cambios en los servicios.

Operación del servicio

- Que el estudiante comprenda las funciones de la fase de Operación del servicio, así como su implementación en casos prácticos a través de la simulación de centros de servicios.

Mejora continua

- Que el estudiante comprenda los conceptos principales de la mejora continua y que estos le permitan, desarrollar procesos administrativos para su implementación en las cuatro fases anteriores del ciclo de vida de ITIL v3®.

ÍNDICE DE UNIDADES

Unidades Programáticas	Carga Horaria
Transición del servicio	20
Operación del servicio	40
Mejora continua	20
Total	80

DESARROLLO DE LAS UNIDADES PROGRAMÁTICAS

Nombre de la Unidad: Transición del servicio

Objetivo: Que el estudiante conozca e implemente los procesos de la transición del servicio, así como la importancia de la gestión del conocimiento, los activos y sus configuraciones y la gestión de los cambios en los servicios.

Carga Horaria teórica: 10

Carga Horaria práctica: 10

1. Transición del Servicio

- 1.1. Objetivos
- 1.2. Procesos de Transición del Servicio
- 1.3. Gestión del Conocimiento
- 1.4. Gestión de Activos y Configuración
- 1.5. Gestión del Cambio
- 1.6. Publicación y distribución
- 1.7. Servicio de Validación y Pruebas
- 1.8. Evaluación

Nombre de la Unidad: Operación del servicio

Objetivo: Que el estudiante comprenda las funciones de la fase de Operación del servicio, así como su implementación en casos prácticos a través de la simulación de centros de servicios.

Carga Horaria teórica: 20

Carga Horaria práctica: 20

Contenido programático:

2. Operación del Servicio

- 2.1. Objetivos
- 2.2. Conceptos principales
- 2.3. Funciones de Operación del Servicio
- 2.4. El Centro de Servicio
- 2.5. Técnica
- 2.6. Operaciones IT Management
- 2.7. Gestión de Aplicaciones
- 2.8. Procesos de Operación del Servicio
- 2.9. Evento
- 2.10. Incidentes
- 2.11. Gestión de Problemas
- 2.12. Solicitud de Cumplimiento

- 2.13. Gestión de Acceso
- 2.14. Servicio Resumen de funcionamiento
- 2.15. Operación del Servicio
- 2.16. Funciones
- 2.17. Procesos

Nombre de la Unidad: Mejora continua

Objetivo: Que el estudiante comprenda los conceptos principales de la mejora continua y que estos le permitan, desarrollar procesos administrativos para su implementación en las cuatro fases anteriores del ciclo de vida de ITIL v3®.

Carga Horaria teórica: 10

Carga Horaria práctica: 10

Contenido programático:

- 3. Mejora Continua del Servicio (MCS)
 - 3.1. Objetivos
 - 3.2. Conceptos principales
 - 3.3. Los procesos continuos de mejora del servicio
 - 3.4. Gestión de Nivel de Servicio
 - 3.5. Servicio de Medición y Reporte
 - 3.6. MCS Mejora de Procesos
 - 3.7. Resumen de Mejora Continua del Servicio
 - 3.8. Escenario de Mejora Continua del Servicio
 - 3.9. Gestión de Nivel de Servicio
 - 3.10. Servicio de Medición y Reporte
 - 3.11. Proceso de MCS

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA Y COMPLEMENTARIA

Nombre del autor	Título de la obra	Editorial	Año y Edición
Jan van Bon	ITIL V3 - A Pocket Guide (Best Practice)	Van Haren	2011
Brady Orand, Julie Villarreal	Foundations of IT Service Management with ITIL 2011: ITIL Foundations	ITILyaBady.com	2011
Ruby Tjassing	Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI Basada en ITIL V3 (ITSM Library)	Van Haren	2008
Cabinet Office	ITIL Lifecycle Publication Suite (Spanish Translation) Books: 2nd Impression (Spanish Edition)	Cabinet Office	2010

RECURSOS NECESARIOS

Cañón, Laptop ó Notebook, Laboratorio de Cómputo, Plumones para pizarrón blanco → Asesor
 USB ó Flash USB ó Dispositivo de transporte de los archivos de trabajo → Alumno.

DIRECCIONES WEB RELACIONADAS CON EL CURSO

<http://itilv3.osiatis.es/>

EVALUACIÓN

A) DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS (Contenido Programático)

Esta se realizará en forma conjunta con los alumnos y profesores de la academia correspondiente y las sugerencias del comité consultivo de la(s) carreras.

B) DE LA LABOR DEL PROFESOR

A través de la encuesta final que se aplica a los alumnos por parte de la administración y de la desarrollada por el profesor con los alumnos.

C) DE LA METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE (INSTRUMENTACIÓN DIDÁCTICA)

A través del trabajo colegiado en la academia, de la opinión de los alumnos, empleadores o cambios tecnológicos.

D) DEL TRABAJO REALIZADO POR EL ESTUDIANTE

Conocimientos: A través de diferentes evidencias de su actividad cotidiana

Habilidades, destrezas: Mayor dominio del material del curso

Actitud: Mejor disposición al trabajo en equipo y por su cuenta

Valores: Solidaridad y apoyo con sus compañeros

ACREDITACIÓN DEL CURSO

Administrativos: Lo establecido en la Normatividad Universitaria aplicable, en particular por el Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos (RGEPA) de la Universidad de Guadalajara.

Académicos: Evidencias de aprendizaje descritas para la calificación del curso.

CALIFICACIÓN DEL CURSO

Evidencias de Aprendizaje	%
Conocimientos: Casos de estudio, resolución de problemas de cada unidad programática y exámenes por unidad.	35
Habilidades y Destrezas: Prácticas de laboratorio, actividades extra áulicas (<i>actividades prácticas para el desarrollo de habilidades del pensamiento, de las capacidades motrices</i>)	45
Actitud: (interés, participación , asistencia a asesorías , trabajo en equipo)	5
Valores: (puntualidad, asistencia , responsabilidad, trato, tolerancia, etc.)	5
Autoevaluación y taller	10

CALIFICACIÓN EN PERIODO EXTRAORDINARIO

No se aplicará evaluación en período extraordinario; al ser un curso tipo taller eminentemente práctico, de conformidad al artículo 23 del Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos (RGEPA) de la Universidad de Guadalajara.