



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Licenciatura en Tecnologías de la Información

### 1. INFORMACIÓN DEL CURSO<sup>1</sup>

<b>Denominación:</b> Gestión de servicios y procesos de tecnologías de la información I	<b>Tipo:</b> curso-taller	<b>Nivel:</b> Pregrado
<b>Área de formación:</b> Especializante obligatoria	<b>Modalidad:</b> ( ) Escolarizada ( ) No escolarizada (X) Mixta	<b>Prerrequisitos:</b> Ninguno
<b>Horas totales:</b> 80 <b>Horas teoría:</b> 40 <b>Horas prácticas:</b> 40	<b>Créditos:</b> 8	<b>Clave:</b> I5638
<b>Elaboró:</b> José Roberto Lomelí Huerta <b>Revisó:</b> Comité curricular de la academia		<b>Fecha de elaboración:</b> 19 de julio de 2020 <b>Fecha de revisión:</b> 01 de febrero de 2021

### Relación con el perfil de egreso

El perfil de egreso de la Licenciatura en Tecnologías de la Información establece que los egresados dominen y apliquen las tecnologías que permiten realizar la gestión de la información. Estas tecnologías incluyen los procesos, los datos, el software y el hardware que se emplea para analizar información a través de las redes digitales. El egresado, además del dominio tecnológico, tendrá las habilidades interpersonales, analíticas y de resolución de problemas dentro de las organizaciones y los negocios con el propósito de ser más competitivo.

### Relación con el plan de estudios

Esta materia es la precedente de Gestión de servicios y procesos de tecnologías de la información II

### Campo de aplicación profesional de los conocimientos que promueve el desarrollo de la unidad de Aprendizaje

Perfil de egreso:

Habilidad	Nivel de aportación		
	Introdutorio	Medio	Avanzado
<i>empleado:</i> a. Integrar y diseñar proyectos de TI a través de su planificación y organización		X	
b. Clasifica e integra en las nuevas a tecnologías a las organizaciones donde se desempeñe		X	
c. Identifica las nuevas tendencias tecnologías que coadyuvan a la generación de valor para los interesados (stakeholders)		X	
d. Determina y construye mecanismos administrativos para la gestión eficiente de los recursos tecnológicos pertenecientes a una organización.		X	

<sup>1</sup> Este formato se trabajó con base en los términos de referencia del artículo 21 del Reglamento General de Planes de Estudio de la Universidad de Guadalajara.



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Licenciatura en Tecnologías de la Información

e. Identifica y reflexiona sobre los elementos de integración y adopción de nuevas tecnologías.		X	
---	--	---	--

### 2. DESCRIPCIÓN

#### Objetivo general del curso

Que el estudiante diseñe, construya, aplique e integre servicios de tecnología en las organizaciones, a través de la implementación de un marco de trabajo ampliamente utilizado en la industria, con la finalidad de generar valor a los negocios.

#### Objetivos específicos

- Que el estudiante resuma los elementos y estructuras de ITIL 4
- Que el estudiante diferencie las cuatro dimensiones que comprenden ITIL 4
- Que el estudiante enliste y clasifique los conceptos claves de la administración de servicios
- Que el estudiante implemente y diseñe políticas de TI para las organizaciones y personas
- Que el estudiante diseñe y construya ecosistemas de tecnologías de la información en las organizaciones

#### Contenido temático

##### Unidad 1: Introducción

1. Introducción
  - 1.1. Administración de Servicios de TI en el mundo moderno
  - 1.2. Acerca de ITIL 4
  - 1.3. Estructura y beneficios del marco de trabajo ITIL 4
    - 1.3.1. ITIL SVS
    - 1.3.2. Las cuatro dimensiones del modelo

##### Unidad 2: Principales conceptos de la administración de servicios

2. Principales conceptos de la administración de servicios
  - 2.1. Valor y valor de co-creación
    - 2.1.1. Valor de co-creación
  - 2.2. Organizaciones, proveedores de servicio, consumidores de servicio y otros interesados
    - 2.2.1. Proveedores de servicio
    - 2.2.2. Consumidores de servicio
    - 2.2.3. Otros interesados
  - 2.3. Productos y servicios
    - 2.3.1. Configuración de recursos para la creación de valor
    - 2.3.2. Oferta de servicios
  - 2.4. Relaciones de servicio
    - 2.4.1. Modelo de relaciones de servicio
  - 2.5. Valor: Salidas, costos y riesgos

##### Unidad 3: Las cuatro dimensiones de la administración de servicios





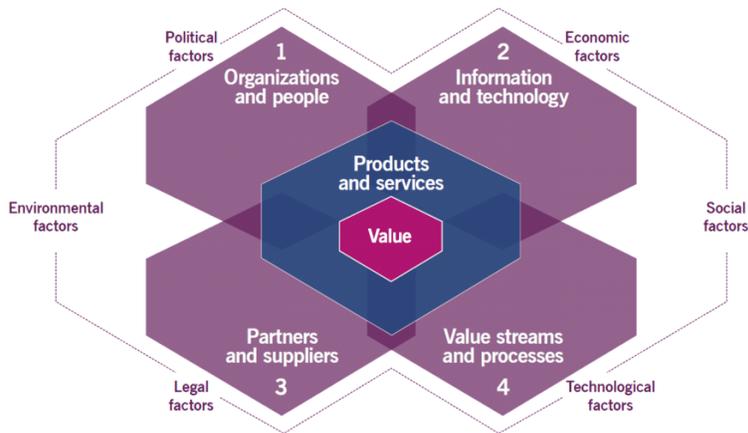
# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Licenciatura en Tecnologías de la Información

3. Las cuatro dimensiones de la administración de servicios
  - 3.1. Organización y personas
  - 3.2. Información y tecnología
  - 3.3. Socios y proveedores
  - 3.4. Flujos de valor y procesos
    - 3.4.1. Flujos de valor para la administración de servicios
    - 3.4.2. Procesos
  - 3.5. Factores externos

NOTA: Las unidades deben agrupar temas, no conceptos.

### Estructura conceptual del curso <sup>2</sup>



### Modalidades de evaluación (Sugerencias: Incluir por lo menos 2 instrumentos)

Instrumento de evaluación	Factor de ponderación
<b>Exámenes:</b> Parciales Proyecto Final	35%
<b>Participación en clase:</b> Individual Grupal Exposiciones	30%
<b>Actividades extra áulicas:</b> Estudios de caso Trabajos de investigación Cuestionarios Informes	35%

<sup>2</sup> La representación gráfica que permita visualizar la totalidad de componentes temáticos y del objetivo del curso, es la finalidad de representarlos a través de una infografía, mapa, wordle –www.wordle.net-, u otra forma nemotécnica que lo favorezca.





# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Licenciatura en Tecnologías de la Información

<b>Total</b>	<b>100%</b>

### Elementos del desarrollo de la unidad de aprendizaje (asignatura)

<b>Conocimientos</b>	Reconocer, clasificar e implementar los elementos conceptuales que componen el marco de trabajo de ITIL 4 para, la gestión adecuada de los servicios de TI dentro de las organizaciones, así como también el diseño de estrategias que permitan un crecimiento sostenido apalancado en TI.
<b>Habilidades y Destrezas</b>	<p>El estudiante al terminar el curso es capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Gestión autodidacta</li> <li>• Adaptación al cambio</li> <li>• Colaboración</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Empatía</li> </ul>
<b>Actitudes</b>	Autonomía, responsabilidad, proactividad, autoeducación, orden, resolución y análisis de problemas lógico .
<b>Valores</b>	Respeto, confianza, honestidad, humildad, esfuerzo, liderazgo, ética.

### 3. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA Incluir mínimo 3 referencias actualizadas

Autor(es)	Título	Editorial	Año *	URL o biblioteca digital donde está disponible (en su caso)
Williams Lea	ITIL Foundation ITIL 4 Edition	AXELOS	2019	
Bon Jan Van	ITIL 4 A Pocket Guide	Van Haren	2019	

### 4. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA Incluir mínimo 5 referencias (podrán considerarse textos clásicos)

Autor(es)	Título	Editorial	Año *	URL o biblioteca digital donde está disponible (en su caso)
Williams Lea	ITIL 4: Direct, Plan and Improve	AXELOS	2020	
Williams Lea	ITIL 4: Dive Stakeholder Value	AXELOS	2020	

\*Se sugiere incluir el año de las ediciones más recientes, aun cuando se trate de obras que fueron impresas por primera vez hace varios años.



# UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

## Licenciatura en Tecnologías de la Información

### Perfil del profesor:<sup>3</sup>

Profesor con experiencia en gestión de TI, capacidad de autogestión y habilidades didácticas.

---

<sup>3</sup> Considerar la formación disciplinar y pedagógica, así como la experiencia profesional de quien enseña la materia, son principios que unifican en la persona, saberes teóricos y prácticos que podrán favorecer el desarrollo de habilidades, aptitudes, valores y capacidades en el discente.

