



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
CLAVE: 08MSU0017H

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
CLAVE: 08USU4054V

PROGRAMA DEL CURSO

***Administración de
Operaciones y Normatividad de TI***

DES: Económico-Administrativa

Programa(S) educativos: LATIC

Tipo de materia: Específica obligatoria

Clave de la materia: E704T

Semestre: 7°

Área en plan de estudios: Formación específica

Créditos: 3

Total de horas por semana: 3

Total de horas en el semestre: 48

Fecha de última actualización curricular: Mayo 2011

Clave y materia requisito: Ninguna

FUNDAMENTACIÓN:

En la actualidad las empresas requieren egresados con conocimientos, competencias, habilidades, destrezas y valores desarrollados en las diferentes áreas funcionales de una organización. Este programa analítico se fundamenta en los resultados obtenidos del Rediseño Curricular (ver documento integral del Rediseño Curricular) y en el Modelo Educativo Basado en Competencias básicas, profesionales y específicas, a través del cual el egresado podrá incorporarse al mercado laboral con mayor facilidad y así contribuir de forma eficiente a las necesidades que la sociedad demande.

PERFIL ACADÉMICO:

Título de licenciatura o ingeniería en el área de tecnologías o afín. Título de maestría deseable. Certificación profesional y/o docente deseable. 3 años de experiencia profesional en el área de tecnologías o área afín a la materia.

PROPÓSITO DEL CURSO:

El alumno debe ser capaz de diseñar y administrar la infraestructura de las TI , aplicando metodologías que le permitan una alta disponibilidad en el servicio que se ofrece.

COMPETENCIAS	CONTENIDO	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
--------------	-----------	---------------------------

<ul style="list-style-type: none"> - Solución de problemas - Uso de la información - Uso de tecnología - Habilidad de pensamiento - Visión sistémica - Trabajo en equipo - Uso de herramientas matemáticas - Administración de los recursos de información 	<p>Objeto de Estudio 1 Conceptos básicos de Operaciones en las TI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Elementos que integran las TI . 1.2. Niveles de servicios 1.3. Disponibilidad y alta disponibilidad <p>Objeto de Estudio 2 Niveles de Servicio y Disponibilidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Planeación y establecimiento de niveles de servicio. 2.2. Consideraciones para una alta disponibilidad y tolerancia a fallas. <p>Objeto de Estudio 3 Administración de Capacidades y Configuraciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Evaluación del desempeño y rendimiento 3.2. Planeación de capacidades. 3.3. Administración de configuraciones. <p>Objeto de Estudio 4 Atención a usuarios</p>	<p>Reconocer un panorama general sobre las TI .Identificar que son los niveles de servicio dentro de las TI</p> <p>Comprender la importancia de manejar prioridades en las TI para la atención a usuarios</p> <p>Planear y establecer niveles de servicio en las TI</p> <p>Valorar la importancia de establecer consideraciones para una alta disponibilidad y tolerancia a fallas en las TI</p> <p>Diferenciar entre desempeño y rendimiento en las TI</p> <p>Analizar el impacto que tiene la planeación de capacidades en las TI</p> <p>Identificar los elementos clave en la elaboración del reporte para la administración de</p>
--	--	--

	<p>4.1. Centros de servicios. 4.2. Reporte de incidencias 4.3. Atención a incidencias</p> <p>Objeto de Estudio 5 Seguridad en las instalaciones</p> <p>5.1. Estrategias de seguridad. 5.2. Planes de contingencia y recuperación de desastres.</p>	<p>configuraciones en las TI.</p> <p>Formular el reporte para la administración de configuraciones en las TI Puntualizar la importancia de crear un centro de servicios dentro de las TI Reconocer la importancia de la realización de los reportes de incidencias Categorizar los elementos que se requieren para la elaboración de un reporte de Incidencias además de la importancia de establecer prioridad en la atención a incidencias a las TI</p> <p>Valorar la importancia de establecer estrategias de seguridad en las TI Crear un plan de contingencia para las TI.</p>
--	--	---

FUENTES DE INFORMACIÓN	EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE
<p>COMPLEMENTARIA</p> <p>Schaeffer, H., Data center operations: a guide to effective planning, processing and performance, 2da. ed., Prentice Hall, 1997.</p> <p>Wagner, G. E., Crawford, J., Gruver, D., Computer center operations, South-Western Thomson Learning, 1984.</p> <p>Toigo, J. W., Disaster recovery planning: for computers and communication resources, John Wiley & Sons, 1995.</p> <p>Toigo, J. W., Toigo, M. R., Disaster recovery planning: strategies for protecting critical information assets, Prentice-Hall PTR, 1999.</p> <p>Schiesser, R., IT Systems Management. Designing, Implementing and Managing World-Class Infraestructures. Prentice Hall, 2002.</p> <p>George Kemmerling. Gestion de Servicios TI una introduccion a ITIL, , primera edición abril 2004</p>	<p>METODOLOGÍA Y ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS</p> <p>Continua: Criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prácticas • Tareas • Exposiciones • Lecturas • Investigación documental • Investigación de campo • Solución de problemas <p>Reconocimientos Parciales: Evidencias (Actividades integradoras):</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 evaluaciones <p>Reconocimiento Integrador Final: Evidencias: (Trabajo Integrador Final). Criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen final • Trabajo final
Elaboración: David Alejandro Monserrat Martínez Royo	Última actualización: Diciembre 2014

Avance Programático

Objetos de Estudio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Conceptos básicos de Operaciones en las TI															
Niveles de Servicio y Disponibilidad															
Administración de Capacidades y Configuraciones															
Atención a Usuarios															
Seguridad en Instalaciones															