

## **1. OBJETIVOS:**

Conocer los recursos, planificación e información en el Área de Sistemas de Tecnología e Innovación Tecnológica. Para alcanzar este objetivo general se procura que el alumno adquiera una visión integradora de las áreas de Sistemas, del valor de la tecnología y de las buenas prácticas de los servicios de Sistemas.

## **2. CONTENIDOS**

La cátedra está fundamentalmente organizada en 4 unidades:

- 1) Valor de la tecnología de la información
- 2) Estrategias tecnológicas
- 3) Comunicación organizacional
- 4) Buenas prácticas de gestión

### **Unidad 1: Valor de la tecnología de la información**

Información. Tecnología. Aplicación tecnología de la información. Introducción a la gestión de servicios. Estructuras orgánico funcional. Funciones y responsabilidades. Gestión de nivel de servicio.

### **Unidad 2: Estrategias tecnológicas**

Tecnología y productividad. Globalización. y cultura. Recursos de información. Información ambiental. Información interna. Información interna. Información corporativa. Gestión Financiera. Gestión de la capacidad.

### **Unidad 3: Comunicación organizacional**

Tecnología de información: el concepto y la naturaleza de la información. Información. La comunicación organizacional e interpersonal: mecanismos formales e informales. Transmisión oral y escrita de la información. El informe: tipos y elementos constitutivos, redacción. Bases de datos Búsquedas bibliográficas. Planificación estratégica de recursos, proyectos y actividades informáticas de una organización.

### **Unidad 4: Buenas Prácticas de gestión**

Concepto de buenas prácticas. Ventajas y Desventajas. El proceso de obtención y acuerdo de requerimientos. Buenas prácticas de gestión: ITIL, Cobit. Diseño y planificación de nuevos servicios o modificaciones mayores. Gestión de relaciones con clientes y proveedores (internos y externos). Gestión

---

de niveles de servicio. Gestión de Incidentes. Centro de atención a usuarios (service desk). Gestión de problemas. Gestión de la configuración, gestión de cambios y gestión de la liberación. Gestión de la Capacidad. Gestión de la continuidad. Gestión de la disponibilidad. Gestión de la seguridad informática. Gestión de costos y presupuestos. Gestión de informes. "Screen test".

### **Unidad 5: Certificación de servicios TIC**

Sistemas de gestión de servicios de tecnología de la información y de las comunicaciones – Requisitos.

## **3. BIBLIOGRAFÍA**

### **3.1. Básica**

- 1) Guía de Gestión de Servicios Informáticos. (2009). ISBN 0-3543521-2-2
- 2) Gestión de servicio TI. Un introducción a ITIL (2009). ISBN 90-77212-18-3
- 3) ISO/IEC 20000-1 Sistemas de gestión de servicios de tecnología de la información y de las comunicaciones – Requisitos.

## **4. METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA**

La cátedra destinará su primer día de clase a explicar los objetivos y programa de la asignatura, así como el armado de los equipos de trabajo, que luego actuarán en grupo durante todo el cuatrimestre.

Durante todo el cuatrimestre las clases se dividirán en dos partes claramente diferenciadas:

- Las clase teóricas destinadas a la explicación de los conceptos y al conocimiento de la bibliografía y
- Las clases prácticas destinadas a la puesta en práctica de los conocimientos y habilidades adquiridas, el desarrollo y ejercitación de problemas, a discusión de casos y a la confección de la exposición.

En las clases teóricas se pondrá especial énfasis en que el alumno:

- entienda los conceptos principales de los diferentes temas,
- lea, comprenda y exponga la bibliografía,
- exponga, escuche y participe en la ronda de discusión

En las clases prácticas se pondrá especial énfasis en que el alumno:

- organice adecuadamente las diferentes tareas a cumplir,
- participe activa e integradamente de los grupos de trabajo,
- redacte informes técnica y formalmente correctos.

## **5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

En primera instancia se realizará la evaluación diagnóstica, a fin de determinar con los conocimientos previos al cursado que poseen los alumnos, luego una evaluación parcial y para finalizar una evaluación final.

Se realizará un examen parcial de acuerdo a las normas establecida por la Universidad, con una recuperación.

Además los alumnos deberán dar cumplimiento a los trabajos prácticos desarrollados durante el cuatrimestre.

Los trabajos Prácticos de la materia y forma de evaluación, son:

- exposición oral individual sobre tema desarrollado en forma grupal, la cual se evaluará, la presentación, el cumplimiento de consignas, la calidad técnica del trabajo global y en detalle. La forma de exponer, el conocimiento del tema, el trabajo en equipo y la claridad en la exposición de conceptos.
- Resolución de problemas, se evaluará en entrega en tiempo y forma.
- Desarrollo de casos mediante aplicaciones específicas en el Laboratorio de Computación, se evaluará el conocimiento en el uso de la aplicación y la comprensión de las herramientas.