

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
Maestría en Gestión de las Tecnologías de
Información en las Organizaciones

DATOS GENERALES
Nombre del Curso
Administración del Cambio y Configuración de Infraestructura
PRESENTACIÓN GENERAL
Justificación
En temas de tecnología la única constante es el cambio, es por ello que el Maestro en Gestión de las tecnologías de la información debe contar con conocimientos y herramientas que le permitan enfrentar el cambio de una forma planeada y cuidando las afectaciones que podría generar en otros procesos empresariales.
OBJETIVOS GENERALES DEL CURSO
El alumno será capaz de gestionar el cambio y las configuraciones, aplicando estándares internacionales orientadas al uso eficiente de la tecnología.
UNIDADES, OBJETIVOS PARTICULARES Y TEMAS
UNIDAD 1
Gestión del cambio
Objetivos Particulares
El alumno debe conocer los procedimientos recomendados para la gestión del cambio.
Temas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de Incidentes y Problemas- ITIL 2. Gestión del cambio- ITIL <ol style="list-style-type: none"> a. (RFC) Requirement For Change y su registro b. Clasificación y Aprobación c. Planificación d. Roll out & Back out. e. Cierre f. Monitorización y Seguimiento 3. Proceso de Gestión del Cambio Según PMBOK 4. Help Desk <ol style="list-style-type: none"> a. Definiciones b. Clasificaciones c. Software de aplicación alienado a ITIL
UNIDAD 2
Gestión de la configuración
Objetivos particulares
El estudiante conocerá los procedimientos establecidos para una adecuada gestión de configuraciones.
Temas
<ol style="list-style-type: none"> 1. CMDB (Configuration Management Data Base) - ITIL

- a. Definición y utilidad
- b. Soporte al servicio y su relación con CMDB
- c. Provisión de servicio y el impacto de la CMDB
- 2. Proceso de la Gestión de la configuración - ITIL
 - a. Planificación
 - b. Clasificación
 - c. Monitorización
 - d. Control
 - e. Auditorias
- 3. Gestión de versiones - ITIL
 - a. Proceso Gestión de la configuración según PMBOK

TÉCNICAS DIDÁCTICAS Y ASPECTOS METODOLÓGICOS

Búsqueda de fuentes de información
 Lectura, síntesis e interpretación
 Aprendizaje basado en problemas
 Resúmenes
 Preguntas intercaladas
 Mapas mentales, conceptuales y redes semánticas.
 Exposición con apoyo tecnológico variado
 Analogías
 Discusión dirigida

EQUIPO NECESARIO

Libros
 Software de aplicación
 Internet
 Sitios Web
 Fotocopias
 Aula equipada con: Pintaron, plumones, borrador, mesas y sillas
 Computadora y cañón

BIBLIOGRAFÍA

Baud, J.(2016) "*ITIL V3 Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas*", España: Ediciones ENI.

Project Management Institute (2017) "Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®)"(6a ed). Estados Unidos: Autor.

Pultorak, D., Nelson, J. y Pultorak, V.(2012) "Passing the ITIL Foundation Exam, 2011 Edition", Netherlands: Van Haren Publishing.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS (Última fecha de acceso:)

- <http://www.biabile.es/wp-content/uploads/2014/ManualITIL.pdf> (03-11-17)
- https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/79535/PMBOK_5ta_Edicion_Espanol_1_.pdf (03-11-17)

Otros Materiales de Consulta:

<https://www.youtube.com/watch?v=Od1KEjXWrYE>

<https://www.youtube.com/watch?v=UUgXHeLCifA>

EVALUACIÓN

SUMATIVA

	Concepto	Porcentaje
Forma de Evaluación	- Investigación y presentación de temas	30%
	- Participación activa en clase, en discusiones, preguntas a los ponentes y aportaciones.	20%
	- Proyecto procedimientos gestión de la configuración y el cambio.	50%
	Total	100%