

ASIGNATURA:	MARCOS DE REFERENCIA DE TI
DEPARTAMENTO:	ING. EN SIST. DE INFORMACION
AREA:	ELECTIVA
BLOQUE:	TECNOLOGÍAS APLICADAS

MODALIDAD:	Cuatrimestral
HORAS SEM.:	6 horas
HORAS/AÑO:	96 horas
HORAS RELOJ:	72
NIVEL:	5°
AÑO DE DICTADO:	Plan 95

Objetivos

Conocer los *Frameworks* (Marcos de Referencia) para la Gestión de IT. De acuerdo a su aplicación y uso en el mercado, el alcance a cubrir de los mismos puede variar. Para los *frameworks* más utilizados en el mercado argentino e internacional cubriremos un mayor detalle: el origen y la historia, dónde es mayormente utilizado, fortalezas y debilidades y cómo se relacionan y complementan con otros *frameworks*: ISO9000, ITIL, ISO/IEC20000, ISO27000, CobiT, Six Sigma, PMBoK.

Contenidos Mínimos (Programa Sintético)

- Conceptos Introdutorios.
- Gestión de la Calidad: ISO9000, TQM, EFQM, TickIT.
- Gestión de Servicios de TI: ITIL, ISO/IEC20000, MOF.
- Gestión de la Seguridad de la Información: ISO27000.
- Gestión de Software: ISO/IEC19770, ISO/IEC15504, CMMI.
- Gobierno de IT: CobiT, AS8015, M_o_R.
- Mejora Continua: Six Sigma, eSCM-SP, IT-BSC.
- Gestión de Proyectos: PMBoK, PRINCE2

Contenidos Analíticos

Unidad 1: Presentación de la materia.

Presentación de docentes y de los alumnos. Resumen de contenidos a desarrollar. Indagación de las expectativas y los conocimientos que tienen sobre dichos contenidos. Formación de grupos para la realización de los trabajos prácticos semanales.

Unidad 2: Conceptos Introdutorios

Introducción a la Gestión de Servicios de TI. Introducción a los *Frameworks* de TI.

Unidad 3: Gestión de la Calidad

ISO 9000, TQM (*Total Quality Management*), EFQM (the *European Foundation for Quality Management Excellence Model*), TickIT (*Quality Management for IT*): descripción y relevancia para la Gestión de TI.

Unidad 4: Gestión de Servicios de TI

ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), ISO/IEC 20000 (*ITSM Standard*), MOF (*Microsoft Operation Framework*)

Unidad 5: Gestión de la Seguridad de la Información

ISO/IEC 27000 (*Information Security Management Systems*), Ethical Hacking

Unidad 6: Gestión de Software

ISO/IEC19770 (*Software Asset Management*), ISO/IEC 15504 (*SPICE*), ASL (*the Application Services Library*), CMMI (*Capability Maturity Model Integration*)

Unidad 7: Gobierno de IT

CobiT (*Control Objectives for Information and related Technologies*), AS8015 (*Australian Standard for Corporate Governance of IT*), M_o_R (*Management of Risk*)

Unidad 8: Mejora Continua

Six Sigma, SCM-SP (*eSourcing Capability Model for Service Provider*), IT-BSC (*IT Balance Score Card*)

Unidad 9: Gestión de Proyectos

PMBok (*the Project Management Body of Knowledge*), PRINCE2 (*PRojects IN Controlled Environments*)

Bibliografía

Generales:

- “Frameworks for IT Service Management”. Majid Iqb, Peter Hill, Jan Hendriks, Bert Hedeman, Jon G. Hall, Steven De Haes, Wim van Grembergen, Edgar Giesen, Rubina Faber, Ralph Donatz, Marghanita da Cruz, Paul Breslin, Jan van Bon, Colin Bentley, Jacqueline van der Bent, Raul Assaf, Samantha Alford, Rolf Akker. itSMF & Van Haren Publisher, 2007.
- “Frameworks for IT Service Management – A Pocket Guide”. Jan van Bon, Eric Rozemeijer. itSMF & Van Haren Publisher, 2008.

Calidad:

- “ISO/IEC 9001:2008”. ISO/IEC Switzerland, 2008

ITIL:

- “Service Strategy”. OGC. TSO, 2007.
- “Service Design”. OGC. TSO, 2007.
- “Service Transition”. OGC. TSO, 2007.
- “Service Operation”. OGC. TSO, 2007.
- “Continual Service Improvement”. OGC. TSO, 2007.
- “E-book An Introductory Overview of ITIL V3”. itSMF UK. Van Haren Publisher, 2007.

CobiT:

- “CobiT 4.1”. IT Governance Institute. IT Governance Institute, 2007.

ISO20000:

- “Introduction to ISO/IEC 20000”. Leo van Selm, Jan van Bon. Van Haren Publishing, 2007.
- “ISO/IEC 20000-1: 2005(E) Part 1: Specification”. ISO. ISO/IEC Switzerland, 2005.
- “ISO/IEC 20000-2:2005(E) Part 2: Code of Practice”. ISO. ISO/IEC Switzerland, 2005.

ISO27000:

- “The Basics of Information Security - A Practical Handbook (e-book)”. Hans Baars, Kees Hintzbergen, Jule Hintzbergen, André Smulders. Exin, 2009.
- “ISO-IEC 27001:2005”. ISO. ISO/IEC Switzerland, 2005.
- “ISO-IEC 27002:2005”. ISO. ISO/IEC Switzerland, 2005.

Six Sigma:

- “Six Sigma for IT Management - A Pocket Guide” (*english version*). Sven de Boer. Van Haren Publishing, 2007.

MOF:

- “MOF 4.0 guidance”. Microsoft Corporation. Microsoft Corporation, 2008.

Project Management:

- “A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) - Forth Edition”. Project Management Institute. Project Management Institute, 2008.

Correlativas

Para Cursar:

Departamento Ingeniería en Sistemas de Información

Cursadas:

- Administración de Recursos
- Sistemas de Gestión I

Aprobadas:

- Economía
- Legislación

Para rendir:

Aprobadas:

- Administración de Recursos
- Sistemas de Gestión I