

**GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA  
INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA  
COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN EDUCATIVA  
COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS**

NOMBRE DE LA ASIGNATURA	ORGANIZACIÓN DE CENTROS DE INFORMÁTICA
-------------------------	--

CICLO OCTAVO SEMESTRE	CLAVE DE LA ASIGNATURA UI-02	TOTAL DE HORAS 80
--------------------------	---------------------------------	----------------------

OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA
Comprender los principales criterios para la organización, instalación y administración de una unidad de informática que administre las tecnologías de información y comunicación en las organizaciones.

TEMAS Y SUBTEMAS
<p>1. PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UN CENTRO DE INFORMÁTICA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1. Definición</li><li>1.2. Visión y misión</li><li>1.3. Importancia y justificación</li><li>1.4. Políticas y objetivos</li><li>1.5. Descripción de funciones y responsabilidades</li><li>1.6. Ubicación de los centros de Informática en las diferentes estructuras organizacionales</li><li>1.7. Estructuras informáticas centralizadas, descentralizadas, híbridas e independientes</li><li>1.8. Vínculos con los demás órganos de la organización</li></ul> <p>2. PLANEACIÓN DE LAS INSTALACIONES DE UN CENTRO DE INFORMÁTICA</p> <ul style="list-style-type: none"><li>2.1. Proyecto de construcción</li><li>2.2. Ubicación física</li><li>2.3. Necesidades y requerimientos<ul style="list-style-type: none"><li>2.3.1. Iluminación y acústica</li><li>2.3.2. Aire acondicionado</li><li>2.3.3. Normas</li><li>2.3.4. Seguridad</li><li>2.3.5. Suministro eléctrico</li></ul></li><li>2.4. Ergonomía</li><li>2.5. Planeación de la adquisición económica</li></ul> <p>3. ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DE UN CENTRO DE INFORMÁTICA</p>

- 3.1. Control del inventario de software (licencias)
- 3.2. Control del inventario de hardware
- 3.3. Control de las bitácoras de los sistemas
- 3.4. Selección, licitación, adquisiciones, renta, licencia de uso y actualizaciones de software
- 3.5. Selección, licitación, adquisiciones, renta, licencia de uso y actualizaciones de hardware

#### 4. CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES (HELP DESK)

- 4.1. Descripción de funciones y responsabilidades
- 4.2. Definición de los medios de atención a usuarios
- 4.3. Especificaciones técnicas
- 4.4. Estructura organizacional
- 4.5. Procedimientos de operación
- 4.6. Evaluación del desempeño

#### 5. SERVICIOS DE CONSULTORÍA Y SOPORTE TÉCNICO

##### 5.1 Servicios de consultoría

- 5.1.1 Alcance y descripción de los servicios requeridos
- 5.1.2 Responsabilidades del cliente y del proveedor
- 5.1.3 Restricciones y premisas
- 5.1.4 Procesos de revisión o modificación
- 5.1.5 Costos de los servicios por contratar

##### 5.2 Servicios de soporte técnico

- 5.2.1 Póliza de garantía y seguros
- 5.2.2 Soporte al software
- 5.2.3 Tipos de soporte y tiempos de respuesta
- 5.2.4 Soporte en sitio
- 5.2.5 Asistencia telefónica
- 5.2.6 Actualizaciones
- 5.2.7 Mantenimientos preventivo y actualización de equipo
- 5.2.8 Evaluación del soporte recibido

#### 6. EVOLUCIÓN DE LAS UNIDADES DE INFORMÁTICA

- 6.1. E-commerce
- 6.2. E-business
- 6.3. E-services
- 6.4. Requerimientos técnicos de la nueva unidad

#### 7. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO

- 7.1. Establecimiento de políticas de calidad
- 7.2. Establecimiento de niveles y parámetros de calidad de servicio
- 7.3. Monitoreo del nivel de servicio proporcionado
- 7.4. Elaboración de reportes y estadísticas
- 7.5. Evaluación y mejora continua

## 8. CONTROLES ADMINISTRATIVOS

- 8.1. Principales procedimientos de un centro de Informática
- 8.2. Elaboración y aplicación de procedimientos de trabajo
- 8.3. Manual de operación

## ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Es deseable que el profesor se base en un centro de Informática real para apoyar la teoría con la práctica.

Se recomienda realizar un caso de estudio donde el alumno aplique los conceptos de proyectos de inversión a un centro de informática.

Se recomienda realizar al final de la materia un proyecto sobre la planeación de un centro de informática, utilizando organigramas, presupuestos, solicitud de bienes y elementos similares.

Se recomienda realizar al final de la materia un proyecto sobre la instalación de un centro de informática, utilizando planos, maquetas o elementos similares.

## CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

Se realizan tres evaluaciones parciales y una evaluación ordinaria final de la asignatura.

Para las evaluaciones parciales, se deberá realizar un examen escrito y se podrá complementar la evaluación con exámenes prácticos, avances de proyectos, tareas, investigaciones y otras actividades académicas previamente aprobadas de acuerdo con la normatividad Universitaria. Queda a criterio del profesor la ponderación de todas las actividades.

Para la evaluación ordinaria final, se deberá realizar un examen escrito y se podrá complementar la evaluación con proyectos, exposiciones, tareas e investigaciones realizadas a lo largo del semestre. Queda a criterio del profesor la ponderación de todas las actividades.

Para la calificación final de la asignatura, se establece la ponderación de las evaluaciones parciales y ordinaria final con base en la normatividad de la Universidad.

## BIBLIOGRAFÍA (TIPO, TÍTULO, AUTOR, EDITORIAL Y AÑO)

Básica:

- Administración de centros de cómputo. Hernández Jiménez, Ricardo. Trillas. 1991, 3ª Edición.
- Administración de la función informática: factor AFI. Hernández Jiménez, Ricardo. Trillas. 2003.
- Instalaciones de salas informáticas. Soriano Calvo, Carlos A.; Navarro García, Fernando. Paraninfo. 1989.
- Manual de outsourcing informático, análisis y contratación. Peso Navarro, Emilio del. Díaz de Santos. 2003, 2ª Edición.
- Seguridad en centros de cómputo: políticas y procedimientos. Fine, Leonard H. Trillas. 1998, 2ª Edición.
- Sistemas de información para los negocios. Cohen Karen, Daniel y Asín Lares, Enrique. McGraw-Hill. 2005, 4ª Edición.

Consulta:

- Comercio electrónico. Boen Oelkers, Dotty. I.T.P. Latin America. 2004.
- Comercio electrónico. González López, Óscar Rodrigo. Anaya Multimedia. 2008, 1ª Edición.
- Comercio electrónico. Schneider, Gary P. Thomson. 2004, 3ª Edición.
- Diseño Web 2006. Williams, Robin; Tollett, John. Anaya Multimedia. 2006.
- Fundamentos de comercio electrónico. Elsenpeter, Robert C.; Velte, Toby J. McGraw-Hill. 2001.
- Informática de gestión y sistemas de información. García Pérez, Fernando. McGraw-Hill. 2000.
- Informática en administración. Alvarado, Andrés. Trillas. 1992.
- La contratación de servicios externos en sistemas de información. Ripin, Kathy M.; Sayles, Leonard R. Oxford University Press. 2000.
- La tecnología e-business. Roldan Martínez, David; Huidobro Moya, José Manuel. Thomson. 2005.
- Manual fundamental comercio electrónico. Awad, Elias M. Anaya Multimedia. 2007, 1ª Edición.

- Seguridad informática: las amenazas y vulnerabilidades más peligrosas al desnudo. Firtman, Sebastian. M.P. Ediciones. 2005.

#### PERFIL PROFESIONAL DEL DOCENTE

Licenciatura en Informática, Ingeniería en Ciencias Computacionales o afines, con grado de Maestría y preferentemente de Doctorado en Informática, Ciencias Computacionales, Tecnologías de la Información o afines. Con experiencia profesional y docente de un año.