



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



Facultad de Contaduría y Administración

Plan de estudios de la Licenciatura en Informática

Programa						
Servicios de Tecnología						
Clave 1768	Semestre 8°	Créditos 8	Área de conocimiento		Administración	
			Ciclo		Conocimientos de profesionalización	
Modalidad	Curso (X) Taller () Lab () Sem ()			Tipo	T (X) P () T/P ()	
Carácter	Obligatorio (X)			Horas 64		
	Optativo de Elección ()		Complementario ()		Semana	Semestre
			Profesionalizante ()		Teóricas	Teóricas
					Prácticas	Prácticas
				Total	Total	

Seriación	
Ninguna (X)	
Obligatoria ()	
Asignatura antecedente	Ninguna
Asignatura subsecuente	Ninguna
Indicativa ()	
Asignatura antecedente	Ninguna
Asignatura subsecuente	Ninguna

Objetivo general: El alumno comprenderá el marco de trabajo para la Administración de Servicios de TI basado en los fundamentos de las mejores prácticas definidas por la Biblioteca de Infraestructura de Tecnología de la Información (ITIL).

Objetivos específicos: El alumno:
1. Reconocerá la importancia que constituye el conjunto de recursos necesarios para manipular

- la información y todo lo necesario para convertirla, almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla a través de las TI.
2. Identificará la descripción de una serie de buenas prácticas de TI a través de ITIL, así como la administración y entrega de servicios en el contexto del ciclo vida de los servicios
 3. Se enfocará al diseño y desarrollo de cómo el inicio del negocio debe contar con un portafolio de servicios, establecer un presupuesto para el diseño, desarrollo, liberación y operación de los nuevos o cambios a los servicios ya existentes, atender su demanda verificando los patrones de comportamiento en el uso de los mismos y como instaurar estrategias para que los nuevos brinden mayor valor al usuario y al negocio.
 4. Debe realizar actividades en los procesos, basadas en la estrategia para establecer el nivel de servicio que ofertará, determinará el porcentaje de disponibilidad en el negocio de acuerdo al presupuesto asignado, la capacidad con la que cuenta y la que necesita para operar los servicios, las medidas de seguridad, planes de continuidad, recuperación de desastres y guiar a sus proveedores.
 5. De acuerdo a las estrategias que realizó en la etapa de servicio deberá implementar un plan de liberación, un sistema de administración de configuraciones (Configuration Management System) y deberá comenzar a construir su repositorio del conocimiento.
 6. Gestiona, monitorea y mide los eventos, los cuales pueden convertirse en alertas o incidentes, hará uso del repositorio del conocimiento, realizará la gestión de accesos físicos y lógicos de los servicios, las actividades operacionales y administrará las aplicaciones.
 7. Estimaré la importancia de las mediciones para saber cómo los servicios que están operando se han entregado con el nivel de calidad requerido, en esta etapa se plantea la mejora integral de todas las fases, la retroalimentación entre ellas y se debe diseñar un proceso para medir la mejora.

Índice temático

	Tema	Horas Semestre / Año	
		Teóricas	Prácticas
1	Introducción a los servicios de tecnologías de información	2	0
2	Conceptos generales de ITIL	2	0
3	Estrategia del servicio	12	0
4	Diseño del servicio	12	0
5	Transición del servicio	12	0
6	Operación del servicio	12	0
7	Mejora continua del servicio (CSI)	12	0
Total		64	0
Suma total de horas		64	

Estrategias didácticas		Evaluación del aprendizaje	
Exposición	(X)	Exámenes parciales	(X)
Trabajo en equipo	(X)	Examen final	(X)
Lecturas	(X)	Trabajos y tareas	(X)
Trabajo de investigación	(X)	Presentación de tema	()
Prácticas (taller o laboratorio)	(X)	Participación en clase	(X)

Prácticas de campo	(X)	Asistencia	()
Aprendizaje por proyectos	(X)	Rúbricas	()
Aprendizaje basado en problemas	(X)	Portafolios	()
Casos de enseñanza	(X)	Listas de cotejo	()
Uso de TIC	(X)	Otras (especificar)	
Otras (especificar)			
Perfil profesiográfico			
Título o grado	Licenciatura en Informática o equivalente. Es deseable que cuente con estudios de posgrado.		
Experiencia docente	Mínima de dos años. Para profesores de nuevo ingreso es requisito concluir satisfactoriamente el “Curso Fundamental para profesores de Nuevo Ingreso (Didáctica Básica)” que imparte la Facultad de Contaduría y Administración.		
Otra característica	Experiencia Profesional mínima de tres años en área de conocimiento. Compartir, respetar y fomentar los valores fundamentales que orientan a la Universidad Nacional Autónoma de México.		
Bibliografía básica:			
Cannon, D., Wheeldon, D., Lacy, S., & Hanna, A. (2011). <i>ITIL Service strategy</i> . Reino Unido: TSO.			
Hunnebeck, L. (2011). <i>ITIL service design</i> . Reino Unido: TSO.			
Rance, S., Rudd, C., Lacy, S., & Hanna, A. (2011). <i>ITIL service transition</i> . Reino Unido: TSO (The Stationery Office).			
Shuja, A. K. (2011). <i>ITIL: service management implementation and operation</i> . U.S.A: Taylor & Francis.			
Shuja, A. K. (2011). <i>ITIL: service management implementation and operation</i> . U.S.A: Taylor & Francis.			
Stanley, R. (2014). <i>Cocreation and Implementing ITIL Service Management in the Cloud: A Case Study</i> . U.S.A: Springer.			
Steinberg, R. A., Rudd, C., Lacy, S., & Hanna, A. (2011). <i>ITIL service operation</i> . Reino Unido: TSO.			
The stationary office. <i>ITIL Continual service improvement</i> / Reino Unido: TSO. [2011]. Disponible en:			
http://maxiller.com/cms/wp-content/uploads/2015/02/05-ITIL-V3-2011-Continual-Service-Improvement-CSI.pdf			
Verlaine, B., Jureta, I., & Faulkner, S. (2015). <i>Towards the alignment of a detailed service oriented design and development methodology with ITIL v.3</i> . Alemania: Springer Verlag.			
Bibliografía complementaria:			
Chang, C. M. (2010). <i>Service systems management and engineering: creating strategic differentiation and operational excellence</i> . U.S.A: Wiley.			
Hoffman, K. D., Bateson, J. G., Meza Staines, G., & Mauri, M. E. (2012). <i>Marketing de servicios: conceptos, estrategias y casos</i> . México: Cengage Learning.			
Lovelock, C. H., Sánchez, M. Á., Mascaró, P., Gómez, J., & Cabrera, K. V. (2011). <i>Administración de servicios: estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios</i> . México: Pearson/ Prentice Hall.			
Prieto Herrera, J. E. (2010). <i>Gerencia del servicio: la clave para ganar todos</i> . Colombia: Ecoe Ediciones.			