



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN
 INFORMÁTICA
 Programa de la asignatura



Servicios de Tecnología

Clave:	Semestre: 8°	Área o campo de conocimiento: Administración		No. Créditos: 8
Carácter: Obligatoria		Horas		Horas por semana
Tipo: Teórica		Teóricas:	Prácticas:	4
		4	0	
Modalidad: Curso		Duración del programa: Semestral		

Seriación: Si () No (X) Obligatoria () Indicativa ()

Asignatura con seriación antecedente: Ninguna

Asignatura con seriación subsecuente: Ninguna

Objetivo general:

Al finalizar el curso, el alumno comprenderá el marco de trabajo para la administración de servicios de tecnologías de información basado en los fundamentos de las mejores prácticas a través de una amplia lista de roles, tareas, procedimientos y responsabilidades que pueden adaptarse a cualquier organización de TI, definidas por la biblioteca de infraestructura de tecnología de la información (ITIL).

Índice Temático

Unidad	Tema	Horas Teóricas:	Horas Prácticas:
I	Introducción a los servicios de tecnologías de información	2	0
II	Conceptos generales de ITIL	2	0
III	Estrategia del servicio	12	0
IV	Diseño del servicio	12	0
V	Transición del servicio	12	0
VI	Operación del servicio	12	0
VII	Mejora continua del servicio (CSI)	12	0
Total de horas:		64	0
Suma total de horas:		64	

Bibliografía básica

1. BERMEJO Barrera José Carlos, Ciencia ideología y mercado, Madrid, Akal, 2006. 79 pp.
2. HESEN, Johannes, Teoría del conocimiento, tr. De José Gaos, México, Espasa-Calpe, 2001.
3. NICOL, Eduardo, Los principios de la ciencia, México: Fondo de Cultura Económica, 2002.
4. Office of Government Commerce, Service Strategy, ITIL, Reino Unido, 2007.
5. Office of Government Commerce, Service Design, ITIL, Reino Unido, 2007.
6. Office of Government Commerce, Service Transition, ITIL, Reino Unido, 2007.
7. Office of Government Commerce, Service Operation, ITIL, Reino Unido, 2007.
8. Office of Government Commerce, Continual Service Improvement, ITIL, Reino Unido, 2007.
9. Office of Government Commerce, The Oficial Introduction to the ITIL service Lifecycle, Reino Unido, 2007.
10. VAN BON, Jan, Fundamentos de Gestión de Servicios de TI basada en ITIL, Van Haren Publishing, Reino Unido, 2008.
11. VAN BON, Jan, Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3 – Guía de bolsillo, Van Haren, Publishing, Reino Unido, 2008.

Bibliografía complementaria

1. Office of Government Commerce, Key Element Guide, Service Strategy, ITIL, Reino Unido, 2007.
2. Office of Government Commerce, Key Element Guide, Service Design, ITIL, Reino Unido, 2007.
3. Office of Government Commerce, Key Element Guide, Service Transition, ITIL, Reino Unido, 2007.
4. Office of Government Commerce, Key Element Guide, Service Operation, ITIL, Reino Unido, 2007.
5. Office of Government Commerce, Key Element Guide, Continual Service Improvement, ITIL, Reino Unido, 2007.

Sugerencias didácticas:		Mecanismos de evaluación del aprendizaje de los alumnos:	
Exposición audiovisual	(X)	Exámenes parciales	(X)
Exposición oral	()	Exámenes finales	(X)
Ejercicios dentro de la clase	(X)	Trabajos y tareas fuera de aula	(X)
Seminarios	()	Participación en clase	(X)
Lecturas obligatorias	(X)	Asistencia a prácticas	()
Trabajos de investigación	(X)	Otras	()
Prácticas de taller o laboratorio	()		
Prácticas de campo	()		
Otras	()		

Perfil profesiográfico:

Estudios requeridos:

Licenciatura en informática o carrera afín, preferentemente con estudios de posgrado.

Experiencia profesional deseable

Experiencia mínima de 2 años en empresas relacionadas con el área o su equivalente.

Tener experiencia docente mínima de 2 años.