



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA EN INFORMÁTICA**



PROGRAMA DE LA ASIGNATURA DE:					
Seminario de Administración de servicios de TI					
IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA					
MODALIDAD:	Curso				
TIPO DE ASIGNATURA:	Teórico-Práctico				
SEMESTRE EN QUE SE IMPARTE:	Octavo o Noveno				
CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:	Optativa				
NÚMERO DE CRÉDITOS:	8				
HORAS DE CLASE A LA SEMANA:	6	Teóricas : 2	Prácticas : 4	Semana s de clase: 16	TOTAL DE HORAS: 96
SERIACIÓN OBLIGATORIA ANTECEDENTE: Ninguna					
SERIACIÓN OBLIGATORIA SUBSECUENTE: Ningun					

OBJETIVO GENERAL

El alumno será capaz de aplicar un conjunto de buenas prácticas para gestionar servicios de TI.

INDICE TEMATICO			
UNIDAD	TEMAS	Horas Teóricas	Horas prácticas
1	Gestión de servicios de Tecnologías de Información	4	8
2	Introducción a ITIL	4	8
3	Servicios de estrategia	5	10
4	Servicios de diseño	5	10
5	Servicio de transición	5	10
6	Servicio de operación	5	10
7	Mejora continua de servicios	4	8
	Total de Horas Teóricas	32	0
	Total de Horas Prácticas	0	64
	Total de Horas	96	

CONTENIDO TEMÁTICO

1. **Gestión de servicios de Tecnologías de Información**

- 1.1 Servicios y calidad
- 1.2 Organización y políticas
- 1.3 Administración de procesos

2. **Introducción a ITIL**

- 2.1 Orígenes
- 2.2 Organizaciones
- 2.3 Gestión de procesos

3. **Servicios de estrategia**

- 3.1 Propósito
- 3.2 Procesos clave y actividades
- 3.3 Gestión financiera para servicios de TI
- 3.4 Gestión de portafolio de servicios
- 3.5 Gestión de demanda
- 3.6 Roles clave y responsabilidades

4. **Servicios de diseño**

- 4.1 Propósito
- 4.2 Procesos y actividades clave
- 4.3 Gestión del catálogo de servicios
- 4.4 Gestión de niveles de servicio
- 4.5 Gestión de capacidad
- 4.6 Gestión de disponibilidad
- 4.7 Gestión de seguridad
- 4.8 Gestión de Continuidad de servicios de TI

5. **Servicio de transición**

- 5.1 Propósito
- 5.2 Gestión de cambios
- 5.3 Gestión de configuración
- 5.4 Servicio de validación y testing
- 5.5 Evaluación

6. **Servicio de operación**

- 6.1 Propósito
- 6.2 Gestión de problemas
- 6.3 Gestión de incidentes
- 6.4 Petición de cumplimiento de procesos

7. **Mejora continua de servicios**

- 7.1 Propósito

- 7.27 pasos de mejora del proceso
- 7.3 Servicio de medición
- 7.4 Servicio de reporte

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:

- Suárez y Alonso, Ramón Carlos, Tecnologías de la información y la comunicación, 1ra Edición, 2007.
- Brotby W. Krag, Information security management metrics: a definitive guide to effective security monitoring and measurement, 2009.
- Debjani Chakraborty, S. Nanda, D. Dutta Majumder, Tecnología de la información, 2007.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Cardona Madariaga, Las tecnologías de la Información y las comunicaciones TIC, 2009.
- Katz Raúl, El papel de las TIC en el desarrollo, 1ra Edición, 2009.
- Parra Iglesias Enrique, Tecnologías de la Información en el Control de Gestión, 1998.

SITIOS WEB RECOMENDADOS

- http://www.google.com.mx/search?q=Introducci%C3%B3n+a+ITIL&source=ig&hl=es&rlz=1G1ACAW_ESMX444&gs_sm=e&gs_upl=2221444610151931513101212101768176816-11110&aq=f&aqi=g2g-v6&aql=&oq
- http://www.google.com.mx/search?q=1.%09Administraci%C3%B3n+de+servicios+de+Tecnolog%C3%ADas+de+Informaci%C3%B3n&btnG=Buscar&source=ig&hl=es&rlz=1G1ACAW_ESMX444&gs_sm=e&gs_upl=2221444610151931513101212101768176816-11110&aq=f&aqi=&aql=&oq=
- http://www.google.com.mx/search?q=Tecnolog%C3%ADas+de+Informaci%C3%B3n&btnG=Buscar&source=ig&hl=es&rlz=1G1ACAW_ESMX444&gs_sm=e&gs_upl=2221444610151931513101212101768176816-11110&aq=f&aqi=g10&aql=&oq=
- http://books.google.com.mx/books?id=fkfwTGzmERMC&printsec=frontcover&dq=itil&hl=es&ei=2FhaTo_OFsOJsgLbxpXTDA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=5&ved=0CFYQ6AEwBA#v=onepage&q&f=false
- http://www.google.com.mx/search?source=ig&hl=es&rlz=1G1ACAW_ESMX448&q=fundamento+de+la+gestion+TI&oq=fundamento+de+la+gestion+TI&aq=f&aqi=&aql=&gs_sm=e&gs_upl=476185931012142512311710112101014891103712-2.0.11310
- <http://www.ieee.org.ar/downloads/2006-hrabinsky-itil.pdf>

**SUGERENCIAS DIDÁCTICAS RECOMENDADAS PARA IMPARTIR LA
ASIGNATURA**

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS	UTILIZACIÓN EN EL CURSO
Exposición oral	✓
Exposición audiovisual	
Actividades prácticas dentro de clase	✓
Ejercicios fuera del aula	
Seminarios	✓
Lecturas obligatorias	✓
Trabajo de investigación	✓
Prácticas de Taller	✓
Otras	

MECANISMOS DE EVALUACIÓN.

ELEMENTOS UTILIZADOS PARA EVALUAR EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	UTILIZACIÓN EN EL CURSO
Exámenes parciales	✓
Examen final	✓
Trabajos y tareas fuera del aula	✓
Exposición de seminarios por los alumnos.	✓
Participación en clase	✓
Asistencia	

PERFIL PROFESIOGRÁFICO REQUERIDO PARA IMPARTIR LA ASIGNATURA			
LICENCIATURA	POSGRADO	ÁREA INDISPENSABLE	ÁREA DESEABLE
Informática Matemáticas Aplicadas a la computación Ingeniería en computación Ciencias de la computación Ingeniería en Sistemas Computacionales	Ciencias de la computación Cómputo Tecnologías de Información Sistemas computacionales	Ingeniero de software	Administración de Servicios TI