

Mc. Graw Hill. México. 1990
 PRIDE/FERREL. Marketing. Decisiones y conceptos básicos. Editorial Interamericana. 4ª Edición. México. 1990
 REVISTA MEXICANA DE MERCADOTECNIA, PUBLICIDAD Y COMUNICACION. adcebra. Editorial La cebra. México 1998- 1999
 RIES AL, TROUT JACK. La guerra de la mercadotecnia. Editorial Mc. Graw Hill. México. 1986

10. PERFIL DE LOS DOCENTES PARTICIPANTES EN LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

ESTUDIOS REQUERIDOS: Preparación profesional preferentemente en esta área o similares.
 EXPERIENCIA PROFESIONAL DESEABLE: 3 años de experiencia en el área
 OTROS REQUISITOS: Cursos de pedagogía y/o idioma inglés.



Universidad Autónoma de Nayarit

Área Económico-Administrativa

Licenciatura en Economía

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE Y CLAVE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Metodología y Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información	
---	--

DOCENTE(S) RESPONSABLE(S)

--

TIPO DE UNIDAD DE APRENDIZAJE	ACADEMIA
Obligatoria	Tratamiento de la Información

ÁREA DE FORMACIÓN	LÍNEA DE FORMACIÓN	T.U.D.C.

Horas teoría	Horas Práctica	Horas de estudio independiente	Total de horas	Valor en créditos
40	28	12	64	5

FECHA DE ELABORACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN
Junio 2012	

ELABORADO POR: Lic. Alberto Lugo González Lic. Beatriz Angélica Toscano de la Torre Revisado por: Comité Curricular de Informática	ACTUALIZADO POR:
--	-------------------------

2. PRESENTACIÓN

Conocer la Librería de Infraestructura de las Tecnologías de la Información y La gestión de los servicios de TI en una organización es un factor muy importante, así como las normas y estándares como la Norma ISO 20000 que se concentra en la gestión de problemas de tecnología de la información mediante el uso de un planteamiento de servicio de asistencia - los problemas se clasifican, lo que ayuda a identificar problemas continuados o interrelaciones. La norma considera también la capacidad del sistema, los niveles de gestión necesarios cuando cambia el sistema, la asignación de presupuestos financieros y el control y distribución del software.

De ahí que el Comité Curricular del Programa Académico de Informática plantee la necesidad de implementar una unidad de aprendizaje que desarrolle competencias en este ámbito; denominando esta unidad de aprendizaje como Metodología y Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información, para impartirse en el área de formación disciplinar del plan de estudios

Para cursar esta unidad de aprendizaje es necesario que el estudiante cuente con conocimientos previos Gestión de Información en las Organizaciones.

Esta unidad de aprendizaje corresponde al área disciplinar y cuenta con un valor curricular de 5 créditos con un total de 68 horas presenciales las que se dividirán en sesiones de 4 horas a la semana.

3. UNIDAD DE COMPETENCIA

Objeto de estudio: Los Servicios de las Tecnologías de la Información

Competencia: Planificar la Gestión de los Servicios de TI considerando el estándar ISO 20000.

4. SABERES

Saberes Teóricos	<ul style="list-style-type: none"> — Identificar el concepto de Calidad — Comprender el concepto de Servicio
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> — Conocer los elementos que componen el proceso de servicio — Identificar los flujos de información dentro de la organización. — Conocer el proceso para gestionar la información — Conocer los usos de los sistemas de información en las organizaciones — Conoce los procesos ITIL esenciales para dar soporte y servicios de calidad y habrá asumido las interrelaciones entre procesos, con el negocio y las demás áreas de Informática
Saberes Prácticos	Planificar la Gestión de los Servicios de TI considerando el estándar ISO 20000.
Saberes Metodológicos	— Aplicar los lineamientos establecidos en ITIL
Saberes Formativos	<ul style="list-style-type: none"> — Ser líder — Ser integrador e incluyente — Ser asertivo — Ser persistente — Ser proactivo — Ser activo — Ser crítico — Ser sociable — Actuar con humildad — Ser optimista — Ser crítico — Respeto hacia los demás — Respeto a si mismo

5. DESGLOSE DE CONTENIDO (temática)

1. Principios de Gestión de la Calidad en el Servicio
 - 1.1 Que es la Calidad
 - 1.2 Que es el Servicio
 - 1.3 Que es la Gestión de Servicios de TI
 - 1.4 Que son los Procesos
 - 1.5 Que es la mejora continua
- 2.- Conceptos básicos de ITIL v3
 - 2.1 Que es ITIL y para qué sirve
 - 2.2 Otros Marcos de Referencia (CobiT, CMMI)
 - 2.3 Qué es Estrategia de Servicio
 - 2.4 Qué es Diseño de Servicio
 - 2.5 Que es Transición de Servicio
 - 2.6 Que es Operación de Servicio
 - 1.7 Que es Mejora Continua de Servicio
3. La Posición de ISO 20000 en la Gestión de Servicios de TI
 - 3.1 Panorama actual de normas y marcos de trabajo
 - 3.2 Conceptos de prácticas de certificación.
 - 3.3 Concepto de ISO 20000
4. Especificaciones y Código de buenas prácticas para el ISO 20000
 - 4.1 Gestión y mejora de procesos de Gestión de Servicios de TI
 - 4.2 Control de servicios de TI
 - 4.3 Alineación entre el negocio y las Tecnologías de la Información.
 - 4.4 Entrega de servicios de TI
 - 4.5 Soporte de servicios de TI

6. ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- I. Principios de Gestión de la Calidad del Servicio
 - Investigar conceptos
 - Realizar investigación y presentar los resultados para la discusión grupal.
 - Lecturas obligatorias
- II. ITIL v3
 - Reporte de Lecturas
 - Ejercicios prácticos
 - Dinámicas grupales
- III. La posición de ISO 20000 en la Gestión de Servicios de TI
 - Revisión de vídeos
 - Elaborar mapas conceptuales
 - Elaborar mapas mentales
 - Dinámicas grupales
- IV. Especificaciones y Código de buenas prácticas para ISO 20000 y Taller para presentaciones efectivas (PPE)
 - Exposiciones orales individuales y grupales
 - Revisión de apoyos audiovisuales
 - Dinámicas grupales
 - Lecturas obligatorias
 - Análisis de casos de estudio
 - Trabajos de investigación

7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Reporte oral y/o escrito de Trabajos de Investigación	30%
Exámenes departamentales	20 %
Portafolio de evidencias	5 %
Resolución de un caso de estudio	15 %
Participación en plenarias grupales	10 %
Taller PPE	20 %

8. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN

- Cumplir con el 80% de asistencias
- Calificación mínima para acreditar la unidad de aprendizaje será un acumulado de 60
- Los criterios de Taller PPE, Reporte oral y/o escrito de Trabajos de Investigación y la Resolución de un caso de estudio son obligatorios a acreditarse con una calificación mínima de 60 c/u.

9. ACERVOS DE CONSULTA

ACERVOS BÁSICOS

- <http://www.ital-officialsite.com/>
- ISO/IEC 20000-1, Information technology - Service management - Part 1: Specification.
- ISO/IEC 20000-2, Information technology - Service management - Part 2: Code of practice.
- ISO/IEC TR 20000-3, Information technology - Service management - Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 20000-1
- ISO/IEC TR 20000-5, Information technology - Service management - Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 20000-1
- ISO/IEC 20000. Welcome to the itSMF ISO/IEC 20000 Certification web site. Recuperado el 03 de Octubre de 2010, En: <http://www.isoiec20000certification.com/>
- COBIT. Recuperado el 03 de Octubre de 2010, En: <http://www.isaca.org/Template.cfm?Section=COBIT6&T>
- IEEE. IEEEExplore Digital Library. Recuperado el 03 de Octubre de 2010, En: http://ieeexplore.ieee.org/xpl/standards.jsp?psf_t=software+engineering&psf_isieee=null&psf_isiet=null&psf_isaip=null&psf_istandj=null&psf_ismag=null&psf_isltr=null&psf_rpp=10&psf_isatv=0&psf_rngmin=-1&psf_rngmax=-

1&psf_pn=1&psf_scid=&psf_scn=&psf_tarid=&psf_tarn=

- IEEE. Historia del IEEE. Recuperado el 03 de Octubre de 2010, En: http://www.ieeeperu.org/index.php?option=com_content&task=view&id=24&Itemid=7
- IEEE. IEEE 610.12 Standard Glossary of Software Engineering Terminology. Recuperado el 03 de Octubre de 2010, En: <http://electronics.ihs.com/document/abstract/WCEXCAAAAAAAAAAAAA>
- IEEE. Software Engineering — Software Life Cycle Processes — Maintenance. Recuperado el 03 de Octubre de 2010, En: https://docs.google.com/viewer?url=http://webstore.iec.ch/preview/info_isoiec14764%257Bed2.0%257Den.pdf
- ISO/IEC 20000. Recuperado el 03 de Octubre de 2010, En: http://iso20000enespanol.com/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=31

10. PERFIL DE LOS DOCENTES PARTICIPANTES EN LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

ESTUDIOS REQUERIDOS: Preparación profesional preferentemente en esta área o similares.
EXPERIENCIA PROFESIONAL DESEABLE: 3 años de experiencia en el área
OTROS REQUISITOS: Cursos de pedagogía y/o idioma inglés.



Universidad Autónoma de Nayarit Área Económico-Administrativa Licenciatura en Economía

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE Y CLAVE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Métodos Numéricos	
-------------------	--

DOCENTE(S) RESPONSABLE(S)

--

TIPO DE UNIDAD DE APRENDIZAJE	ACADEMIA
Obligatoria	Métodos Cuantitativos

ÁREA DE FORMACIÓN	LÍNEA DE FORMACIÓN	T.U.D.C.
Disciplinar	Matemáticas	Curso-Taller