



9  
**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	EAIF325
---	---------

### DOCENTE(S) RESPONSABLE(S)

--

<b>TIPO DE UNIDAD DE APRENDIZAJE</b>	<b>ACADEMIA</b>
OBLIGATORIA	TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

<b>ÀREA DE FORMACIÒN</b>	<b>LÍNEA DE FORMACIÒN</b>	<b>T.U.D.C.</b>

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

<b>FECHA DE ELABORACIÒN</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÒN</b>
JUNIO 2012	

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

## 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

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

### 4. SABERES

Saberes Teóricos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar el concepto de Calidad.</li> <li>✓ Comprender el concepto de Servicio.</li> <li>✓ Conocer los elementos que componen el proceso de servicio.</li> <li>✓ Identificar los flujos de información dentro de la organización.</li> <li>✓ Conocer el proceso para gestionar la información.</li> <li>✓ Conocer los usos de los sistemas de información en las organizaciones</li> <li>✓ 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.</li> </ul>
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"> <li>— Ser líder</li> <li>— Ser integrador e incluyente</li> <li>— Ser asertivo</li> <li>— Ser persistente</li> <li>— Ser proactivo</li> <li>— Ser activo</li> <li>— Ser crítico</li> <li>— Ser sociable</li> <li>— Actuar con humildad</li> <li>— Ser optimista</li> <li>— Ser crítico</li> <li>— Respeto hacia los demás</li> <li>— Respeto a si mismo</li> </ul>

### 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
- 2.7 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. ACCIONES**

- ✓ Mapas Mentales
- ✓ Caso de estudio
- ✓ Exposición
- ✓ Investigación
- ✓ Caso práctico

## **7. CAMPO DE APLICACIÓN**

--

## **8. SISTEMA DE EVALUACIÓN**

<b>Evidencias de aprendizaje</b>	<b>Criterios de desempeño</b>
Mapas Mentales	Deberá contener lo más significativo del tema.
Casos de Estudio	Calidad narrativa, claro entendimiento y dominio de análisis.
Exposición	Información clara y relacionada con el tema, evidencia (Bibliografía).

Investigación	Entrega a tiempo, calidad en ortografía y formato, deberá cubrir con los puntos necesarios del tema, referencias bibliográficas, limpieza y originalidad.
---------------	---

## 9. CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

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 para Presentaciones Efectivas	20%

## 10. CRITERIOS DE 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.

## 11. ACERVOS DE CONSULTA

### ACERVOS BÁSICOS

Calidad en el servicio a los clientes  
 Autor: D. Keith Denton  
 Editorial: Gulf Publishing Company  
 ISBN: 84-87189-88-1

Fundamentos de ITIL, Volumen 3 Best Practice  
 Autores: Jan van Bon, Arjen de Jong, Axel Kolthof, Mike Pieper, Ruby Tjassing, Annelies van der Veen, Tienneke Verheijen  
 Editorial: Van Haren, 2008  
 ISBN: 9087530609, 9789087530600

Una guía para Gestión de Servicios ISO/IEC 20000-1: 2018  
 Autor: Dolf Van Der Haven  
 Editorial: Itsm Press, 2018  
 ISBN: 1912651386, 9781912651382

## 12. 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