



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



### Administrador de Servicios de TIC: Diseño del Servicio

Clave:	Semestre: 7° - 8°	Área de Desarrollo Temprano: Servicios de Tecnología		No. Créditos: 8
Carácter: Optativa de Elección Profesionalizante		Horas		Horas al semestre
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 término de este curso, los participantes conocerán el diseño de servicios de ITIL y lo aplicarán en un caso.

#### Índice temático

Unidad	Temas	Horas	
		Teóricas:	Prácticas:
I.	Principios del diseño de servicio	4	0
II.	Modelos de diseño	4	0
III.	Gestión del catálogo de servicios	8	0
IV.	Gestión del nivel de servicios (SLM)	8	0
V.	Gestión de la capacidad	8	0
VI.	Gestión de la disponibilidad	8	0
VII.	Gestión de la continuidad de servicios TI (ITSCM)	8	0
VIII.	Gestión de la seguridad de la información	8	0
IX.	Gestión de proveedores	8	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. 487 pp.
1. HESEN, Johannes, *Teoría del conocimiento*, tr. De José Gaos, México, Espasa-Calpe, 2001, 368 pp.
2. NICOL, Eduardo, *Los principios de la ciencia*, México: Fondo de Cultura Económica, 2002, 218 pp.
3. Office of Government Commerce, *Service Strategy*, ITIL, Reino Unido, 2007, 115 pp.
4. Office of Government Commerce, *Service Design*, ITIL, Reino Unido, 2007, 168 pp.
5. Office of Government Commerce, *Service Transition*, ITIL, Reino Unido, 2007, 214 pp.
6. Office of Government Commerce, *Service Operation*, ITIL, Reino Unido, 2007, 187 pp.
7. Office of Government Commerce, *Continual Service Improvement*, ITIL, Reino Unido, 2007, 136 pp.
8. Office of Government Commerce, *The Official Introduction to the ITIL service Lifecycle*, Reino Unido, 2007, 154 pp.
9. VAN BON, Jan, *Fundamentos de Gestión de Servicios de TI basada en ITIL*, Van Haren Publishing, Reino Unido, 2008, 315 pp.
10. VAN BON, Jan, *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3 – Guía de bolsillo*, Van Haren Publishing, Reino Unido, 2008. 168 pp.

### Bibliografía complementaria

1. WALKER, D. W., *Sistemas de información para la administración*, México, Alfa Omega-Marcombo, 2001, 360 pp.
2. BEEKMAN, George, *computación e informática hoy. Una mirada a la tecnología del mañana*. MÉXICO, ADDISON-WESLEY, 1995, 372 pp.
3. BONSON, Enrique, *tecnologías inteligentes para la gestión empresarial*, alfa omega-Ra-Ma, 2002, 258 pp.

Sugerencias didácticas:	Mecanismos de evaluación del aprendizaje de los alumnos:
Exposición oral ( )	Exámenes parciales (X)
Exposición audiovisual ( )	Examen final escrito (X)
Ejercicios dentro de clase (X)	Trabajos y tareas fuera del aula ( )
Ejercicios fuera del aula ( )	Exposición de seminarios por los alumnos (X)
Seminarios ( )	Participación en clase (X)
Lecturas obligatorias ( )	Asistencia (X)
Trabajo de investigación (X)	Otras ( )
Prácticas de taller o laboratorio ( )	
Prácticas de campo ( )	
Otras: ( )	

### Perfil profesiográfico:

Experiencia profesional deseable en empresas relacionadas con el área o su equivalente.  
Tener experiencia docente.