



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: Estrategia 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:	Horas por semana 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 podrán entregar, validar y adquirir los conocimientos necesarios en las prácticas de gestión del servicio validadas por la industria, y según se han documentado en el libro de ITIL. La estrategia del servicio de TI.

Índice Temático

Unidad	Tema	Horas	
		Teóricas:	Prácticas:
I	Creación de valor	4	0
II	Activos del servicio	4	0
III	Proveedores de servicios	4	0
IV	Cadena de valor – red de valor	4	0
V	Generación de la estrategia	10	0
VI	Gestión financiera	10	0
VII	Gestión del portafolio de servicios (SPM)	10	0
VIII	Gestión de la demanda	10	0
IX	Implementación de la estrategia del servicio	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.
2. HESSEN, 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 Official Introduction to the ITIL service Lifecycle*, Reino Unido, 2007.

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.
3. BONSON, Enrique, *Tecnologías inteligentes para la gestión empresarial*, Alfa Omega-Rama, 2002, 258 pp.
4. Office of Government Commerce, *Key Element Guide, Service Strategy*, ITIL, Reino Unido, 2007.
5. Office of Government Commerce, *Key Element Guide, Service Design*, ITIL, Reino Unido, 2007.
6. Office of Government Commerce, *Key Element Guide, Service Transition*, ITIL, Reino Unido, 2007.
7. Office of Government Commerce, *Key Element Guide, Service Operation*, ITIL, Reino Unido, 2007.
8. 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 oral ()	Exámenes parciales (X)
Exposición audiovisual ()	Examen final escrito (X)
Ejercicios dentro de clase (X)	Trabajos y tareas fuera del aula (X)
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:

Estudios requeridos:

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

Experiencia profesional deseable:

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

Tener experiencia docente mínima de dos años.