



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



Administración de Servicios de TIC: Transición 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:	64
		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 la transición del servicio cuando se enfoca en el rol de la gestión del cambio de largo plazo y las prácticas de *release*, de forma tal que los riesgos, beneficios, mecanismos de entrega y la facilidad de las operaciones continuas del servicio sean considerados.

Índice Temático

Unidad	Tema	Horas	
		Teóricas:	Prácticas:
I.	Planificación y soporte de la transición	7	0
II.	Gestión de cambios	10	0
III.	Gestión de la configuración y activos del servicio SACM	10	0
IV.	Gestión de entregas y despliegues	10	0
V.	Validación y pruebas del servicio	10	0
VI.	Evaluación	10	0
VII.	Gestión del conocimiento	7	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. HESEN, Johannes, *Teoría del conocimiento*, tr. De José Gaos, México, Espasa-Calpe, 2001. 218 pp.
3. NICOL, Eduardo, *Los principios de la ciencia*, México: Fondo de Cultura Económica, 2002, 154 pp.
4. Office of Government Commerce, *Service Strategy*, ITIL, Reino Unido, 2007, 115 pp.
5. Office of Government Commerce, *Service Design*, ITIL, Reino Unido, 2007, 187 pp.
6. Office of Government Commerce, *Service Transition*, ITIL, Reino Unido, 2007, 169 pp.
7. Office of Government Commerce, *Service Operation*, ITIL, Reino Unido, 2007, 214 pp.
8. Office of Government Commerce, *Continual Service Improvement*, ITIL, Reino Unido, 2007, 187, pp.
9. Office of Government Commerce, *The Official Introduction to the ITIL service Lifecycle*, Reino Unido, 2007, 174 pp.
10. VAN BON, Jan, *Fundamentos de Gestión de Servicios de TI basada en ITIL*, Van Haren Publishing, Reino Unido: 2008, 136 pp.
11. VAN BON, Jan, *Gestión de Servicios de TI basada en ITIL V3–Guía de bolsillo*, Van Haren Publishing, Reino Unido: 2008, 215 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	(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.