

## PLAN DE TRABAJO

### I. Datos de la institución

<b>Plantel</b>	 <b>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO</b> <b>FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN</b> DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA Modalidad: A Distancia		<b>Grado o Licenciatura</b>	Licenciatura en Informática
----------------	---	---	-----------------------------	-----------------------------

### II. Datos del asesor

<b>Nombre</b>	PINEDA SAINZ CHRISTIAN DAVID	<b>Correo</b>	profesorpineda22@gmail.com
---------------	------------------------------	---------------	----------------------------

### III. Datos de la asignatura

<b>Nombre</b>	SERVICIOS DE TECNOLOGÍA	<b>Clave</b>	1768	<b>Grupo</b>	8891
<b>Modalidad</b>	Obligatoria	<b>Plan</b>	2012	<b>Fecha de inicio del semestre</b>	04 de febrero de 2025
<b>Horas de asesoría semanal</b>	4	<b>Horario</b>	Martes: 10:00 - 12:00 hrs Jueves: 10:00 - 12:00 hrs	<b>Fecha de término del semestre</b>	13 de junio de 2025

### IV. Contenido temático

TEMA	HORAS		
	Total	Teoría	Práctica
I. Introducción a los servicios de tecnologías de información	2	2	0
II. Conceptos generales de ITIL	2	2	0

III. Estrategia del servicio	12	12	0
IV. Diseño del servicio	12	12	0
V. Transición del servicio	12	12	0
VI. Operación del servicio	12	12	0
VII. Mejora continua del servicio (CSI)	12	12	0

## V. Presentación general del programa

Estimado Alumno,

Bienvenido a la asignatura: “Servicios de Tecnología”.

Esta es una materia obligatoria del último semestre de la licenciatura en informática que tiene como propósito principal la comprensión del marco de trabajo de servicios de tecnología. Por lo que con ella desarrollarás habilidades para intervenir de manera profesional, directa e indirectamente con los servicios tecnológicos de la industria desde una perspectiva integral.

Como asesor, estaré apoyándote en tu proceso de aprendizaje, resolviendo dudas y direccionándote por los mejores materiales de apoyo para tu mejor aprendizaje.

Se llevarán a cabo 4 sesiones de videoconferencia (vía zoom) conforme al siguiente calendario:

Sesión 1: jueves 27 de febrero | 10:00 - 12:00 | encuadre, presentación, vinculación y dudas generales.

Sesión 2: jueves 13 de marzo | 10:00 - 12:00 | dudas de unidad 1 y unidad 2.

Sesión 3: jueves 10 de abril | 10:00 - 12:00 | dudas de unidad 3, 4 y unidad 5

Sesión 4: martes 13 de mayo | 10:00 - 12:00 | dudas de unidad 6, 7 y dudas de proyecto .

El vínculo se proporcionará el día de la sesión en el foro general de la asignatura o en el chat.

Espero que los conocimientos que obtengas de esta asignatura tengan una repercusión positiva para tu vida profesional y personal.

Bienvenido y te deseo el mayor de los éxitos.

## VI. Forma en que el alumno deberá preparar la asignatura

La materia demanda investigación permanente, actualización constante, un compromiso de autoestudio, responsabilidad y disciplina en autoaprendizaje. Te recomiendo ampliamente definir una estrategia junto con un plan de estudio apoyado con materiales didácticos (libros, simuladores, artículos, páginas, revistas etc.) para tu estudio.

Para realizar tus actividades deberás apoyarte principalmente de la bibliografía descrita en el temario de la asignatura que podrás encontrar en el siguiente vínculo: dirección:

<http://licenciaturas.fca.unam.mx/>, así como de los manuales oficiales de La biblioteca de infraestructura de tecnología de la Información versión 3 (ITIL por sus siglas en inglés) en su última versión, al finalizar cada capítulo podrás realizar un resumen y con ello como base estarás listo para atender las actividades programadas, en algunos casos estas requerirán profundizar más en la investigación apoyado búsquedas en sitios web oficiales. Finalmente, después de cada unidad estarás listo para realizar algún simulador de examen que te permitirá reforzar los conocimientos adquiridos en dicha unidad.

Para los entregables deberás incluir en la primera página:

- tu nombre completo,
- el número de la unidad,

- el número de la actividad y
- el nombre de la actividad.

Así mismo, todo entregable deberá:

- ser entregado en PDF a menos que se solicite un formato en específico.
- ser cargado en la plataforma de la asignatura (Moodle), en el caso de alguna complicación deberás comunicármelo de inmediato vía correo electrónico e incluir tu entregable como archivo adjunto en ese mismo correo.
- Llevar el nombre del archivo con el siguiente formato: U#A#\_ApaternoAmaternoNombre

Donde:

U de Unidad , # del número de la unidad  
A de Actividad, # del número de actividad

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu ortografía y usar fuentes oficiales como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA. [https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3\\_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf](https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf) .

Las actividades elaboradas con inteligencia artificial serán sancionadas según el criterio que establezca profesor.

## CALENDARIO DE ACTIVIDADES

Fecha de entrega	No. Unidad	No. Actividad	Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma	Ponderación
27 de febrero de 2025	UNIDAD 1: Introducción a los servicios de tecnologías de información	Act. complementaria 1	1. Desde la perspectiva ITIL, investiga y escribe la definición y tipos de: gestión de servicios, servicios, proveedores de servicios, capacidades, valor, co-creación de valor. 2. Explica qué es ITIL SVS y el modelo de las cuatro dimensiones detallando cada una de ellas. Integre al menos dos ejemplos de empresas que lo aplican y como lo hacen. Integre el sitio web de las empresas mencionadas. <b>Entregar en Formato PDF</b>	3 %
04 de marzo de 2025	UNIDAD 1: Introducción a los servicios de tecnologías de información	Act. de aprendizaje 2	Elabora un mapa mental con los temas vistos en la unidad. <b>Entregar en Formato PDF.</b>	3 %
11 de marzo de 2025	UNIDAD 2: Conceptos generales de ITIL	Act. complementaria 1	1. Desde la perspectiva ITIL, investiga y escribe la definición y tipos(en caso de aplicar)de: función, proceso, rol, automatización y modelo de mejora continua. 2. Elabora un organizador gráfico que abarque los puntos anteriores. 3. Explica el concepto y cómo funciona la cadena de valor del servicio (plan <i>improve, engage, design and transition, obtain/build, deliver and support</i> ). 4. Elabora un mapa mental del modelo de mejora continua. 5. Explica que son los principios rectores de ITIL <b>Entregar en formato PDF.</b>	3 %

13 de marzo de 2025	UNIDAD 2: Conceptos generales de ITIL	Act. complementaria 2	<p><b>VIDEO:</b> Realiza un video de 3 a 5 minutos máx. donde aparezcas en pantalla, te apoyes de material visual (presentación, videos, gráficas, imágenes) y expliques de viva voz lo aprendido en la unidad.</p> <p>Si el archivo de video no se pudiera subir a la plataforma por cuestión de espacio envía un <i>pdf</i> con el vínculo del video (<i>youtube</i>) y asegúrate que pueda sea accesible al público en general.</p>	3 %
20 de marzo de 2025	UNIDAD 3: Estrategia del servicio	Act. complementaria 1	<p><b>CASO PRÁCTICO</b></p> <p>1. Supón que estas al frente de una gran empresa que proporciona algún servicio basado en tecnologías informáticas la cual requiere un tener un gobierno bien establecido, explica detalladamente el giro y la operación de la empresa.</p> <p>2. De dicha empresa, identifica los servicios y analiza el mercado donde dichos servicios trabajaran, identificando competencias y oportunidades, en una tabla registra lo siguiente con respecto al(los) servicio(s): Requisitos y especificaciones funcionales, descripción detallada de los servicios prestados, propuesta de valor añadido, prioridades, riesgos, costos asociados, ofertas y paquetes del servicio, modalidades de contratación y precios.</p> <p>3. Desarrolla un caso de negocio completo.</p> <p>Entregar en Formato PDF</p>	4 %
25 de marzo de 2025	UNIDAD 3: Estrategia del servicio	Act. de aprendizaje 2	<p>Elabora un mapa mental con los temas vistos en la unidad.</p> <p>Entregar en Formato PDF</p>	3 %
01 de abril de 2025	UNIDAD 4: Diseño del servicio	Act. complementaria 1	<p><b>CASO PRÁCTICO:</b> Considerando la empresa seleccionada en la unidad anterior, basado en los conceptos de ITIL describe de manera profunda qué actividades realiza cada área y cómo se llevan a cabo los procesos de: 1. la gestión del catálogo de servicios, 2. la gestión de los niveles de servicio, 3. la gestión de la capacidad, 4. la gestión la disponibilidad, 5. la gestión la continuidad del servicio, y 6. la gestión la seguridad. Considera que cuentas con un presupuesto amplio sin restricciones para cuestiones operativas. Incluye SLRs, SLAs, OLAs, UC, etc. donde sea requerido, Para el punto 6, incluye al menos 2 políticas de seguridad por cada uno de los elementos de la triada de seguridad (integridad, disponibilidad, confidencialidad), en total serán al menos 6 políticas.</p> <p>Entregar en Formato PDF</p>	5 %
03 de abril de 2025	UNIDAD 4: Diseño del servicio	Act. complementaria 2	<p><b>VIDEO:</b> Realiza un video de 3 a 5 minutos máx. donde aparezcas en pantalla, te apoyes de material visual (presentación, videos, gráficas, imágenes) y expliques de viva voz lo aprendido en la unidad.</p> <p>Si el archivo de video no se pudiera subir a la plataforma por cuestión de espacio envía un <i>pdf</i> con el vínculo del video (<i>youtube</i>) y asegúrate que pueda sea accesible al público en general.</p>	3 %

10 de abril de 2025	UNIDAD 5: Transición del servicio	Act. complementaria 1	<p>1. Explica lo que es un RFC, que elementos contiene y explica de principio a fin el proceso que lo contiene (gestión de cambios).</p> <p>2. Indica ¿Qué es?, ¿Para qué sirve?, ¿Cuándo se utiliza?, ¿Quiénes son los grupos/áreas relacionadas? a una CMDB.</p> <p>3. Explica detalladamente cómo y ante qué condiciones funcionaría esta CMDB en la empresa seleccionada en la unidad 3.</p> <p>4. Indica ¿Qué es?, ¿Para qué sirve?, ¿Cuándo se utiliza?, ¿Quiénes son los grupos/áreas relacionadas? de un plan de <i>back out</i>. (<i>rollback</i>)</p> <p>5. Tomando como base la empresa seleccionada en la unidad 3, detalla un caso que ejemplifique el uso de un plan de <i>back out</i>, indica también lo que contendría dicho plan para el ejemplo mencionado.</p> <p>Entregar en Formato PDF</p>	4 %
22 de abril de 2025	UNIDAD 5: Transición del servicio	Act. complementaria 2	<p>Después de revisar los temas incluidos en el material, elabora un resumen de entre 2 y 3 cuartillas de los temas que son incluidos en esta unidad.</p> <p>Entregar en Formato PDF</p>	4 %
29 de abril de 2025	UNIDAD 6: Operación del servicio	Act. complementaria 1	<p><b>CASO PRÁCTICO:</b> Considerando la empresa seleccionada en la unidad 3, basado en los conceptos de ITIL describe de manera profunda qué actividades realiza y cómo se llevan a cabo los procesos de: 1. la gestión de eventos, 2. la gestión de peticiones, 3. la gestión de problemas, 4. la gestión de acceso, 5. la mesa de ayuda, 6. la gestión de arquitectura, 7. la gestión de aplicaciones, y 8. la gestión técnica. Considera que cuentas con un presupuesto amplio sin restricciones para cuestiones operativas.</p> <p>Entregar en Formato PDF</p>	5 %
06 de mayo de 2025	UNIDAD 6: Operación del servicio	Act. complementaria 2	<p><b>VIDEO:</b> Realiza un video de 3 a 5 minutos máx. donde aparezcas en pantalla, te apoyes de material visual (presentación, videos, gráficas, imágenes) y expliques de viva voz lo aprendido en la unidad.</p> <p>Si el archivo de video no se pudiera subir a la plataforma por cuestión de espacio envía un <i>pdf</i> con el vínculo del video (<i>youtube</i>) y asegúrate que pueda sea accesible al público en general.</p>	4 %
08 de mayo de 2025	UNIDAD 7: Mejora continua del servicio (CSI)	Act. complementaria 1	<p>1. Desde la perspectiva ITIL, investiga y escribe la definición y tipos (en caso de aplicar) de: herramientas de medición, siete pasos, Matriz RACI, modelo de mejora, ciclo de Deming</p> <p>2. Considerando la empresa seleccionada en la unidad 3, desarrolla un modelo de mejora integrando herramientas del mercado, selecciona algún proceso de la empresa y desarrolla una matriz RACI con la explicación que la justifique, elabora una tabla usando los 4 pasos del ciclo de Deming.</p> <p>Entregar en Formato PDF</p>	4 %
13 de mayo de 2025	UNIDAD 7: Mejora continua del servicio (CSI)	Act. complementaria 2	<p>Después de revisar los temas incluidos en el material, elabora un resumen de entre 2 y 3 cuartillas de los temas que son incluidos en esta unidad.</p> <p>Entregar en Formato PDF</p>	2 %
20 de mayo de 2025	UNIDAD 7: Mejora continua del servicio (CSI)	Act. complementaria 3	<p><b>PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:</b> Realice una investigación profunda para identificar las diferencias de la certificación ITIL versión 3 e ITIL versión 4.</p> <p>Entregar en Formato PDF</p>	20 %

## VII. Sistema de evaluación

FACTORES	DESCRIPCIÓN								
Requisitos	Requisitos para tener derecho a evaluación: 1. Haber cumplido con la entrega en tiempo y forma de al menos el 50% de las actividades tipo: "Complementarias" & "inicial". 2. Haber entregado el proyecto de investigación (última actividad). 3. Haber realizado el examen final.								
Porcentajes	<table> <tr> <td>Act. de aprendizaje</td> <td>6 %</td> </tr> <tr> <td>Act. complementaria</td> <td>64 %</td> </tr> <tr> <td>Examen(es)</td> <td>30 %</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>100 %</td> </tr> </table>	Act. de aprendizaje	6 %	Act. complementaria	64 %	Examen(es)	30 %	TOTAL	100 %
Act. de aprendizaje	6 %								
Act. complementaria	64 %								
Examen(es)	30 %								
TOTAL	100 %								
<p>La calificación final de la asignatura está en función de la ponderación del asesor, no de la que se visualiza en la plataforma. Es necesario solicitar por correo electrónico la calificación final al asesor.</p>									

## VIII. Recursos y estrategias didácticas

Trabajos de Investigación	(X)
Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación	(X)
Videos	(X)
Plataforma Educativa	(X)
Foro Electrónico	(X)
Chat	(X)
Lista de Correos	(X)
Correo Electrónico	(X)
Tablero de Anuncios	(X)
Sitios de Internet	(X)
Plan de Trabajo	(X)