





## Índice

	Pág.
I. Datos de identificación	3
II. Presentación del programa de estudios	4
III. Ubicación de la unidad de aprendizaje en el mapa curricular	5
IV. Objetivos de la formación profesional	7
V. Objetivos de la unidad de aprendizaje	8
VI. Contenidos de la unidad de aprendizaje y su organización	8
VII. Acervo bibliográfico	9





**I. Datos de identificación.**

Espacio académico donde se imparte

**Facultad de Contaduría y Administración  
Centro Universitario UAEM Atlacomulco  
Centro Universitario UAEM Ecatepec  
Centro Universitario UAEM Temascaltepec  
Centro Universitario UAEM Texcoco  
Centro Universitario UAEM Valle de México  
Centro Universitario UAEM Valle de Chalco  
Centro Universitario UAEM Teotihuacán**

Estudios profesionales

**Licenciatura en Informática Administrativa, 2018**

Unidad de aprendizaje

**Servicios de TI basados en ITIL**

Clave

**LIAA42**

Carga académica

**1**

**3**

**4**

**5**

Horas  
teóricas

Horas  
prácticas

Total de  
horas

Créditos

Carácter

**Optativa**

Tipo

**Taller**

Periodo escolar

**Séptimo**

Área  
curricular

**Tecnología y Arquitectura**

Núcleo de  
formación

**Integral**

Seriación

**Ninguna**

UA Antecedente

**Ninguna**

UA Consecuente

Formación común

No presenta

**X**





## II. Presentación del programa de estudios

Una función del Licenciado en Informática Administrativa es el diseño de los servicios de tecnología de información que otorgará una Unidad Informática y la gestión de estos con el objetivo de otorgar valor a los terceros interesados.

La presente unidad de aprendizaje crea conocimientos, genera las competencias básicas para la gestión de servicios de las tecnologías de la información. Lo ideal es asegurar el cabal aprovechamiento de las tecnologías, para ello, resulta fundamental que el alumno comprenda como evaluar los servicios de tecnología de información y operaciones relacionadas con la misma, ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI.







O  
P  
T  
A  
T  
I  
V  
A  
S

DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE OPTATIVAS

PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	PERIODO 8	PERIODO 9
					Proyectos basados en PIMBOK I	Gobierno de TI basados en COBIT	Gestión y análisis de BIG DATA	
					Diseño de proyectos complejos basados en SCRUM	Servicios de IT basados en ITIL	Arquitectura empresarial basada en TOGAF	
					Inteligencia de negocios BI	Lenguaje extensible de informes de negocios XBRL	Sistemas de planificación de recursos empresariales ERP	

SIMBOLOGÍA

Unidad de aprendizaje	HT: Horas Teóricas
	HP: Horas Prácticas
	TH: Total de Horas
	CR: Créditos

→ 5 líneas de senación.

\* Actividad académica.

\*\* Horas de las actividades académicas

Créditos mínimos 20 y máximos 45 por periodo escolar.

	Núcleo básico obligatorio.
	Núcleo sustantivo obligatorio.
	Núcleo integral obligatorio.
	Núcleo integral optativo.

PARAMETROS DEL PLAN DE ESTUDIOS

Núcleo básico obligatorio: cursar y acreditar 15 UA	38 28 66 104
---	-----------------------

Núcleo sustantivo obligatorio: cursar y acreditar 20 UA	41 63 104 145
---	------------------------

Núcleo integral obligatorio: cursar y acreditar 3 UA	18 10 28 38
--	----------------------

Núcleo integral optativo: cursar y acreditar 3 UA	3 3 9 15
---	-------------------

Total del núcleo básico: acreditar 15 UA para cubrir 104 créditos
---

Total del núcleo sustantivo: acreditar 20 UA para cubrir 145 créditos
---

Total del núcleo integral: acreditar 12 UA +2* para cubrir 108 créditos
---

TOTAL DEL PLAN DE ESTUDIOS	
UA obligatorias	44 +2 Actividades académicas
UA optativas	3
UA a acreditar	47+2 actividades académicas
Créditos	368



#### IV. Objetivos de la formación profesional.

##### Objetivos del programa educativo:

Son objetivos de la licenciatura en Informática Administrativa, formar profesionales con conocimientos sólidos en Tecnologías de la Información que diseñen, innoven e implementen sistemas de información con el fin de aplicarlos a los procesos de planeación, organización, dirección y control de una organización y así coadyuvar a incrementar su eficiencia y productividad.

##### Generales

- Asumir los principios y valores universitarios, y actuar en consecuencia.
- Ampliar su universo cultural para mejorar la comprensión del mundo y del entorno en que vive, para cuidar de la naturaleza y potenciar sus expectativas.
- Cuidar su salud y desarrollar armoniosamente su cuerpo; ejercer responsablemente y de manera creativa el tiempo libre.
- Desarrollar la sensibilidad y el arte como base de la creatividad.
- Reconocer la diversidad cultural y disfrutar de sus bienes y valores.
- Tomar decisiones y formular soluciones racionales, éticas y estéticas.
- Ejercer el diálogo y el respeto como principios de la convivencia con sus semejantes, y de apertura al mundo.
- Cuidar su salud y desarrollar armoniosamente su cuerpo; ejercer responsablemente y de manera creativa el tiempo libre.

##### Particulares

- Gestionar sistemas de información administrativa, mediante métodos de algoritmos, de programación, entre otros para detectar y controlar problemas informáticos como el mal uso de software, virus, entre otros, dentro de una organización.
- Diseñar proyectos informáticos innovadores que optimicen los recursos tecnológicos de una organización mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información como los servicios de mensajería instantánea, el comercio electrónico, e- gobierno, banca en línea, servicios peer-to-peer, correo electrónico, etc. empleando habilidades lingüístico-comunicativas en una segunda lengua para comprender el avanzado cambio tecnológico.
- Auditar sistemas de seguridad de la información de una organización a través de la incorporación de estrategias y métodos de análisis de datos e información como la visualización de datos, la minería de datos, los análisis semánticos de textos, la programación y optimización matemática, las redes neuronales, entre otros para llevar a cabo procesos informático-administrativos y proveer agilidad a las organizaciones.



### Objetivos del núcleo de formación:

Proveerá al alumno de escenarios educativos para la integración, aplicación y desarrollo de los conocimientos, habilidades y actitudes que le permitan el desempeño de funciones, tareas y resultados ligados a las dimensiones y ámbitos de intervención profesional o campos emergentes de la misma.

### Objetivos del área curricular de curricular o disciplinaria:

Diseñar y desarrollar técnicas y métodos de algoritmos de seguimiento, árboles y diagramas de flujo, entre otros para comprender el funcionamiento, proceso, aplicación y evaluación de las computadoras y los sistemas digitales.

### V. Objetivos de la unidad de aprendizaje

Evaluar servicios de tecnologías de información y operaciones por medio de los estándares de calificación ITIL, ideados para ayudar a las organizaciones, a lograr la calidad y eficiencia en las operaciones de TI.

### VI. Contenidos de la unidad de aprendizaje, y su organización.

<b>Unidad 1.</b> Conceptos clave de la gestión de servicios.
<b>Objetivo:</b> Identificar los conceptos fundamentales y terminología de ITIL que son fundamentales para la administración de servicios.
<b>Temas:</b> 1.1 Conceptos de ITIL (Valor, Proveedor, Consumidor). 1.2 Servicios, oferta de servicios y relaciones. 1.3 Costos y riesgos de los resultados.

<b>Unidad 2.</b> Dimensiones de la Gestión de Servicios.
<b>Objetivo:</b> Identificar las 4 dimensiones de la gestión de servicios de TI que son críticas para la facilitación efectiva y eficiente de valor.
<b>Temas:</b> 2.1 Organizaciones y personas. 2.2. Información y tecnología. 2.3. Socios y proveedores. 2.4. Procesos y Flujos de Valor. 2.5. Factores Externos.



### Unidad 3. Sistema de Valor del Servicio.

**Objetivo:** Describir cómo todos los elementos, componentes y actividades de la organización trabajan juntos para permitir la creación de valor, adaptar la gestión del servicio y conservar el valor ganado.

**Temas:**

- 3.1. Cadena de valor del servicio (CVS).
- 3.2. Principios guías de ITIL.
- 3.3. Modelo de mejora continua de ITIL.

### Unidad 4. Prácticas de Gestión de ITIL

**Objetivo:** Analizar las principales prácticas de gestión de ITIL que ayudan a asegurar que los procesos, las personas y la tecnología son adecuados para que la organización pueda cumplir con sus objetivos de negocio.

**Temas:**

- 4.1. Gestión de Seguridad de la Información, de Relaciones, de Proveedores de Disponibilidad y de Capacidad y Rendimiento.
- 4.2. Control de Cambios, Gestión de Incidentes, Gestión de activos de TI y Gestión de la Continuidad del Servicio.
- 4.3 Monitoreo y gestión de eventos, Gestión de Problemas y Gestión de Liberaciones.
- 4.4. Gestión de configuración del servicio, Mesa de Servicio, Gestión de nivel de servicio (SLA), Gestión de solicitudes de servicio y Gestión de despliegue.

## VIII. Acervo bibliográfico.

### Básco:

- AXLOS. (2019), *ITIL Foundation*. 4ta ed. U.S.A: TSO
- AXLOS. (2019), *ITIL Foundation. Glosario* 4ta ed. U.S.A: TSO
- Vilches, E. (2010). *Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI Basados en ITIL*. España: CEDRO
- *IT Service. Capacitación de ITIL® 4 Foundation*
- SIX SIGMA, (2020.). *ITIL 4 Foundations Practice Test*, New York

### Complementario:

- Daccache Giorgio, (2020). *ITIL Foundation Full preparation: Certify*. U.S.A
- Ramírez and Z. Ortiz, (2020). *The complete beginners guide to ITIL*. U.S.A.: ClydeBook,
- Ríos Huércano. S. (sf) *Manual ITIL V3 Integro* is licensed under a Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 3.0 Unported License.