

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre de la Unidad de Aprendizaje	Tópicos de TI I
Horas de Trabajo Presenciales	2
Horas de Trabajo Extra – Aula	2
Modalidad	Presencial
Período Académico	Sexto semestre
Área Curricular	Formación Básica Profesional
Unidad de Aprendizaje	Obligatoria
Créditos	2
Fecha de Elaboración	Julio 2014
Fecha de la Última Actualización	Noviembre 2019
Responsable del Diseño	M.I.A. Federico Guadalupe Figueroa Garza
Responsable de Actualización	M.I.A. Federico Guadalupe Figueroa Garza

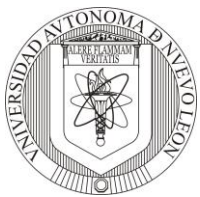
2. PRESENTACION

ITIL fue desarrollado al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad que se correspondan con los objetivos del negocio, y que satisfagan los requisitos y las expectativas del cliente. A través de los años, el énfasis pasó de estar sobre el desarrollo de las aplicaciones TI a la gestión de servicios TI.

Esta unidad de aprendizaje integra en su contenido los temas teóricos y prácticos para adquirir el conocimiento y habilidades presentados mediante situaciones de aprendizaje que propician el desarrollo de competencias instrumentales, personales y de interacción social, permitiendo la solución de problemas utilizando la gestión de servicios de informática como base para la solución en donde se presenten situaciones de disparidad en la administración de servicios de TI.. La unidad de aprendizaje está integrada por cuatro fases: Introducción a la Gestión de Servicios Informáticos, Conceptos clave y modelos de servicio de ITIL, Procesos, funciones y roles en los servicios de gestión informática (ITIL) y Tecnología y arquitectura ITIL

3. PROPÓSITO(S)

El estudiante conocerá el estándar mundial en la Gestión de Servicio Informáticos que son definidos mediante la **Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información**, frecuentemente abreviada **ITIL** (del [inglés](#) *Information Technology Infrastructure Library*).



4. COMPETENCIAS DEL PERFIL DE EGRESO

COMPETENCIAS GENERALES

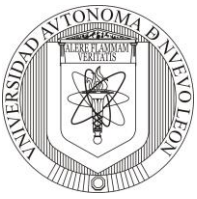
Esta unidad de aprendizaje se vincula con las competencias generales de formación universitaria que corresponden :

1. Comunicar mensajes en forma apropiada en lengua materna para interactuar de manera eficiente en contextos pluridimensionales: emocional, intelectual y social.
2. Desarrollar diversas expresiones del pensamiento: lógico, crítico y creativo, a partir de la selección de información relevante en torno a diversos materiales con el fin de sintetizarla y analizarla.
3. Utilizar las tecnologías de la información y comunicación de manera ética y pertinente para realizar investigaciones temáticas que complementen la información sobre la unidad de aprendizaje.
4. Utilizar diversos lenguajes: lógico, formal, icónico, verbal y no verbal con miras a desarrollar el trabajo colaborativo e interdisciplinario, tanto en el aula como en el contexto profesional.
5. Explicar y argumentar de manera oral y escrita su propia opinión respetando y valorando la opinión de los demás.
6. Desarrollar una actitud analítica y crítica para orientarla a la generación de ideas.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

1. Uso y despliegue de soluciones de Tecnología de Información para proyectos estratégicos de la empresa como ITIL.





5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA

Procesos y
funciones

Roles

Tecnología y
Arquitectura

Conceptos clave

Modelos
de Servicio

Gestión de servicios de
informática (ITIL)



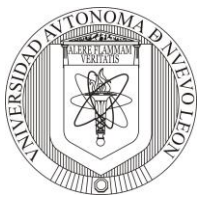
6. ESTRUCTURA EN CAPÍTULOS, ETAPAS, O FASES DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE.

Fase1. Introducción a la Gestión de Servicios Informáticos

Elemento de Competencia:

1.1 Comprende los principios básicos de la gestión de servicios informáticos, así como sus aplicaciones en los diferentes ámbitos

Evidencias de aprendizaje (2)	Criterios de desempeño (3)	Actividades de aprendizaje (4)	Contenidos (5)	Recursos (6)
1. Documento que contenga un ensayo sobre los conceptos de gestión de servicios informáticos	<p>El ensayo debe contener el punto de vista crítico del estudiante, definiendo el concepto, gestión de servicios informáticos y su utilidad..</p> <p>Los estudiantes muestran responsabilidad en el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega del documento.</p> <p>Originalidad de los documentos, la copia será sancionada tanto al estudiante que realiza la</p>	<p>Docente: Realiza la actividad introductoria grupal con el fin de indagar conocimientos previos respecto a la unidad de aprendizaje.</p> <p>Realiza una discusión guiada con el grupo presentando los conceptos de varios autores (mínimo 3) para que el estudiante identifique las características de la gestión de servicios informáticos</p> <p>Alumno: Elabora de manera individual un ensayo previa investigación</p>	<p>Definición y conceptos de gestión de servicios informáticos</p> <p>Importancia de la gestión de servicios informáticos en el contexto académico y profesional.</p> <p>Presentación de portal de BD Universitaria.</p> <p>Importancia de investigar artículos científicos de fuentes confiables.</p>	<p>Programa analítico.</p> <p>Proyector, Pantalla y aula.</p> <p>Documentos en formato digital.</p> <p>Computadora.</p> <p>Acceso a Internet.</p> <p>Cuenta de correo electrónico.</p> <p>Acceso a BD Universitaria.</p> <p>Acceso a NEXUS.</p>

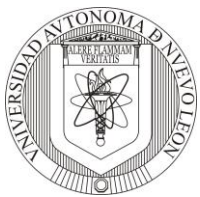


PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN Facultad de Contaduría Pública y Administración



	<p>copia como al que proporciona la evidencia.</p> <p>Sin errores ortográficos</p> <p>Opcional: Subir a la plataforma NEXUS, en el portafolio de evidencias.</p>	<p>y lectura del tema, comparando los autores leídos, citando como mínimo 2 artículos científicos de donde obtuvo el conocimiento (BD Universitaria).</p>		
<p>2. Documento que tenga un ensayo acerca del ciclo de vida del ITIL</p>	<p>El ensayo debe contener el punto de vista crítico del estudiante, definiendo su punto de vista acerca del ciclo de vida de ITIL.</p> <p>Los estudiantes muestran responsabilidad en el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega del documento.</p> <p>Originalidad de los documentos, la copia será sancionada tanto al estudiante que realiza la copia como al que proporciona la evidencia.</p> <p>Sin errores ortográficos</p> <p>Opcional: Subir a la plataforma NEXUS, en el portafolio de evidencias.</p>	<p>Docente: Realiza la actividad introductoria grupal con el fin de indagar conocimientos previos respecto a la unidad de aprendizaje.</p> <p>Realiza una discusión guiada con el grupo presentando los conceptos de varios autores (mínimo 3) para que el estudiante identifique el ciclo de vida de ITIL.</p> <p>Alumno: Elabora de manera individual un ensayo previa investigación y lectura del tema, comparando los autores leídos, citando como mínimo 2 artículos científicos de donde obtuvo el conocimiento (BD Universitaria).</p>	<p>Conceptos del ciclo de vida de ITIL.</p> <p>Importancia del ciclo de vida de ITIL y sus efectos en las empresas.</p>	<p>Programa analítico.</p> <p>Proyector, Pantalla y aula.</p> <p>Documentos en formato digital.</p> <p>Computadora.</p> <p>Acceso a Internet.</p> <p>Cuenta de correo electrónico.</p> <p>Acceso a BD Universitaria.</p> <p>Acceso a NEXUS.</p>

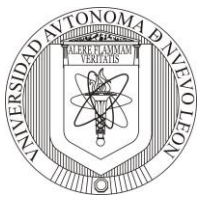


Fase2. Conceptos clave y modelos de servicio de ITIL

Elemento de Competencia:

2.1 Comprende los conceptos clave y modelos de servicios de ITIL para aplicarlos en la empresa o academia

Evidencias de aprendizaje (2)	Criterios de desempeño (3)	Actividades de aprendizaje (4)	Contenidos (5)	Recursos (6)
1. Documento que contenga un ensayo sobre los conceptos clave de ITIL.	<p>El ensayo debe contener el punto de vista crítico del estudiante, definiendo el concepto clave de ITIL y sus usos.</p> <p>Los estudiantes muestran responsabilidad en el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega del documento.</p> <p>Originalidad de los documentos, la copia será sancionada tanto al estudiante que realiza la copia como al que proporciona la evidencia.</p> <p>Sin errores ortográficos</p>	<p>Docente: Realiza la actividad introductoria grupal con el fin de presentar los conceptos clave de ITIL</p> <p>Realiza una discusión guiada con el grupo presentando los conceptos de para que el estudiante identifique las características de ITIL y sus conceptos clave.</p> <p>Alumno: Elabora de manera individual un ensayo previa investigación y lectura del tema, comparando los autores leídos, citando como mínimo 2 artículos científicos de donde obtuvo el conocimiento (BD Universitaria).</p>	<p>Definición y conceptos clave de ITIL</p> <p>Importancia de conocer los conceptos clave de ITIL y sus aplicaciones.</p>	<p>Programa analítico.</p> <p>Proyector, Pantalla y aula.</p> <p>Documentos en formato digital.</p> <p>Computadora.</p> <p>Acceso a Internet.</p> <p>Cuenta de correo electrónico.</p> <p>Acceso a BD Universitaria.</p> <p>Acceso a NEXUS.</p>

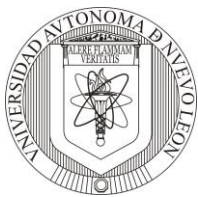


PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN Facultad de Contaduría Pública y Administración



	Opcional: Subir a la plataforma NEXUS, en el portafolio de evidencias.			
2. Documento que tenga un ensayo acerca de los modelos de servicio de ITIL	<p>El ensayo debe contener el punto de vista crítico del estudiante, definiendo su punto de vista acerca de los modelos de servicio de ITIL y sus aplicaciones.</p> <p>Los estudiantes muestran responsabilidad en el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega del documento.</p> <p>Originalidad de los documentos, la copia será sancionada tanto al estudiante que realiza la copia como al que proporciona la evidencia.</p> <p>Sin errores ortográficos</p> <p>Opcional: Subir a la plataforma NEXUS, en el portafolio de evidencias.</p>	<p>Docente: Realiza la actividad introductoria grupal con el fin de indagar conocimientos previos respecto al tema presentado.</p> <p>Realiza una discusión guiada con el grupo presentando ejemplos reales de empresas para que el estudiante identifique los modelos de servicio de ITIL.</p> <p>Alumno: Elabora de manera individual un ensayo previa investigación y lectura del tema, comparando los autores leídos, citando como mínimo 2 artículos científicos de donde obtuvo el conocimiento (BD Universitaria).</p>	<p>Conceptos de los modelos de servicios de ITIL.</p> <p>Importancia de los modelos de servicio de ITIL y sus aplicaciones.</p>	<p>Programa analítico.</p> <p>Proyector, Pantalla y aula.</p> <p>Documentos en formato digital.</p> <p>Computadora.</p> <p>Acceso a Internet.</p> <p>Cuenta de correo electrónico.</p> <p>Acceso a BD Universitaria.</p> <p>Acceso a NEXUS.</p>

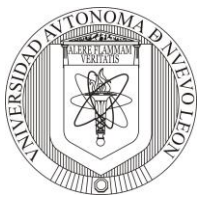


Fase3. Procesos, funciones y roles en los servicios de gestión informática (ITIL)

Elemento de Competencia:

3.1 Comprende los procesos, funciones y roles de los servicios de gestión de informática para aplicarlos en la empresa o academia

Evidencias de aprendizaje (2)	Criterios de desempeño (3)	Actividades de aprendizaje (4)	Contenidos (5)	Recursos (6)
<p>1. Documento que contenga un ensayo sobre los procesos, funciones y roles en los servicios de gestión informática.</p>	<p>El ensayo debe contener el punto de vista crítico del estudiante, explicando los procesos, funciones y roles en los servicios de gestión informática.</p> <p>Los estudiantes muestran responsabilidad en el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega del documento.</p> <p>Originalidad de los documentos, la copia será</p>	<p>Docente: Realiza la actividad introductoria grupal con el fin de presentar los procesos, funciones y roles en los servicios de gestión informática.</p> <p>Realiza una discusión guiada con el grupo presentando los conceptos de para que el estudiante identifique los procesos, funciones y roles de gestión informática.</p>	<p>Conceptos de procesos, funciones y roles en los servicios de gestión informática (ITIL).</p> <p>Importancia de conocer los procesos, funciones y roles en los servicios de gestión informática.</p>	<p>Programa analítico.</p> <p>Proyector, Pantalla y aula.</p> <p>Documentos en formato digital.</p> <p>Computadora.</p> <p>Acceso a Internet.</p> <p>Cuenta de correo electrónico.</p> <p>Acceso a BD Universitaria.</p>



PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Facultad de Contaduría Pública y Administración



	<p>sancionada tanto al estudiante que realiza la copia como al que proporciona la evidencia.</p> <p>Sin errores ortográficos</p> <p>Opcional: Subir a la plataforma NEXUS, en el portafolio de evidencias.</p>	<p>Alumno: Elabora de manera individual un ensayo previa investigación y lectura del tema, comparando los autores leídos, citando como mínimo 2 artículos científicos de donde obtuvo el conocimiento (BD Universitaria).</p>		<p>Acceso a NEXUS.</p>
<p>2. Documento que contenga un ejemplo de procesos, roles y funciones de gestión informática en una empresa.</p>	<p>El ensayo debe contener el punto de vista crítico del estudiante, exponiendo el ejemplo de una empresa y sus procesos, roles y funciones de gestión informática.</p> <p>Los estudiantes muestran responsabilidad en el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega del documento.</p> <p>Originalidad de los documentos, la copia será sancionada tanto al estudiante que realiza la copia como al que proporciona la evidencia.</p> <p>Sin errores ortográficos</p>	<p>Docente: Realiza la actividad introductoria grupal con el fin de exponer un ejemplo de la industria..</p> <p>Realiza una discusión guiada con el grupo presentando ejemplos reales de empresas para que el estudiante identifique los procesos, funciones y roles de la gestión informática.</p> <p>Alumno: Elabora de manera individual un ensayo previa investigación y lectura del tema.</p>	<p>Conceptos de los modelos de servicios de ITIL.</p> <p>Importancia de los modelos de servicio de ITIL y sus aplicaciones.</p>	<p>Programa analítico.</p> <p>Proyector, Pantalla y aula.</p> <p>Documentos en formato digital.</p> <p>Computadora.</p> <p>Acceso a Internet.</p> <p>Cuenta de correo electrónico.</p> <p>Acceso a BD Universitaria.</p> <p>Acceso a NEXUS.</p>



PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Facultad de Contaduría Pública y Administración



	Opcional: Subir a la plataforma NEXUS, en el portafolio de evidencias.			
--	---	--	--	--

Fase4. Tecnología y arquitectura ITIL

Elemento de Competencia:

4.1 Comprende la tecnología y la arquitectura de ITIL para su aplicación en la empresa o academia.

Evidencias de aprendizaje (2)	Criterios de desempeño (3)	Actividades de aprendizaje (4)	Contenidos (5)	Recursos (6)
1. Documento que contenga un ensayo sobre la tecnología y la arquitectura de ITIL	<p>El ensayo debe contener el punto de vista crítico del estudiante, explicando la tecnología usada y la arquitectura usando ITIL.</p> <p>Los estudiantes muestran responsabilidad en el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega del documento.</p> <p>Originalidad de los documentos, la copia será sancionada tanto al estudiante que realiza la</p>	<p>Docente: Realiza la actividad introductoria grupal con el fin de presentar la tecnología y la arquitectura usada en ITIL.</p> <p>Realiza una discusión guiada con el grupo presentando la tecnología y la arquitectura usada por ITIL.</p> <p>Alumno: Elabora de manera individual un ensayo previa investigación y lectura del tema, comparando los autores</p>	<p>Conceptos de tecnología y arquitectura usada en ITIL</p> <p>Importancia de conocer la tecnología y la arquitectura usada en ITIL.</p>	<p>Programa analítico.</p> <p>Proyector, Pantalla y aula.</p> <p>Documentos en formato digital.</p> <p>Computadora.</p> <p>Acceso a Internet.</p> <p>Cuenta de correo electrónico.</p> <p>Acceso a BD Universitaria.</p> <p>Acceso a NEXUS.</p>



PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN Facultad de Contaduría Pública y Administración



	<p>copia como al que proporciona la evidencia.</p> <p>Sin errores ortográficos</p> <p>Opcional: Subir a la plataforma NEXUS, en el portafolio de evidencias.</p>	<p>leídos, citando como mínimo 2 artículos científicos de donde obtuvo el conocimiento (BD Universitaria).</p>		
<p>2. Documento que contenga un ejemplo de la tecnología y la arquitectura usada por ITIL aplicado en una empresa.</p>	<p>El ensayo debe contener el punto de vista crítico del estudiante, exponiendo el ejemplo de una empresa usando la tecnología y arquitectura en IITL.</p> <p>Los estudiantes muestran responsabilidad en el cumplimiento de las fechas establecidas para la entrega del documento.</p> <p>Originalidad de los documentos, la copia será sancionada tanto al estudiante que realiza la copia como al que proporciona la evidencia.</p> <p>Sin errores ortográficos</p> <p>Opcional: Subir a la plataforma NEXUS, en el portafolio de evidencias.</p>	<p>Docente: Realiza la actividad introductoria grupal con el fin de exponer un ejemplo de la industria.</p> <p>Realiza una discusión guiada con el grupo presentando ejemplos reales de empresas para que el estudiante identifique la tecnología y la arquitectura usada por ITIL.</p> <p>Alumno: Elabora de manera individual un ensayo previa investigación y lectura del tema.</p>	<p>Conceptos de la tecnología y arquitectura de ITIL.</p> <p>Importancia de la tecnología y arquitectura ITIL.</p>	<p>Programa analítico.</p> <p>Proyector, Pantalla y aula.</p> <p>Documentos en formato digital.</p> <p>Computadora.</p> <p>Acceso a Internet.</p> <p>Cuenta de correo electrónico.</p> <p>Acceso a BD Universitaria.</p> <p>Acceso a NEXUS.</p>



1. FACTORES A CONSIDERAR EN LA EVALUACIÓN DE LA UNIDAD

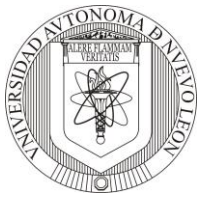
Evidencia	Porcentaje
Evidencias (Tareas, exposición, etc.)	20%
Examen Parcial	30%
Examen Final	30%
PIA	20%
Total	100%
Porcentaje Teoría	40%
Porcentaje Práctica	60%

2. PRODUCTO INTEGRADOR DE APRENDIZAJE

1. Realizar un portafolio de cada uno de los tópicos investigados, referentes a casos reales donde se han llevado a cabo
2. Exposición o conferencia sobre cada uno de los tópicos
3. Conferencista invitado (experto en el tema) para compartir experiencias sobre el tópico

3. FUENTES DE APOYO Y CONSULTA BIBLIOGRÁFICA

AUTOR	TÍTULO	EDICIÓN	EDITORIAL	PAÍS	AÑO	PÁGS.	ISBN
Axelos	ITIL® Foundation Handbook 3rd ed.	3rd	Axelos	UK	2012		9780113313495



PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN Facultad de Contaduría Pública y Administración

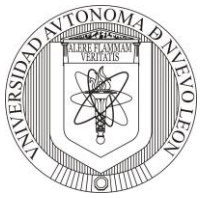


--	--	--	--	--	--	--	--

FUENTES DE APOYO Y CONSULTA HEMEROGRÁFICA		
TÍTULO	PAÍS	EDITORIAL

FUENTES DE APOYO Y CONSULTA ELECTRÓNICA	
TÍTULO	URL

7. PERFIL DEL DOCENTE



PROGRAMA ANALÍTICO

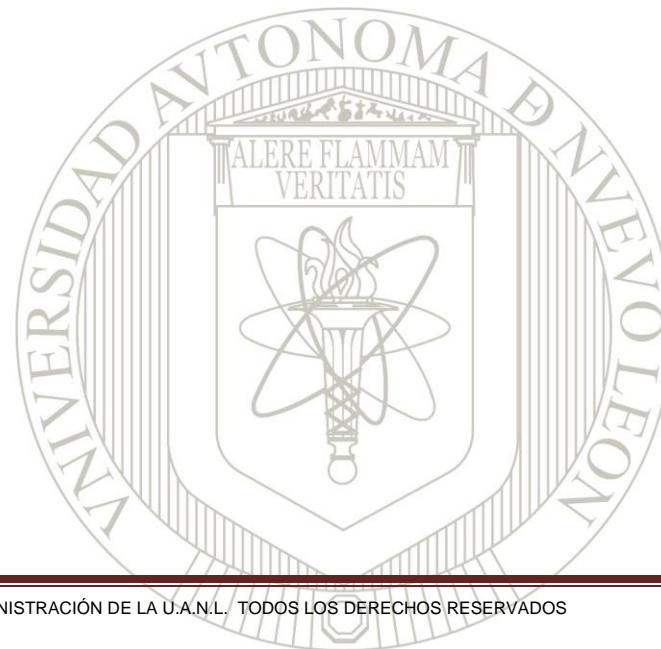
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Facultad de Contaduría Pública y Administración



Los profesores que impartan esta asignatura deberán realizar la tarea de formar de manera integral a sus estudiantes, para lo cual deberán demostrar los siguientes rasgos mínimos:

- Poseer Licenciatura y Maestría de la carrera de Tecnologías o afines.
- Permanecer en constante renovación de su conocimiento y tiene capacidad de innovar en la enseñanza.
- Tener capacidad en el uso de las tecnologías de información, para actualizarse, para el aprendizaje autónomo. Para desarrollar competencias comunicativas.
- Domina técnicas y herramientas pedagógicas que promuevan el aprendizaje.
- Tiene capacidad para aprovechar la información disponible y generar la propia, involucrando a los estudiantes en sus tareas académicas.
- Es flexible para aceptar ideas, opiniones y propuestas de los demás, a fin de mejorar su desempeño y trabajar en equipo con espíritu de cooperación.
- Promueve y es modelo de los valores y atributos universitarios; está comprometido con la institución y sus procesos, así como con su entorno.





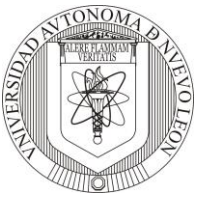
PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Facultad de Contaduría Pública y Administración



Producto integrador de aprendizaje: Documento portafolio de tópicos investigados y casos de uso		
Instrucciones:	<p>Investigación de casos de uso para aplicar mejores prácticas de gestión de TI</p> <p>Exponer la investigación de los casos de uso de los tópicos investigados</p> <p>Entrega de documento de investigación con retroalimentación de la experiencia del proceso de los casos expuestos en clase por los alumnos y docente.</p>	
Valor:	20	
Criterios de evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> a) Introducción en inglés y en español (Presentar caso y antecedentes) b) Propósito (Especificación de los beneficios esperados) (ANECA 2.2) c) Descripción de los casos de uso y las áreas de oportunidad para la aplicación tópicos investigados(ANECA 2.2) d) Diagramas de procesos de los servicios de TI de los casos de uso que representen componentes de servicio y sus interrelaciones (ANECA 2.1) e) Describir las fases del ciclo de vida de los servicios de los casos de uso donde se identifique aplicación de mejores prácticas de TI. (ANECA 5.2) f) Índice congruente con el contenido g) Conclusiones individuales y general (Concisas y pertinentes) h) Competencia Comunicativa (Ortografía, Redacción y legibilidad) i) Fuentes y referencias j) Valores UANL 	<ul style="list-style-type: none"> a) 5% b) 10% c) 15% d) 5% e) 46% f) 3% g) 3% h) 5% i) 3% j) 5%
Modalidad:	Presencial y/o en línea	
Subresultados ANECA	<p>2.1. Utilizar una serie de técnicas con las que identificar las necesidades de problemas reales, analizar su complejidad y evaluar la viabilidad de las posibles soluciones mediante técnicas informáticas.</p> <p>2.2. Describir un determinado problema y su solución a varios niveles de abstracción.</p> <p>5.2. Describir y explicar las técnicas de gestión correspondientes al diseño, implementación, análisis, uso</p>	



PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Facultad de Contaduría Pública y Administración



y mantenimiento de sistemas informáticos, incluyendo gestión de proyectos, de configuración y de cambios, así como las técnicas de automatización correspondientes.

