



1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre de la Unidad de Aprendizaje	SEMINARIO DE MONITOREO DE SERVICIOS
Horas de Trabajo Presenciales	5
Horas de Trabajo Extra – Aula	5
Modalidad	Presencial
Período Académico	Noveno
Área Curricular	Optativa
Unidad de Aprendizaje	Libre Elección
Créditos	5
Fecha de Elaboración	Junio 2013
Fecha de la Última Actualización	Noviembre 2019
Responsable del Diseño	MIA Alvaro Francisco Salazar Gonzalez
Responsable de Actualización	LIA Rolando Cesar Martinez Ramirez

2. PRESENTACION

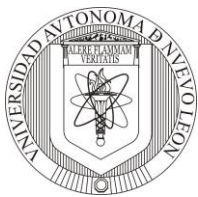
Dado que en la actualidad, gran cantidad de organizaciones han implementado servicios de TI que apoyan y soportan a sus servicios de negocio y buscan la mejora continua y la calidad de atención al cliente tanto interno como externo, el monitoreo de los referidos servicios de TI se convierte en un importante recurso para procurar disminuir las faltas de continuidad en el servicio o bien anticiparse a la percepción de estas por parte del cliente.

Además del apoyo a la continuidad o recuperación de la misma, el monitoreo de servicios de TI apoya en gran medida a la gobernanza de los contratos que rigen a los mismos. Proporcionando evidencias del comportamiento observado y controlado.

De lo anterior se desprende la necesidad de que el profesionista egresado del programa de Licenciado en Tecnologías de la Información, conozca los elementos y detalles necesarios para comprender y planear un monitoreo eficaz de los mismos.

3. PROPÓSITO(S)

1. Soportar la gobernanza de servicios de TI.
2. Coadyuvar en el aseguramiento del cumplimiento de los servicios de negocio



4. COMPETENCIAS DEL PERFIL DE EGRESO

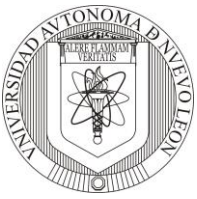
COMPETENCIAS GENERALES

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

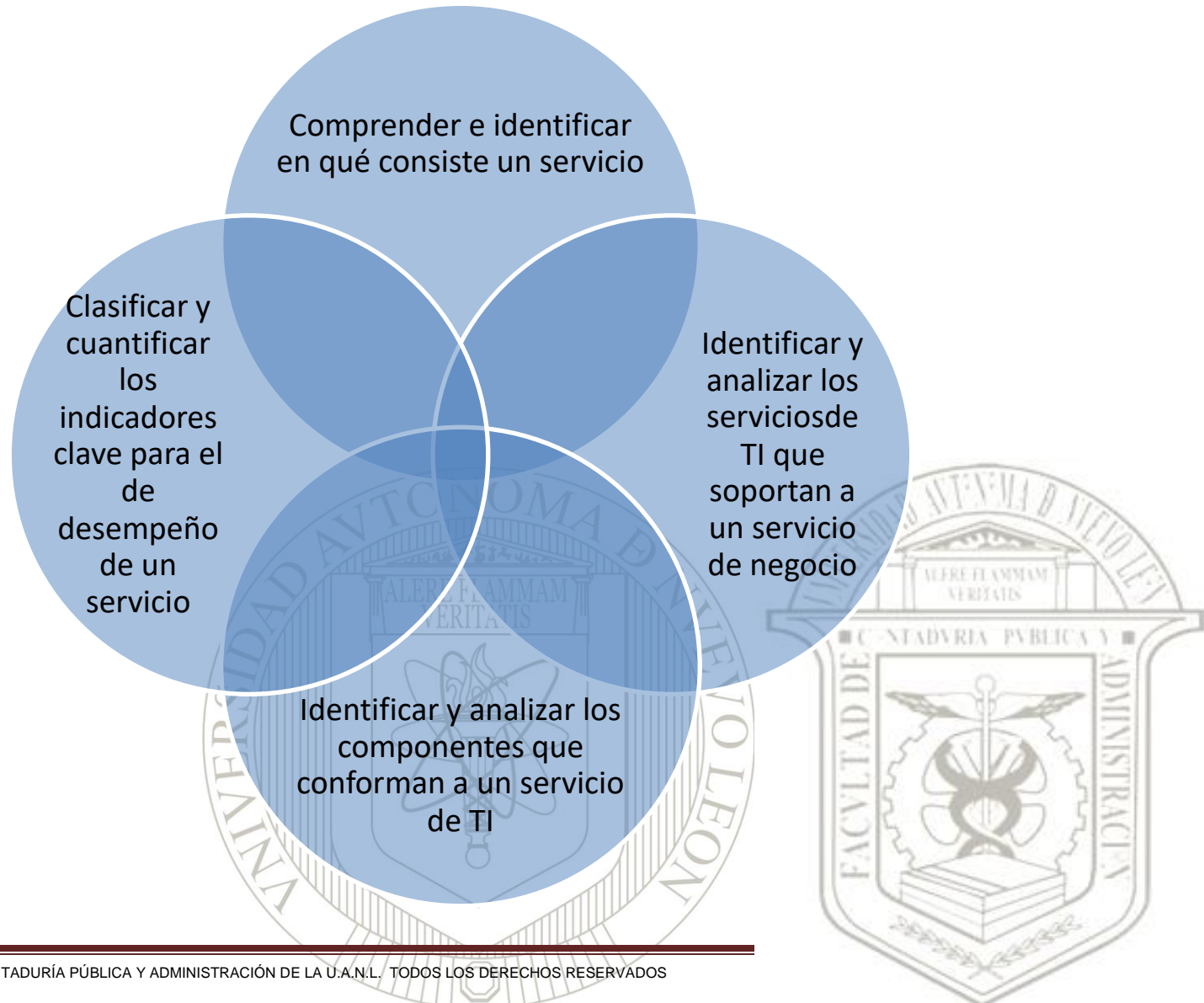
1. Comunicar mensajes en forma apropiada en lengua materna para interactuar de manera eficiente en contextos pluridimensionales: emocional, intelectual y social.
2. Desarrollar diversas expresiones del pensamiento: lógico, crítico y creativo, a partir de la selección de información relevante en torno 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.

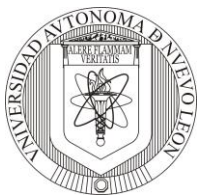
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

1. Comprender e identificar qué constituye un servicio en cuanto a su propósito y clasificación.
2. Identificar y analizar los servicios de TI que soportan a un servicio de negocio.
3. Identificar y analizar los componentes que conforman a un servicio de TI.
4. Clasificar y cuantificar los indicadores clave para el desempeño de un servicio de forma holística y detallada.



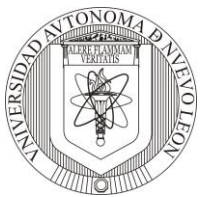
5. REPRESENTACIÓN GRÁFICA





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

Evidencias de aprendizaje (2)	Criterios de desempeño (3)	Actividades de aprendizaje (4)	Contenidos (5)	Recursos (6)
Elaboración de un ensayo que explique por qué se originan las denominaciones Servicio de Negocio y Servicio de TI y a qué se refieren.	a) El estudiante explica los conceptos de servicio de Negocio y de TI. b) El estudiante comprueba que uno o múltiples servicios de TI soportan a uno o múltiples servicios de negocio.	a) Habilidad para comunicar diferencias y complementos entre elementos de operación de un negocio y su plataforma tecnológica. b) Consulta de libros c) Consulta de fuentes electrónicas	a) ¿Qué es un servicio de negocios? b) ¿Qué es un servicio de TI? c) ¿De qué manera los servicios de TI soportan a los servicios de Negocio de la organización?	<ul style="list-style-type: none"> • itSMF Uk, An introductory overview of ITIL V3 • Libro: Ramírez, Felipe. 2014. Cognotécnicas – Herramientas para pensar más y mejor. • Bases de datos. • Bibliotecas electrónicas
Elaborar un mapa mental que explique y relacione los diferentes términos de ITIL referentes al monitoreo de servicios incluyendo notas textuales que expliquen al detalle las definiciones correspondientes.	a) El estudiante enlista y explica los principales términos de ITIL aplicados al monitoreo de servicio.	a) Habilidad para comunicar visualmente definiciones de conceptos y términos y las relaciones existentes entre ellas. b) Consulta de libros c) Consulta de fuentes electrónicas	a) ¿Qué quiere decir y cómo se relacionan los siguientes términos?: <ol style="list-style-type: none"> CI CMDB Incidente Problema Servicio Impacto Criticidad Ticket de servicio Workaround Tiempo de solución Tiempo medio entre fallas. 	<ul style="list-style-type: none"> • TCO, ITIL Service Strategy. • TCO, ITIL Service Design. • TCO, ITIL Service Operation. • Libro: Ramírez, Felipe. 2014. Cognotécnicas – Herramientas para pensar más y mejor.



PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN Facultad de Contaduría Pública y Administración



Elaborar un mapa de servicio de TI que soporte a un servicio de negocio	<p>a) El estudiante presenta los diferentes CIs involucrados en un servicio, sus relaciones y determina los indicadores de monitoreo más adecuado para cada uno de ellos.</p>	<p>d) Habilidad para identificar los componentes de un servicio, sus relaciones y expresarlo mediante una representación gráfica acompañada de una tabla sumario.</p> <p>e) Consulta de libros</p> <p>f) Consulta de fuentes electrónicas</p>	<p>a) Identificar los CIs que componen “de punta a punta” un servicio de TI.</p> <p>b) Identificar y cuantificar los indicadores de desempeño de los diferentes CIs</p> <p>c) Establecer umbrales de monitoreo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TCO, ITIL Service Design. • TCO, ITIL Service Operation.
Resolver simulaciones de implementación y operación de herramientas de monitoreo de servicios	<p>a) El estudiante identificará herramientas de monitoreo de servicio disponibles en el mercado internacional.</p> <p>b) El estudiante resuelve casos prácticos simulados</p>	<p>a) Habilidad para identificar y seleccionar la herramienta de monitoreo de servicios disponible que mejor se adapte a sus recursos.</p>	<p>a) Implementar una solución de monitoreo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • TCO, ITIL Service Strategy. • TCO, ITIL Service Design. • TCO, ITIL Service Operation.

7. FACTORES A CONSIDERAR EN LA EVALUACIÓN DE LA UNIDAD

Evidencia

Porcentaje

Evidencias (Tareas, exposición, etc.)
Examen Parcial
Examen Final
PIA
TOTAL

20%
30%
30%
20%
100%



8. PRODUCTO INTEGRADOR DE APRENDIZAJE

El estudiante deberá presentar un ensayo que demuestre su experiencia en el diseño de soluciones de monitoreo, el cual deberá incluir ejemplos de reportes periódicos a obtener de los diferentes indicadores monitoreados y su interpretación.

Lo anterior debe establecerse sobre un servicio de negocio preferentemente real. En caso de no ser posible, podrá simularse uno con la condición de que sea funcional y permita comprobar dicho monitoreo y su impacto en el negocio.

9. FUENTES DE APOYO Y CONSULTA BIBLIOGRÁFICA

AUTOR	TÍTULO	EDICIÓN	EDITORIAL	PAÍS	AÑO	PÁGS.	ISBN
itSMF Uk	An introductory Overview of ITIL V3	1	itSMF Ltd.	UK	2007	58	0-9551245-8-1
TCO	ITIL Service Strategy	1	Crown	UK	2011	373	978-011-331-310-5
TCO	ITIL Service Design	1	Crown	UK	2011	352	978-011-331-047-0
TCO	ITIL Service Operation	1	Crown	UK	2011	352	978-011-331-313-6

FUENTES DE APOYO Y CONSULTA ELECTRÓNICA

TÍTULO	URL
--------	-----



PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Facultad de Contaduría Pública y Administración

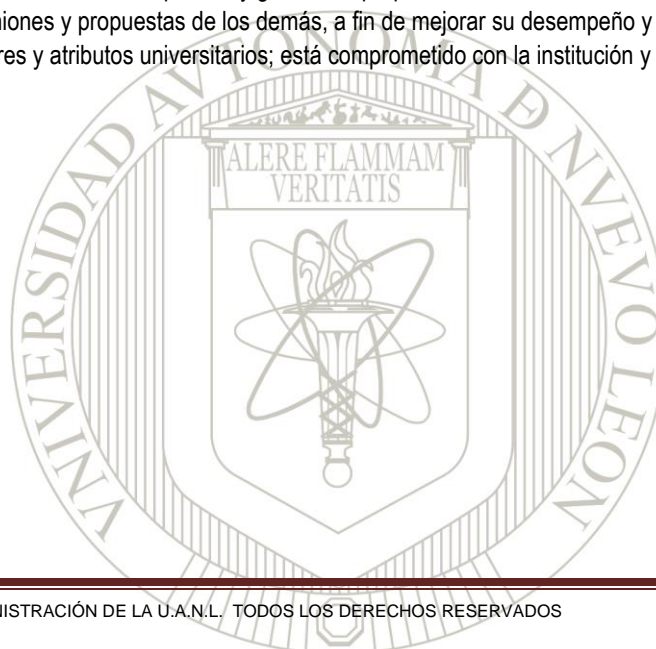


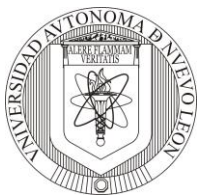
Official ITIL Website	http://www.itil-officialsite.com/home/home.aspx
blogs.catapultsystems.com.	http://blogs.catapultsystems.com/bwilson/archive/2012/01/09/our-first-system-center-operations-manager-2012-implementation-is-underway.aspx

PERFIL DEL DOCENTE

Los profesores que imparten 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.





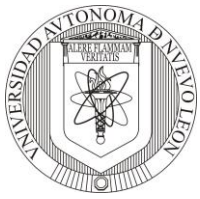
PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN Facultad de Contaduría Pública y Administración



Anexo.

Producto integrador de aprendizaje: Diseño de Solución de Monitoreo																					
Instrucciones:	<p>Diseñar, en base a un servicio de negocio, la solución de monitoreo en base al caso de uso identificado en el proceso del análisis del servicio escogido.</p> <p>Este diseño deberá entregarse a manera de ensayo de memoria técnica que incluya lo siguiente:</p> <p>Contexto de negocio Contexto del servicio de Negocio Diseño de monitoreo Herramientas utilizadas Ejemplos de resultados Conclusiones</p>																				
Valor:	20																				
Criterios de evaluación:	<table border="0"> <tr> <td>a) Introducción en inglés y en español (Presentar caso y antecedentes)</td> <td>a) 5%</td> </tr> <tr> <td>b) Propósito (Especificación de los beneficios esperados) (ANECA 3.1)</td> <td>b) 10%</td> </tr> <tr> <td>c) Identificación y cumplimiento de los requerimientos funcionales de acuerdo al servicio de negocio a monitorear (ANECA 3.1)</td> <td>c) 15%</td> </tr> <tr> <td>d) Modelo de servicio a implementar el monitoreo (ANECA 2.1)</td> <td>d) 5%</td> </tr> <tr> <td>e) Descripción de contexto tecnológico utilizado en el servicio de negocio a monitorear. (ANECA 1.2)</td> <td>e) 46%</td> </tr> <tr> <td>f) Índice congruente con el contenido</td> <td>f) 3%</td> </tr> <tr> <td>g) Conclusiones individuales y general (Concisas y pertinentes)</td> <td>g) 3%</td> </tr> <tr> <td>h) Competencia Comunicativa (Ortografía, Redacción y legibilidad)</td> <td>h) 5%</td> </tr> <tr> <td>i) Fuentes y referencias</td> <td>i) 3%</td> </tr> <tr> <td>j) Valores UANL</td> <td>j) 5%</td> </tr> </table>	a) Introducción en inglés y en español (Presentar caso y antecedentes)	a) 5%	b) Propósito (Especificación de los beneficios esperados) (ANECA 3.1)	b) 10%	c) Identificación y cumplimiento de los requerimientos funcionales de acuerdo al servicio de negocio a monitorear (ANECA 3.1)	c) 15%	d) Modelo de servicio a implementar el monitoreo (ANECA 2.1)	d) 5%	e) Descripción de contexto tecnológico utilizado en el servicio de negocio a monitorear. (ANECA 1.2)	e) 46%	f) Índice congruente con el contenido	f) 3%	g) Conclusiones individuales y general (Concisas y pertinentes)	g) 3%	h) Competencia Comunicativa (Ortografía, Redacción y legibilidad)	h) 5%	i) Fuentes y referencias	i) 3%	j) Valores UANL	j) 5%
a) Introducción en inglés y en español (Presentar caso y antecedentes)	a) 5%																				
b) Propósito (Especificación de los beneficios esperados) (ANECA 3.1)	b) 10%																				
c) Identificación y cumplimiento de los requerimientos funcionales de acuerdo al servicio de negocio a monitorear (ANECA 3.1)	c) 15%																				
d) Modelo de servicio a implementar el monitoreo (ANECA 2.1)	d) 5%																				
e) Descripción de contexto tecnológico utilizado en el servicio de negocio a monitorear. (ANECA 1.2)	e) 46%																				
f) Índice congruente con el contenido	f) 3%																				
g) Conclusiones individuales y general (Concisas y pertinentes)	g) 3%																				
h) Competencia Comunicativa (Ortografía, Redacción y legibilidad)	h) 5%																				
i) Fuentes y referencias	i) 3%																				
j) Valores UANL	j) 5%																				
Modalidad:	Presencial y/o en línea																				



PROGRAMA ANALÍTICO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN

Facultad de Contaduría Pública y Administración



Subresultados ANECA	<p>1.2. Describir las características de los últimos avances en hardware y software y sus correspondientes aplicaciones prácticas.</p> <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>3.1 Definir y diseñar hardware/software informático/de red que cumpla con los requisitos establecidos.</p>
---------------------	---

