



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Contaduría Pública y Administración
Programa sintético



1. Datos de identificación:	
Nombre la institución:	Universidad Autónoma de Nuevo León
Nombre de la dependencia:	Facultad de Contaduría Pública y Administración
Nombre del programa educativo:	Licenciado en Tecnologías de Información
Nombre de la unidad de aprendizaje:	Transición y operación de servicios tecnológicos
Horas aula-teoría y/o práctica, totales:	80
Frecuencias aula por semana:	4
Horas extra aula, totales:	40
Tipo de modalidad:	Escolarizada
Tipo de periodo académico:	7o Semestre
Tipo de unidad de aprendizaje:	Obligatoria
Área curricular:	ACFP-F
Créditos UANL:	4
Fecha de elaboración:	21/05/18
Fecha de última actualización:	03/10/18
Responsable (s) del diseño y actualización:	Dr. Felipe Ramírez Ramírez
2. Propósito(s):	
<p>Esta unidad de aprendizaje el estudiante será capaz de evaluar los estándares de los procesos de gestión transición, diseño y mejora continua de los servicios tecnológicos, tomando como referencia el marco de trabajo denominado ITIL (<i>Information Technology Infrastructure Library</i>), los cuales permiten hacer la transición de servicios considerados no administrados, a una nueva versión estructurada, llamados servicios administrados (<i>Service Transition</i>), en donde analizarán los procesos para operar servicios de tecnología considerados administrados (<i>Service Operation</i>), a través de registro y atención de incidentes, solución de problemas, y entrega de servicios que cumplan acuerdos de niveles de servicio (<i>SLA / Service Level Agreement</i>), revisando también la interacción que tienen estos dos procesos con el resto de procesos de la librería.</p> <p>Esta unidad de aprendizaje se relaciona con su antecesora “Estrategia y diseño de servicios tecnológicos”, que proporciona las bases de los fundamentos del ciclo de vida de servicios, de acuerdo con las mejores prácticas propuestas por ITIL, lo cual permite identificar la posición de los procesos estudiados en esta unidad de aprendizaje, como parte integrada a una biblioteca completa de mejores prácticas de gestión de tecnologías de información; respetando la especificaciones de los servicios diseñados, que contribuyen a la alineación de las estrategias de las organizaciones.</p>	



Esta unidad de aprendizaje contribuye algunas competencias generales de UANL, debido a que los procesos estudiados se aprenden de libros en idioma inglés, y los procesos fomentan la interacción con otros profesionales nacionales y extranjeros, diseñando correctamente los instrumentos de recolección de información que faciliten el proceso de análisis de operaciones de empresas basadas en plataformas tecnológicas locales y globales; identificando las fortalezas y debilidades de las metodologías propuestas y aplicadas a las plataformas digitales motivando a su entorno a cumplir con los objetivos mediante las acciones que establecen las mejores prácticas internacionales para la gestión de las tecnologías de información; siendo capaz de controlar sus desconciertos ante problemáticas específicas relacionadas con las operaciones digitales de las organizaciones, para tomar decisiones imparciales.

Del mismo modo, esta UA aporta el desarrollo de dos competencias del perfil de un Licenciado en Tecnologías de Información, la cual pretende que el egresado desarrolle su capacidad de aplicar las mejores prácticas internacionales, relacionados con la transición de servicios no administrados, a servicios administrados y las operaciones de los mismos, con el objetivo de asegurar que los esfuerzos y recursos tecnológicos contribuyan de manera eficaz y eficiente al cumplimiento de los objetivos de la organización; respetando las normativas y marcos de referencia vigentes para el adecuado funcionamiento y control de las mismas.

3. Competencias del perfil de egreso:

Competencias generales a las que contribuye esta unidad de aprendizaje:

- Instrumentales:

6. Utilizar un segundo idioma, preferentemente el inglés, con claridad y corrección para comunicarse en contextos cotidianos, académicos, profesionales y científicos (6).
8. Utilizar los métodos y técnicas de investigación tradicionales y de vanguardia para el desarrollo de su trabajo académico, el ejercicio de su profesión y la generación de conocimientos (8).

- Personales y de interacción social:

10. Intervenir frente a los retos de la sociedad contemporánea en lo local y global con actitud crítica y compromiso humano, académico y profesional para contribuir a consolidar el bienestar general y el desarrollo sustentable (10).

- Integradoras:

12. Construir propuestas innovadoras basadas en la comprensión holística de la realidad para contribuir a superar los retos del ambiente global interdependiente.
13. Asumir el liderazgo comprometido con las necesidades sociales y profesionales para promover el cambio social pertinente.
14. Resolver conflictos personales y sociales, de conformidad a técnicas específicas en el ámbito académico y de su profesión para la adecuada toma de decisiones.



Competencias específicas a las que contribuye esta unidad de aprendizaje:

2. Elaborar propuestas de soluciones tecnológicas justificadas, económica y funcionalmente, así como su gobernanza, incluyendo recursos humanos, financieros y materiales para que soporten las necesidades de información de la organización.
4. Administrar programas de aseguramiento y auditoría informática, de acuerdo a las normativas y marcos de referencia vigentes para el adecuado funcionamiento y control de la organización.

4. Factores a considerar para la evaluación de la unidad de aprendizaje:

Evidencias de aprendizaje.

- Mapa conceptual
- Cuadro comparativo
- Nube de palabras
- Tabla informativa
- Diagrama esquemático
- Cuestionario
- Estudio de caso

Elementos complementarios:

- Examen parcial.
- Examen final.

5. Producto integrador del aprendizaje:

Reporte de diagnóstico integral, que determine el grado en que la entrega de servicios tecnológicos se apega a las mejores prácticas internacionales, específicamente relacionadas con la transición de servicios no administrados a servicios administrados (*Service Transition*) y la operación de servicios administrados de tecnología de la información (*Service Operation*).

6. Fuentes de apoyo y consulta:

Ramírez, F. (2000). *Cognotécnicas, herramientas para pensar más y mejor*. Disponible en <http://www.aprendaenlinea.mx/p/cognotecnicas> México D.F., México : AlfaOmega.

TSO. (2007). *ITIL v3 Service Design*. London, UK: UK Crown.

TSO. (2007). *ITIL v3 Service Operation*. London, UK: UK Crown.

TSO. (2007). *ITIL v3 Service Strategy*. London, UK: UK Crown.

TSO. (2007). *ITIL v3 Service Transition*. London, UK: UK Crown.



Universidad Autónoma de Nuevo León
Facultad de Contaduría Pública y Administración
Programa sintético



TSO. (2007). *The Official Introduction to the ITIL Service Lifecycle*. London, UK: UK Crown.