

## PLAN DE TRABAJO

### I. Datos de la institución

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

### II. Datos del asesor

|        |                     |        |                  |
|--------|---------------------|--------|------------------|
| Nombre | Trejo Medina Daniel | Correo | suayed@dantm.com |
|--------|---------------------|--------|------------------|

### III. Datos de la asignatura

|                           |                         |         |  |                               |                       |
|---------------------------|-------------------------|---------|--|-------------------------------|-----------------------|
| Nombre                    | SERVICIOS DE TECNOLOGÍA | Clave   | 1768   | Grupo                         | 8891                  |
| Modalidad                 | Obligatoria             | Plan    | 2012   | Fecha de inicio del semestre  | 07 de febrero de 2022 |
| Horas de asesoría semanal | 4                       | Horario | Lunes: 08:00 - 10:00 hrs<br>Miércoles: 08:00 - 10:00 hrs | Fecha de término del semestre | 15 de junio de 2022   |

### 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

Bienvenido a la asignatura de Servicios de Tecnología, es muy grato tenerte como alumno.

El propósito fundamental de este plan de trabajo es orientarte, cursaras esta asignatura (que se caracteriza, entre otros aspectos, en que los estudiantes son los principales responsables de su propio aprendizaje, con la conducción, guía y orientación del asesor) con diversas actividades.

Dado que en este sistema debes estudiar por tu cuenta, en los tiempos y lugares que mas te convengan, es necesario elaborar una guía, con una metodología, que te ayude a alcanzar los objetivos de aprendizaje del curso y te facilite el acceso a los materiales didácticos (libros, apuntes, ejercicios, etcétera) que requieres para avanzar en tu estudio.

Espero que el presente plan de trabajo cumpla su cometido y te ayude durante el semestre, para que llegues al final del curso y cumplas tus expectativas, procura entregar siempre en tiempo y forma como está indicado en la plataforma, dado que no hay entregas fuera de plazo.

El mejor lugar para comunicarnos será el foro de la plataforma, la cual procurare contestar en el horario dispuesto en la materia por la escuela, o en tres días hábiles en el caso de evaluación de actividades ¡Bienvenido!, les deseo éxito.

Por favor no dejes las actividades al final del periodo, dado que hay algunas que tiene como precedente y dato de entrada la actividad previa.

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

Cada unidad se compone de actividades complementarias que deberás desarrollar, con el apoyo del material sugerido por la escuela, el asesor o por las lecturas indicadas en cada unidad y que convendrás entregar el día que le corresponda de acuerdo a la programación; enviando tu actividad al lugar indicado en la plataforma, en caso que no este disponible la plataforma, como puede ocurrir de manera extraordinaria al inicio del curso puedes enviarla al correo [suayed@dantm.com](mailto:suayed@dantm.com), sólo en este periodo (primeras dos semanas) y deben entregarse dentro del plazo establecido; recuerda que las tareas deben entregarse en la plataforma, con la nomenclatura indicada, en el formato indicado, ya que es la evidencia oficial para evaluación, esto con el objetivo de que alcances el feliz termino del estudio de esta, cualquier entrega en otro formato, con otra nomenclatura no serán evaluados.

Todas las actividades deben incluir conclusiones y fuentes citadas en formato APA, en caso de plagio obtendrás cero en la primera ocasión y en la segunda cero en la asignatura. No hay prórroga en las entregas, ni para adecuación en entrega de formato o nomenclatura.

En el sitio <https://apastyle.apa.org/> podrá disfrutar de mayor referencia en caso de que no cuente con conocimiento del formato APA (American Psychological Association), favor de usar la versión 7.

## CALENDARIO DE ACTIVIDADES

| Fecha                 | No. Unidad  | No. Actividad         | Descripción de la de actividad de acuerdo a la plataforma   | Ponderación |
|-----------------------|---|-----------------------|---|-------------|
| 21 de febrero de 2022 | UNIDAD 1:<br>Introducción a los servicios de tecnologías de información | Act. complementaria 1 | <p>Debe realizar la actividad Unidad 1. Lo que sé, para que pueda ser evaluada esta actividad. Actividad complementaria 1 de la Unidad 1</p> <p>Debe entregarse antes de las 23:55 horas del día 21 de febrero de 2022</p> <p>El material lo puede consultar vía BIDI (<a href="https://www.bidi.unam.mx/">https://www.bidi.unam.mx/</a>), no se aceptan definiciones de páginas web que no tengan formalidad académica o de marco de referencia (ejemplo: slideshare, buenastareas.com, rincondelvago.com, significados.com, entre otros). No hay prórroga en la entrega de actividades.</p> <p>1.- Lea y haga un resumen de 700 palabras mínimo 800 máximo (no se consideran títulos ni bibliografía en el conteo) del capítulo dos “La Gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información en la Empresa” de Valdivia Herrera, C.A. (2019). Acciones de mejora para la productividad del sector MIPYME mexicano desde el enfoque de gestión de servicios de tecnología de la información. Tesis UNAM.</p> <p>2.- Defina, de textos académicos (libros o tesis) y citando la fuente, qué es: un proyecto, un servicio, tecnología, ética, reglas, riesgo y cultura organizacional.</p> <p>3.- Defina qué es una conclusión y cómo se integra (use esta referencia <a href="https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-para-leer-escribir-y-hablar-en-la-universidad/profundiza/profundiza-la-escritura/como-escribir-una-introduccion-y-conclusion/">https://aprendizaje.uchile.cl/recursos-para-leer-escribir-y-hablar-en-la-universidad/profundiza/profundiza-la-escritura/como-escribir-una-introduccion-y-conclusion/</a>)</p> <p>4.- Lea y haga un resumen de al menos 800 palabras y máximo 900 (sin considerar títulos ni bibliografía en el conteo) del artículo “A. Hochstein, R. Zarnekow and W. Brenner, "ITIL as common practice reference model for IT service management: formal assessment and implications for practice," 2005 IEEE International Conference on e-Technology, e-Commerce and e-Service, 2005, pp. 704-710, doi: 10.1109/EEE.2005.86”, el cual puede descargar desde BIDI UNAM.</p> <p>Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.</p> <p>El formato de entrega es Word Docx, la nomenclatura de entrega es:<br/>ApellidoPaterno_1768_U1_AC1.docx, ejemplo para Juan Pueblo Inteligente, la entrega sería:<br/>Pueblo_1768_U1_AC1.docx</p> | 5 %         |

07 de marzo de 2022

UNIDAD 1:  
Introducción a los  
servicios de  
tecnologías de  
información

Act.  
complementaria 2

Actividad complementaria 2 de la Unidad 1  
Debe entregarse antes de las 23:55 horas del día 7 de marzo de 2022  
El material lo puede consultar vía BIDI (<https://www.bidi.unam.mx/>), no se aceptan definiciones de páginas web que no tengan formalidad académica o de marco de referencia (ejemplo: slideshare, buenastareas.com, rincondelvago.com, significados.com, entre otros). No hay prórroga en la entrega de actividades. En cada concepto debe citar la fuente.  
1.- Defina qué es gobierno, gobernanza, gestión.  
2.- Defina qué es un marco de referencia.  
3.-Defina y resume qué es COBIT y para qué sirve  
4.-Defina y resume qué es ITIL y para qué sirve  
5.-Cuáles son los componentes del sistema de gobierno.  
6.-Defina qué es un especialista, qué es un portafolio, qué es un servicio, qué es la gestión financiera, qué es un interesado, qué es un socio, qué es una organización, qué es un proveedor, qué es un cliente, qué es experiencia. Todo lo anterior desde la perspectiva de tecnología.  
7.-.- Lea y haga un resumen de al menos 600 palabras y máximo 750 (sin considerar títulos ni bibliografía en el conteo) del artículo "Debra Suryawan and Veronica, "Information Technology Service Performance Management Using COBIT and ITIL Frameworks : A Case Study," 2018 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), 2018, pp. 223-228, doi: 10.1109/ICIMTech.2018.8528197", que puede descargar de BID UNAM.  
Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.  
El formato de entrega es Word Docx, la nomenclatura de entrega es:  
ApellidoPaterno\_1768\_U1\_AC2.docx, ejemplo para Juan Pueblo Inteligente, la entrega sería:  
Pueblo\_1768\_U1\_AC2.docx

5 %

|                     |   |                          |  |      |
|---------------------|---|--------------------------|--|------|
| 23 de marzo de 2022 | UNIDAD 2:<br>Conceptos<br>generales de ITIL | Act.<br>complementaria 1 | <p>Actividad complementaria 1 de la Unidad 2<br/>         Debe entregarse antes de las 23:55 horas del día 23 de marzo de 2022.<br/>         El material lo puede consultar vía BIDI (<a href="https://www.bidi.unam.mx/">https://www.bidi.unam.mx/</a>), no se aceptan definiciones de páginas web que no tengan formalidad académica o de marco de referencia (ejemplo: slideshare, buenastareas.com, rincondelvago.com, significados.com, entre otros). No hay prórroga en la entrega de actividades.<br/>         En cada concepto debe citar la fuente.<br/>         1.- Defina qué es la gestión de servicios.<br/>         2.- Desarrollo por qué es importante para una empresa la gestión de servicios de tecnología. 3.- Defina qué es valor para una organización, considerando la visión de servicios de tecnología.<br/>         4.- Desarrollo un cuadro comparativo donde indique las diferencias entre, ITIL, COBOT, SIAM, ISO/IEC 20000 y el ISO 9000).<br/>         5.- Desarrollo un mapa mental (puede ser a mano o con una herramienta de software) que indique qué es ITIL y su evolución desde 1980.<br/>         6.- Identifique, liste y desarrolle cada una de las cuatro dimensiones de los servicios de tecnología, indicando los factores que los afectan a cada una de estas dimensiones y cómo estos factores las afectan.<br/>         7.- Haga un resumen de mínimo 850 y máximo 1000 palabras del artículo que puede descargar de BIDI UNAM de "N. Ozkan, A. K. Tarhan, B. Gören, A. Filiz and E. Özer, "Harmonizing IT Frameworks and Agile Methods: Challenges and Solutions for the case of COBIT and Scrum," 2020 15th Conference on Computer Science and Information Systems (FedCSIS), 2020, pp. 709-719, doi: 10.15439/2020F47", (sin considerar títulos ni bibliografía en el conteo)</p> <p>Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.<br/>         El formato de entrega es Word Docx, la nomenclatura de entrega es:<br/>         ApellidoPaterno_1768_U2_AC1.docx, ejemplo para Juan Pueblo Inteligente, la entrega sería:<br/>         Pueblo_1768_U2_AC1.docx</p> | 10 % |
|---------------------|---|--------------------------|--|------|

|                     |                                      |                          |  |      |
|---------------------|--------------------------------------|--------------------------|--|------|
| 04 de abril de 2022 | UNIDAD 3:<br>Estrategia del servicio | Act.<br>complementaria 1 | <p>Actividad complementaria 1 de la Unidad 3<br/>         Debe entregarse antes de las 23:55 horas del día 4 de abril de 2022.<br/>         El material lo puede consultar vía BIDI (<a href="https://www.bidi.unam.mx/">https://www.bidi.unam.mx/</a>), no se aceptan definiciones de páginas web que no tengan formalidad académica o de marco de referencia (ejemplo: slideshare, buenastareas.com, rincondelvago.com, significados.com, entre otros).<br/>         No hay prórroga en la entrega de actividades.<br/>         En cada concepto debe citar la fuente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Defina qué es estrategia, ¿cuál es la diferencia entre táctica y operación?</li> <li>2.- Desarrolle un ejemplo para una empresa de la iniciativa privada del sector financiero en el cual debe usted proponer una migración de comprar servidores de cómputo para usar cómputo en la nube, indicando la estrategia, la táctica para realizarlo y la operación para ejecutarlo.</li> <li>3.- Defina y desarrolle qué es la estrategia de cadena de valor de servicio, qué es la oportunidad y demanda.</li> <li>4.- Identifique, desarrolle y explique las prácticas, la gobernanza y los principios que guían el sistema estratégico de valor de ITIL</li> <li>5.- Haga un resumen de mínimo 1000 y máximo 1200 palabras del artículo que puede descargar de BIDI UNAM de “ H. Gunawan, "Strategic Management for IT Services Using the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) Framework," 2019 International Conference on Information Management and Technology (ICIMTech), 2019, pp. 362-366, doi: 10.1109/ICIMTech.2019.8843711. “(sin considerar títulos ni bibliografía en el conteo), si hace traducción del texto y lo copia tiene cero en la actividad.</li> </ol> <p>Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.</p> <p>El formato de entrega es Word Docx, la nomenclatura de entrega es:<br/>         ApellidoPaterno_1768_U3_AC1.docx, ejemplo para Juan Pueblo Inteligente, la entrega seria:<br/>         Pueblo_1768_U3_AC1.docx</p> | 12 % |
|---------------------|--------------------------------------|--------------------------|--|------|

|                     |                               |                       |   |      |
|---------------------|-------------------------------|-----------------------|---|------|
| 27 de abril de 2022 | UNIDAD 4: Diseño del servicio | Act. complementaria 1 | <p>Actividad complementaria 1 de la Unidad 4<br/>         Debe entregarse antes de las 23:55 horas del día 27 de abril de 2022<br/>         El material lo puede consultar vía BIDI (<a href="https://www.bidi.unam.mx/">https://www.bidi.unam.mx/</a>), no se aceptan definiciones de páginas web que no tengan formalidad académica o de marco de referencia (ejemplo: slideshare, buenastareas.com, rincondelvago.com, significados.com, entre otros).<br/>         No hay prórroga en la entrega de actividades.<br/>         En cada concepto debe citar la fuente.</p> <p>1.- Busque en BIDI el artículo denominado “DIGITAL TRANSFORMATION OF ORGANISATIONS IN THE CONTEXT OF ITIL® 4” de Miroslav Reiter y Andrej Miklošik, del año 2020; descárguelo, léalo y desarrolle un resumen del artículo de no más de 700 palabras<br/>         2.- Use la metodología que propone el artículo y aplique el diseño expuesto como un plan de diseño de mejora para el SUAYED.<br/>         Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.</p> <p>3.-Defina que es una metodología ágil, explique brevemente SCRUM.<br/>         4.-Defina que es una solución empaquetada, qué es calidad de servicio y desarrolle tres ejemplos de estos conceptos.<br/>         5.- Defina que es un nivel de servicio, que es un nivel de capacidad, de disponibilidad, que es la seguridad informática.<br/>         6.- Diseñe y desarrolle en una tabla el diseño de un catálogo de servicios, nivel de capacidad y un nivel de servicio para un área de Venta de Boletos electronicos por internet (tickemaster).<br/>         7.-Haga un resumen de mínimo 850 y máximo 950 palabras del artículo que puede descargar de BIDI UNAM de “B. Pfitzinger and T. Jestädt, "Orchestration of service design and service transition," 2011 Federated Conference on Computer Science and Information Systems (FedCSIS), 2011, pp. 541-544.” (sin considerar títulos ni bibliografía en el conteo).</p> <p>Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.</p> <p>Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.</p> <p>El formato de entrega es Word Docx, la nomenclatura de entrega es:<br/>         ApellidoPaterno_1768_U4_AC1.docx, ejemplo para Juan Pueblo Inteligente, la entrega seria:<br/>         Pueblo_1768_U4_AC1.docx</p> | 11 % |
|---------------------|-------------------------------|-----------------------|---|------|

|                    |                                      |                          |   |      |
|--------------------|--------------------------------------|--------------------------|---|------|
| 04 de mayo de 2022 | UNIDAD 5:<br>Transición del servicio | Act.<br>complementaria 1 | <p>Actividad complementaria 1 de la Unidad 5<br/>         Debe entregarse antes de las 23:55 horas del día 4 de mayo de 2022.<br/>         El material lo puede consultar vía BIDI (<a href="https://www.bidi.unam.mx/">https://www.bidi.unam.mx/</a>), no se aceptan definiciones de páginas web que no tengan formalidad académica o de marco de referencia (ejemplo: slideshare, buenastareas.com, rincondelvago.com, significados.com, entre otros).<br/>         No hay prórroga en la entrega de actividades.<br/>         En cada concepto debe citar la fuente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Defina que es la transición de servicios</li> <li>2. Desarrolle una tabla comparativa donde indique las diferencias en transición de servicios y operación de servicios entre ITIL v2, ITIL v3 e ITIL v4.</li> <li>3. Entre a BIDI y descargue el artículo: The mapping of interconnected SOA governance and ITIL v3.0 de Proceedings of the 2011 International Conference on Electrical Engineering and Informatics de Fitri Susantiy Jaka Sembiring, de 2011, de la IEEE. Lealo y genere una tabla donde mapee los elementos de arquitectura orientada a servicios en gobernanza y los elementos de transición de servicios y de operación de servicios. Indicando si aplica o no a un modelo de computo en nube y el por qué de ello.</li> <li>4. Liste y desarrolle las principales prácticas de administración de ITIL (prácticas generales, de gestión de servicio y de administración técnica), enfocados en la versión vigente de ITIL. Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.</li> <li>5.- Haga un resumen de este artículo antiguo de mínimo 700 y máximo 900 palabras del artículo que puede descargar de BIDI UNAM, sin considerar títulos ni bibliografía en el conteo, de: "F. Susanti and J. Sembiring, "The mapping of interconnected SOA governance and ITIL v3.0," Proceedings of the 2011 International Conference on Electrical Engineering and Informatics, 2011, pp. 1-5, doi: 10.1109/ICEEI.2011.6021574."</li> </ol> <p>El formato de entrega es Word Docx, la nomenclatura de entrega es:<br/>         ApellidoPaterno_1768_U5_AC1.docx, ejemplo para Juan Pueblo Inteligente, la entrega sería:<br/>         Pueblo_1768_U5_AC1.docx</p> | 10 % |
|--------------------|--------------------------------------|--------------------------|---|------|

|                    |                                     |                          |  |      |
|--------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|------|
| 16 de mayo de 2022 | UNIDAD 6:<br>Operación del servicio | Act.<br>complementaria 1 | <p>Actividad complementaria 1 de la Unidad 6<br/>         Debe entregarse antes de las 23:55 horas del día 16 de mayo de 2022<br/>         El material lo puede consultar vía BIDI (<a href="https://www.bidi.unam.mx/">https://www.bidi.unam.mx/</a>), no se aceptan definiciones de páginas web que no tengan formalidad académica o de marco de referencia (ejemplo: slideshare, buenastareas.com, rincondelvago.com, significados.com, entre otros).<br/>         No hay prórroga en la entrega de actividades.<br/>         En cada concepto debe citar la fuente.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Defina que es la operación de servicios.</li> <li>2. Defina que es la gestión de eventos, gestión de mesa de ayuda, gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de acceso, el objetivo de la arquitectura empresarial, el objetivo de la gestión de aplicaciones.</li> <li>3. Descargue y lea de BIDI UNAM el artículo: J. Punyateera, A. Leelasantitham, S. Kiattitsin and W. Muttitanon, "Study of service desk for NEdNet using incident management (Service Operation) of ITIL V.3," Signal and Information Processing Association Annual Summit and Conference (APSIPA), 2014 Asia-Pacific, 2014, pp. 1-6. Realice un resumen de mínimo 400 y máximo 600 palabras.</li> <li>4. Cuál es diferencia entre operación de servicio en ITIL v3 y cómo se hace en ITIL 4<br/>         Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.</li> <li>5.- Haga un resumen de este artículo antiguo de mínimo 1000 y máximo 1200 palabras del artículo que puede descargar de BIDI UNAM, sin considerar títulos ni bibliografía en el conteo, de: "S. Ratnawati, M. Q. Huda and F. Sopiana, "Evaluation of IT Service Operation for Public Service Using ITIL Version 3 and PDCA CYCLE," 2021 9th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM), 2021, pp. 1-5, doi: 10.1109/CITSM52892.2021.9589017."</li> </ol> <p>El formato de entrega es Word Docx, la nomenclatura de entrega es:<br/>         ApellidoPaterno_1768_U6_AC1.docx, ejemplo para Juan Pueblo Inteligente, la entrega sería:<br/>         Pueblo_1768_U6_AC1.docx</p> | 11 % |
|--------------------|-------------------------------------|--------------------------|--|------|

|                    |  |                       |   |      |
|--------------------|--|-----------------------|---|------|
| 30 de mayo de 2022 | UNIDAD 7: Mejora continua del servicio (CSI) | Act. complementaria 1 | <p>Actividad complementaria 1 de la Unidad 7<br/>         Debe entregarse antes de las 23:55 horas del día 30 de mayo de 2022.<br/>         El material lo puede consultar vía BIDI (<a href="https://www.bidi.unam.mx/">https://www.bidi.unam.mx/</a>), no se aceptan definiciones de páginas web que no tengan formalidad académica o de marco de referencia (ejemplo: slideshare, buenastareas.com, rincondelvago.com, significados.com, entre otros).<br/>         No hay prórroga en la entrega de actividades.<br/>         En cada concepto debe citar la fuente.<br/>         1. Defina que es la mejora continua de servicios.<br/>         2. Desarrolle un ejemplo para Servicios Escolares de la FCA, en el proceso inscripciones de mejora continua considerando los pasos claves: cuál es la visión, ¿dónde estamos?, ¿dónde queremos estar?, ¿cómo llegamos?, ¿pasos a ejecutar?, ¿podemos lograrlo?<br/>         3. Indique los esquemas y niveles de certificación de ITIL 4, indicando en un cuadro las características y requisitos para cumplirse en cada caso.<br/>         4. Indique por qué ITIL 3 ya es obsoleto vs. ITIL 4, indique al menos 4 elementos y aplíquelos con el ejemplo de mejora continua que desarrolló en el punto dos de esta actividad, dentro de una tabla comparativa.<br/>         5. Indique qué es y para que sirve una matriz RACI, desarrolle una matriz RACI para la presente asignatura.<br/>         Debe incluir conclusiones y el citado de la fuente, si no incluyen conclusiones son dos puntos menos sobre la evaluación, si no incluye fuentes o no corresponden las fuentes son 3 puntos menos.<br/>         6.- Haga un resumen de este artículo antiguo de mínimo 1000 y máximo 1200 palabras del artículo que puede descargar de BIDI UNAM, sin considerar títulos ni bibliografía en el conteo, de: "D. S. Ilvariano and N. Legowo, "Incident management implementation using continual service improvement method at PT AOP," 2017 International Conference on Applied Computer and Communication Technologies (ComCom), 2017, pp. 1-7, doi: 10.1109/COMCOM.2017.8167094"<br/>         El formato de entrega es Word Docx, la nomenclatura de entrega es: ApellidoPaterno_1768_U7_AC1.docx, ejemplo para Juan Pueblo Inteligente, la entrega seria: Pueblo_1768_U7_AC1.docx</p> | 11 % |
|--------------------|--|-----------------------|---|------|

## VII. Sistema de evaluación

| FACTORES | DESCRIPCIÓN |
|----------|-------------|
|----------|-------------|

|  |  |       |
|--|--|-------|
| <b>Requisitos</b>  | <p>Las actividades complementarias deben ser entregadas con el nombre y formato de archivo indicado en las instrucciones que correspondan a cada actividad en la unidad, de otra forma no serán evaluadas.<br/>         Se deben entregar dentro del plazo indicado en plataforma, no se darán prorrogas para la entrega.<br/>         Se reitera tener cuidado con los plagios, dado que implican cero o no aprobar la asignatura.<br/>         Se invita a evitar usar materiales que no corresponde a lo indicado en la actividad, ya que de caer en este supuesto no será evaluada la actividad.<br/>         El no incluir conclusiones o fuentes de consulta en APA reduce también tu calificación (en los puntos que se indican en cada actividad por falta de lo anterior).<br/>         Todas las actividades deberán ser entregadas en el formato indicado, tareas entregadas en PDF no serán aceptadas, ni valoradas y tendrán cero en la evaluación.<br/>         En caso de usar tareas previas o hacer "copiado y pegado" de internet directamente, será cero tu evaluación. Para dudas puede ocupar los foros o el chat durante las sesiones que corresponden al horario.</p> |       |
| <b>Porcentajes</b>   | Examen Final   | 25 %  |
|  | Act. complementaria  | 75 %  |
|  | 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

|  |     |
|--|-----|
| Lecturas Obligatorias  | (X) |
| Trabajos de Investigación  | (X) |
| Elaboración de Actividades de Aprendizaje                          | (X) |
| Procesadores de Texto, Hojas de Cálculo y Editores de Presentación | (X) |
| Plataforma Educativa   | (X) |
| Foro Electrónico   | (X) |
| Chat   | (X) |
| Sitios de Internet   | (X) |
| Plan de Trabajo  | (X) |