

# PLANEACIÓN DIDÁCTICA

## LICENCIATURAS EN QUE SE IMPARTE

1. Licenciatura en Informática 7° sem

## DATOS DE LA ASIGNATURA

<b>Nombre:</b>	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE TIC: TRANSICIÓN DEL SERVICIO
<b>Clave(s):</b>	0367
<b>Tipo:</b>	Optativa
<b>Plan de Estudios:</b>	2012 (actualizado a 2016)

## FECHAS DEL SEMESTRE:

<b>Inicio semestre:</b>	08 de enero de 2022
<b>Fin del semestre:</b>	11 de junio de 2022
<b>Plataforma educativa</b>	23 de febrero de 2022 Primer día para entrega de actividades en plataforma
<b>Cierre de plataformas:</b>	29 de mayo de 2022 a las 23:00 hrs. Último día para entrega de actividades en plataforma
<b>Periodo examen global:</b>	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

## DATOS GENERALES

**Objetivo general:**

El alumno será capaz de llevar a cabo el proceso de planificación y soporte a la transición de servicios a través de una implementación con una gestión de cambios eficiente.

**Contenido temático:**

<b>Tema</b>		<b>Teóricas</b>	<b>Prácticas</b>
<b>1</b>	Planificación y soporte de la transición	<b>7</b>	0
<b>2</b>	Gestión de cambios	10	0
<b>3</b>	Gestión de la configuración y activos del servicio SACM	10	0
<b>4</b>	Gestión de entregas y despliegues	10	0
<b>5</b>	Validación y pruebas del servicio	10	0
<b>6</b>	Evaluación	10	0
<b>7</b>	Gestión del conocimiento	7	0
<b>Total</b>		64	
<b>Suma total de horas</b>		64	

## BIENVENIDA

---

Apreciable alumno:

Estaré asesorándote durante el presente semestre, mi labor es apoyarte en tu proceso de aprendizaje, resolviendo tus dudas y sugiriéndote como aprovechar los contenidos para que puedas obtener un mejor aprendizaje. No dejes de asistir a las asesorías tantas veces consideres necesario.

Como asesor revisaré tus actividades de aprendizaje en plataforma y tendrás un comentario a cada una de ellas en un lapso que no debe ser mayor a una semana después de entregar la actividad, lo cual te permitirá conocer la retroalimentación correspondiente para que puedas analizar y asimilar los comentarios que, sin duda, repercutirán en tu aprendizaje. Asimismo, es recomendable que presentes tus exámenes parciales una vez que hayas entregado las actividades de aprendizaje de esas unidades y consideres que te has preparado lo suficiente para poder acreditarlos.

¡Bienvenido y mucho éxito!

## PRESENTACIÓN DE LA ASIGNATURA

---

La importancia de la asignatura es proporcionar al alumno las bases de la fase de Transición del servicio, sin perder de vista el valor que se entrega a la organización y los procesos involucrados para llevar a cabo dicha transición de servicios nuevos o actualizados en ambientes que tienen soporte.

Se conoce como una organización pasa por una serie de cambios al introducir servicios, a la par de llevar una gestión de riesgos para así cumplir con las expectativas que tiene el negocio.

## FORMA EN QUE EL ALUMNO DEBE PREPARAR LA ASIGNATURA

---

1. Las actividades de aprendizaje se han estructurado de tal forma que te permitan desarrollar habilidades y destrezas, para dar solución a un problema en específico, producto de los aprendizajes significativos derivados de la apropiación de los contenidos temáticos de la asignatura.
2. Exámenes:  
Para presentar los exámenes parciales deberás realizar las actividades correspondientes a las unidades que lo integran.

Si consideras que cuentas con los conocimientos suficientes para acreditar la asignatura sin cursarla, podrás solicitar un examen global por Artículo 12 (Reglamento del Estatuto del Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia), que a continuación se cita: “Los alumnos inscritos en el nivel licenciatura en el Sistema Universidad Abierta y Educación a Distancia podrán presentar exámenes para acreditar asignaturas, áreas o módulos en los que estén inscritos y no deseen esperar el periodo de exámenes establecido por su facultad o escuela.”

Para la realización de tus actividades deberás cuidar tu **ortografía** y usar **fuentes oficiales** como: libros, revistas, artículos, etcétera. Recuerda hacer la cita en formato APA, ya que, si no lo haces incurrirás en plagio. [https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3\\_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf](https://www.revista.unam.mx/wp-content/uploads/3_Normas-APA-7-ed-2019-11-6.pdf)

## ACTIVIDADES POR REALIZAR DURANTE EL SEMESTRE

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
Unidad 1: Planificación y soporte de la transición	Actividad 1	<p>Elabora un mapa conceptual acerca de ITIL y el ciclo de vida del servicio con ayuda de alguna herramienta como Mind Manager utilizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Palabras clave</li> <li>● Frases cortas</li> <li>● Enlaces (a documentos, sitios web o a otros elementos del mapa)</li> </ul> <p>Sube el archivo en formato PDF. Incorpora las fuentes consultadas con estilo APA.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	3
	Actividad 2	<p>Investiga cuáles son los propósitos y objetivos de la fase de transición del servicio. Elige 5 de ellos que consideres los más importantes y explica por cada uno porqué consideras que es importantes que se cumpla y que consecuencias y/o impactos se presentarían al no cumplirse.</p> <p>Sube el archivo en formato PDF.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	3

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)
		Incorpora las fuentes consultadas con estilo APA.		
<b>Unidad 2: Gestión de cambios</b>	Actividad 1	<p>Diagrama el proceso para un cambio normal. Utilice una herramienta de diagramación como visio, gliffy.</p> <p>Sube el archivo en formato PDF.</p> <p>Incorpora las fuentes consultadas con estilo APA.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	4
	Actividad 2	<p>Diagrama el proceso para la solicitud de una implementación estándar. Utilice una herramienta de diagramación como visio, gliffy. Sube el archivo en formato PDF. Incorpora las fuentes consultadas con estilo APA.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	5
<b>Unidad 3: Gestión de la configuración y activos del servicio SACM</b>	Actividad 1	<p>Indique por qué es importante que una organización gestione correctamente sus activos, particularmente aquellos activos que son vitales para el funcionamiento del cliente u organización negocio. Sube el archivo en formato PDF. Incorpora las fuentes consultadas con estilo APA.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	5
	Actividad 2	<p>Investigue la definición de los siguientes conceptos: service asset, configuration item, configuration record, service knowledge management system.</p> <p>Sube el archivo en formato PDF.</p> <p>Incorpora las fuentes consultadas con estilo APA.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	5
<b>Unidad 4: Gestión de entregas y despliegues</b>	Actividad 1	<p>Investigue los aspectos que abordan la logística y planeación de entregas.</p> <p>Sube el archivo en formato PDF.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	5

Unidad	N° Actividad (consecutivo)	Descripción	Bibliografía sugerida	Valor (enteros)						
		Incorpora las fuentes consultadas con estilo APA.								
<b>Unidad 5: Validación y pruebas del servicio</b>	ACTIVIDAD 1	<p>Mencione porqué es importante validar un servicio y qué consecuencias presentaría sino se valida. De 3 ejemplos de las consecuencias.</p> <p>Sube el archivo en formato PDF.</p> <p>Incorpora las fuentes consultadas con estilo APA.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	5						
<b>Unidad 6: Evaluación</b>	ACTIVIDAD 1	<p>En la siguiente tabla indique cuáles son los factores a considerar al evaluar el efecto de un cambio en el servicio.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Factor</th> <th>Evaluación del diseño del servicio.</th> <th>Ejemplo en un servicio real</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Factor	Evaluación del diseño del servicio.	Ejemplo en un servicio real				ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	5
Factor	Evaluación del diseño del servicio.	Ejemplo en un servicio real								
<b>Unidad 7: Gestión del conocimiento</b>	Actividad 1	<p>Elabore una presentación el power point que indique cuál es el flujo que se tiene que pasar para lograr una gestión del conocimiento proceso, en que consiste y qué preguntas responde cada fase.</p> <p>Puede hacer uso de imágenes, diagramas, videos y cualquier elemento que usted considere para que sea más entendible.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	5						
	Actividad 2 (colaborativa)	<p>En el foro de “Actividad Colaborativa” plantea la importancia de la etapa de Transición del servicio que consideres con base en lo aprendido.</p> <p>Para completar tu Actividad, da una opción acerca del comentario de algún compañero.</p>	ITIL Service Transition (2nd 2011 ed.). Tso, the Stationery Office.	5						
<b>Ponderación total de las actividades</b>				<b>50</b>						

## EXÁMENES

---

De acuerdo con los lineamientos del modelo educativo, tienes tres períodos a lo largo del semestre para presentar tus exámenes parciales (consulta las fechas en el calendario de inscripción a parciales y globales en el Portal SUAyED), tú decides el período en el que los realizarás.

Para esta asignatura están programados de la siguiente manera:

**Parciales:** Deberás entregar las actividades de aprendizaje de las unidades implicadas en cada parcial, antes de que inicie el periodo de aplicación. Es importante que te inscribas en cada periodo y cumplas con los lineamientos para su presentación.

NÚMERO	UNIDADES (que lo integran)	VALOR (núm. enteros)
1ro.	1, 2, 3	25
2do.	4, 5, 6, 7	25

Recuerda revisar el calendario de aplicación de exámenes en el portal del SUAyED y registrarte en el sistema EMA para poder presentar los exámenes.

- **Global. Examen único**

Valor	Requisitos	Aplicación de global
100%	Ninguno	04 y del 06 al 10 de junio de 2022

## PORCENTAJES DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

---

Concepto	Porcentajes
Actividades de aprendizaje	45 %
Actividades colaborativas	5 %
Exámenes parciales	50 %
Otro	0 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>

## FUNCIONES DEL ASESOR

---

Por ser una modalidad abierta, tu asesor:

1. Será tu apoyo y guía de manera presencial para la resolución de dudas y desarrollo de las actividades; así mismo, por la mensajería de la plataforma educativa para dudas concretas.
2. Calificará y retroalimentará tus actividades de aprendizaje en plataforma educativa en un lapso no mayor a una semana después de la entrega.
3. Te recomendará recursos didácticos adicionales para ampliar tu conocimiento. No es su obligación facilitarte: copias, archivos digitales o proporcionarte ligas directas de la BIDI.
4. Enviará tu calificación al finalizar el semestre de manera personalizada.

## DATOS DEL ASESOR O GRUPO DE ASESORES

---

Nombre	Correo electrónico
María Elizabeth García Vargas	elizabeth.g@outlook.com

Enseñar no es transferir conocimiento, sino crear las posibilidades para su propia producción o construcción.

Paulo Freire