



Sílabo de Gestión de Servicios TI

I. Datos generales

Código	ASUC 00413			
Carácter	Obligatorio			
Créditos	3			
Periodo académico	2022			
Prerrequisito	Ninguno			
Horas	Teóricas:	2	Prácticas:	2

II. Sumilla de la asignatura

La asignatura corresponde al área de estudios de especialidad, es de naturaleza teórico-práctica. Tiene como propósito desarrollar en el estudiante la capacidad de describir la gestión de servicios de TI de una organización, basada en el enfoque de procesos de ITIL.

La asignatura contiene: La importancia de la Gestión de servicios de TI. Enfoques metodológicos para la gestión de servicios. El modelo ITIL. El enfoque y modelo de procesos de ITIL. La función del Service Desk y el proceso de Gestión de Incidentes y Problemas. La gestión de cambios con ITIL. La Gestión de la Capacidad, disponibilidad y continuidad de servicios. La Gestión de los Niveles de Servicio y Gestión Financiera de TI.

III. Resultado de aprendizaje de la asignatura

Al finalizar la asignatura, el estudiante será capaz de implementar soluciones para la gestión de servicios de TI, en base a las mejores prácticas de ITIL en cualquier tipo de organización, asumiendo una actitud ética y de respeto a los demás.

La presente asignatura contribuye al logro del resultado del estudiante:

A) *Capacidad de comprender el impacto de las soluciones de la ingeniería en un contexto global, económico, ambiental y de la sociedad.*



IV. Organización de aprendizajes

Unidad I Introducción al enfoque de procesos de ITIL		Duración en horas	16
Resultado de aprendizaje de la unidad	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar el ciclo de vida del servicio y sus respectivas fases, bajo el enfoque ITIL.		
Conocimientos	Habilidades	Actitudes	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Historia ITIL ✓ Gobierno de TI ✓ Introducción a ITIL ✓ Madurez organizativa ✓ El Ciclo de vida del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analiza el concepto de servicio y su gestión. ✓ Identifica las diferentes fases del ciclo de vida del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeta las opiniones y necesidades de sus compañeros de clase. 	
Instrumento de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de desarrollo 		
Bibliografía (básica y complementaria)	<p>Básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van Bon, J. & otros (2010). <i>Fundamentos de ITIL® V3</i>. (pp. 9-164). (3ª ed.): Van Haren Publishing <p>Complementaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brady, O. (2011). 100 ITIL Foundation Exam Questions. • Gallacher, L. & Morris, H. (2012) ITIL Foundation Exam Study Guide. EEUU: John Wiley & Sons. • Klosterboer, L. (2009). Implementing ITIL Change and Release Management. EEUU: International Business Machines Corporation. 		
Recursos educativos digitales	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Versión 3 2011. http://www.itsm.info/ITSM_Academy_Webinar_ITIL%202011%20Explained.pdf • "Que no te digan, que no te cuenten, ITIL v3 ya está aquí: en qué consiste y las decisiones a tomar para iniciar su implementación" Recuperado de: https://www.isaca.org/chapters7/Monterrey/Events/Documents/20070807%20ITILv3.pdf 		



Unidad II Procesos de estrategia y diseño del servicio		Duración en horas	16
Resultado de aprendizaje de la unidad	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de explicar de cómo los procesos de estrategia y diseño del servicio contribuyen al ciclo de vida del servicio.		
Conocimientos	Habilidades	Actitudes	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estrategia del servicio ✓ Gestión de la cartera de servicios ✓ Gestión de la demanda ✓ Gestión financiera ✓ Diseño del servicio ✓ Procesos claves del diseño del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Explica los objetivos, de los procesos de la estrategia del servicio. ✓ Explica los objetivos de los procesos del diseño del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeta las opiniones y necesidades de sus compañeros de clase. 	
Instrumento de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba mixta 		
Bibliografía (básica y complementaria)	<p>Básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van Bon, J. & otros (2010). <i>Fundamentos de ITIL® V3</i>. (pp. 9-164). (3ª ed.): Van Haren Publishing <p>Complementaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brady, O. (2011). 100 ITIL Foundation Exam Questions. • Gallacher, L. & Morris, H. (2012) ITIL Foundation Exam Study Guide. EEUU: John Wiley & Sons. • Klosterboer, L. (2009). <i>Implementing ITIL Change and Release Management</i>. EEUU: International Business Machines Corporation. 		
Recursos educativos digitales	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Versión 3 2011. Recuperado de: http://www.itism.info/ITSM_Academy_Webinar_ITIL%202011%20Explained.pdf • “Que no te digan, que no te cuenten, ITIL v3 ya está aquí: en qué consiste y las decisiones a tomar para iniciar su implementación” Recuperado de: https://www.isaca.org/chapters7/Monterrey/Events/Documents/20070807%20ITILv3.pdf 		



Unidad III		Duración en horas	16
Procesos de transición y operación del servicio			
Resultado de aprendizaje de la unidad	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar los procesos de transición y operación del servicio y su contribución al ciclo de vida del servicio.		
Conocimientos	Habilidades	Actitudes	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proceso de transición ✓ Gestión de cambio ✓ Activos de servicios y gestión de la configuración ✓ Gestión de implementación y versión ✓ Proceso de operación del servicio ✓ Gestión de incidencias ✓ Gestión de eventos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analiza los objetivos y los indicadores claves de rendimiento, de los procesos de transición del servicio. ✓ Explica el propósito de la operación del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeta las opiniones y necesidades de sus compañeros de clase. 	
Instrumento de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de desarrollo 		
Bibliografía (básica y complementaria)	<p>Básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van Bon, J. & otros (2010). <i>Fundamentos de ITIL® V3</i>. (pp. 9-164). (3ª ed.): Van Haren Publishing <p>Complementaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brady, O. (2011). 100 ITIL Foundation Exam Questions. • Gallacher, L. & Morris, H. (2012) ITIL Foundation Exam Study Guide. EEUU: John Wiley & Sons. • Klosterboer, L. (2009). Implementing ITIL Change and Release Management. EEUU: International Business Machines Corporation. 		
Recursos educativos digitales	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Versión 3 2011. Recuperado de: http://www.itism.info/ITSM_Academy_Webinar_ITIL%202011%20Explained.pdf • "Que no te digan, que no te cuenten, ITIL v3 ya está aquí: en qué consiste y las decisiones a tomar para iniciar su implementación" Recuperado de: https://www.isaca.org/chapters7/Monterrey/Events/Documents/20070807%20ITILv3.pdf 		



Unidad IV		Duración en horas	16
Proceso de operación y mejora continua del servicio			
Resultado de aprendizaje de la unidad	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de implementar soluciones para la gestión de servicios de TI analizando la posición que tienen los procesos de operación y mejora continua dentro del ciclo de vida de la gestión de servicios TI.		
Conocimientos	Habilidades	Actitudes	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de petición ✓ Gestión de problemas ✓ Gestión de accesos ✓ Modelo de la mejora continua del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementa soluciones para la gestión de servicios de TI. ✓ Analiza las funciones de la operación del servicio. ✓ Explica el proceso de mejora continua del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto las opiniones y necesidades de sus compañeros de clase. 	
Instrumento de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Prueba de desarrollo 		
Bibliografía (básica y complementaria)	<p>Básica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Van Bon, J. & otros (2010). <i>Fundamentos de ITIL® V3</i>. (pp. 9-164). (3ª ed.): Van Haren Publishing <p>Complementaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brady, O. (2011). 100 ITIL Foundation Exam Questions. • Gallacher, L. & Morris, H. (2012) ITIL Foundation Exam Study Guide. EEUU: John Wiley & Sons. • Klosterboer, L. (2009). <i>Implementing ITIL Change and Release Management</i>. EEUU: International Business Machines Corporation. 		
Recursos educativos digitales	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL Versión 3 2011. Recuperado de: http://www.itsm.info/ITSM_Academy_Webinar_ITIL%202011%20Explained.pdf • “Que no te digan, que no te cuenten, ITIL v3 ya está aquí: en qué consiste y las decisiones a tomar para iniciar su implementación” Recuperado de: https://www.isaca.org/chapters7/Monterrey/Events/Documents/20070807%20ITILv3.pdf 		



V. Metodología

Cada unidad de aprendizaje constituye una etapa del desarrollo del curso, para alcanzar los resultados de aprendizaje de cada unidad, se aplicará la metodología de enseñanza de naturaleza teórico – práctica, y diversas estrategias didácticas como lección magistral, material de lectura, método de casos, aprendizaje basado en problemas y aprendizaje colaborativo con la participación en foros.

VI. Evaluación

VI.1. Modalidad presencial

Rubros	Comprende	Instrumentos	Peso
Evaluación de entrada	Prerrequisitos o conocimientos de la asignatura	Prueba objetiva	Requisito
Consolidado 1	Unidad I	Prueba de desarrollo	20%
	Unidad II	Prueba mixta	
Evaluación parcial	Unidad I y II	Prueba mixta	20%
Consolidado 2	Unidad III	Prueba de desarrollo	20%
	Unidad IV	Prueba de desarrollo	
Evaluación final	Todas las unidades	Prueba de desarrollo	40%
Evaluación sustitutoria (*)	Todas las unidades	Prueba de desarrollo	

(*) Reemplaza la nota más baja obtenida en los rubros anteriores

VI.2. Modalidad semipresencial

Rubros	Comprende	Instrumentos	Peso
Evaluación de entrada	Prerrequisito	Prueba objetiva	Requisito
Consolidado 1	Unidad I	Prueba de desarrollo	20%
Evaluación parcial	Unidad I y II	Prueba mixta	20%
Consolidado 2	Unidad III	Prueba de desarrollo	20%
Evaluación final	Todas las unidades	Prueba de desarrollo	40%
Evaluación sustitutoria (*)	Todas las unidades	Prueba de desarrollo	

(*) Reemplaza la nota más baja obtenida en los rubros anteriores

Fórmula para obtener el promedio:

$$PF = C1 (20\%) + EP (20\%) + C2 (20\%) + EF (40\%)$$