



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Gestión de Servicios de TI
CÓDIGO	:	IS225
CICLO	:	202101
CUERPO ACADÉMICO	:	Bustos Díaz, Mercedes Susana Dextre Alarcon, Jymmy Stewart
CRÉDITOS	:	3
SEMANAS	:	10
HORAS	:	6 H (Teoría) Semanal
ÁREA O CARRERA	:	Ingeniería de Sistemas - Epe

II. MISIÓN Y VISIÓN DE LA UPC

Misión: Formar líderes íntegros e innovadores con visión global para que transformen el Perú.

Visión: Ser líder en la educación superior por su excelencia académica y su capacidad de innovación.

III. INTRODUCCIÓN

Descripción: La rápida y constante evolución de las tecnologías de información aplicada a los negocios hacen que las tecnologías de Información (TI) sean cada vez un factor diferenciador y estratégico para los negocios. Cada vez más es percibida por los usuarios y clientes como parte integrante de los servicios del negocio, pues todos los servicios que una organización presta a sus clientes dependen, cada vez en mayor medida, del buen funcionamiento de la Tecnología de Información (TI). De esta forma, se exige al Ingeniero de Sistemas una sólida formación que le permita dar los servicios de TI en condiciones de calidad y costos óptimos para cada situación.

Ante ello, se exige del Ingeniero de Sistemas participar en la toma de decisiones alineado a las necesidades del negocio y habilidad para poner todos los elementos tecnológicos en función de la mejor solución informática que la empresa necesita.

Propósito:

Este curso pretende formar el nivel 2 de la competencia general de Pensamiento innovador y nivel 3 de la competencia específica Abet 5 "La capacidad de funcionar efectivamente en un equipo cuyos miembros juntos proporcionan liderazgo, crean un entorno de colaboración e inclusivo, establecen objetivos, planifican tareas y cumplen objetivos". Al término del curso el estudiante habrá construido habilidades necesarias para garantizar servicios de TI acorde a ITIL y alineados a las necesidades empresariales. Además, podrá brindar soluciones y propuestas de mejora a los servicios actuales.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al finalizar el curso, el estudiante diseña un plan de mejora de un servicio de TI para dar solución a las necesidades de la empresa, utilizando los recursos tecnológicos disponibles que operen bajo estándares de calidad.

Competencia General: Pensamiento innovador

Nivel de logro:2

Definición: Capacidad para generar propuestas sostenibles y creativas de solución a un problema, que implican la mejora o creación de un producto, servicio o proceso, impactando positivamente en un determinado contexto.

Competencia Específica:

Nivel de logro:3

Abet 5: La capacidad de funcionar efectivamente en un equipo cuyos miembros juntos proporcionan liderazgo, crean un entorno de colaboración e inclusivo, establecen objetivos, planifican tareas y cumplen objetivos.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°: 1 INTRODUCCION A LA GESTION DE SERVICIOS DE TI
<p>LOGRO</p> <p>Competencia(s): Pensamiento innovador</p> <p>Logro de la unidad: Al finalizar la unidad, el alumno identifica aspectos relacionados a la Gestión de Servicio de TI y conceptos claves, considerando los estándares de ITIL.</p> <p>TEMARIO</p> <p>Semana 1 Contenido (temario)</p> <ul style="list-style-type: none">- Conceptos clave de servicio.- Conceptos claves de creación de valor.- Conceptos claves de relaciones del servicio. <p>Evidencias de aprendizaje:</p> <p>Explica los conceptos claves de fundamentos de gestión de servicios y los alinea a los conceptos de ITIL V4. El Docente registra en el Aula Virtual los grupos, roles y nombres de los equipos de alumnos.</p> <p>Bibliografía:</p> <ul style="list-style-type: none">- ITIL foundation : ITIL 4 edition- https://pinkelephant-latam.com/blog-itol-que-hay-de-nuevo-en-itol-4/ <p>HORA(S) / SEMANA(S)</p> <p>Semana 1</p>

UNIDAD N°: 2 LOS PRINCIPIOS GUÍA
<p>LOGRO</p> <p>Competencia(s): Pensamiento innovador</p> <p>Logro de la unidad: Al finalizar la unidad, el estudiante identifica una guía de 7 principios para adoptar y adaptar ITIL a su organización.</p> <p>TEMARIO</p> <p>Semana 2 Contenido (temario)</p> <ul style="list-style-type: none">- Foco en valor.- Empezar donde se está.

- Progreso iterativo usando feedback.
- Colaborar y promover la visibilidad.
- Pensar y trabajar holísticamente.
- Mantenerlo limpio y practico.
- Optimizar y automatizar.
- Discusión de un caso.

Evidencias de aprendizaje

- Tarea académica 1

Bibliografía:

- ITIL Foundation, ITIL 4th Edition, Axelos

HORA(S) / SEMANA(S)

Semana 2

UNIDAD N°: 3 DIMENSIONES EN LA GESTION DE SERVICIOS

LOGRO

Competencia(s): Pensamiento Innovador.

Logro de la unidad: Al finalizar la unidad, el estudiante identifica las dimensiones para la gestión de servicios para explicar su relación con el Sistema de Valor del Servicio y el impacto de los factores externos.

TEMARIO

Semanas 3 y 4 Contenido (temario)

- Organización y personas.
- Información y tecnología.
- Proveedores.
- Flujo de valor y procesos.
- Discusión de un caso.

Evidencias de aprendizaje:

- Tarea académica 2.
- Practica calificada 1.

Bibliografía:

- ITIL Foundation, ITIL 4th Edition, Axelos

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 3 - 4

UNIDAD N°: 4 SISTEMA DE VALOR

LOGRO

Competencia(s): Abet 5 La capacidad de funcionar efectivamente en un equipo cuyos miembros juntos proporcionan liderazgo, crean un entorno de colaboración e inclusivo, establecen objetivos, planifican tareas y cumplen objetivos y Pensamiento Innovador

Logro de la unidad: Al finalizar la unidad, el estudiante explica el sistema de valor del servicio y el propósito de sus

actividades.

TEMARIO

Semanas 5 y 6 Contenido (temario)

- Sistema de Valor del Servicio.
- Cadena de Valor del Servicio.
- Discusión de un caso.

Evidencias de aprendizaje:

- Tarea académica 3

Bibliografía:

- ITIL Foundation, ITIL 4th Edition, Axelos

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 5 - 6

UNIDAD N°: 5 PRÁCTICAS DE ITIL

LOGRO

Competencia(s): Abet 5 La capacidad de funcionar efectivamente en un equipo cuyos miembros juntos proporcionan liderazgo, crean un entorno de colaboración e inclusivo, establecen objetivos, planifican tareas y cumplen objetivos y Pensamiento Innovador

Logro de la unidad: Al finalizar la unidad, el estudiante identifica y diseña practicas importantes para todo servicio alineado a ITIL 4.

TEMARIO

Semanas 7 y 8 Contenido (temario)

- Prácticas de Gestión de ITIL.
- Mejora continua.
- Gestión de Cambios.
- Gestión de Incidentes.
- Gestión de Solicitudes.
- Gestión de Problemas.
- Gestión de Niveles de Servicio.
- Mesa de Ayuda (tipos).
- Discusión de Video Apollo 13.

Evidencias de aprendizaje:

- Tarea académica 4

Bibliografía:

- ITIL Foundation, ITIL 4th Edition, Axelos

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 7 - 8

UNIDAD N°: 6 CONSOLIDACIÓN DE MEJORES PRÁCTICAS

LOGRO

Competencia(s): Abet 5 La capacidad de funcionar efectivamente en un equipo cuyos miembros juntos proporcionan liderazgo, crean un entorno de colaboración e inclusivo, establecen objetivos, planifican tareas y cumplen objetivos y Pensamiento Innovador

Logro de la unidad: Al finalizar la unidad, el estudiante fundamenta un documento con las guías y prácticas para diseñar o mejorar un servicio en una organización con innovación, claridad, responsabilidad y agilidad.

TEMARIO

Semana 9

- Presentación del trabajo final

Evidencias de aprendizaje

- Sustentación del trabajo final.

Semana 10

- Evaluación final

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 9 - 10

VI. METODOLOGÍA

El Modelo Educativo de la UPC asegura una formación integral, que tiene como pilar el desarrollo de competencias, las que se promueven a través de un proceso de enseñanza-aprendizaje donde el estudiante cumple un rol activo en su aprendizaje, construyéndolo a partir de la reflexión crítica, análisis, discusión, evaluación, exposición e interacción con sus pares, y conectándolo con sus experiencias y conocimientos previos. Por ello, cada sesión está diseñada para ofrecer al estudiante diversas maneras de apropiarse y poner en práctica el nuevo conocimiento en contextos reales o simulados, reconociendo la importancia que esto tiene para su éxito profesional.

El curso se dicta en sesiones de teoría, en las que, dado el contenido técnico, se concibe conveniente que el desarrollo de las actividades de aprendizaje se centre en el desarrollo de situaciones reales relacionadas con el tema. En ese sentido, el profesor del curso será un facilitador de las sesiones y no tanto un expositor de temas académicos o de orientación netamente teórica.

Las modalidades fundamentales sobre las que se basa la enseñanza del curso son:

- Presentación de situaciones problemáticas como motivación del contenido
- Exposición de los conceptos teóricos generales con ayuda de presentaciones, y diapositivas.
- Intercambio de la información expuesta en los trabajos grupales y las formas de implementación como parte de una solución.

VII. EVALUACIÓN

FÓRMULA

10% (PC1) + 10% (TA1) + 10% (TA2) + 10% (TA3) + 10% (TA4) + 10% (PA1) + 20% (TF1)
+ 20% (EB1)

TIPO DE NOTA	PESO %
PC - PRÁCTICAS PC	10
TA - TAREAS ACADÉMICAS	10
TA - TAREAS ACADÉMICAS	10
TA - TAREAS ACADÉMICAS	10
TA - TAREAS ACADÉMICAS	10
PA - PARTICIPACIÓN	10
TF - TRABAJO FINAL	20
EB - EVALUACIÓN FINAL	20

VIII. CRONOGRAMA

Módulo Regular

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
PC	PRÁCTICAS PC	1	Semana 3		SÍ
TA	TAREAS ACADÉMICAS	1	Semana 2		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	2	Semana 4		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	3	Semana 6		NO
TA	TAREAS ACADÉMICAS	4	Semana 8		NO
PA	PARTICIPACIÓN	1	Semana 9		NO
TF	TRABAJO FINAL	1	Semana 9		NO
EB	EVALUACIÓN FINAL	1	Semana 10		SÍ

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

[https://upc.alma.exlibrisgroup.com/leganto/readinglist/lists/6305158350003391?institute=51UPC_INST
&auth=LOCAL](https://upc.alma.exlibrisgroup.com/leganto/readinglist/lists/6305158350003391?institute=51UPC_INST&auth=LOCAL)