



I. INFORMACIÓN GENERAL

CURSO	:	Gestión De Servicios Ti
CÓDIGO	:	SI428
CICLO	:	202102
CUERPO ACADÉMICO	:	Mejía Tarazona, Ronald
CRÉDITOS	:	4
SEMANAS	:	17
HORAS	:	4 H (Teoría) Semanal
ÁREA O CARRERA	:	Computacion E Informatica

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:

El curso explica los fundamentos de la Gestión de Servicios TI, cómo influye esta gestión en la consecución de los objetivos del negocio y basándose en el enfoque metodológico de ITIL 4, desarrolla una propuesta de la implementación que una organización de TI debe llevar a cabo para maximizar el valor en la entrega y soporte de sus servicios tecnológicos.

Propósito:

El curso tiene como propósito que el estudiante desarrolle las competencias que le permitirán maximizar el valor que los distintos servicios tecnológicos brindan al negocio. El curso contribuye al desarrollo de la competencia general de Ciudadanía (nivel 2) y la competencia específica (4) Responsabilidad ética y profesional, en el nivel 2. Tiene como requisito el curso SI409 Implementación de Sistemas Empresariales.

IV. LOGRO (S) DEL CURSO

Al finalizar el curso, el estudiante desarrolla una propuesta de mejora en la gestión de servicios de TI en una organización, basada en el enfoque metodológico de ITIL 4 reconociendo responsabilidades éticas y profesionales en situaciones de ingeniería.

Competencia 1: Pensamiento Crítico

Nivel de logro: 3

Definición: Capacidad para explorar de manera exhaustiva problemas, ideas o eventos para formular conclusiones u opiniones sólidamente justificadas..

Competencia 2: Responsabilidad ética y profesional

Nivel de logro: 2

Definición: La capacidad de reconocer responsabilidades éticas y profesionales en situaciones de ingeniería y hacer juicios informados, que deben considerar el impacto de las soluciones de ingeniería en contextos globales, económicos, ambientales y sociales.

V. UNIDADES DE APRENDIZAJE

UNIDAD N°: 1 La Gestión de Servicios de TI y la Operación del Servicio

LOGRO

Competencia(s):

Pensamiento Crítico

Responsabilidad ética y profesional

Logro de la unidad: Al finalizar la unidad, el estudiante diagnostica oportunidades de mejora para la operación de los servicios TI, la función del Service Desk y su funcionamiento como centro único de atención en la organización de TI.

TEMARIO

Contenido 1:

-Introducción

-La importancia de la Gestión de servicios de TI

-Enfoques metodológicos para la gestión de servicios

-ITIL definición y orígenes

-El enfoque y modelo de procesos de ITIL

Actividades de aprendizaje:

Discusión sobre la generación de valor en las empresas.

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 1, 2 y 3

Contenido 2:

-La operación del servicio

-El Service Desk como punto único contacto con la organización de TI.

-Actividades del Service Desk

Actividades de aprendizaje:

Discusión sobre el servicio al cliente en TI.

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 7

Contenido 3:

-La Gestión de Incidentes con ITIL

-El ciclo de vida de un incidente. Escalamientos

-La gestión de problemas con ITIL

-El proceso de gestión de problemas

-Actividades del proceso

-La gestión proactiva de problemas.

Actividades de aprendizaje:

Caso de Estudio

Trabajo grupal en clase

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 7

Contenido 4:

-La Gestión de Eventos, Peticiones y Accesos

-Funciones en ITIL

Evidencias de aprendizaje:

PC1: Práctica Calificada 1: El alumno diagnostica procesos de gestión de servicios TI y los optimiza de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 7

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 1, 2, 3 y 4

UNIDAD N°: 2 Transición del servicio. La Gestión de la Configuración de TI, la Gestión de Cambios y el Despliegue y el Planeamiento de la Transición

LOGRO

Competencia(s):

Pensamiento Crítico

Responsabilidad ética y profesional

Logro de la unidad: Al finalizar la unidad, el estudiante propone un proceso ordenado de administración de los cambios de los activos y servicios TI.

TEMARIO

Contenido 5:

-Transición del servicio

-La gestión de cambios con ITIL

-El proceso de gestión de cambios. Actividades de aprendizaje:

Relatos de experiencias

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 6

Contenido 6:

-La gestión de la configuración de TI con ITIL

-El proceso de gestión de configuración. Actividades

-La gestión de la liberación.

Actividades de aprendizaje:

Caso de Estudio

Trabajo grupal en clase

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 6

Contenido 7:

-Otros procesos de la Transición del Servicio

Evidencias de aprendizaje:

PC2: Práctica Calificada 2: el alumno desarrolla procesos de transición de servicios de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL

TP1: Trabajo Parcial: el alumno ejecuta el diagnóstico de un caso empresarial y propone procesos de gestión de servicios TI en base a ITIL.

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 6

Contenido 8:

Evaluación Parcial

Evidencias de aprendizaje:

EA1: Evaluación Parcial

HORA(S) / SEMANA(S)

Semana 5, 6, 7 y 8

UNIDAD N°: 3 Diseño del servicio. La Gestión de niveles de servicio, de la Capacidad y de la Disponibilidad, Continuidad de servicios, Catálogo de Servicios.

LOGRO

Competencia(s):

Pensamiento Crítico

Responsabilidad ética y profesional

Logro de la unidad: Al finalizar la unidad, el estudiante aplica un proceso ordenado para asegurar que la capacidad, disponibilidad y continuidad de la infraestructura que soporta los servicios de TI sea consistente con las necesidades del negocio, en términos de los niveles de servicio establecidos.

TEMARIO

Contenido 9:

-Diseño del servicio

-El catálogo de servicios

-Los acuerdos de niveles de servicios (SLAs)

-El proceso de gestión de los SLAs

-SLAs y OLAs

-Información de gestión de los SLAs

Actividades de aprendizaje:

Relatos de experiencias

Caso de Estudio

Trabajo grupal en clase

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 5

Contenido 10:

-La gestión de la capacidad con ITIL.

-El proceso de gestión de la capacidad. Sub-procesos y actividades.

-La gestión de la disponibilidad de servicios de TI.

-Principios de la gestión de la disponibilidad.

-El proceso de gestión de la disponibilidad. Actividades

-Medición de disponibilidad de servicios de TI.

Actividades de aprendizaje:

Relatos de experiencias

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 5

Contenido 11:

-La gestión de la continuidad de servicios de TI. (ITSCM)

-Estrategia y el Plan de recuperación de TI.

Actividades de aprendizaje:

Relatos de experiencias

Discusión en clase

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 5

Contenido 12:

-La Gestión de Proveedores

-La Gestión de la Seguridad de la Información.

Actividades de aprendizaje:

Discusión en clase

Evidencias de aprendizaje:

PC3: Práctica calificada 3: el alumno aplica un proceso ordenado para asegurar que la capacidad, disponibilidad y continuidad de la infraestructura que soporta los servicios de TI sea consistente con las necesidades del negocio y los niveles de servicio

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 5

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 9, 10, 11 y 12

UNIDAD N°: 4 Estrategia del servicio y la Mejora Continua, Responsabilidad ética y profesional

LOGRO

Competencia(s):

Pensamiento Crítico

Responsabilidad ética y profesional

Logro de la unidad: Al finalizar la unidad el estudiante propone mejoras para todos los procesos y actividades involucrados en la gestión y prestación de los servicios TI.

TEMARIO

Contenido 13:

-Estrategia del servicio

-Gestión Financiera

-Gestión del portafolio de servicios

-Gestión de las relaciones de negocio

-Mejora continua del servicio

-Métricas

-El proceso de los 7 pasos

-PDCA (Ciclo de Deming)

Actividades de aprendizaje:

Caso de Estudio

Relatos de experiencias

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 4

Contenido 14:

-Introducción a ITIL 4

-Estructura y beneficios de ITIL 4

-Gestión del Servicio: Conceptos Clave

-Los Principios Rectores

- Las Cuatro Dimensiones de la Gestión del Servicio
- El Sistema de Valor de Servicio y la cadena de valor de servicio
- Mejora Continua

Presentación del Student Outcome 4 del curso:

Responsabilidad ética y profesional

Actividades de aprendizaje:

Relatos de experiencias

Evidencias de aprendizaje:

PC4: Práctica Calificada 4: el alumno desarrolla mejoras en los procesos de la estrategia del servicio ITIL.

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 4

Contenido 15:

Las prácticas de ITIL

Responsabilidad ética y profesional

Actividades de aprendizaje:

Exposición en clase

Evidencias de aprendizaje:

TF: Trabajo Final: Exposición final TF1 y presentación de entregables

PA1: se evalúa participación en clase.

Bibliografía:

The Official Introduction to The ITIL Lifecycle. Capítulo 4

Contenido 16:

Evaluación final

Evidencias de aprendizaje:

EB1: Examen final del curso.

HORA(S) / SEMANA(S)

Semanas 13, 14, 15 y 16

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 una sesión semanal de 4 horas de duración. El contenido del mismo se desarrolla a través de la exposición teórica, ejercicios en clase y desarrollo de casos de estudio, con el objetivo de brindar un enfoque de aplicación práctica de los conceptos teóricos desarrollados. El estudiante deberá dedicar al menos dos horas semanales para las lecturas y desarrollo de las actividades complementarias fuera del horario de clases.

VII. EVALUACIÓN

FÓRMULA

5% (PC1) + 15% (TP1) + 15% (EA1) + 5% (PC2) + 5% (PA1) + 20% (TF1) + 15% (EB1) +
10% (PC3) + 10% (PC4)

TIPO DE NOTA	PESO %
PC - PRÁCTICAS PC	5
PC - PRÁCTICAS PC	5
TP - TRABAJO PARCIAL	15
EA - EVALUACIÓN PARCIAL	15
PC - PRÁCTICAS PC	10
PC - PRÁCTICAS PC	10
PA - PARTICIPACIÓN	5
TF - TRABAJO FINAL	20
EB - EVALUACIÓN FINAL	15

VIII. CRONOGRAMA

TIPO DE PRUEBA	DESCRIPCIÓN NOTA	NÚM. DE PRUEBA	FECHA	OBSERVACIÓN	RECUPERABLE
PC	PRÁCTICAS PC	1	Semana 4	Evidencia de Aprendizaje el alumno diagnostica prácticas de gestión de servicios TI con énfasis en la Entrega y Soporte y los optimiza de acuerdo con las buenas prácticas de ITIL 4 Competencia Evaluada Ciudadanía Responsabilidad ética y profesional Evaluación Individual	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	2	Semana 7	Evidencia de Aprendizaje el alumno diagnostica prácticas de gestión de servicios TI con énfasis en el Diseño/Transición y Adquisición /Construcción y los optimiza de acuerdo con las buenas prácticas de ITIL 4 Competencia Evaluada Ciudadanía Responsabilidad ética y profesional Evaluación Individual	SÍ
TP	TRABAJO PARCIAL	1	Semana 7	Evidencia de Aprendizaje el alumno ejecuta el diagnóstico de un caso empresarial y propone procesos de gestión de servicios TI en base a prácticas ITIL. 4 Competencia Evaluada Ciudadanía Responsabilidad ética y profesional Trabajo grupal	NO
EA	EVALUACIÓN PARCIAL	1	Semana 8	Evidencia de Aprendizaje El alumno diagnostica y optimiza prácticas de Gestión de Servicios utilizando las prácticas de ITIL 4. Competencia Evaluada Ciudadanía Responsabilidad ética y profesional Trabajo Individual	SÍ
PC	PRÁCTICAS PC	3	Semana 12	Evidencia de Aprendizaje el alumno diagnostica prácticas de gestión de servicios TI con énfasis en Contratar, Planificar y Mejorar y los optimiza de acuerdo con las buenas prácticas de ITIL 4 Competencia Evaluada Ciudadanía Responsabilidad ética y profesional Evaluación Individual	SÍ

PC	PRÁCTICAS PC	4	Semana 15	Evidencia de Aprendizaje el alumno diagnostica la gestión de servicios TI y propone mejoras utilizando las prácticas de Gestión General de ITIL 4 Competencia Evaluada Ciudadanía Responsabilidad ética y profesional Trabajo Individual	SÍ
PA	PARTICIPACIÓN	1	Semana 15	Evidencia de Aprendizaje El alumno participa activamente en clase, consultando, sugiriendo y cuestionando los conceptos desarrollados Competencia Evaluada Ciudadanía Responsabilidad ética y profesional Trabajo Individual	NO
TF	TRABAJO FINAL	1	Semana 15	Evidencia de Aprendizaje El alumno propone un modelo de procesos basado en ITIL y desarrolla una implementación práctica de los mismos. Competencia Evaluada Ciudadanía Responsabilidad ética y profesional Trabajo grupal	NO
EB	EVALUACIÓN FINAL	1	Semana 16	Evidencia de Aprendizaje El alumno diagnostica y optimiza la gestión de servicios utilizando las prácticas de gestión de servicios y gestión general de ITIL 4 Competencia Evaluada Ciudadanía Responsabilidad ética y profesional Trabajo Individual	SÍ

IX. BIBLIOGRAFÍA DEL CURSO

https://upc.alma.exlibrisgroup.com/leganto/readinglist/lists/6505315540003391?institute=51UPC_INST&auth=LOCAL

X. RED DE APRENDIZAJE

Untitled.jpg