

UNIVERSIDAD NACIONAL
“JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN”

VICERRECTORADO ACADÉMICO



SYLLABUS PARA CLASES VIRTUALES EN LA FIISI - UNJFSC

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL, SISTEMAS E
INFORMÁTICA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS

MODALIDAD NO PRESENCIAL**SÍLABO POR COMPETENCIAS****CURSO:****CALIDAD DE SERVICIOS DE TI**

I. DATOS GENERALES

Línea de Carrera	Tecnologías de Información y Comunicación
Semestre Académico	2020-I
Código del Curso	3205401
Créditos	3 créditos
Horas Semanales	Hrs. Totales: 4.0 Teóricas 2.0 Practicas 2.0
Ciclo	VII
Sección	A
Apellidos y Nombres del Docente	Nicho Virú Wigberto Martín
Correo Institucional	wnicho@unifsc.edu.pe
N° De Celular	993-722-715

II. SUMILLA

Es de naturaleza teórico – práctico, orientado a establecer los fundamentos necesarios para la gestión de servicios de TI, basado en el modelo ITIL, respetando los procesos que involucra cada una de las fases del ciclo de vida con el objetivo de generar valor en las organizaciones. Asimismo conocer los requisitos y evaluación para la implementación de un Sistema de Gestión de Servicio basado en la ISO 20000.

III. CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	NOMBRE DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	SEMANAS
UNIDAD I	Describe e identifica los conceptos de Gobierno de TI y de la Gestión de Servicios de ITIL	FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS	1-4
UNIDAD II	Describe e identifica los fundamentos de la Estrategia, Diseño y Transición del Servicio como parte del Ciclo de Vida de un Servicio de TI.	CICLO DE VIDA DEL SERVICIO: ESTRATEGIA, DISEÑO Y TRANSICIÓN	5-8
UNIDAD III	Describe e identifica los fundamentos de la Operación y Mejora Continua del Servicio como parte del Ciclo de Vida de un Servicio de TI.	CICLO DE VIDA DEL SERVICIO: OPERACIÓN y MEJORA CONTINUA	9-12
UNIDAD IV	Identifica los requisitos para la implementación y/o evaluación de un SGS	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO	13-16

IV. INDICADORES DE CAPACIDADES AL FINALIZAR EL CURSO

N°	INDICADORES DE CAPACIDAD AL FINALIZAR EL CURSO
1	Identifica la diferencia entre Gobierno de TI y Gestión de Servicios de ITIL.
2	Identifica la importancia del uso de la gestión de servicios de ITIL.
3	Identifica la importancia del uso de los procesos estrategia de servicio y diseño de servicio.
4	Identifica la importancia del uso de los procesos transición, operación y mejora continua de los servicios de TI..
5	Identifica la importancia y utilidad de la estrategia del servicio.
6	Identifica la importancia y utilidad del Diseño del servicio.
7	Identifica la importancia y utilidad del plan de transición del servicio.
8	Identifica la importancia y utilidad del plan de pruebas del servicio.
9	Identifica la importancia y utilidad del plan operacional del servicio.
10	Identifica la importancia y utilidad de las funciones de operaciones de servicio.
11	Identifica la importancia y utilidad del plan de mejora continua del servicio.
12	Identifica la importancia y utilidad de los procesos de la mejora continua del servicio.
13	Identifica la importancia y utilidad de la ISO 20000.
14	Identifica la importancia de los procesos de Provisión de Servicio en un SGS.
15	Identifica la importancia de los procesos de Relación y Procesos de Resolución en un SGS.
16	Identifica la importancia de los procesos de Control en un SGS.



V. DESARROLLO DE LAS UNIDADES DIDÁCTICAS:

CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA I: Describe e identifica los conceptos de Gobierno de TI y de la Gestión de Servicios de ITIL						
UNIDAD DIDÁCTICA I: FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
	1	Presentación y entrega del sílabo. Introducción a los servicios de Tecnologías de Información.	Conoce el contenido del curso y analiza los diversos servicios de tecnologías de información y su ámbito de aplicación.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos de los servicios de tecnologías de información.	Expositiva (Docente/Alumno) <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Google Meet 	Identifica la diferencia entre Gobierno de TI y Gestión de Servicios de ITIL.
	2	La Gestión de Servicios como práctica.	Analiza el uso y su importancia de aplicación de las buenas prácticas y roles de la gestión de servicio de TI.	Trabajo en equipo para debatir sobre la aplicación de los roles de la gestión de servicio de TI.		Debate dirigido (Discusiones) <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat
	3					
	4	El Ciclo de Vida del Servicio – Parte I	Analiza la Estrategia y Diseño como parte del Ciclo de vida del servicio	Trabajo en equipo para debatir sobre el Ciclo de Vida del Servicio.	Lecturas <ul style="list-style-type: none"> • Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat 	Identifica la importancia del uso de los procesos estrategia de servicio y diseño de servicio.
		El Ciclo de Vida del Servicio – Parte II	Analiza la Transición, Operación y Mejora Continua como parte del Ciclo de vida del servicio.	Trabajo en equipo para debatir la relación entre los procesos que forman parte del Ciclo de Vida del Servicio.		Identifica la importancia del uso de los procesos del Ciclo de Vida del Servicio de TI..
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA						
		EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
		<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de Casos • Cuestionarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales y/o grupales • Soluciones a Ejercicios propuestos 		<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento en clase virtual y chat 	



UNIDAD DIDÁCTICA II: CICLO DE VIDA DEL SERVICIO: ESTRATEGIA, DISEÑO Y TRANSICIÓN	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA II: Describe e identifica los fundamentos de la Estrategia, Diseño y Transición del Servicio como parte del Ciclo de Vida de un Servicio de TI.					
	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
	1	Los fundamentos de la Estrategia del Servicio.	Analiza el uso, importancia y etapas de aplicación de la Estrategia de Servicio como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos de la estrategia de servicio.	Expositiva (Docente/Alumno) <ul style="list-style-type: none"> • Uso del Google Meet Debate dirigido (Discusiones) <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat Lecturas <ul style="list-style-type: none"> • Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) <ul style="list-style-type: none"> • Foros, Chat 	Identifica la importancia y utilidad de la estrategia del servicio.
	2	Los fundamentos del Diseño del Servicio.	Analiza el uso, importancia y actividades del Diseño del Servicio como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos del Diseño del servicio.		Identifica la importancia y utilidad del Diseño del servicio.
	3					
	4	Los fundamentos de la Transición de Servicios – Parte I	Analiza el uso, importancia y actividades del Plan de Transición del Servicio como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos del plan de transición del servicio.		Identifica la importancia y utilidad del plan de transición del servicio.
		Los fundamentos de la Transición de Servicios – Parte II	Analiza el uso e importancia del Plan de Pruebas del Servicio como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos del plan de pruebas del servicio.		Identifica la importancia y utilidad del plan de pruebas del servicio.
	EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA					
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
<ul style="list-style-type: none"> • Estudios de Casos • Cuestionarios 		<ul style="list-style-type: none"> • Trabajos individuales y/o grupales • Soluciones a Ejercicios propuestos 		<ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento en clase virtual y chat 		



UNIDAD DIDÁCTICA III: CICLO DE VIDA DEL SERVICIO: OPERACIÓN y MEJORA CONTINUA	CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA III: Describe e identifica los fundamentos de la Operación y Mejora Continua del Servicio como parte del Ciclo de Vida de un Servicio de TI.					
	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
1	Los fundamentos de la Operación del Servicio – Parte I.	Analiza el uso, importancia y actividades del Plan Operacional del Servicio como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos del plan operacional del servicio.	Expositiva (Docente/Alumno) <ul style="list-style-type: none">• Uso del Google Meet Debate dirigido (Discusiones) <ul style="list-style-type: none">• Foros, Chat Lecturas <ul style="list-style-type: none">• Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) <ul style="list-style-type: none">• Foros, Chat 	Identifica la importancia y utilidad del plan operacional del servicio.	
2	Los fundamentos de la Operación del Servicio – Parte II.	Analiza el uso e importancia de las funciones de Operaciones del Servicio como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir las funciones de operaciones de servicio.		Identifica la importancia y utilidad de las funciones de operaciones de servicio.	
3						
4	Describir los fundamentos de la Mejora Continua del Servicio – Parte I	Analiza el uso e importancia de la mejora continua como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos de la mejora de servicio.		Identifica la importancia y utilidad del plan de mejora continua del servicio.	
	Describir los fundamentos de la Mejora Continua del Servicio – Parte II	Analiza el uso e importancia de los procesos de la mejora continua como parte del Ciclo de Vida del Servicio de TI.	Trabajo en equipo para discutir los fundamentos de los procesos de la mejora de servicio.	Identifica la importancia y utilidad de los procesos de la mejora continua del servicio.		
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA						
	EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS		EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
	<ul style="list-style-type: none">• Estudios de Casos• Cuestionarios 		<ul style="list-style-type: none">• Trabajos individuales y/o grupales• Soluciones a Ejercicios propuestos 		<ul style="list-style-type: none">• Comportamiento en clase virtual y chat 	



CAPACIDAD DE LA UNIDAD DIDÁCTICA IV: Identifica los requisitos para la implementación y/o evaluación de un SGS						
UNIDAD DIDÁCTICA IV: REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SERVICIO	SEMANA	CONTENIDOS			ESTRATEGIAS DE LA ENSEÑANZA VIRTUAL	INDICADORES DE LOGRO DE LA CAPACIDAD
		CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		
	1	Los fundamentos de la ISO/IEC 20000.	Analiza el uso e importancia de aplicación de la ISO 20000 en las empresas.	Trabajo en equipo para discutir los requisitos generales del Sistema de Gestión del Servicio.	Expositiva (Docente/Alumno) <ul style="list-style-type: none">• Uso del Google Meet Debate dirigido (Discusiones) <ul style="list-style-type: none">• Foros, Chat Lecturas <ul style="list-style-type: none">• Uso de repositorios digitales Lluvia de ideas (Saberes previos) <ul style="list-style-type: none">• Foros, Chat 	Identifica la importancia y utilidad de la ISO 20000.
	2	Los fundamentos de los Procesos de Provisión de Servicio.	Analiza el uso y su importancia de aplicación de los procesos: Gestión Nivel de Servicio, Gestión de la Continuidad y Disponibilidad del servicio, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Seg. de la Información.	Trabajo en equipo para discutir los requisitos generales de los procesos: Gestión Nivel de Servicio, Gestión de la Continuidad y Disponibilidad del servicio, Gestión de la Capacidad, Gestión de la Seguridad de la Información.		Identifica la importancia de los procesos de Provisión de Servicio en un SGS.
	3					
	4	Los fundamentos de los Procesos de Relación y Procesos de Resolución.	Analiza el uso y su importancia de aplicación de los procesos: Gestión de relaciones con el negocio, Gestión de Suministradores, Gestión de Incidencias y petición de servicio, gestión de problemas.	Trabajo en equipo para discutir los requisitos generales de los procesos: Gestión de relaciones con el negocio, Gestión de Suministradores, Gestión de Incidencias y petición de servicio, gestión de problemas.		Identifica la importancia de los procesos de Relación y Procesos de Resolución en un SGS.
		Los fundamentos de los Procesos de Control.	Analiza el uso y su importancia de aplicación de los procesos: Gestión de la Configuración, Gestión de Cambios y Gestión de Entrega y Despliegue.	Trabajo en equipo para discutir los requisitos generales de los procesos: Gestión de la Configuración, Gestión de Cambios y Gestión de Entrega y Despliegue.		Identifica la importancia de los procesos de Control en un SGS.
EVALUACIÓN DE LA UNIDAD DIDÁCTICA						
		EVIDENCIA DE CONOCIMIENTOS	EVIDENCIA DE PRODUCTO		EVIDENCIA DE DESEMPEÑO	
		<ul style="list-style-type: none">• Estudios de Casos• Cuestionarios	<ul style="list-style-type: none">• Trabajos individuales y/o grupales• Soluciones a Ejercicios propuestos		<ul style="list-style-type: none">• Comportamiento en clase virtual y chat	



VI. MATERIALES EDUCATIVOS Y OTROS RECURSOS DIDÁCTICOS

Se utilizarán todos los materiales y recursos requeridos de acuerdo a la naturaleza de los temas programados. Básicamente serán:

1. MEDIOS Y PLATAFORMAS VIRTUALES

- Casos prácticos
- Pizarra interactiva
- Google Meet
- Repositorios de datos

2. MEDIOS INFORMATICOS:

- Computadora
- Tablet
- Celulares
- Internet.

VII. EVALUACIÓN:

La Evaluación es inherente al proceso de enseñanza aprendizaje y será continua y permanente. Los criterios de evaluación son de conocimiento, de desempeño y de producto.

1. Evidencias de Conocimiento.

La Evaluación será a través de estudios de casos y cuestionarios. En cuanto al primer caso, medir la competencia a nivel interpretativo, argumentativo y propositivo, para ello debemos ver como identifica (describe, ejemplifica, relaciona, reconoce, explica, etc.); y la forma en que argumenta (plantea una afirmación, describe las refutaciones en contra de dicha afirmación, expone sus argumentos contra las refutaciones y llega a conclusiones) y la forma en que propone a través de establecer estrategias, valoraciones, generalizaciones, formulación de hipótesis, respuesta a situaciones, etc.

En cuanto a las evaluaciones tipo cuestionario serán para validar que los estudiantes hayan captado los conceptos propuestos.

2. Evidencia de Desempeño.

La evaluación de desempeño evalúa el comportamiento del estudiante durante las clases virtuales y el uso del chat, el cual debe tener una participación asertiva.

Además, se tendrá en cuenta la asistencia como componente del desempeño, el 30% de inasistencia inhabilita el derecho a la evaluación.

3. Evidencia de Producto.

Están implicadas en las finalidades de la competencia, por tanto, no es simplemente la entrega del producto, sino que tiene que ver con el campo de acción y los requerimientos del contexto de aplicación del producto.

La evaluación de producto de evidencia en la entrega oportuna de sus trabajos, además de las soluciones a ejercicios propuestos.

VARIABLES	PONDERACIONES	UNIDADES DIDÁCTICAS DENOMINADAS MÓDULOS
Evaluación de Conocimiento	30 %	El ciclo académico comprende 4
Evaluación de Producto	35%	
Evaluación de Desempeño	35 %	

Siendo el promedio final (PF), el promedio simple de los promedios ponderados de cada módulo (PM1, PM2, PM3, PM4)

$$PF = \frac{PM1 + PM2 + PM3 + PM4}{4}$$

VIII. BIBLIOGRAFÍA

8.1. Fuentes Documentales

8.2. Fuentes Bibliográficas

- ITIL Manual de Héroe - Alex D. Paul
- ITIL v3 Service Management Foundation - Service Desk Institute
- An Introductory Overview of ITIL v3 - IT SMF – The IT Service Management Forum
- Service Strategy - ITIL – Office of Government Commerce – OGC
- Service Design - ITIL – Office of Government Commerce - OGC
- Service Transition - ITIL – Office of Government Commerce - OGC
- UNE – ISO/IEC 20000-1 Parte 1: Requisitos del Sistema de Gestión del Servicio (SGS) 2011
- UNE – ISO/IEC 20000-2 Parte 2: Buenas Prácticas
- UNE – ISO/IEC 20000-3 Parte 3: Directrices para la definición de alcance y aplicabilidad de la Norma ISO/IEC
- ISO 20000 para Pymes AENOR Ediciones

Huacho, Julio del 2020



*Universidad Nacional
"José Faustino Sánchez Carrión"*



**Nicho Virú Wigerto Martín
DNU 356**