



UNIVERSIDAD
esan

Sílabo del curso Gestión de Servicios de TI

Agosto – Diciembre 2021

VI Ciclo

Casma Salcedo, Miguel J.

I. Datos generales del curso

| | | | |
|----------------------------------|---|-------------------------------|--|
| Nombre del curso: | Gestión de Servicios de TI | | |
| Prerrequisito: | Sistemas Operativos, Ingeniería de Procesos | Código: | |
| Precedente: | No tiene | Semestre: | 2021-2 |
| Créditos: | 5 | Ciclo: | VI |
| Horas teóricas semanales: | 3 horas | Modalidad del curso: | Remota - síncrona |
| Carrera(s) | Obligatorio: | Coordinador del curso: | Joseph Ballon A. jballon@esan.edu.pe |

II. Sumilla

En este curso se presentan los principios generales del ciclo de vida del servicio en el contexto de la gestión de servicios de las TI.

Se exponen en detalle cada una de las fases del ciclo de vida del servicio: estrategia del servicio, diseño del servicio, transición del servicio, operación del servicio y mejora continua del servicio, así mismo se presenta desde una perspectiva práctica las funciones y procesos de las distintas fases del ciclo de vida. Igualmente, en el curso se utilizan herramientas de software pertinentes para el desarrollo de talleres de solución de casos de infraestructura de servicios. El curso está basado en el marco de trabajo ITIL y otras herramientas de soporte para entregar servicios de alto valor a las organizaciones.

III. Objetivos del curso

Comprender los procesos para brindar un servicio eficiente y efectivo a las organizaciones mediante la aplicación de las mejores prácticas para la Administración del Servicio de Tecnología de Información.

IV. Resultados de aprendizaje

Al finalizar el curso el alumno:

- Comprender los beneficios del gobierno y gestión de TI, en el marco de la gestión de servicios de TI
- Comprende la importancia de la gestión de servicios de TI y las ventajas de contar con ITSM.
- Aplica los principios del diseño de los servicios según el marco de ITIL y del sistema de valor del servicio
- Comprender la cadena de valor de servicios y aplicar las prácticas de la gestión de servicios de TI
- El reconocimiento de la necesidad del aprendizaje permanente y la capacidad para encararlo en el más amplio contexto de los cambios tecnológicos.

V. Metodología

Las clases se basan en la participación activa de los estudiantes y presentaciones de trabajos aplicativos. El docente asume el rol de guía, orientador y animador del proceso de aprendizaje. Se recurre también al trabajo en equipo y dinámicas en clase para reforzar el aprendizaje y desarrollar en el participante las competencias necesarias para desenvolverse exitosamente.

Se utiliza un libro de texto como base y un conjunto de lecturas complementarias seleccionadas. El alumno deberá leer los capítulos correspondientes del libro y otras lecturas seleccionadas antes del inicio de cada sesión para mayor comprensión y participación de lo que se diga y practique en clase. Se promueve que el alumno trabaje cada tópico mediante el método de casos.

VI. Evaluación

El sistema de evaluación es permanente e integral y tiene como propósito promover el aprendizaje del alumno. Se evalúan las actividades de aprendizaje a lo largo del curso tales como: participación, comprensión de lecturas, casos prácticos, trabajos de investigación. Se evalúa también los conocimientos logrados a la mitad y al final del ciclo a través de un examen parcial y uno final. La nota de la asignatura se obtiene promediando la evaluación permanente (40%), el examen parcial (30%) y el examen final (30%).

El promedio final (PF) se obtiene del siguiente modo:

$$\boxed{\mathbf{PF} = (0,30 \times EP) + (0,40 \times PEP) + (0,30 \times EF)}$$

Dónde:

PF = Promedio Final

EP = Examen Parcial

PEP = Promedio de evaluación permanente y

EF = Examen Final

La evaluación permanente resulta del promedio ponderado de las evaluaciones que corresponden al seguimiento del proceso de aprendizaje del alumno: Controles de lectura / Prácticas calificadas / Casos / Exposiciones / Trabajo de investigación / Participación en clases. El promedio de estas calificaciones proporciona la nota correspondiente.

Las ponderaciones al interior de la evaluación permanente se describen en el cuadro siguiente:

| PROMEDIO DE EVALUACIÓN PERMANENTE (PEP) 40% | | |
|--|---|----------------------|
| Tipo de evaluación | Descripción | Ponderación % |
| Prácticas Calificadas | 4 PC Se anula la menor nota | 40 |
| Casos Prácticos (Actividades en el aula) | Actitud, participación en el curso y asistencia | 8 |
| Controles de lectura | 3 CL Se promedia las tres notas | 12 |
| Trabajo Final Implementación de Gestión de Servicio de TI (Trabajo grupal) | Presentación de avances (2) (nota grupal) 10% Presentación de documento final (nota grupal) 50% Presentación final – Oral (nota individual) 40% | 40 |

VII. Contenido programado del curso

| SEMANA | CONTENIDOS | ACTIVIDADES / EVALUACIÓN |
|--|--|---|
| UNIDAD DE APRENDIZAJE I: Gobierno y Gestión de TI | | |
| RESULTADOS DE APRENDIZAJE: Comprender los beneficios del gobierno y gestión de TI, en el marco de la gestión de servicios de TI | | |
| 1° Del 28 de agosto al 03 de setiembre | <ol style="list-style-type: none"> 1. Introducción al gobierno y gestión <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Fundamentos de gobierno y gestión de TI 1.2 Marcos de referencia y estándares de gobierno y gestión de TI 2. Fundamentos de COBIT 2019 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Principios de un sistema de gobierno 2.2 Principios de un marco de gobierno <p>Lecturas recomendadas: <i>ISACA. (2018). COBIT 2019 Marco de Referencia: Introducción y Metodología; charter 1, páginas 11 al 14</i> <i>Charter 3, páginas 17 y 18</i></p> | Conformación de grupos para el trabajador integrador. Casos de estudio 1 |
| 2° Del 04 al 10 de setiembre | <ol style="list-style-type: none"> 3. Sistema de gobierno y componentes <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Objetivos de gobierno y gestión 3.2 Componentes de un sistema de gobierno <p>Lecturas recomendadas: <i>ISACA. (2018). COBIT 2019 Marco de Referencia: Introducción y Metodología; charter 4, páginas 19 al 30</i></p> | Participación y discusión de los temas en clase. Orientación para iniciar avances del trabajo de investigación |
| 3° Del 11 al 17 de setiembre | <ol style="list-style-type: none"> 4. Factores de diseño <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Descripción de los factores de diseño 5. Gestión del desempeño <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Definiciones 5.2 Principios 5.3 Enfoques <p>Lecturas recomendadas: <i>ISACA. (2018). COBIT 2019 Marco de Referencia: Introducción y Metodología; charter 6, páginas 37 al 43</i></p> | Primera práctica calificada PC 01 |
| 4° Del 18 al 24 de setiembre | <ol style="list-style-type: none"> 6. Diseño del Sistema de Gobierno de TI <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Flujo de diseño del sistema de gobierno 6.2 Impacto de los factores de diseño 7. Implementación del sistema de gobierno de TI <ol style="list-style-type: none"> 7.1 Ciclo de vida de implementación <p>Lecturas recomendadas: <i>ISACA. (2018). COBIT 2019 Marco de Referencia: Introducción y Metodología; charter 7, páginas 45 al 47</i></p> | Primer control CL-01 |

UNIDAD DE APRENDIZAJE II: Gestión de Servicios para la Transformación Digital

RESULTADOS DE APRENDIZAJE: Comprende la importancia de la gestión de servicios de TI y las ventajas de contar con ITSM

| | | |
|---|---|--|
| 5° Del 25 de setiembre al 01 de octubre | 8. Fundamentos de VeriSM 8.1 Organización para la gestión de servicios 8.2 La Cultura del Servicio EXIN. (2018). Decodificando los Fundamentos de VeriSM, páginas del 4 al 7 | Primer avance del trabajo integrador |
| 6° Del 02 al 08 de octubre | 9. El Modelo de VeriSM 9.1 El modelo Operativo de VeriSM 9.2 La malla de gestión EXIN. (2018). Decodificando los Fundamentos de VeriSM, páginas del 9 al 15 | Segunda práctica calificada PC - 02 |
| 7° Del 09 al 15 de octubre | 10. Revisión del Trabajo Integrador Asesoría del trabajo integrador | Caso de estudio de aplicación de la gestión de servicios |
| 8° Del 16 al 22 de octubre | EXAMENES PARCIALES | |

UNIDAD DE APRENDIZAJE III: Gestión de Servicios TI

RESULTADOS DE APRENDIZAJE:

- Aplica los principios del diseño de los servicios según el marco de ITIL y del sistema de valor del servicio
- Comprender la cadena de valor de servicios y aplicar las prácticas de la gestión de servicios de TI
- El reconocimiento de la necesidad del aprendizaje permanente y la capacidad para encararlo en el más amplio contexto de los cambios tecnológicos.

| | | |
|--|--|---|
| 9° Del 23 al 29 de octubre | 11. Fundamentos a la gestión de servicios de TI 11.1 Características de la gestión de servicios de TI 11.2 Co-creación de valor AXELOS. (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition, introducción, página del 9 al 27 | Segundo control CL - 02 |
| 10° Del 30 de octubre al 05 de noviembre | 12. Principios rectores de la gestión de servicios de TI 12.1 Los siete principios 12.2 Características AXELOS. (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition, introducción, página del 42 al 59 | Tercera práctica calificada PC - 03 |
| 11° | 13. Las dimensiones de la gestión de servicios de TI 13.1 Las cuatro dimensiones | |

| | | |
|--|--|---|
| Del 06 al 12 de noviembre | 13.2 Casos de aplicación | Segundo avance del trabajo integrador |
| | AXELOS. (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition, introducción, página del 27 al 37 | |
| 12° Del 13 al 19 de noviembre | 14. Sistema de Valor de Servicio (SVS) | Tercer control CL-03 |
| | AXELOS. (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition, introducción, página del 39 al 76 | |
| 13° Del 20 al 26 de noviembre | 15. Mejora Continua | Cuarta práctica calificada PC-04 |
| | AXELOS. (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition, introducción, página del 68 al 74 | |
| 14° Del 27 de noviembre al 03 de diciembre | 16. Prácticas de gestión de servicios de TI – parte 1 | Caso de estudio |
| | AXELOS. (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition, introducción, página del 77 al 109 | |
| 15° Del 04 al 10 de diciembre | 17. Prácticas de gestión de servicios de TI – parte 2 | Exposición y entrega del trabajo integrador final |
| | AXELOS. (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition, introducción, página del 112 al 165 | |
| 16° Del 11 y 12 de diciembre | EXAMENES FINALES | |

VIII. Referencias

Bibliografía Básica:

1. AXELOS. (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition. TSO part of Williams Lea Tag.
2. Van Hove, Suzanne & Steinbeck, Randy & England, Rob. (2017). *A Service Management Approach for the Digital Age*. Van Haren Publishing.
3. ISACA. (2018). *COBIT 2019 Marco de Referencia: Introducción y Metodología*. Descarga gratuita de sitio web: https://www.isaca.org/bookstore/bookstore-cobit_19-digital/wcb19fim

Bibliografía Complementaria:

1. Gallacher, Liz & Morris, Helen. (2019). *ITIL 4 Foundation Exam Study Guide: 2019 Update 2nd Edition*. Sybex.
2. Gallacher, Liz & Morris, Helen. (2018). *VeriSM Foundation Study Guide*. Van Haren Publishing.

3. ISACA. (2018). *COBIT 2019 Marco de Referencia: Objetivos de Gobierno y Gestión.* Descarga gratuita de sitio web de ISACA: https://www.isaca.org/bookstore/bookstore-cobit_19-digital/wcb19fgm

IX. Profesor

Casma Salcedo, Miguel J.
mcasma@esan.edu.pe