



## CALENDARIZACIÓN DE CONTENIDOS

Modalidad Presencial

<b>Asignatura: Gestión de Servicios TI</b>	<b>Resultado de Aprendizaje de la Asignatura:</b> 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.
--	---

Unidad	Resultado de Aprendizaje de la unidad	Semana	Sesión	Horas	Conocimientos	Actividades	Tipo de sesión de aprendizaje	Lugar
I	Al finalizar la unidad, el estudiante será capaz de analizar el ciclo de vida del servicio y sus respectivas fases, bajo el enfoque ITIL.	Semana 1	1	2	Ciclo DEMING	Introducción a la gestión de servicios de TI	Teórico - Práctico	Aula
			2	2		Inscripción, Evaluación de intenciones de proyecto	Práctico	Laboratorio de Cómputo
		Semana 2	3	2	Buenas prácticas de la gestión de servicios	Introducción al Service Lifecycle Model ITIL	Teórico - Práctico	Aula
			4	2		<b>EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN</b> Análisis del negocio. Análisis del TI. Análisis del servicio.	Práctico	Laboratorio de Cómputo
		Semana 3	5	2	Gestión de la demanda	Desarrollo de la Demand Management Demand Management - Identificar fuentes de previsión de demanda. - Alcances genéricos Gestión de la demanda basada en la actividad.	Teórico - Práctico	Aula
			6	2		COBIT 5 Visión general	Práctico	Laboratorio de Cómputo
		Semana 4	7	2		Desarrollo de la Demand Management Demand Management - Desarrollar oferta diferenciada. Gestión de la demanda operativa	Teórico - Práctico	Aula
			8	2		COBIT 5 – Marco GEIT Gobierno de la TI empresarial 1. Identificación del problema. 2. Plan de solución. 3. Crear un plan de proyecto. 4. Esquema de los productos a trabajar.	Práctico	Laboratorio de Cómputo



Unidad	Resultado de Aprendizaje de la unidad	Semana	Sesión	Horas	Conocimientos	Actividades	Tipo de sesión de aprendizaje	Lugar		
						5. Confirmación de resultados.				
II	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.	Semana 5	9	2	Proceso de la estrategia del servicio	<b>SERVICE STRATEGY</b> Gestión de la cartera de servicios (SPM)	Teórico - Práctico	Aula		
			10	2		Asesoría - Avance de proyecto	Práctico	Laboratorio de Cómputo		
		Semana 6	11	2		Gestión financiera	Teórico - Práctico	Aula		
			12	2		Asesoría - Avance de proyecto	Práctico	Laboratorio de Cómputo		
		Semana 7	13	2	Proceso del diseño de servicio	<b>SERVICE DESIGN</b>	Teórico - Práctico	Aula		
			14	2		- Gestión del Catálogo de Servicios - Gestión del Nivel de Servicio	Práctico	Laboratorio de Cómputo		
		Semana 8	15	2		<b>Examen Parcial</b>	Teórico - Práctico	Aula		
			16	2		Presentación y evaluación de avance de proyectos ITIL	Práctico	Laboratorio de Computo		
		III	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.	Semana 9		17	2	- Gestión de la Disponibilidad - Gestión de la Continuidad del Servicio de TI	Teórico - Práctico	Aula
						18	2	Asesoría - Avance de proyecto	Práctico	Laboratorio de Computo
Semana 10	19			2		- Gestión de la Seguridad de la Información	Teórico - Práctico	Aula		
	20			2		Asesoría - Avance de proyecto	Práctico	Laboratorio de Computo		
Semana	21			2		Proceso de la transición del servicio	<b>SERVICE TRANSITION</b> - Planificación y Soporte de la Transición - Gestión de Cambios	Teórico - Práctico	Aula	



Unidad	Resultado de Aprendizaje de la unidad	Semana	Sesión	Horas	Conocimientos	Actividades	Tipo de sesión de aprendizaje	Lugar	
IV	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.	11	22	2	Proceso de operación del servicio	Asesoría - Avance de proyecto	Práctico	Laboratorio de Computo	
		Semana 12	23	2		- Gestión de la Configuración y Activos del Servicio - Gestión de Entregas y Despliegues	Teórico - Práctico	Aula	
			24	2		Asesoría - Avance de proyecto	Práctico	Laboratorio de Computo	
		Semana 13	25	2		Procesos de la mejora de servicios	<b>SERVICE OPERATION</b> - Gestión de Eventos - Gestión de Incidencias	Teórico - Práctico	Aula
			26	2			Asesoría - Avance de proyecto	Práctico	Laboratorio de Cómputo
		Semana 14	27	2			- Gestión de Peticiones - Gestión de Problemas - Gestión de Accesos	Teórico - Práctico	Aula
	28		2	Asesoría - Avance de proyecto	Práctico		Laboratorio de Cómputo		
	Semana 15	29	2	<b>CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT.</b> - Proceso de Mejora de CSI - Informes del Servicio	Teórico - Práctico		Aula		
		30	2	Asesoría - Avance de proyecto	Práctico		Laboratorio de Computo		
	Semana 16	31	2	Examen Final	Teórico - Práctico	Aula			
		32	2	Presentación Final y evaluación de proyectos ITIL	Práctico	Laboratorio de Computo			

