



## SÍLABO DE PROCESOS Y SERVICIOS SLA

### I. INFORMACIÓN GENERAL:

<b>PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE CÓMPUTO					
<b>MÓDULO</b>	ATENCIÓN Y MONITOREO DE SERVICIOS HELP DESK					
<b>DOCENTE</b>	ING. GERBER LUIS ARÉVALO CARIHUASAIRO	PERIODO ACADÉMICO: I-2024	SEMESTRE: I	HORAS SEMANA: 04	HORAS SEMESTRE:64	
<b>UNIDAD DIDÁCTICA</b>	<b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>					
<b>PROCESOS Y SERVICIOS SLA</b>	<b>CRÉDITOS</b>			<b>HORAS</b>		
	<b>TEORÍA</b>	<b>PRÁCTICA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>TEORÍA</b>	<b>PRÁCTICA</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>64</b>
<b>PROPÓSITO DE LA UNIDAD (Qué, cómo y para qué)</b>						
<b>UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	UC1: Atender requerimientos, incidentes y problemas de primer nivel, asimismo brindar asistencia a nivel operativo y funcional en la etapa de puesta en marcha de los sistemas o servicios de TI, según los procedimientos internos de atención, diseño del sistema o servicios, plan de implantación y buenas prácticas de TI.					
<b>CAPACIDAD TERMINAL</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>					
<b>Registrar condiciones de servicio de tecnologías de la información según políticas de la organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explica conceptualizaciones asociadas a servicios de tecnología de la información. según normativa internacional y nacional vigente</li> <li>• Identifica características de incidencias según normativa internacional y nacional vigente</li> <li>• Registra condiciones de servicios de tecnologías de la información. según normativa en niveles de servicio.</li> </ul>					

### II. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTENIDOS BÁSICOS:

FECHAS/ SEMANAS	ELEMENTOS DE CAPACIDAD	NOMBRE DE ACTIVIDAD	CONTENIDOS			MEDIOS Y MATERIALES	HORAS	
			CONCEPTUAL	PROCEDIMENTAL	ACTITUDINAL		TEORÍA	PRÁCTICA
<b>SEMANA 1,2 Y 3</b>	Identifica, conoce las prácticas de gestión que nos dan una serie de procesos de una forma	Gestión del Servicio.  Estrategia del Servicio.	Definición de servicios. Tipos de clientes, Tipos de servicios. El valor de un servicio. Gestión de servicios de TI. Tipos de proveedores de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las buenas prácticas de ITIL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Honestidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Igualdad de genero</li> </ul>		06	06



	<p>estructurada que nos permiten tener un programa de mejora continua y una mejor calidad de los servicios</p>		<p>servicios. Partes interesadas en la gestión de un servicio. Funciones, procesos, roles. Ciclo de vida de un servicio.</p> <p>Objetivos. Objetivo estratégico. Puntos clave. Valor para el negocio de la estrategia del servicio. Conceptos básicos de la etapa de la estrategia de los servicios. Proceso de gestión del portafolio de los servicios. Proceso de gestión financiera para los servicios.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderazgo Personal y Profesional.</li> </ul>	<p>Google Classroom Microsoft Power Point Quizz Mentimeter Prezzi</p>		
<p><b>SEMANA 4,5 y 6</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe, conoce, cómo diseñamos los servicios, los recursos hacen falta para</li> </ul>	<p>Diseño de Servicios</p>	<p>Objetivos Propósitos, objetivos y alcance de la etapa del diseño del servicio. Valor para el negocio de la etapa del diseño del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las Buenas prácticas de ITIL.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Honestidad</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Igualdad de género.</li> </ul>	<p>Google Classroom Microsoft Power Point Quizz Mentimeter Prezzi</p>	<p>06</p>	<p>06</p>



	ponerlos en marcha y cómo optimizar los servicios para lograr la plena satisfacción del cliente.		Conceptos básicos de la etapa del diseño del servicio. Procesos de la etapa del diseño del servicio. Proceso de coordinación del diseño. Proceso de gestión de proveedores. Proceso de gestión de la disponibilidad. Proceso de gestión de la capacidad. Proceso de gestión de la continuidad de servicios TI. Proceso de gestión de la seguridad de la información.					
--	--	--	---	--	--	--	--	--



<p><b>SEMANA</b> <b>7 y 8</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Describe, conoce, identifica y aplica que los recursos se planifican y coordinan adecuadamente para cumplir las especificaciones del diseño.</li> </ul>	<p><b>Etapa de transición del servicio.</b></p>	<p>Etapa de transición del servicio.</p> <p>Propósito, objetivos y alcance de la etapa de transición del servicio.</p> <p>Valor para el negocio de la etapa de transición del servicio.</p> <p>Procesos de la etapa de transición del servicio.</p> <p>Proceso de planeación y soporte de la transición.</p> <p>Proceso de gestión de la configuración y activos del servicio.</p> <p>Proceso de gestión de versiones y despliegues.</p>	<p>Las Buenas prácticas de ITIL.</p>	<p>Honestidad en Trabajo en equipo Igualdad de género.</p>	<p>Google Classroom Microsoft Power Point Quizz Mentimeter Prezzi</p>	<p>04</p>	<p>04</p>
<p><b>SEMANA</b> <b>09,10 y</b> <b>11</b></p>	<p>Explica, Clasifica, utiliza, efectúa correctamente la identificación Cuando un incidente se convierte en recurrente o tiene un fuerte es función de la gestión de problemas.</p>	<p><b>Operación del Servicio</b></p>	<p>Etapa de la operación del servicio.</p> <p>Propósito, objetivos y alcance de la operación del servicio Codificación.</p> <p>Valor para el negocio de la operación del servicio Instalación.</p> <p>Conceptos básicos de la operación del servicio.</p> <p>Procesos de la operación del servicio.</p> <p>Proceso de gestión de incidentes.</p>	<p>• Las Buenas prácticas de ITIL.</p>	<p>Honestidad. Trabajo en equipo . Igualdad de género.</p>	<p>Google Classroom Microsoft Power Point Quizz Mentimeter Prezzi</p>	<p>06</p>	<p>06</p>



			Funciones de la operación del servicio.					
<b>SEMANA 12 Y 13</b>	Define, identifica la importancia de Implementar el ciclo de Deming para la mejora de los servicios TI.	<b>MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO</b>	Etapa de mejora continua del servicio. Propósito, objetivos y alcance de la etapa de mejora del servicio. Valor para el negocio de la etapa de mejora continua del servicio.	• Las Buenas prácticas de ITIL.	Honestidad. Trabajo en equipo. Igualdad de género.	Google Classroom Microsoft Power Point Quizz Mentimeter Prezzi	04	04
<b>SEMANA 14, 15 Y 16</b>	Define, identifica la importancia del Proceso, gestión de los niveles de servicios TI, elaborar acuerdos, contratos de un proveedor de servicios y sus clientes basándose en normas SLA.	<b>Proceso, gestión de niveles de servicios</b>	Planificación Elaboración de catálogo de servicios Desarrollo de los acuerdos de niveles de servicios SLA Herramientas para la monitorización de la calidad de servicios Análisis e identificación de las necesidades del cliente Elaboración de los requisitos de nivel de servicios SLR Hojas de especificación de servicios Plan de calidad de servicios SQP Planificación de los acuerdos de Niveles de Servicios Negociación Acuerdos de nivel de operación OLA	• Las Buenas prácticas de ITIL.	Honestidad. Trabajo en equipo. Igualdad de género.	Google Classroom Microsoft Power Point Quizz Mentimeter Prezzi	06	06



			Contratos de soporte UC Monitorización y revisión de los Acuerdos de Nivel de Servicios Acuerdos de Niveles de Servicios SLA. Normas SLA Definición. Contrato de Servicios TI. Métricas para marketing. Objetivos de Ventas.					
<b>SEMANA</b> <b>17</b>	<b>RETROALIMENTACIÓN</b>							
<b>SEMANA</b> <b>18</b>	<b>RECUPERACIÓN</b>							



### III. METODOLOGIA PRESENCIAL

- Expositiva
- Plenaria
- Trabajo de grupo
- Demostrativa

### NO PRESENCIAL

- Asincrónica: Classroom, WhatsApp, Correo Electrónico, (Para trabajos encargados, cuestionarios, foros, evaluaciones, materiales u otra)

### IV. EVALUACION

- ✓ Evaluación de cumplimiento de reportes en la plataforma virtual
- ✓ Evaluaciones cognitivas
- ✓ Evaluación actitudinal
- ✓ Evaluaciones Prácticas
- ✓ informes de trabajos encargados

### V. CONDICIONES DE APROBACION

- El calificativo mínimo aprobatorio es 13.
- En todos los casos la fracción 0.5, se considera como una unidad a favor del estudiante.
- Si el estudiante obtuviera nota menor a 10, en todos los casos, repite la unidad didáctica.
- El estudiante que acumulará inasistencias injustificadas en número igual o mayor al 30%, del total de horas programadas en la UD, será desaprobado automáticamente.

### VI. BIBLIOGRAFÍA

#### Impresos:

- Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad / Mario Gutiérrez-- 2a ed.-- México: Editorial Limusa, c1989.
- Servicio al cliente / Jacques Horovitz; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc. José Santos Arrebola.-- Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill, c1994.
- Análisis De Procesos y Servicios . BuenasTareas.com. Recuperado (2012, 11),
- El Cliente es lo primero: estrategia para un servicio de calidad / Denis Walker.-- Madrid: Editorial Díaz de Santos, c1991.



- Control total de la calidad / Armand V. Feigenbaum; tr. Ma. Ascención G. de la Campa Pérez Sevilla-- 3a ed.-- México: Editorial CECSA, c1994 Título original: Total quality control, 3 ed., c1991.

#### **VII. Medios electrónicos:**

- <https://arevalomaria.wordpress.com>
- <https://uv-mdap.com/>
- <https://es.pdfdrive.com/soa-itol-v3-aitil-d52262812.html>

La Banda de Shilcayo, abril del 2024

---

V°B° Coordinador Área Académica

---

Docente a cargo de la Unidad Didáctica