

## SÍLABO DE AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS HELP DESK

### I. INFORMACIÓN GENERAL:

<b>PROGRAMA DE ESTUDIOS</b>	ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE CÓMPUTO					
<b>MÓDULO</b>	OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TIC					
<b>DOCENTE</b>	PERIODO ACADÉMICO	SEMESTRE	HORAS SEMANA	HORAS SEMESTRE		
LUIS GIBSON CALLACNÁ PONCE	2024 - II	II	6	96		
<b>UNIDAD DIDÁCTICA</b>	<b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>					
<b>AUTOMATIZACION DE SERVICIOS HELP DESK</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>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>64</b>	<b>32</b>	<b>96</b>
<b>PROPÓSITO DE LA UNIDAD (Qué, cómo y para qué)</b>	El propósito de la unidad es generar en el estudiante los conocimientos necesarios para implementar el servicio de una solución TIC automatizada para el registro de los Servicios de Help Desk.					
<b>UNIDAD DE COMPETENCIA</b>	Ejecutar acciones de monitoreo y otras acciones operativas programadas, de acuerdo a las buenas prácticas de aseguramiento de operación del CPD y salvaguarda de la información del negocio.					
<b>CAPACIDAD TERMINAL</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>					
Realizar automatizaciones de servicios Help Desk Según normativa internacional, nacional vigente y políticas de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explica monitoreo de servicio help Desk según requerimientos del usuario, normativa vigente.</li> <li>- Describe métricas de rendimiento de servicios de tecnología de la información según normativa internacional, nacional y políticas de la organización.</li> <li>- Realiza automatización de servicios según políticas de la organización.</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</b> (19-08-2024)	Representar el contexto de los servicios de HelpDesk considerando normativas de ITIL.	Fundamentos de HelpDesk	- Fundamentos de Servicios de HelpDesk	- Elabora un mapa conceptual sobre los fundamentos de servicios de HelpDesk	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 2</b> (26-08-2024)	Organizar los servicios de HelpDesk considerando normativas de ITIL.	Servicios en HelpDesk	- Tipos de Servicios HelpDesk	- Elabora un mapa conceptual sobre los tipos de servicios de HelpDesk	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 3</b> (02-09-2024)	Definir los canales de servicios de HelpDesk considerando normativas de ITIL.	Canales de Servicios en HelpDesk	- Canales de Servicios help Desk	- Elabora un mapa conceptual sobre los canales de servicios de HelpDesk	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 4</b> (09-09-2024)	Graficar los componentes de un servicio de HelpDesk considerando normativas de ITIL.	Componentes HelpDesk	- Componentes de un Servicio de HelpDesk	- Elabora un mapa conceptual sobre los componentes de un servicio de HelpDesk	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 5</b> (16-09-2024)	Conformar equipos idóneos de servicios HelpDesk considerando normativas de ITIL.	Equipo HelpDesk	- Conformación del Equipo de HelpDesk	- Elabora un mapa conceptual sobre la conformación del Equipo HelpDesk.	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4

<b>SEMANA 6</b> (23-09-2024)	Organizar por categorías las métricas de rendimiento de servicios de TI, considerando normativas ITIL.	Métricas de Rendimiento	- Conceptualización de métricas de rendimiento de TI	- Elabora un organizador grafico diferenciando las métricas de rendimiento de TI.	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento critico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 7</b> (30-09-2024)	Elaborar un cuadro de mando con los KPI, considerando normativas ITIL	KPI en ITIL	- KPI en servicios ITIL	- Construye un cuadro de mando considerando KPI por categorías de servicios ITIL.	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento critico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 8</b> (07-10-2024)	Determinar la medición del Éxito en casos de servicios de TI, de acuerdo a normativas ITIL.	Éxitos en Servicios de TI	- Medición del Éxito en servicios de TI	- Elabora una matriz de métricas para medir el éxito en los servicios de TI	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento critico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 9</b> (14-10-2024)	Formular las métricas de rendimiento según la normativa ITIL	Métricas de Rendimiento ITIL	- Métricas de Rendimiento en servicios de TI	- Elabora una matriz de métricas de rendimiento en los servicios de TI	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento critico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4

<b>SEMANA 10</b> (21-10-2024)	Diseñar las etapas para la automatización de Servicios Helpdesk	Etapas de automatización HelpDesk	- Etapas para la automatización de servicios HelpDesk	- Diseña un esquema con las etapas de la automatización de un HelpDesk	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 11</b> (28-10-2024)	Realizar la evaluación de necesidades previas a la construcción del HelpDesk	Determinación de necesidades para un Help Desk Automatizado	- Evaluación de necesidades de un HelpDesk:	- Realiza un listado con las necesidades de un Helpdesk.	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 12</b> (04-11-2024)	Definir los objetivos puntuales para el servicio HelpDesk	Objetivos para la automatización del un HelpDesk	- Definición de Objetivos del HelpDesk:	- Define los objetivos del HelpDesk en su automatización	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 13</b> (11-11-2024)	Seleccionar herramientas idóneas para la automatización de servicios HelpDesk	Herramientas de automatización de un HelpDesk	- Selección de Herramientas de automatización	- Realiza un listado de herramientas para la automatización de un HelpDesk	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 14</b> (18-11-2024)	Diseñar un Flujo de trabajo para la automatización del Servicio de HelpDesk	Flujo de Trabajo para la automatización del un HelpDesk	- Diseño del Flujo de Trabajo automatizado para el HelpDesk	- Diseña un flujo de Trabajo automatizado empleando un programa on line	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4

<b>SEMANA 15</b> (25-11-2024)	Implementar gradualmente los procesos del HelpDesk	Etapas graduales de un HelpDesk	- Implementación Gradual y por Etapas del HelpDesk	- Realiza interfaces básicas de programación para la automatización de HelpDesk	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 16</b> (02-12-2024)	Capacitar a los equipos de HelpDesk en el manejo del software de TI	Equipo de HelpDesk	- Capacitación del equipo del HelpDesk	- Elabora un programa de capacitación para los equipos de HelpDesk.	✓ Trabajo en Equipo ✓ Pensamiento crítico	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	2	4
<b>SEMANA 17</b> (09-12-2024)	<b>Reforzamiento/Retroalimentación</b>							
<b>SEMANA 18</b> (16-12-2024)	<b>Evaluación de Recuperación</b>							

### III. METODOLOGÍA:

#### PRESENCIAL

- ✓ Expositiva
- ✓ Plenaria
- ✓ Trabajo de Grupo
- ✓ Demostrativa

#### NO PRESENCIAL

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

### IV. EVALUACIÓN:

- Evaluación de cumplimiento de reportes en la plataforma virtual.
- Evaluaciones cognitivas

- Evaluación Actitudinal
- Evaluaciones Practicas
- Informe de trabajos encargados

#### V. CONDICIONES DE APROBACIÓN

- El calificativo mínimo aprobatorio es 13
- En todos los casos la fracción 0.50 o más 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

##### **BÁSICA:**

1. Axelos. (2019). ITIL Foundation: ITIL 4 Edition. TSO.
2. Kim, G., Behr, K., & Spafford, G. (2018). The Phoenix Project: A Novel About IT, DevOps, and Helping Your Business Win. IT Revolution Press.
3. Crouchman, C., & Wilkinson, P. (2013). Automating the Service Desk: A Practical Guide. BCS, The Chartered Institute for IT.
4. Knapp, D. (2016). The ITSM Process Design Guide: Developing, Reengineering, and Improving IT Service Management. IT Governance Publishing.
5. Atkinson, R. (2017). The Art of Service Desk Automation: 10 Things Every Service Desk Manager Needs to Know. HDI Press.

##### **SITIOS WEB**

- <https://softwarepara.net/mesa-de-ayuda-help-desk/>
- <https://www.capterra.es/blog/504/software-de-helpdesk-gratuitos-y-codigo-abierto>

---

V°B° Coordinador Área Académica



Ing. Luis Gibson Callacná Ponce

---

Docente a cargo de la Unidad Didáctica