



SÍLABO DE DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE INCIDENTES

I. INFORMACIÓN GENERAL:

PROGRAMA DE ESTUDIOS	ADMINISTRACIÓN DE CENTROS DE CÓMPUTO					
MÓDULO	ATENCIÓN Y MONITOREO DE SERVICIOS HELP DESK					
DOCENTE	PERIODO ACADÉMICO	SEMESTRE	HORAS SEMANA	HORAS SEMESTRE		
LUIS GIBSON CALLACNÁ PONCE	2024 - I	I	5	80		
UNIDAD DIDÁCTICA	MODALIDAD PRESENCIAL					
DOCUMENTOS DE GESTIÓN DE INCIDENTES	CRÉDITOS			HORAS		
	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL	TEORÍA	PRÁCTICA	TOTAL
	3	1	4	48	32	80
PROPÓSITO DE LA UNIDAD (Qué, cómo y para qué)	El propósito de la unidad es emplear un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información, como estudiantes técnicos productivos debe comunicarse de forma adecuado siguiendo un escalamiento a nivel superior, para mantener la operatividad y el ciclo de vida de una organización de TI.					
UNIDAD DE COMPETENCIA	Gestionar el ciclo de vida de los incidentes, problemas y requerimientos reportados por los usuarios o escalados por las demás áreas de TI, de acuerdo a los procedimientos internos de la empresa y estándares internacionales					
CAPACIDAD TERMINAL	INDICADORES DE LOGRO					
Realizar documentos de gestión de incidencias según normativas internacional y nacional vigente	<ul style="list-style-type: none"> - Identifica los instrumentos de monitoreo de la gestión de incidencias según normativa internacional y nacional vigente - Realiza documentos de incidencias de Servicios de TI según normativa internacional y nacional vigente. - Realiza documentos de incidencias de Servicios de TI según normativa internacional y nacional vigente. 					

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
SEMANA 1 (10-04-2024)	<ul style="list-style-type: none"> Identificar, conocer, diagnosticar, conceptos básicos sobre gestión de incidentes 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostico situacional 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de gobierno electrónico Clasificación de desarrollo de un gobierno electrónico 	<ul style="list-style-type: none"> Investiga políticas de gobierno electrónico Clasifica diferentes tipos de gobierno electrónico existentes 	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	3	2
SEMANA 2 (17-04-2024)			<ul style="list-style-type: none"> Conceptos básicos de nivel de incidencias Diagnostico situacional respecto al uso de TICs 	<ul style="list-style-type: none"> Define niveles de incidentes Analiza diversas situaciones con respecto al uso de tecnologías de la información 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. Respeto de las normas. Es proactivo Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	3	2
SEMANA 3 (24-04-2024)	<ul style="list-style-type: none"> Describir, analizar, las metodologías y las aplica. 	<ul style="list-style-type: none"> Metodología 	<ul style="list-style-type: none"> Biblioteca de infraestructura de tecnología de información ITIL El núcleo de ITIL ITIL y sus cinco publicaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Define niveles de incidentes Investiga Marco de referencia de buenas prácticas 	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	3	2



<p>SEMANA 4 (01-05-2024)</p>			<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de incidencias • Los objetivos principales de la gestión de incidencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Evalúa incidencias en un centro de cómputo • Define objetivos claves en la resolución de incidencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. • Respeto de las normas. • Es proactivo • Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>3</p>	<p>2</p>
<p>SEMANA 5 (08-05-2025)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar, conocer y aplicar importancia de los estándares y marcos de mejores prácticas como solución 	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares y marcos de mejores prácticas como solución 	<ul style="list-style-type: none"> • Estándares y marcos de mejores prácticas como solución • CMMI • COBIT • ITIL (Information Technology Infrastructure Library). • Fases del ciclo de vida 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza estándares para la resolución de gestión de incidencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Asiste puntualmente a las clases. • Participa activamente • Demuestra interés por su aprendizaje. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>3</p>	<p>2</p>
<p>SEMANA 6 (15-05-2024)</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Identifica ciclo de vida de un proceso de gestión • Analiza las fases del ciclo de vida de un proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. • Respeto de las normas. • Es proactivo • Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>3</p>	<p>2</p>



<p>SEMANA 7 (22-05-2024)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Conocer, explicar, utilizar, la normativa y efectuar correctamente su aplicación en la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Normativa y/o marco referencial 	<ul style="list-style-type: none"> Normativa o marco referencial ISO/IEC 20000 1-2:2018. Microsoft operations framework IBM IT Service Maganement CMMI-SCV 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza normativas vigentes a nivel global 	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>3</p>	<p>2</p>
<p>SEMANA 8 (29-05-2024)</p>			<ul style="list-style-type: none"> Normativa técnica peruana NTP ISO/IEC 20000-1 NIST.SP.800-61 rev2 	<ul style="list-style-type: none"> Analiza normativas vigentes en el entorno del país 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. Respeto de las normas. Es proactivo Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>3</p>	<p>2</p>
<p>SEMANA 9 (05-06-2024)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Identificar, conocer, analizar un modelo de evaluación de herramientas para la 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de evaluación Desarrollo de modelo de gestión de incidentes basado en ITIL v3.0 	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de modelo de evaluación de herramientas para la gestión de proceso de gestión de incidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica marcos referenciales en modelos de gestión de incidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>3</p>	<p>2</p>



<p>SEMANA 10 (12-06-2024)</p>	<p>gestión de incidencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> Identifica y diseña con ITIL la gestión de incidente de la empresa en BIZAGI. 		<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de modelo de gestión de incidentes basados en ITIL v3.0. Diseño de la gestión de incidentes Catálogo de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica conocimientos de ITIL en el diseño de procesos del ciclo de vida de una empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. Respeto de las normas. Es proactivo Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>3</p>	<p>2</p>
<p>SEMANA 11 (19-06-2024)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar eficazmente los niveles de madurez en todos sus procesos.. 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdos de nivel de servicios Niveles de madurez 	<ul style="list-style-type: none"> Matriz SLA para incidencias Matriz SLA para solicitudes 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica acuerdo de nivel de servicio en un proyecto basado en ITIL. 	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>3</p>	<p>2</p>
<p>SEMANA 12 (26-06-2024)</p>			<ul style="list-style-type: none"> Nivel de madurez 1- Inicial. Nivel de madurez 2- Gestionado. Nivel de madurez 3- Definido. Nivel de madurez 4- Gestionado cuantitativamente . Nivel de madurez 5- En optimación. Resolución y prevención de incidencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica niveles de madurez en una organización. Desarrolla niveles de madurez de una empresa basados en ITIL. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. Respeto de las normas. Es proactivo Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	<p>Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica</p>	<p>3</p>	<p>2</p>



SEMANA 13 (03-07-2024)	<ul style="list-style-type: none"> Implementar y elaborar eficazmente el proceso de gestión incidente y uso de software libre ITOP, HelpDesk, Os Ticket. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de gestión incidente 	<ul style="list-style-type: none"> Diseño de la gestión de incidentes Optimización del proceso de gestión de incidentes según ITIL v3.0 	<ul style="list-style-type: none"> Diseña y gestiona soluciones ante incidentes identificados en una empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	3	2
SEMANA 14 (10-07-2024)			<ul style="list-style-type: none"> Flujo de optimización para el proceso de la gestión de incidente. Sub proceso del registro de incidente 	<ul style="list-style-type: none"> Elabora diagrama de flujos de un proceso identificado en un área de una empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega y sustenta sus trabajos en el momento previsto. Respeto de las normas. Es proactivo Sintetiza y aplica lo que está aprendiendo. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	3	2
SEMANA 15 (17-07-2024)	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar las métricas y el software del software ITOP, HelpDesk, Ticket. 	<ul style="list-style-type: none"> Métricas 	<ul style="list-style-type: none"> Métricas del proceso Puntos de control Herramientas de soporte Software libre ITOP HelpDesk y gestión de incidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplica métricas con el apoyo de software de soporte en help desk 	<ul style="list-style-type: none"> Asiste puntualmente a las clases. Participa activamente Demuestra interés por su aprendizaje. 	Proyector Laptop Video Plumones Pizarra acrílica	3	2
SEMANA 16 (24-07-2024)	Examen Final							



SEMANA 17 (31-07-2023)	Retroalimentación
SEMANA 18 (07-08-2024)	Evaluación de Recuperación

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

Impresos:

- Agudelo, L. (2012). Evolución de la Gestión por Procesos. Editorial ICONTEC (Instituto colombiano de normas técnicas y certificación).
- Baud, L. (2016). ITIL versión 3 Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas. Editorial ENI
- Bravo, J. (2012). Gestión Avanzada de Procesos. Editorial Evolución S.A.
- Manual de ITIL V3 de B-able Management, (Information Technology Infrastructure Library)

Medios electrónicos:

- Alvisuri, LL. (2014) Implementación de ITIL v3.0 y su influencia en el proceso de gestión de incidencias y cambios en el área de TI de la consultora Esprotec. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, periodo diciembre 2011 (Tesis de maestría) Recuperado de <http://bit.ly/2xYltA5>.
- https://www.mintic.gov.co/gestionti/615/articles-5482_G21_Gestion_Incidentes.pdfhttp://www.galeon.com/cvirtualjr/asientocontable_cont/asientostipos.html
- https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/3143/Loayza_Uyehara_Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y

La Banda de Shilcayo, Abril del 2024

V°B° Coordinador Área Académica

Ing. Luis Gibson Callacná Ponce

Docente a cargo de la Unidad Didáctica