



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “GLICERIO GÓMEZ IGARZA”



SÍLABO

I. INFORMACIÓN GENERAL

Programa de estudio	: Arquitectura de Plataformas y Servicios de Tecnologías de la Información.
Módulo	: Arquitectura y proyectos de Tecnologías de la Información
Unidad Didáctica	: Servicios de Tecnologías de la Información
Créditos	: 3
Periodo Lectivo	: I-2025
Periodo Académico	: V
Horario	: Lunes 10:45 am – 1:00 pm Jueves 08:00 am – 09:30 pm
Docente	: Ing. Josue E. Mariño Alarcon
Correo Electrónico	: majeliseo84@gmail.com
N° Hora Semanal	: 05 HORAS
N° Hora Semestral	: 5x16 = 80 HORAS

II. CALENDARIZACIÓN PERIODO LECTIVO.

INICIO	FIN	TOTAL
28 de abril	22 de agosto	17 semanas

III. MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

MISIÓN.

Somos formadores de profesionales técnicos, competitivos orientados a la investigación aplicada e innovación que respondan a los requerimientos del sector productivo y desarrollo del País.

VISIÓN.

Al 2026, ser una Institución licenciada y acreditada enmarcados en la excelencia académica con investigación e innovación tecnológica comprometida con el desarrollo sostenible de la región y el país”.

IV. VALORES INSTITUCIONALES

- La responsabilidad
- El respeto
- La creatividad
- La honestidad

V. MISIÓN Y VISIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIO.

MISIÓN

Somos formadores de profesionales técnicos de Arquitectura de Plataformas y Servicios de Tecnologías de la Información, con conocimiento global, ético y social que les permita desempeñarse eficaz y eficientemente utilizando las tecnologías de información, acorde a los avances científicos - tecnológicos, comprometidos en el cuidado y preservación del medio ambiente.



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “GLICERIO GÓMEZ IGARZA”



VISIÓN

Al 2026, Ser un Programa de Estudios líder y acreditada, en la formación de profesionales técnicos en Arquitectura de Plataformas y Servicios de Tecnologías de la Información, empleando investigación, innovación y emprendimiento con el uso eficaz de las tecnologías de información global.

VI. COMPETENCIA DE LA CARRERA PROFESIONAL

Diseñar la arquitectura de infraestructura y plataforma de TI, de acuerdo a la arquitectura de sistemas de información y servicios de TI, buenas prácticas de TI y estándares en el diseño de arquitectura.

VII. CAPACIDADES TERMINALES Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CAPACIDAD TERMINAL:	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	INDICADORES DE LOGRO
Implementar servicios de TI según requerimiento de los clientes y normas vigentes.	Analizar e Identificar los pasos para desarrollar el Plan de implementación de servicios, según requerimientos de los clientes y normativas vigentes.	Elabora el Plan de implementación de servicios, según requerimientos de los clientes y normativas vigentes.
	Desarrollar una aplicación de servicios TI, según requerimiento de los clientes y normatividad vigente.	Implemente una aplicación de servicios TI, según requerimiento de los clientes y normatividad vigente.
	Desplegar el sistema desarrollado en internet, según requerimiento de los clientes y normatividad vigente.	Publica la aplicación en internet, según requerimiento de los clientes y normatividad vigente.

VIII. ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTENIDOS BÁSICOS

Semanas/ Fechas	Elementos de Capacidad	Actividades de Aprendizaje	Contenidos Básicos	Tareas Previas	Horas	Modo De clase
Semana 1 28/04/25 - 02/05/25	Analizar e Identificar los pasos para desarrollar el Plan de implementación de servicios	Presentación del docente y explicación detallada del silabo.	Presentación de silabo	Evaluación de entrada	3	Teórico
		Introducción a servicios de tecnologías de la información.	Introducción a servicios de tecnologías de la información.	Investigar conceptos sobre las tecnologías de información.	2	Teórico
Semana 2 05/01/25 – 09/05/25	impleme ntación de servicios	Historia sobre ITIL.	Historia (autores y genéricos) sobre ITIL	Elaborar un organizador visual	3	Teórico



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO
PÚBLICO “GLICERIO GÓMEZ IGARZA”**



	según requerim ientos de los clientes y normativ as vigentes.					
		Introducción a ITIL	Definición de normativas ITIL (vigentes).	Investigar normativas itil	2	Teórico
Semana 3 12/05/25 – 16/05/25		Ciclo de vida de ITIL. Ejemplificamos con casos reales el ciclo de vida ITIL.	Conceptos de ciclo de vida ITIL. Selección de emprendimient os con el ciclo de vida ITIL.	Elaborar un organizador visual	3	Teórico
		Evaluación de la parte teórica	evaluación	Evaluación	2	Teórico
Semana 4 19/05/25 – 23/05/25		<u>EXPOSICIÓN PRIMER AVANCE</u> <u>MONOGRÁFICO</u>			5	practico
Semana 5 26/05/25 – 30/05/25		Definimos plan de implementación de servicios.	Concetos de plan de implementación de servicios (ejemplos)	Investigan sobre planes de implementaci ón de servicios.	3	Teórico
		Diseñan un plan de implementación de servicios.	Seleccionamos un diseño de plan de implementación de servicios	Elaboración de plan	2	Teórico
Semana 6 02/06/25 – 06/06/25		Caso practico de plan de implementación de servicios	Evaluación de entidades de la localidad para la implementación de servicios TI	Elaboración y socialización de plan	3	Teórico
		Aplicando lo aprendido	Plan de servicios TI		2	Teórico
Semana 7 09/06/25 – 13/06/25	Desarroll ar una aplicació n de servicios TI, según requerim	Requerimientos para la implementación de servicios TI Ejemplos sobre levantamiento de requerimientos	Conceptos y diferencias sobre requerimiento Caso practico sobre levantamiento de requerimiento.	Investigar sobre las necesidades de la entidad seleccionada.	3	Teórico



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO
PÚBLICO “GLICERIO GÓMEZ IGARZA”**



	iento de los clientes y normatividad vigente.	Desarrollando evaluación practica	Evaluación practica		2	practico
Semana 8 16/06/25 – 20/06/25		Identifican las necesidades de la entidad.	Levantamiento de requerimientos de la entidad seleccionada	Elaboración y socialización de plan	3	Teórico
		Plan de levantamiento de requerimientos	Realizan el plan de levantamiento de requerimientos		2	Teórico
Semana 09 23/06/25 – 27/06/25		Instrumentos para el recojo de requerimientos.	Conceptos y Ejemplos de instrumentos para recojo de requerimientos.	Investigan sobre instrumentos para recojo de requerimiento s.	3	Teórico
		Tipos de requerimientos	Requerimientos funcionales y no funcionales	Socialización de ejemplos de tipos de requerimiento s.	2	Teórico
Semana 10 30/06/25 – 04/07/25		<u>EXPOSICIÓN 2do AVANCE MONOGRÁFICO</u>			5	Teórico
Semana 11 07/07/25 – 11/07/25		Diseño del servicio	Conceptos sobre diseño.	Investigan sobre diseño de servicio.	3	Teórico
		Ejemplificamos los servicios Evaluando la el avance del parte teórica	Ventajas, desventajas y ejemplificación sobre diseño del servicio Evaluación teórica		2	Teórico
Semana 12 14/07/25 – 18/07/25		Procesos claves del diseño del servicio.	Definición los procesos claves del diseño del servicio, Ventajas, desventajas	Elaboración y socialización de plan	3	Teórico



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO
PÚBLICO “GLICERIO GÓMEZ IGARZA”**



		Caso practico sobre diseño del servicio	ejemplificación.		2	practico
Semana 13 21/07/25 – 25/07/25		Identifican el proceso de transición del diseño del servicio.	Conceptos y ejemplos de procesos de transición del diseño del servicio.	Investigan sobre proceso de transición del diseño del servicio. Investigan sobre lenguajes de programación.	3	Teórico
		Construcción del servicio	Desarrollo del servicio		2	Teórico
Semana 14 28/07/25 – 01/08		Gestión de implementación y versiones	Definición de Gestión de implementación y versiones	Investiga sobre versiones de sistemas.	3	Teórico
		Gestión de la configuración	Concepto, pasos y manejo de configuraciones.		2	Teórico
Semana 15 04/08/25 – 08/08/25	Desplegar el sistema desarrollado en internet, según requerimiento de los clientes y normatividad vigente.	Gestión de Accesos	Concepto y especificaciones sobre gestión de accesos.	Ejemplificación	3	Teórico
		Gestión de incidencias y eventos de servicios de TI	Identifica las incidencias del proceso de implementación y configuración.		2	Teórico
Semana 16 11/08/25 – 15/08/25		Desarrollando evaluación final practico	evaluación final practico		3	Teórico
		Desarrollando exposición final de cada grupo	Exposición final de cada grupo		2	
Semana 17 18/08/25- 22/08/25		Evaluando recuperación final	Evaluando recuperación final		3	
		<u>Entrega de notas</u>	Entrega de notas		2	



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “GLICERIO GÓMEZ IGARZA”



IX. METODOLOGÍA

Para el Desarrollo de la Unidad Didáctica se utilizarán los siguientes procedimientos didácticos.

Clases teóricas. Con la exposición por parte del docente y la participación activa por parte de los alumnos.

Práctica. Se irán resolviendo ejercicios y casos según el tema teórico tratado.

Asesoría: Se asesora la aplicación correcta de los conocimientos teóricos en la solución práctica de un caso real administrado como un proyecto.

Equipos y materiales: Pizarra acrílica y plumones de colores, Laptop y/o computadora y multimedia.

X. EVALUACIÓN (Ver la directiva sobre evaluación) Requisitos de aprobación

Requisitos de aprobación

- La nota mínima aprobatoria es 13 (Trece).
- 70% de asistencia como mínimo a las Sesiones Teórico-Prácticas.
- Cumplir satisfactoriamente las evaluaciones, prácticas de laboratorio y Trabajos asignados.
- Practicar los valores establecidos.
- Participación activa y constante en las actividades programadas por la Institución.
- Podrán rendir evaluaciones de recuperación en la 17 semana a fin de lograr la aprobación final de las unidades didácticas dentro del mismo periodo de estudios, considerando criterios de calidad académica y de acuerdo a los lineamientos establecidos en el reglamento institucional. La evaluación de recuperación será registrada en un Acta de Evaluación de Recuperación
- Si el estudiante de la carrera desapueba dos (02) veces la misma unidad didáctica será separada del IEST.

La evaluación será permanente, se considerará de la siguiente manera:

N°	RUBROS	INSTRUMENTOS	PESO
I	EVALUCIÓN PERIODO ACAD.	INDIC. LOGRO 1	
1	Evaluación de entrada	Prueba objetiva y de desarrollo	Requisito
2	Resolución de cuestionarios y trabajos (RT)	Lista de cotejo	30%
3	Trabajo de Investigación (TI)	Lista de cotejo	45%
4	Evaluación practica (EP)	Lista de cotejo	25%
		TOTAL	100%
II	EVALUCIÓN PERIODO ACAD.	INDIC. LOGRO 2	
1	Trabajo de Investigación (TI)	Lista de cotejo	30%
2	Trabajos Grupales (TG)	Lista de cotejo	30%
3	Exposiciones (EXP)	Lista de cotejo	40%
		TOTAL	100%
III	EVALUCIÓN PERIODO ACAD.	INDIC. LOGRO 3	
1	Trabajo de Investigación (TI)	Lista de cotejo	40%
2	Trabajos Grupales (TG)	Lista de cotejo	20%
3	Exposiciones (EXP)	Lista de cotejo	40%
		TOTAL	100%
	EVALUACION DE RECUPERACION		
1	Evolución practica (EP)	Lista de cotejo	40%



INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "GLICERIO GÓMEZ IGARZA"



2	Evaluación final (EF)	Prueba escrita	60%
		TOTAL	100%

En el final de la unidad didáctica se obtendrá mediante las siguientes formula según el caso.
Nota del Indicador de logro 1: $PF = RT (30 \%) + TI (45 \%) + EP (25 \%)$
Nota del Indicador de logro 2: $PF = RT (30 \%) + TI (30 \%) + EP (40 \%)$
Nota del Indicador de logro 3: $PF = RT (30 \%) + TI (20 \%) + EP (40 \%)$
Evaluación de recuperación: $PF = EP (40 \%) + EF (60 \%)$.

$$\text{Promedio Final} = \Sigma \frac{PF1 + PF2 + PF3}{3}$$

I. PRODUCTO ESPERADO PARA APROBAR LA UNIDAD DIDACTICA

- **INDICADOR DE LOGRO N° 01**
 - Presentación de su trabajo monográfico del primer avance
 - Domina conceptos de itil
- **INDICADOR DE LOGRO N° 02**
 - Presentación de su trabajo monográfico del segundo avance
 - Domina ciclo de vida de itil
- **INDICADOR DE LOGRO N° 03**
 - Presentación final de su trabajo monográfico
 - Aplica metodología itil en organizaciones

XI. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS/BIBLIOGRAFÍAS

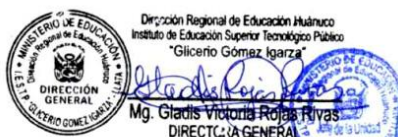
Martinez Garcia, David (2017) Tranformacion digital de sevcios usando ITIL;(tercer congreso internacional de ingeniería informática) INFO&PUCP

Cestari, Felicio; Cesar Motta, Alexandre; Boca Piccolini, Jacomo (2014) ITIL INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY (versión adaptada a Colombia) RENATA

Rodriguez,Natalia (2008) ITIL – mejores practicas (v.100) CENTRO DE INVESTIGACION DE LAS TELECOMUNICACIONES

Virtual: Direcciones útiles de Internet

- [https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-til-y-para-que-sirve/#:~:text=Las%20siglas%20ITIL%20significan%20Information,de%20la%20informaci%C3%B3n%20\(TI\).](https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-til-y-para-que-sirve/#:~:text=Las%20siglas%20ITIL%20significan%20Information,de%20la%20informaci%C3%B3n%20(TI).)
- <https://www.itil.com.mx/>
- <https://manuel.cillero.es/doc/metodologia/metrica-3/procesos-principales/dsi/>
- <https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335003/html/>
- <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-incidencias-procedimiento/>



Mag. Gladis V. Roja
Rivas
DIRECTORA
GENERAL



Enf. Narciso Chaupis
Chávez
JEFE DE UNIDAD
ACADÉMICA



Enf. Enf. Liliabeth
Claudio Sobrado
COORDINADOR DEL
ÁREA ACADÉMICA

Llata, mayo de 2025

Ing. Josue E. Mariño
Alarcon
DOCENTE