

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2501232 Empresa y Tecnología	OT	4	0

## Contacto

Nombre: Xavier Verge Mestre

Correo electrónico: Xavier.Verge@uab.cat

## Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: catalán (cat)

Algún grupo íntegramente en inglés: No

Algún grupo íntegramente en catalán: No

Algún grupo íntegramente en español: No

## Prerequisitos

Es importante haber cursado previamente Introducción a los Sistemas de Información

## Objetivos y contextualización

Conocer las estrategias y marcos de trabajo en gestión de servicios de Tecnologías de la Información, y tener la base suficiente como para poder dar soporte a la implementación de una estrategia de servicio en empresas y otras organizaciones.

## Competencias

- Comunicación con expertos de otros campos y no expertos.
- Demostrar la capacidad de planificación en función de objetivos y recursos disponibles.
- Demostrar que conoce los sistemas de información empresarial, tomando en consideración sus tres dimensiones específicas (informacional, tecnológica y organizativa) y ser activos en su especificación, diseño e implementación.
- Gestionar y coordinar equipos de trabajo, en especial equipos interdisciplinarios, con especial atención a las necesidades y conflictos que puedan sobrevenir.
- Proponer y dirigir la implementación de sistemas de información atendiendo a requisitos de calidad, sostenibilidad y seguridad, que ayuden a la alineación con los objetivos de la organización.
- Redactar de forma adecuada informes técnicos adaptados a las exigencias de sus destinatarios.

## Resultados de aprendizaje

1. Comunicación con expertos de otros campos y no expertos.
2. Demostrar la capacidad de planificación en función de objetivos y recursos disponibles.
3. Elaborar propuestas coherentes relativas a Tecnologías de la Información que estén de acuerdo y desarrollen el plan estratégico de una organización.
4. Gestionar y coordinar equipos de trabajo, en especial equipos interdisciplinarios, con especial atención a las necesidades y conflictos que puedan sobrevenir.
5. Proponer y dirigir la implementación de sistemas de información atendiendo a requisitos de calidad, sostenibilidad y seguridad, que ayuden a la alineación con los objetivos de la organización.
6. Redactar de forma adecuada informes técnicos adaptados a las exigencias de sus destinatarios.

## **Contenido**

1) Fundamentos básicos de Gestión TI

2) Service Support

- Service Desk
- Gestión de Peticiones
- Gestión de Incidencias
- Gestión de Problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión de Configuraciones
- Gestión de Versiones

3) Service Delivery

- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión Financiera
- Gestión de Niveles de Servicio y Catálogo de Servicios
- Gestión de la Continuidad
- Gestión de la Seguridad
- Gestión de suministradores

4) Calidad y Mejora Continua

- Planes de calidad y Mejora Continua
- Información del servicio (Service Reporting)
- Marcos de calidad (ISO9000 y ISO20000)
- Otros marcos de referencia en gestión del servicio: ITIL: 2011, MOF 4.0, CMMI-SVC 1.3
- COBIT 5
- Lean Management for services
- Metodologías ágiles para la gestión de los servicios

## **Metodología**

### **Aspectos generales**

Esta asignatura tiene como base metodológica el aprendizaje basado en los conocimientos impartidos en las sesiones de teoría y la aplicación de los mismos en los problemas o ejercicios y talleres desarrollados en el curso así como la posible aplicación práctica en el proyecto anual que los alumnos realizan en paralelo en el curso.

### **Clases magistrales**

En las sesiones de teoría se explican los conceptos que los alumnos aplicarán en las clases de ejercicios.

### **Clases de problemas y ejercicios**

En las sesiones de problemas, se encargan ejercicios que los alumnos deben realizar individualmente o en grupo y entregar en clase o vía CV antes del plazo prefijado. El objetivo es que los alumnos apliquen los conceptos y procedimientos aprendidos en las sesiones de teoría.

Al inicio de las sesiones, se discuten y corrigen los ejercicios. El objetivo es dar feedback del trabajo hecho y dar la oportunidad de reforzar el proceso de aprendizaje. En alguna sesión de ejercicios en clase se puede dar la oportunidad de rehacer las respuestas en diferido vía CV.

También se podrá desarrollar ejercicios tipo taller de evaluación de soluciones de gestión para grupos de trabajo.

## Idiomas

La lengua vehicular será el catalán. Si hay asistentes con dificultades importantes para seguir el catalán se impartirá en castellano. Una parte significativa de los materiales de apoyo (transparencias, enunciados de ejercicios, casos, software, etc.) serán en inglés. Los exámenes y trabajos se podrán contestar en catalán, castellano o inglés.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
<b>Tipo: Dirigidas</b>			
Clases de teoría	30	1,2	1, 2, 5, 6
Clases prácticas y talleres	15	0,6	1, 2, 5, 6
<b>Tipo: Supervisadas</b>			
Tutorías	15	0,6	1, 2, 5, 6
<b>Tipo: Autónomas</b>			
Estudio	54	2,16	2, 3, 5
Preparación de casos, redacción de trabajos y resolución de problemas	30	1,2	1, 2, 6

## Evaluación

### Condiciones generales:

Para aprobar la asignatura se deben obtener 50 puntos habiendo alcanzado los mínimos siguientes:

- Mínimo a alcanzar de la parte Evaluación Continuada para poder aprobar la asignatura: 30 puntos.
- Mínimo a alcanzar de la parte Prueba Final para poder aprobar la asignatura: 20 puntos.

Se considerará Evaluable aquel que haya hecho al menos dos entregas en la evaluación continua.

Sin perjuicio de otras medidas disciplinarias que se estimen oportunas, de acuerdo con la normativa académica vigente, las irregularidades cometidas por un estudiante que puedan conducir a una variación de la calificación se calificarán con un cero (0). Por ejemplo, plagiar, copiar, dejar copiar,..., una actividad de evaluación, implicará suspender esta actividad de evaluación con un cero (0). Las actividades de evaluación calificadas de esta forma y por este procedimiento no serán recuperables. Si es necesario superar cualquiera de estas actividades de evaluación para aprobar la asignatura, esta asignatura quedará suspendida directamente, sin oportunidad de recuperarla en el mismo curso. Si el alumno es reincidente quedará inmediatamente suspendido de la asignatura con una nota global de cero.

### Evaluación continuada: (máx.: 60punts)

Ejercicios de aprendizaje basado en problemas o sobre casos prácticos, trabajo individuales o en equipos reducidos; presentación en clase de los resultados; u otras pruebas que se determinen. Con estas actividades se puede alcanzar un máximo de 35 puntos

Taller de investigación y evaluación de soluciones de gestión para grupos de trabajo, presentaciones de resultados, exposición de materias del temario y otros ejercicios individuales, más una valoración subjetiva por parte del profesor basada en la asistencia, participación e implicación percibida en la asignatura al largo del curso. Con estas actividades se puede alcanzar un máximo de 25 puntos

## **Recuperación**

Las actividades de evaluación continua no se podrán recuperar. Se entregarán en los plazos y condiciones establecidas que se harán públicas en el Campus Virtual de la asignatura.

### **Prueba final: (máx.: 40 puntos)**

Prueba escrita final sobre conceptos y aspectos tratados a lo largo del curso, principalmente de tipo test con posibilidad de alguna pregunta abierta. Se podrá hacer en dos pruebas parciales eliminatorias de materia, una a medio curso y otra al final.

## **Recuperación**

Se pueden presentar los alumnos que no hayan superado la asignatura, que hayan alcanzado el mínimo de Evaluación Continua y qué nota final sea igual o superior a 40 puntos. La prueba o pruebas las determinarán los profesores y se comunicarán a más tardar con las notas de la prueba final. Caso de superar las condiciones para aprobar, la nota final de la asignatura quedaría como "5.0 Aprobado", caso de no superarlas la nota sería la nota final obtenida con un máximo de 45 puntos.

## **Actividades de evaluación**

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Evaluación continuada	60%	4	0,16	1, 2, 3, 4, 5, 6
Prueba final	40%	2	0,08	3, 5

## **Bibliografía**

Ver campus virtual