

Gestión y Administración de las Tecnologías de la Información

Código: 102160
Créditos ECTS: 6

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

Equipo docente

Ignacio Izaga Martinez

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 la motivación por la calidad en los objetivos y en el desarrollo de su trabajo.
- 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.
- 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.
- Trabajar en equipo, compartiendo los conocimientos y sabiéndolos comunicar al resto del equipo y la organización.

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. Demostrar la motivación por la calidad en los objetivos y en el desarrollo de su trabajo.

4. Elaborar propuestas coherentes relativas a Tecnologías de la Información que estén de acuerdo y desarrollen el plan estratégico de una organización.
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. Trabajar en equipo, compartiendo los conocimientos y sabiéndolos comunicar al resto del equipo y la organización.

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)

5) Marcos de referencia en gobierno y gestión de TI:

- ITIL:2011, MOF 4.0, CMMI-SVC 1.3
- COBIT 5
- Lean Management for services
- Metodologías ágiles para la gestión de servicios
- ISO38500, King IV code, otros modelos de gobierno

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 casos, problemas o ejercicios y talleres desarrollados en el curso.

Clases magistrales

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

Casos, problemas y ejercicios

En las sesiones de problemas, se encargan casos y 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.

Prácticas de Laboratorio

En las sesiones de prácticas de laboratorio los alumnos tendrán la oportunidad de incorporar los conceptos teóricos en una herramienta real de gestión del servicio.

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
Tipo: Dirigidas			
Casos, problemas y ejercicios	10	0,4	1, 2, 4, 5, 6
Clases de teoría	19	0,76	1, 2, 3, 5
Prácticas de Laboratorio	16	0,64	2, 3, 4, 5, 6
Tipo: Supervisadas			
Tutorías	15	0,6	1, 2, 5
Tipo: Autónomas			
Estudio	56	2,24	2, 4, 5
Preparación de casos, redacción de trabajos y resolución de problemas	32	1,28	1, 2

Evaluación

Condiciones generales:

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

Mínimo que hay que conseguir de la parte Evaluación Continua para poder aprobar la asignatura: 30 puntos

Mínimo que hay que conseguir de la parte Prueba Final para poder aprobar la asignatura: 20 puntos

Se considerará evaluable quien haya hecho al menos dos entregas en la evaluación continua.

Sin perjuicio de otras medidas disciplinarias que se estimen oportunas, y 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). 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. Estas irregularidades incluyen, entre otros:

- la copia total o parcial de una práctica, informe, o cualquier otra actividad de evaluación
- dejar copiar
- presentar un trabajo de grupo no hecho íntegramente por los miembros del grupo
- presentar como propios materiales elaborados por un tercero, aunque sean traducciones o adaptaciones, y en general trabajos con elementos no originales y exclusivos del estudiante
- tener dispositivos de comunicación (como teléfonos móviles, smart watches, etc.) accesibles durante las pruebas de evaluación teórico-prácticas individuales (exámenes).

Evaluación continua: (máx: 60puntos)

Participación, ejercicios y trabajos: Aprendizaje basado en problemas o ejercicios sobre casos prácticos. Con estas actividades se puede conseguir un máximo de **20 puntos**.

Prácticas de Laboratorio: Se realizarán en grupo y constarán de varias entregas intermedias (entre 4 y 6) y una prueba individual final con el objetivo de validar la participación activa dentro del grupo. Si no se realizan dos o más entregas la nota máxima de esta parte será de 4 puntos y, por tanto, no se podrá aprobar la asignatura. Las entregas tienen un valor máximo de **40 puntos** y será obligatorio superar una prueba individual para conseguirlos.

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: (40/100)

Prueba escrita final sobre conceptos y aspectos tratados a lo largo del curso, principalmente de tipo test con posibilidad de alguna pregunta abierta. Se podrán hacer pruebas parciales y se comunicarán con anticipación suficiente vía campus virtual. Máximo 40 puntos

Recuperación

Si después de la suma de los resultados obtenidos en ambas partes no alcanzan los 50 puntos necesarios para aprobar la asignatura o bien no se hubieran obtenido el mínimo de puntos en la prueba final, el alumno podrá hacer una prueba de reevaluación que será similar a la prueba final. Si no se indica lo contrario (antes de hacer la reevaluación), caso de superar las condiciones para aprobar, la nota final de la asignatura quedaría como "5.0 Aprobado"

En caso de no superar la asignatura debido a que alguna de las actividades de evaluación no alcanza la nota mínima requerida, la nota numérica del expediente será el valor menor entre 4.5 y la media ponderada de las notas. Con las excepciones de que se otorgará la calificación de "no evaluable" a los estudiantes que participen en una o ninguna de las actividades de evaluación, y de que la nota numérica del expediente será el valor menor entre 3.0 y la media ponderada de las notas en caso de que el estudiante haya cometido irregularidades en un acto de evaluación (y por tanto no será posible el aprobado por compensación)

Actividades de evaluación

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

Bibliografía

Ver campus virtual