

## Guía Docente

### DATOS GENERALES

<b>Facultad</b>	Facultad de Ciencias y Tecnología
<b>Titulación</b>	Máster en Ingeniería Informática y Big Data
<b>Asignatura</b>	Dirección de Proyectos TIC
<b>Créditos ECTS</b>	6
<b>Lengua en la que se imparte</b>	Castellano

### DATOS DEL PROFESORADO

<b>Profesor Responsable</b>	Dra. Dña. Amalia Orúe López	<b>Facultad</b>	Ciencias y Tecnología
<b>Perfil Profesional 2.0</b>	<a href="#">Google Academic</a>		

### CONTEXTUALIZACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

<b>Contexto y sentido de la asignatura</b>	Esta asignatura te proporciona una visión integral de la gestión de proyectos en el ámbito de las tecnologías de la información, utilizando el marco ITIL como base. Los estudiantes explorarán las fases del ciclo de vida del servicio, así como los procesos clave necesarios para gestionar eficientemente los servicios de TI en una organización. Se abordarán temas como la planificación estratégica, la implementación y la mejora continua de los servicios, enfatizando en la optimización de recursos y la mejora de la calidad operativa mediante herramientas ITSM y metodologías de gestión.
--	---

### PROGRAMACIÓN DE CONTENIDOS

<b>Contenidos</b>	<p><b>Unidad didáctica 1. Introducción a ITIL</b></p> <p>Esta unidad introduce los conceptos fundamentales del marco ITIL, su historia y evolución desde sus primeras versiones hasta la más reciente, ITIL 4. Se analizan los objetivos principales de ITIL y los beneficios que aporta a las organizaciones que lo adoptan, como la mejora en la eficiencia de la gestión de servicios de TI y la alineación con los objetivos empresariales. Además, se examinan las principales publicaciones de ITIL y cómo estas versiones estructuran los procesos clave de gestión de servicios.</p> <p><b>Unidad didáctica 2. Gestión de Servicios y Ciclo de Vida en ITIL</b></p> <p>En esta unidad se profundiza en las cinco fases del ciclo de vida del servicio según ITIL: estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua del servicio. Cada fase se analiza detalladamente, mostrando cómo se interconectan para asegurar que los servicios de TI no solo cumplan con los objetivos empresariales, sino que también mejoren de manera continua.</p>
-------------------	--

Se presta especial atención a la fase de transición y cómo gestionar cambios sin afectar la operación, garantizando que cada servicio esté alineado con las necesidades del negocio.

### **Unidad didáctica 3. Principales Procesos de ITIL**

Esta unidad cubre los procesos clave de ITIL, desde la gestión de la demanda y la gestión financiera en la fase de estrategia, hasta la gestión de la configuración y los niveles de servicio durante el diseño. En la transición, se abordan la gestión de cambios y la gestión de activos, mientras que en la operación se exploran la gestión de incidentes y problemas. La mejora continua se destaca como un proceso transversal, que incluye la revisión de servicios y la implementación de mejoras basadas en datos obtenidos de la operación diaria.

### **Unidad didáctica 4. Buenas Prácticas en la Gestión de Servicios TI**

En esta unidad se estudian las mejores prácticas para asegurar la calidad en la gestión de servicios TI, utilizando indicadores clave de rendimiento (KPIs) y técnicas de monitoreo que permiten controlar el rendimiento de los servicios. Se introduce el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) como metodología para aplicar mejoras continuas en los servicios, así como herramientas y técnicas avanzadas que aseguran que la calidad se mantenga a lo largo del ciclo de vida del servicio.

### **Unidad didáctica 5. Plataformas y Herramientas en el Contexto de ITIL**

Esta unidad explora las herramientas de gestión de servicios más utilizadas en el mercado, como ServiceNow, BMC Remedy y Jira, destacando sus funcionalidades principales y cómo se integran con otras plataformas de colaboración y gestión de proyectos. Se analizan los beneficios de la integración entre herramientas ITSM y de gestión de proyectos, como Jira o Trello, para automatizar flujos de trabajo, centralizar la gestión de incidentes, y mejorar la eficiencia operativa reduciendo tiempos de respuesta y errores.

## **METODOLOGÍA**

### **Métodos y actividades formativas del proceso de enseñanza-aprendizaje**

La metodología del máster se basa en un enfoque flexible y autónomo, diseñado para adaptarse a las necesidades profesionales de los alumnos, quienes suelen compaginar sus estudios con otras obligaciones laborales. El programa fomenta la participación y la interacción constante, utilizando herramientas tecnológicas que facilitan un aprendizaje dinámico y colaborativo.

#### **Metodología y Enfoque Pedagógico**

El máster está estructurado para que los alumnos puedan desarrollar su aprendizaje de forma autónoma, con un seguimiento continuo y guiado. Es por ello, que cada asignatura se divide en dos partes diferenciadas:

1. **Fase Teórico-Práctica (10 semanas):** Durante esta fase, se desarrollan las 5 Unidades Didácticas, que combinan contenido teórico y práctico. Cada unidad incluye actividades como autoevaluaciones, foros de discusión y, en la Unidad 3, la entrega de una Tarea Obligatoria que forma parte de la evaluación final. Durante las 10 semanas de contenido, los estudiantes exploran las materias a través de lecturas, videos explicativos, y actividades interactivas. El aula virtual se convierte en el centro de operaciones donde los alumnos encuentran recursos multimedia, bibliografía complementaria, y foros de discusión para interactuar con sus compañeros y docentes.

2. **Fase de Evaluación (2 semanas):** Al finalizar las 10 semanas de contenidos, los alumnos dispondrán de dos semanas para completar la evaluación final, que consiste en un cuestionario de opción múltiple y la entrega de la Tarea Obligatoria.

### **Liberación Progresiva de Contenidos**

Cada asignatura está organizada en unidades didácticas que se habilitan de forma progresiva, permitiendo al alumno avanzar de manera ordenada y sistemática a lo largo del curso. Cada unidad didáctica se habilita cada dos semanas, asegurando que los alumnos puedan centrarse en un conjunto específico de temas antes de pasar al siguiente. Esta metodología facilita una mejor comprensión y asimilación de los contenidos, evitando la sobrecarga de información y proporcionando tiempo suficiente para la autoevaluación y el estudio personal.

### **Actividades y Evaluación Continua**

El proceso de evaluación continua es una de las características distintivas del programa. A lo largo del curso, cada asignatura incluye autoevaluaciones en cada tema, que permiten al alumno medir su progreso y consolidar los conocimientos adquiridos. Estas autoevaluaciones, junto con las actividades prácticas, fomentan un aprendizaje reflexivo y aplicado, asegurando que los estudiantes no solo comprendan la teoría, sino que también sean capaces de aplicarla en contextos reales.

Al finalizar cada trimestre, los estudiantes participan en una evaluación final que recoge aproximadamente un 30-40% de las preguntas vistas en las autoevaluaciones, junto con nuevas preguntas basadas en el material de la asignatura. Además, los alumnos deben completar una Tarea obligatoria por asignatura, que sirve como un proyecto integrador de los contenidos aprendidos, sustituyendo al tradicional trabajo final de máster.

### **Interacción y Tutorías Síncronas**

Para complementar la metodología asincrónica y reforzar la comprensión de los contenidos, cada asignatura incluye tres tutorías síncronas opcionales, que aunque no son obligatorias, son altamente recomendadas. Estas sesiones están diseñadas para proporcionar un espacio adicional de interacción directa entre alumnos y profesores, facilitando la aclaración de dudas y la discusión de los temas más complejos. Las tutorías se estructuran de la siguiente manera:

1. **Primera Tutoría (Inicio de la Asignatura):** Introducción a los contenidos y orientación sobre la estructura del curso.
2. **Segunda Tutoría (Mitad del Contenido):** Revisión y aclaración de conceptos clave a medida que los estudiantes avanzan en el temario.
3. **Tercera Tutoría (Antes de la Evaluación Final):** Enfoque en la evaluación final y la entrega de tareas, ofreciendo pautas y consejos para abordar los exámenes y proyectos.

Estas tutorías proporcionan una valiosa oportunidad para que los estudiantes resuelvan sus dudas, profundicen en los contenidos y reciban orientación directa del docente, enriqueciendo su proceso de aprendizaje.

## EVALUACIÓN

La evaluación final de cada asignatura del máster se compone de dos actividades clave, diseñadas para medir de manera integral los conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo del curso.

### Sistema evaluativo

#### **1. Evaluación Integral de Opción Múltiple (50% de la calificación final):**

- La evaluación integral consiste en un cuestionario tipo test de 30 preguntas, con cuatro opciones de respuesta cada una. Esta evaluación está estructurada para cubrir de manera equilibrada los contenidos de las cinco unidades didácticas, asignando aproximadamente 6 preguntas a cada unidad.
- Entre el 20% y el 40% de las preguntas del cuestionario serán similares o idénticas a las realizadas por el alumno en las autoevaluaciones semanales, lo que permite consolidar y reforzar los aprendizajes clave.
- Este cuestionario tiene un peso del 50% en la calificación final de la asignatura y está diseñado para evaluar tanto la comprensión teórica como la capacidad de aplicar los conceptos aprendidos en situaciones prácticas.

#### **2. Tarea Integradora (50% de la calificación final):**

- La segunda parte de la evaluación consiste en una Tarea Integradora, asignada por el profesor a modo de trabajo final de asignatura. Esta tarea tiene como objetivo integrar y aplicar los conocimientos adquiridos durante todo el curso, abordando problemas o casos prácticos relevantes.
- La forma y el contenido de la Tarea Integradora pueden variar dependiendo de la metodología y enfoque del profesor, pero siempre estarán orientados a garantizar que el alumno pueda demostrar su capacidad para analizar, sintetizar y aplicar los conceptos clave de la asignatura de manera holística.
- Esta actividad representa el otro 50% de la calificación final y es fundamental para evaluar la competencia práctica del alumno.