

SYLLABUS

Nombre del Módulo	ASEGURAMIENTO CALIDAD DE SERVICIOS
N° créditos	Clases: 2 Horas Laboratorio: 2 Horas No presencial: 2 Horas Total Semanal: 6 Horas Total Módulo: 108 Horas → 4 créditos ECTS
Nivel	Octavo Semestre (8)
Requisitos	GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS Interesa del módulo las competencias para concebir, analizar y diseñar servicios tecnológicos, los cuales se ponen a disposición de la organización luego de ser asegurada su calidad.
Responsables de la construcción del Syllabus	INGENIERÍA INFORMÁTICA EMPRESARIAL Daniel Hormazábal Ocampo
Contribución a la Formación	IDENTIFICAR Y APLICAR LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN QUE AGREGUEN VALOR A LA GESTIÓN EMPRESARIAL El módulo se orienta a la aplicación de tecnologías de información (sistemas) a través de servicios que lo vinculan con el negocio, así como planificar, diseñar y ejecutar actividades orientadas a asegurar la calidad de estos servicios. Gestionar equipos de trabajo para la ejecución de las actividades de aseguramiento de la calidad, mediante la planificación racional y efectiva, con niveles de calidad acordados con los clientes, de tales actividades.
Subcompetencias a desarrollar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desplegar nuevos Servicios en un entorno tecnológico controlado 2. Diseñar un Sistema de Control de los Servicios Desplegados 3. Dominar técnicas de pruebas para aseguramiento de la calidad 4. Aplicar métodos y técnicas a nuevos servicios

SYLLABUS

I UNIDADES

Unidad I: Gestión de Servicios Tecnológicos	<i>1.1. Servicios Tecnológicos 1.2. Gestión y Administración de Servicios 1.3. Acuerdos de Niveles de Servicios</i>
Unidad II: Documentación de Casos de Prueba	<i>2.1. Casos de Uso y su documentación 2.2. Buenas prácticas en la documentación 2.3. De los Casos de Uso a los Casos de Prueba</i>
Unidad III: Métodos y Técnicas de pruebas	<i>3.1. Qué son las Pruebas? 3.2. Pruebas de Caja Negra 3.3. Pruebas de Caja Blanca 3.4. Ambientes de Pruebas 3.5. Tecnologías para soportar las Pruebas</i>
Unidad IV: Desarrollo de un Caso	<i>4.1. Identificación del Caso 4.2. Ingeniería en Reversa y Documentación 4.3. Casos de Prueba 4.4. Preparación del ambiente de prueba 4.5. Ejecución y Conclusión</i>

II METODOLOGÍA, EVALUACIÓN Y REQUERIMIENTOS ESPECIALES

METODOLOGÍA	En la parte teórica se hará uso del método de enseñanza por recepción (tradicional) y el de descubrimiento guiado a través de clases expositivas y participativas, siendo controlado el resultado a través de Controles- Para los laboratorios, se usaran el método de descubrimiento autónomo y de desarrollo de proyectos aplicados, cuyo resultado se expondrá en presentaciones de diversa naturaleza, así como la generación de informes complementará
--------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SYLLABUS

	la evaluación.
EVALUACIÓN	<p>Parte teórica (60%)</p> <p>Prueba 1 relacionada a las Unidades U1 y U2 (28%)</p> <p>Prueba 2 relacionada a la Unidad U3 (28%)</p> <p>Prueba 3 relacionada a la Unidad U4 (28%)</p> <p>Control de lecturas y de trabajos de investigación, a ser desarrollados en las ayudantías (16%)</p> <p>Parte práctica (40%)</p> <p>LAB 01: Investigación de herramientas soportantes y tecnologías relacionadas a las pruebas. (25%)</p> <p>LAB 02: Desarrollo de un caso práctico entregado, cubriendo los diferentes métodos y técnicas de prueba (35%)</p> <p>LAB 03: Desarrollo de un caso real, realizando la ingeniería en reversa y cubriendo los diferentes métodos y técnicas de prueba (40%)</p> <p>Se exige la aprobación de cada una de las partes (Teórica y Práctica) para aprobar el módulo, esto es, obtener un 4.0 o más tanto en la parte teórica y en la práctica; en caso contrario la nota de presentación es la menor de ambas calificaciones.</p> <p>Existirá una instancia de recuperación de una Prueba Teórica que incluirá toda la materia del curso, por lo que no será necesario justificar la inasistencia a Prueba. En consecuencia, solo se puede faltar a rendir una prueba durante el módulo; para las otras inasistencias se evaluará con la nota mínima. A esta instancia también podrán acceder voluntariamente quienes habiendo rendido todas las pruebas teóricas, deseen reemplazar su peor nota teórica.</p> <p>Adicionalmente, existirá la instancia de Examen Opcional, para quienes estén en condición de reprobación, establecida en el reglamento académico de la Escuela, que considera toda la materia del año y se pondera con un 30%, considerando un 70% la nota de presentación.</p>

SYLLABUS

REQUERIMIENTOS ESPECIALES	No se incluyen requerimientos especiales
----------------------------------	------------------------------------------

BIBLIOGRAFIA	<p><u>Bibliografía Básica</u></p> <p>1. ITIL v4, Manual de Referencia.</p> <p><u>Bibliografía Complementaria</u></p> <p>Plataforma Educandus, donde se publicarán los materiales complementarios.</p>
---------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

HISTORIAL DE CAMBIOS:

- Diciembre-2013. Se crea el Syllabus del Módulo, el cual se dictará por primera vez en el Semestre 1 del año 2014. Daniel Hormazábal O.