UNIVERSIDAD DE CASTILLA - LA MANCHA

GUÍA DOCENTE

1. DATOS GENERALES

Asignatura:	GESTIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS	**Código:**	311050
Tipología:	OBLIGATORIA	**Créditos ECTS:**	6
Grado:	2361 - MÁSTER UNIVERSITARIO EN INGENIERÍA INFORMÁTICA (AB) (2020)	**Curso académico:**	2021-22
Centro:	604 - E.S. DE INGENIERIA INFORMATICA ALBACETE	**Grupo(s):**	10 11
Curso:	1	**Duración:**	C2
Lengua principal de impartición:	Español	**Segunda lengua:**	Español
Uso docente de otras lenguas:		**English Friendly:**	N
Página web:	https://www.esiiab.uclm.es/asig.php?codasig=311050&curso=2020-21	**Bilingüe:**	N

Profesor: **RICARDO TESORIERO PSZYTULA** - Grupo(s): **10 11**

Edificio/Despacho	Departamento	Teléfono	Correo electrónico	Horario de tutoría
ESII / 1.A.13	SISTEMAS INFORMÁTICOS	2295	ricardo.tesoriero@uclm.es	

2. REQUISITOS PREVIOS

Como requisitos previos se requieren conocimientos teóricos de ingeniería del software.

En particular aquellos relacionados con los procesos y metodologías de desarrollo de software, gestión de proyectos y sistemas de información.

3. JUSTIFICACIÓN EN EL PLAN DE ESTUDIOS, RELACIÓN CON OTRAS ASIGNATURAS Y CON LA PROFESIÓN

Esta asignatura pertenece a la materia de "Calidad y Seguridad". Dentro del contexto del presente Máster, esta asignatura pretende capacitar al alumno con sólidas nociones sobre aspectos de calidad relativos al software y a los sistemas de información. El amplio espectro de contenidos abordado en esta asignatura dotará al alumno con la capacidad de crear y gestionar mecanismos de certificación y evaluación basados en los estándares de calidad más relevantes en la actualidad.

Los contenidos impartidos en esta materia adquieren más sentido si mencionamos algunos de los paradigmas que más importancia están cobrando en la sociedad actual. Dada la importancia de los servicios en el mundo del software, se hace ahora más importante que nunca la necesidad de preparar a los responsables informáticos de los conocimientos necesarios para su gestión, certificación y evaluación de acuerdo a los estándares emergentes en este campo.

En cuanto a la profesión está relacionada con los responsables de calidad, de mejora de procesos software, de gestión de servicios, de organismos de certificación, etc.

4. COMPETENCIAS DE LA TITULACIÓN QUE LA ASIGNATURA CONTRIBUYE A ALCANZAR

Competencias propias de la asignatura

Código	Descripción
CE07	Capacidad para diseñar, desarrollar, gestionar y evaluar mecanismos de certificación y garantía de seguridad en el tratamiento y acceso a la información en un sistema de procesamiento local o distribuido.
CE08	Capacidad para analizar las necesidades de información que se plantean en un entorno y llevar a cabo en todas sus etapas el proceso de construcción de un sistema de información.
INS01	Capacidad de análisis, síntesis y evaluación.
INS04	Capacidad de resolución de problemas aplicando técnicas de ingeniería.
INS05	Capacidad para argumentar y justificar lógicamente las decisiones tomadas y las opiniones.
PER01	Capacidad de trabajo en equipo.
SIS01	Razonamiento crítico.
SIS03	Aprendizaje autónomo.
SIS09	Tener motivación por la calidad.

5. OBJETIVOS O RESULTADOS DE APRENDIZAJE ESPERADOS

Resultados de aprendizaje propios de la asignatura

Descripción

Evaluar y certificar la seguridad de los sistemas software en base a las normas y estándares existentes, así como a los modelos de madurez de la seguridad más adecuados.

Conocer los principales procesos de desarrollo de sistemas de información y ser capaz de razonar sobre su adecuación, mejora, optimización y adaptación a distintos entornos.

Conocer y aplicar modelos para la mejora y evaluación de procesos para el desarrollo, mantenimiento y operación de sistemas software.

Conocer y aplicar procedimientos, buenas práctica y estándares de gestión de los Servicios de Tecnologías de la Información.

Evaluar, certificar, y asegurar la calidad de los sistemas software en base a las normas y estándares existentes.

6. TEMARIO

Tema 1: Gestión de procesos y servicios
Tema 2: Modelos y normas de referencia de procesos, productos y servicios
Tema 3: Evaluación y certificación de procesos, productos y servicios

7. ACTIVIDADES O BLOQUES DE ACTIVIDAD Y METODOLOGÍA

Actividad formativa	Metodología	Competencias relacionadas (para títulos anteriores a RD 822/2021)	ECTS	Horas	Ev	Ob	Descripción
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL]	Método expositivo/Lección magistral	CE08 INS01 INS05 SIS09	0.6	15	N	-	[MAG] Teoría Exposición por parte del profesor mediante presentaciones y cuestionarios en clase. [SEMI] Exposición por parte del profesor mediante presentaciones y cuestionarios online.
Prácticas de laboratorio [PRESENCIAL]	Prácticas	CE07 INS04	0.72	18	S	S	[LAB] Práctica. Realización de procedimientos prácticos en el laboratorio. [SEMI] Realización de los procedimientos prácticos en el ordenador del alumno
Talleres o seminarios [PRESENCIAL]	Resolución de ejercicios y problemas	CE08 INS01 INS05 SIS09	0.6	15	N	-	[PRO] Teoría. Exposición por parte del profesor con presentaciones en clase. [SEMI] Exposición por parte del profesor con presentaciones online.
Tutorías individuales [PRESENCIAL]	Tutorías grupales	CE07 CE08 INS05 SIS01	0.18	4.5	N	-	[TUT] Teoría / Práctica. Resolución de dudas y consultas [SEMI] Resolución de dudas y consultas por correo electrónico y foros
Pruebas de progreso [PRESENCIAL]	Resolución de ejercicios y problemas	CE08 INS01 INS05 SIS01	0.3	7.5	S	S	[EVA] Teoría. Realización de cuestionarios. [SEMI] Realización de cuestionarios online
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA]	Prácticas	CE07 INS04 SIS03	0.9	22.5	N	-	[PLAB] Práctica
Enseñanza teórica no presencial [AUTÓNOMA]	Trabajo autónomo	CE07 CE08 INS01 INS04 SIS03 SIS09	1.8	45	N	-	[EST] Teoría / Práctica
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA]	Resolución de ejercicios y problemas	CE08 INS01 PER01 SIS03 SIS09	0.9	22.5	S	S	[RES] Teoría
		Total:	**6**	**150**			
		Créditos totales de trabajo presencial: 2.4					**Horas totales de trabajo presencial: 60**
		Créditos totales de trabajo autónomo: 3.6					**Horas totales de trabajo autónomo: 90**

Ev: Actividad formativa evaluable
Ob: Actividad formativa de superación obligatoria (Será imprescindible su superación tanto en evaluación continua como no continua)

8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y VALORACIONES

Sistema de evaluación	Evaluacion continua	Evaluación no continua*	Descripción
Pruebas de progreso	50.00%	50.00%	[ESC] Pruebas de progreso [PRESENCIAL / SEMI] [INDIVIDUAL y OBLIGATORIO]. La asignatura se supera si la suma de todas las notas ponderadas es de 5/10 y si se ha obtenido al menos un 4/10 en esta prueba. [CONTINUA / ORDINARIO] La prueba consiste en la realización de cuestionarios on-line limitados en el tiempo de tipo multiple-choice donde las respuestas correctas suman 1 punto y las incorrectas restan 0,5 puntos, las que no se contestan no suman ni restan. [EXTRAORDINARIA] Los cuestionarios NO se guardan de la convocatoria ordinaria a la extraordinaria y hay que volverlos a realizar. La fecha de reseteo de cuestionarios es de 7 días naturales a partir de la revisión de examen de la convocatoria ordinaria. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria extraordinaria para ser evaluados. [ESPECIAL FINALIZACIÓN] Los cuestionarios NO se guardan de la convocatoria extraordinaria a la especial de finalización y hay que volverlos a realizar. La fecha de reseteo de cuestionarios es de 7 días naturales a partir de la revisión de examen de la convocatoria extraordinaria. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria especial de finalización para ser evaluados.
			[INF] Realización de un informe o trabajo.

Elaboración de trabajos teóricos	15.00%	15.00%	[PRESENCIAL / SEMI] La asignatura se supera si la suma de todas las notas ponderadas es de 5/10 y si se ha obtenido al menos un 4/10 en esta prueba. [CONTINUO] [GRUPO y OBLIGATORIO] La prueba consiste en la entrega de un trabajo de investigación en grupo centrado en un tema específico relacionado con la asignatura. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la presentación, para ser evaluados. [ORDINARIO] [INDIVIDUAL y OBLIGATORIO]. La prueba consiste en la entrega de otro trabajo de investigación (diferente al de la evaluación continua) centrado en un tema específico relacionado con la asignatura. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria. [EXTRAORDINARIA] [INDIVIDUAL y OBLIGATORIO]. La prueba consiste en la entrega de otro trabajo de investigación (diferente al de la convocatoria ordinaria) centrado en un tema específico relacionado con la asignatura. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria extraordinaria. [ESPECIAL FINALIZACIÓN] [INDIVIDUAL y OBLIGATORIO] La prueba consiste en la entrega de otro trabajo de investigación (diferente al de la convocatoria extraordinaria) centrado en un tema específico relacionado con la asignatura. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria especial de finalización.
Presentación oral de temas	10.00%	10.00%	[PRES] Presentación del informe o trabajo [PRESENCIAL/SEMI] [INDIVIDUAL y OBLIGATORIA] La asignatura se supera si la suma de todas las notas ponderadas es de 5/10 y si se ha obtenido al menos un 4/10 en esta prueba. [CONTINUA] La prueba consiste en hacer un video de la presentación de la memoria del trabajo de investigación, y subirlo al campus virtual como enlace antes de la fecha de presentación. La duración máxima del video es de 15 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite. [ORDINARIO] La prueba consiste en hacer un video de la presentación de la memoria del trabajo de investigación realizado para la convocatoria ordinaria, y subirlo al campus virtual como enlace al menos 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria. La duración máxima del video es de 15 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite. [EXTRAORDINARIO] La prueba consiste en hacer un video de la presentación de la memoria del trabajo de investigación realizado para la convocatoria extraordinaria , y subirlo al campus virtual como enlace al menos 7 días naturales antes de la convocatoria extraordinaria. La duración máxima del video es de 15 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite. [ESPECIAL FINALIZACION] La prueba consiste en hacer un video de la presentación de la memoria del trabajo de investigación realizado para la convocatoria especial de finalización, y subirlo al campus virtual como enlace al menos 7 días naturales antes de la convocatoria especial de finalización. La duración máxima del video es de 15 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite. NOTA: En cuanto al video, el alumno DEBE de grabar el video de la presentación CON AUDIO mostrando la cara y la presentación al mismo tiempo. En caso de no poder llevarse a cabo la nota será de 0 puntos.

			En caso de no tener acceso a una cámara Web en el equipo, el estudiante DEBE llevar a cabo la presentación en el laboratorio
Realización de prácticas en laboratorio	25.00%	25.00%	[LAB] Realización de prácticas de laboratorio [PRESENCIAL / SEMI] [INDIVIDUAL y OBLIGATORIO] La asignatura se supera si la suma de todas las notas ponderadas es de 5/10 y si se ha obtenido al menos un 4/10 en esta prueba. [CONTINUA] La prueba consiste en llevar a cabo un conjunto de procedimientos prácticos que los alumnos deberán grabar en video, y subir al campus virtual como enlace. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria para ser evaluados. La duración máxima del video es de 30 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite. [ORDINARIO] La prueba consiste en llevar a cabo un conjunto de procedimientos prácticos que los alumnos deberán grabar en video, y subir al campus virtual como enlace. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria para ser evaluados. La duración máxima del video es de 30 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite. [EXTRAORDINARIO] La prueba consiste en llevar a cabo un conjunto de procedimientos prácticos que los alumnos deberán grabar en video, y subir al campus virtual como enlace. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria extraordinaria para ser evaluados. La duración máxima del video es de 30 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite. [ESPECIAL FINALIZACION] La prueba consiste en la entrega de otro trabajo de investigación (diferente al de la convocatoria extraordinaria) centrado en un tema específico relacionado con la asignatura. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria especial de finalización. La duración máxima del video es de 30 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite. NOTA: En cuanto al video, el alumno DEBE de grabar el video de la realización del procedimiento CON AUDIO mostrando la cara y la presentación al mismo tiempo. En caso de no poder llevarse a cabo la nota será de 0 puntos. En caso de no tener acceso a una cámara Web en el equipo, el estudiante DEBE llevar a cabo las prácticas y la evaluación en el laboratorio
Total:	**100.00%**	**100.00%**	

* *En **Evaluación no continua** se deben definir los porcentajes de evaluación según lo dispuesto en el art. 4 del Reglamento de Evaluación del Estudiante de la UCLM, que establece que debe facilitarse a los estudiantes que no puedan asistir regularmente a las actividades formativas presenciales la superación de la asignatura, teniendo derecho (art. 12.2) a ser calificado globalmente, en 2 convocatorias anuales por asignatura, una ordinaria y otra extraordinaria (evaluándose el 100% de las competencias).*

Criterios de evaluación de la convocatoria ordinaria:

Evaluación continua:

La asignatura se supera si la suma de todas las notas ponderadas es de 5/10 y si se ha obtenido al menos un 4/10 en cada una de las pruebas; es decir, [ESC], [INF], [LAB] y [PRES].

[ESC] Pruebas de progreso.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en la realización de cuestionarios on-line limitados en el tiempo de tipo multiple-choice donde las respuestas correctas suman 1 punto y las incorrectas restan 0,5 puntos, las que no se contestan no suman ni restan.
La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria para ser evaluados.

[LAB] Evaluación de la realización de las prácticas laboratorio.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en llevar a cabo un conjunto de procedimientos prácticos que los alumnos deberán grabar en video, y subir al campus virtual como enlace. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria para ser evaluados. La duración máxima del video es de 30 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite.

[INF] Realización de un informe o trabajo.
[PRESENCIAL/SEMI] - GRUPO
La prueba consiste en la entrega de un trabajo de investigación centrado en un tema específico relacionado con la asignatura. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la presentación, para ser evaluados.

La calificación se calculará en función de una nota puesta por el profesor y otra puesta por los integrantes del grupo a sus compañeros. Las notas asignadas por los compañeros del grupo DEBE estar justificada.

[PRES] Presentación del informe o trabajo.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en hacer un video de la presentación de la memoria del trabajo de investigación, y subirlo al campus virtual como enlace antes de la fecha de presentación. La duración máxima del video es de 15 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite.

NOTA: En cuanto a los videos, tanto en los de presentación de las prácticas como en el del trabajo, el alumno DEBE de grabar el video de las presentaciones de prácticas y trabajo CON AUDIO y VIDEO mostrando la cara y la presentación. En caso de no poder llevarse a cabo la nota será de 0 puntos.
En caso de no tener acceso a una cámara Web en el equipo, el estudiante DEBE llevar a cabo la práctica o presentación en el laboratorio.

Evaluación no continua:

La asignatura se supera si la suma de todas las notas ponderadas es de 5/10 y si se ha obtenido al menos un 4/10 en cada una de las pruebas; es decir, [ESC], [INF], [LAB] y [PRES].

[ESC] Pruebas de progreso.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en la realización de cuestionarios on-line limitados en el tiempo de tipo multiple-choice donde las respuestas correctas suman 1 punto y las incorrectas restan 0,5 puntos, las que no se contestan no suman ni restan.
La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria para ser evaluados.

[LAB] Evaluación de la realización de las prácticas laboratorio.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en llevar a cabo un conjunto de procedimientos prácticos que los alumnos deberán grabar en video, y subir al campus virtual como enlace. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria para ser evaluados. La duración máxima del video es de 30 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite.

[INF] Realización de un informe o trabajo.
[PRESENCIAL/SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en la entrega de otro trabajo de investigación (diferente al de la evaluación continua) centrado en un tema específico relacionado con la asignatura. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria.
La calificación se calculará en función de una nota puesta por el profesor.

[PRES] Presentación del informe o trabajo.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en hacer un video de la presentación de la memoria del trabajo de investigación realizado para la convocatoria ordinaria, y subirlo al campus virtual como enlace al menos 7 días naturales antes de la convocatoria ordinaria. La duración máxima del video es de 15 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite.

NOTA: En cuanto a los videos, tanto en los de presentación de las prácticas como en el del trabajo, el alumno DEBE de grabar el video de las presentaciones de prácticas y trabajo CON AUDIO y VIDEO mostrando la cara y la presentación. En caso de no poder llevarse a cabo la nota será de 0 puntos.
En caso de no tener acceso a una cámara Web en el equipo, el estudiante DEBE llevar a cabo la práctica o presentación en el laboratorio.

Particularidades de la convocatoria extraordinaria:

La asignatura se supera si la suma de todas las notas ponderadas es de 5/10 y si se ha obtenido al menos un 4/10 en cada una de las pruebas; es decir, [ESC], [INF], [LAB] y [PRES].

[ESC] Pruebas de progreso.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en la realización de cuestionarios on-line limitados en el tiempo de tipo multiple-choice donde las respuestas correctas suman 1 punto y las incorrectas restan 0,5 puntos, las que no se contestan no suman ni restan.
Los cuestionarios NO se guardan de la convocatoria ordinaria a la extraordinaria y hay que volverlos a realizar.
La fecha de reseteo de cuestionarios es de 7 días naturales a partir de la revisión de examen de la convocatoria ordinaria.
La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria extraordinaria para ser evaluados.

[LAB] Evaluación de la realización de las prácticas laboratorio.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en llevar a cabo un conjunto de procedimientos prácticos que los alumnos deberán grabar en video, y subir al campus virtual como enlace. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria extraordinaria para ser evaluados. La duración máxima del video es de 30 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite.

[INF] Realización de un informe o trabajo.
[PRESENCIAL/SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en la entrega de otro trabajo de investigación (diferente al de la convocatoria ordinaria) centrado en un tema específico relacionado con la asignatura. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria extraordinaria.
La calificación se calculará en función de una nota puesta por el profesor.

[PRES] Presentación del informe o trabajo.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en hacer un video de la presentación de la memoria del trabajo de investigación realizado para la convocatoria extraordinaria , y subirlo al campus virtual como enlace al menos 7 días naturales antes de la convocatoria extraordinaria. La duración máxima del video es de 15 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite.

NOTA: En cuanto a los videos, tanto en los de presentación de las prácticas como en el del trabajo, el alumno DEBE de grabar el video de las presentaciones de prácticas y trabajo CON AUDIO y VIDEO mostrando la cara y la presentación. En caso de no poder llevarse a cabo la nota será de 0 puntos.
En caso de no tener acceso a una cámara Web en el equipo, el estudiante DEBE llevar a cabo la práctica o presentación en el laboratorio.

Particularidades de la convocatoria especial de finalización:

La asignatura se supera si la suma de todas las notas ponderadas es de 5/10 y si se ha obtenido al menos un 4/10 en cada una de las pruebas; es decir, [ESC], [INF], [LAB] y [PRES].

[ESC] Pruebas de progreso.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en la realización de cuestionarios on-line limitados en el tiempo de tipo multiple-choice donde las respuestas correctas suman 1 punto y las incorrectas restan 0,5 puntos, las que no se contestan no suman ni restan.
Los cuestionarios NO se guardan de la convocatoria ordinaria o extraordinaria a la de finalización y hay que volverlos a realizar.
La fecha de reseteo de cuestionarios es de 7 días naturales a partir de la revisión de examen de la convocatoria extraordinaria.
La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria especial de finalización.

[LAB] Evaluación de la realización de las prácticas laboratorio.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en llevar a cabo un conjunto de procedimientos prácticos que los alumnos deberán grabar en video, y subir al campus virtual como enlace.
La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria especial de finalización para ser evaluados. La duración máxima del video es de 30 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite.

[INF] Realización de un informe o trabajo.
[PRESENCIAL/SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en la entrega de otro trabajo de investigación (diferente al de la convocatoria extraordinaria) centrado en un tema específico relacionado con la asignatura. La entrega tiene como fecha límite 7 días naturales antes de la convocatoria especial de finalización.
La calificación se calculará en función de una nota puesta por el profesor.

[PRES] Presentación del informe o trabajo.
[PRESENCIAL / SEMI] - INDIVIDUAL
La prueba consiste en hacer un video de la presentación de la memoria del trabajo de investigación realizado para la convocatoria especial de finalización, y subirlo al campus virtual como enlace al menos 7 días naturales antes de la convocatoria especial de finalización. La duración máxima del video es de 15 minutos. Se penaliza con 1 punto por cada minuto que se exceda de ese límite.

NOTA: En cuanto a los videos, tanto en los de presentación de las prácticas como en el del trabajo, el alumno DEBE de grabar el video de las presentaciones de prácticas y trabajo CON AUDIO y VIDEO mostrando la cara y la presentación. En caso de no poder llevarse a cabo la nota será de 0 puntos.
En caso de no tener acceso a una cámara Web en el equipo, el estudiante DEBE llevar a cabo la práctica o presentación en el laboratorio.

9. SECUENCIA DE TRABAJO, CALENDARIO, HITOS IMPORTANTES E INVERSIÓN TEMPORAL

No asignables a temas

Horas	**Suma horas**

Comentarios generales sobre la planificación: Esta planificación podría modificarse en función de la dinámica del grupo. Todos los cambios quedarán reflejados en el Campus virtual (Moodle).

Tema 1 (de 3): Gestión de procesos y servicios

Actividades formativas	**Horas**
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Método expositivo/Lección magistral]	12
Tutorías individuales [PRESENCIAL][Tutorías grupales]	1.5
Pruebas de progreso [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	4.5
Enseñanza teórica no presencial [AUTÓNOMA][Trabajo autónomo]	32

Tema 2 (de 3): Modelos y normas de referencia de procesos, productos y servicios

Actividades formativas	**Horas**
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Método expositivo/Lección magistral]	1.5
Prácticas de laboratorio [PRESENCIAL][Prácticas]	9
Talleres o seminarios [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	7.5
Tutorías individuales [PRESENCIAL][Tutorías grupales]	1.5
Pruebas de progreso [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	1.5
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Prácticas]	12.5
Enseñanza teórica no presencial [AUTÓNOMA][Trabajo autónomo]	6.5
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Resolución de ejercicios y problemas]	10

Tema 3 (de 3): Evaluación y certificación de procesos, productos y servicios

Actividades formativas	**Horas**
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Método expositivo/Lección magistral]	1.5
Prácticas de laboratorio [PRESENCIAL][Prácticas]	9
Talleres o seminarios [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	7.5
Tutorías individuales [PRESENCIAL][Tutorías grupales]	1.5
Pruebas de progreso [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	1.5
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Prácticas]	10
Enseñanza teórica no presencial [AUTÓNOMA][Trabajo autónomo]	6.5
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Resolución de ejercicios y problemas]	12.5

Actividad global

Actividades formativas	**Suma horas**
Enseñanza presencial (Teoría) [PRESENCIAL][Método expositivo/Lección magistral]	15
Pruebas de progreso [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	7.5
Talleres o seminarios [PRESENCIAL][Resolución de ejercicios y problemas]	15
Prácticas de laboratorio [PRESENCIAL][Prácticas]	18
Tutorías individuales [PRESENCIAL][Tutorías grupales]	4.5
Estudio o preparación de pruebas [AUTÓNOMA][Prácticas]	22.5
Elaboración de informes o trabajos [AUTÓNOMA][Resolución de ejercicios y problemas]	22.5
Enseñanza teórica no presencial [AUTÓNOMA][Trabajo autónomo]	45
Total horas:	150

10. BIBLIOGRAFÍA, RECURSOS

Autor/es	Título/Enlace Web	Editorial	Población	ISBN	Año	Descripción
Stuart Rance	ITIL® Service Transition	TSO (The Stationery Office)		9780113313068	2011	
Vernon Lloyd	ITIL® Continual Service Improvement	TSO (The Stationery Office)	ITIL® Continual Service Improvement	9780113313082	2011	
Randy Steinberg	ITIL® Service Operation	TSO (The Stationery Office)		9780113313075	2011	
Lou Hunnebeck	ITIL® Service Design	TSO (The Stationery Office)		9780113313051	2011	
Equipo de Producto CMMI	CMMI® para Servicios, Versión 1.3	CMMI Institute			2013	
	https://cmmiinstitute.com/getattachment/4439387f-28aa-4f3a-8f2b-a0cc5b449e47/attachment.aspx					
ISO	ISO 25000/IEC - Systems and software engineering -- Systems and software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE) -- Guide to SQuaRE				2014	
David Cannon	ITIL® Service Strategy	TSO (The Stationery Office)		9780113313044	2011	