



Programa de Asignatura

I. IDENTIFICACIÓN				
Carrera o Programa	: Ingeniería Civil en Computación e Informática			
Unidad responsable	: Escuela de Ingeniería			
Nombre de la asignatura	: Administración de Servicios Digitales			
Código	:			
Semestre en la malla¹	: IX			
Créditos SCT-Chile	: 5			
Ciclo de Formación	Básico		Profesional	X
Tipo de Asignatura	Obligatoria		Electiva	X
Clasificación de área de Conocimiento²				
Área: Ingeniería y Tecnología			Sub área: Otras Ingeniería y Tecnologías	
Requisitos				
Pre - Requisitos: <ul style="list-style-type: none">Semestre VIII aprobado			Requisito para: <ul style="list-style-type: none">Capstone Project	

II. ORGANIZACIÓN SEMESTRAL							
Horas Dedicación Semanal (Cronológicas)	Docencia Directa	3,0	Trabajo Autónomo	5,0	Total	8,0	
Detalle	Cátedra	Ayudantía	Laboratorio	Taller	Terreno	Exp. Clínica	Supervisión
Horas Directas	3,0						

III. APOORTE AL PERFIL DE EGRESO
<p>La asignatura contribuye a los dominios 2 “Habilidades y Actitudes Personales y Profesionales”, dominio 3 “Habilidades Interpersonales”, y dominio 4 “Habilidades para la Práctica de la Ingeniería”, permitiéndole al y la estudiante conocer los conceptos clave de la Administración de Contratos.</p> <p>Al finalizar la asignatura, los estudiantes serán capaces de analizar y controlar los puntos clave de un contrato, parte de la dirección de proyectos, como propuesta de valor.</p>

¹ Este campo sólo se completa en caso de carreras con programas semestrales.

² Clasificación del curso de acuerdo a la OCDE



IV. COMPETENCIAS

La asignatura despliega las siguientes habilidades del Perfil de Egreso:

- 2.3. Organizar e integrar componentes de la realidad mediante una visión sistémica considerando perspectivas diversas.
- 2.4. Demostrar habilidades personales que contribuyen a una práctica exitosa de la ingeniería: iniciativa, toma de decisiones, perseverancia, pensamiento crítico, aprendizaje continuo, pensamiento creativo, orientación al logro, flexibilidad, autoevaluación, gestión del tiempo y recursos.
- 3.1. Liderar y trabajar en equipos de trabajo multidisciplinarios.
- 3.3. Comunicar comprensivamente información técnica en forma verbal y escrita en idioma inglés a nivel intermedio.
- 4.1 Incorporar el contexto global, social, de salud, de seguridad, legal, cultural, y ambiental en las soluciones de problemas de ingeniería.
- 4.2. Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas para contribuir al logro de las metas organizacionales.
- 4.3 Concebir sistemas para gestionar las operaciones, la calidad y confiabilidad y la cadena de abastecimiento, generando valor a las organizaciones, orientado por el uso eficiente del capital humano y recursos.
- 4.4 Diseñar sistemas para gestionar las operaciones, la cadena de abastecimiento, la calidad y confiabilidad, orientado por el uso eficiente del capital humano y recursos.
- 4.5 Conducir procesos de implementación de mejoras de los sistemas de gestión de operaciones, la cadena de abastecimiento, la calidad y confiabilidad, orientado por el uso eficiente del capital humano y recursos.
- 4.7 Gestionar proyectos de ingeniería y participar en equipos de innovación en sistemas, productos, servicios y procesos.

V. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

1. Analizar los conceptos y componentes de la Administración de Servicios Digitales
2. Diseñar servicios digitales en el contexto de organizaciones públicas y privadas.
3. Gestionar operativamente servicios digitales en el contexto de organizaciones públicas y privadas.
4. Evaluar alternativas de mejora continua en los servicios digitales en el contexto de organizaciones públicas y privadas.



VI. ÁREAS TEMÁTICAS

1. Servicios y TI
 - 1.1 Conceptos de servicios y TI
 - 1.2 Estrategia de servicios TI.
 - 1.3 Diseño de servicios TI.
 - 1.4 Transición de servicios TI.
 - 1.5 Operación de servicios TI.
- 2 Mejora continua de servicios TI.
 - 2.1 El paradigma de la mejora continua.
 - 2.2 Estrategias de implementación
 - 2.3 Desafíos en la sustentabilidad de la mejora continua

VII. ORIENTACIONES METODOLÓGICAS

1. La metodología a desarrollar en esta asignatura debe favorecer la interacción entre las y los estudiantes a través de trabajos prácticos colaborativos que permitan la solución a problemas específicos contextualizados a la asignatura.
 - 2.- Se sugiere el uso de clases expositivas y participativas con método combinado, es decir, clases expositivas con alternancia de trabajos en grupo de corta duración para responder preguntas.
 - 3.- Se sugiere la utilización de la metodología activa de análisis de casos para desarrollar experiencias que permitan incorporar los elementos teórico-prácticos asociados a los resultados de aprendizaje de la asignatura.
 4. Las experiencias de aprendizaje deben ser realizadas por medio de la utilización de software moderno aplicable a la asignatura.
 5. Se recomienda que las y los estudiantes realicen presentaciones periódicas sobre el trabajo realizado que incluya: contextualización, desarrollo y conclusiones.
 6. Actividades prácticas recomendadas: cápsulas teóricas, reuniones de trabajo, taller de trabajo en equipo y liderazgo, presentaciones e informes escritos de avance en español, revisión del estado del arte asociado al problema, lluvia de ideas, análisis de alternativas y descripción detallada de la solución como también análisis de casos para desarrollar experiencias necesarias que permitan incorporar elementos prácticos/ teóricos con prácticas de pensamiento crítico y argumentación.
 7. Las metodologías sugeridas en la asignatura son clases de método combinado, es decir, clases expositiva con alternancia de trabajos de grupo de corta duración para responder preguntas.
 8. Se realizarán talleres complementarios que se relacionan directamente con los contenidos. Estos son desarrollados en equipos para fortalecer la comunicación, expresión oral y escrita, y trabajo en equipo.
- Se entregarán trabajos grupales para desarrollo autónomo.



VIII. ORIENTACIONES Y CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN

1. Se recomienda la aplicación de una evaluación diagnóstica al inicio de la asignatura.
2. Se evaluará el conocimiento conceptual y procedimental mediante el desarrollo de al menos dos pruebas sumativas de carácter presencial.
 - Se recomienda además la aplicación de una evaluación mediante la entrega de un trabajo desarrollado en las horas indirectas asociadas a la asignatura.
 - Se recomienda que las y los estudiantes realicen una o más presentaciones de los trabajos realizados, la evaluación debe ser por medio de la aplicación de una rúbrica.
4. Se recomienda realizar evaluaciones de carácter formativo. Esto permite al docente introducir correcciones, añadir alternativas y reforzar los aspectos para ayudar al estudiantado en el logro de sus habilidades.
5. La asistencia y condiciones de aprobación de la asignatura debe ser acorde a la aplicación del Reglamento de Docencia de Pregrado.

IX. RECURSOS BIBLIOGRÁFICOS

Bibliografía complementaria

1. Artículos seleccionados
2. Manuales de referencia ITIL
3. Manuales de referencia ISO 20000