#### PROCESO DE COORDINACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS PR/CL/001





615000363 - Mejores Practicas para Gestion de Servicios

# **PLAN DE ESTUDIOS**

61SI - Grado En Sistemas De Informacion

**CURSO ACADÉMICO Y SEMESTRE** 

2019/20 - Segundo semestre



# **Guía de Aprendizaje**

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID

| 1. Datos descriptivos                       | 1  |
|---|----|
| 2. Profesorado                              | 1  |
| 3. Competencias y resultados de aprendizaje | 2  |
| 4. Descripción de la asignatura y temario   | 4  |
| 5. Cronograma                               | 6  |
| 6. Actividades y criterios de evaluación    | 9  |
| 7. Recursos didácticos                      | 12 |
| 8. Otra información                         | 12 |

# 1. Datos descriptivos

# 1.1. Datos de la asignatura

| Nombre de la asignatura             | 615000363 - Mejores Practicas para Gestion de Servicios              |  |  |  |
|-------------------------------------|--|--|--|--|
| No de créditos                      | 6 ECTS   |  |  |  |
| Carácter                            | Obligatoria  |  |  |  |
| Curso                               | Tercero curso  |  |  |  |
| Semestre                            | Sexto semestre   |  |  |  |
| Período de impartición              | Febrero-Junio  |  |  |  |
| Idioma de impartición               | Castellano   |  |  |  |
| Titulación                          | 61SI - Grado En Sistemas De Informacion                              |  |  |  |
| Centro responsable de la titulación | 61 - Escuela Tecnica Superior de Ingenieria de Sistemas Informaticos |  |  |  |
| Curso académico                     | 2019-20  |  |  |  |
|                                     |  |  |  |  |

# 2. Profesorado

# 2.1. Profesorado implicado en la docencia

| Nombre                                    | Despacho | Correo electrónico   | Horario de tutorías<br>*                               |
|---|----------|----------------------|--|
| Fco.javier Saenz Marcilla                 | 1108     | javier.saenzm@upm.es | Sin horario.<br>Por determinar.a<br>comienzo del Curso |
| Luis Sanchez Fernandez<br>(Coordinador/a) | 1107     | luis.sanchez@upm.es  | Sin horario. Por determinar al comienzo del curso      |

<sup>\*</sup> Las horas de tutoría son orientativas y pueden sufrir modificaciones. Se deberá confirmar los horarios de tutorías con el profesorado.

# 3. Competencias y resultados de aprendizaje

#### 3.1. Competencias

- CE1 Capacidad de integrar soluciones de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y procesos empresariales para satisfacer las necesidades de información de las organizaciones, permitiéndoles alcanzar sus objetivos de forma efectiva y eficiente, dándoles así ventajas competitivas.
- CE4 Capacidad para comprender y aplicar los principios y prácticas de las organizaciones, de forma que puedan ejercer como enlace entre las comunidades técnica y de gestión de una organización y participar activamente en la formación de los usuarios.
- CE5 Capacidad para comprender y aplicar los principios de la evaluación de riesgos y aplicarlos correctamente en la elaboración y ejecución de planes de actuación.
- CE6 Capacidad para comprender y aplicar los principios y las técnicas de gestión de la calidad y de la innovación tecnológica en las organizaciones.
- CT11 Liderazgo: Cualidades, actitudes, conocimientos y destrezas que posee un individuo, desenvolviéndose de modo que logra inspirar, generar confianza y credibilidad en un grupo de colaboradores, además del compromiso para el logro de la visión corporativa a través de sinergias, motivaciones y compromisos, y no de manera coercitiva e individualista.
- CT7 Aprendizaje autónomo: El estudiante debe responsabilizarse de su propio aprendizaje, lo que le lleva a utilizar procesos cognitivos de forma estratégica y flexible, en función del objetivo de aprendizaje.
- CT8 Trabajo en equipo: Ser capaz de trabajar como miembro de un equipo interdisciplinar con la finalidad de contribuir a desarrollar proyectos con pragmatismo y sentido de la responsabilidad, asumiendo compromisos teniendo en cuenta los recursos disponibles.

## 3.2. Resultados del aprendizaje

- RA114 Conoce la importancia estratégica del capital humano.
- RA134 Conoce y sabe comunicar en qué se basa la cultura de gestión enfocada al cliente en distintas organizaciones.
- RA135 Conoce y define qué son los Servicios de TI y su ciclo de vida.
- RA136 Conoce y sabe comunicar la necesidad de un buen gobierno y gestión de los servicios de TI.
- RA137 Define y distingue las funciones de los distintos roles y competencias en la gestión y gobierno de servicios de TI.
- RA139 Relaciona y aplica los conceptos aprendidos acerca de los procesos de gestión y gobierno de servicios de TI.
- RA142 Conoce y relaciona los conceptos básicos relativos al gobierno, la gestión, los servicios TI.
- RA141 Conoce las distintas herramientas que facilitan los procesos estandarizados de gestión y gobierno de servicios de TI en la organización.
- RA140 Define los conceptos relativos a distintos estándares y marcos de trabajo para la gestión y gobierno de Servicios de TI.
- RA138 Define y distingue los procesos involucrados en la gestión y gobierno durante el ciclo de vida del Servicio de TI.

# 4. Descripción de la asignatura y temario

#### 4.1. Descripción de la asignatura

El objetivo de la asignatura es familiarizar al alumno con el ciclo de vida de un servicio de TI, estudiando todos los procesos que lo constituyen y que suponen un conjunto de buenas prácticas para la gestión y gobierno de esos servicios y por lo tanto, proporcionar a los administradores de sistemas de TI las mejores herramientas y documentos que les permitan mejorar la calidad de sus servicios, es decir, mejorar la satisfacción del cliente al mismo tiempo que alcanzan los objetivos estratégicos de su organización.

Para ello, el departamento de TI debe ser considerado como un conjunto de procesos estrechamente vinculados. Los departamentos de TI no son las únicas organizaciones que se benefician con el enfoque de las Mejores Practicas de Gestión de Servicios, ya que éstas consisten en hacer que los mencionados Dtos. sean conscientes de que la calidad y disponibilidad de las infraestructuras de TI tienen un impacto directo sobre la calidad global de la compañía y los negocios de la misma.

#### 4.2. Temario de la asignatura

- 1. Introducción.
- 2. Estrategia del servicio.
  - 2.1. Gestión de Relaciones con el Negocio
  - 2.2. Gestión Portfolio de Servicios
  - 2.3. Gestión de la Demanda
  - 2.4. Gestión Finaciera
  - 2.5. Gestión Suministradores
- 3. Diseño del servicio.
  - 3.1. Gestión Catalogo del Servicio
  - 3.2. Gestión de la Capacidad
  - 3.3. Gestión del Nivel de Servicio
  - 3.4. Gestión Continuidad y Disponibilidad del Servicio
  - 3.5. Gestión de la Seguridad
- 4. Transición del servicio.

- 4.1. Gestión de la Configuración
- 4.2. Gestión de Entrega
- 4.3. Gestión de Cambios
- 4.4. Gestión del conocimiento.
- 5. Operación del servicio.
  - 5.1. Gestión de Eventos
  - 5.2. Gestión de Peticiones
  - 5.3. Gestión de Incidencias
  - 5.4. Gestión de Problemas
  - 5.5. Service Desk
- 6. Mejora continua del servicio (CSI)
  - 6.1. Objetivos de Mejora Continua
  - 6.2. Actividades. y Beneficios de la Mejora Continua
  - 6.3. Técnicas de Mejora Continua
- 7. Estándares.

# 5. Cronograma

# 5.1. Cronograma de la asignatura \*

| Sem | Actividad presencial en aula   | Actividad presencial en laboratorio | Otra actividad presencial   | Actividades de evaluación   |
|-----|--|-------------------------------------|---|---|
| 1   | Tema 1: Introducción  Duración: 01:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 2: Estrategia del Servicio  Duración: 03:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral            |                                     |   |   |
| 2   | Tema 2: Estrategia del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral   |                                     |   |   |
| 3   | Tema 3: Diseño del Servicio<br>Duración: 02:00<br>LM: Actividad del tipo Lección Magistral   |                                     | Práctica de simulación de servicios<br>Duración: 02:00<br>AC: Actividad del tipo Acciones<br>Cooperativas |   |
| 4   | Tema 3: Diseño de Servicios<br>Duración: 02:00<br>LM: Actividad del tipo Lección Magistral   |                                     | Práctica de simulación de Servicios<br>Duración: 02:00<br>AC: Actividad del tipo Acciones<br>Cooperativas |   |
| 5   | Tema 3: Diseño de Servicios  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 3: Diseño de Servicios  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral         |                                     |   |   |
| 6   | Tema 3: Diseño de Servicios  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 3: Diseño de Servicios  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral         |                                     |   |   |
| 7   | Tema 4: Transición del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral   |                                     |   | La actividad consistirá en la exposición<br>de la solución propuesta por el equipo<br>para la primera parte de la practica de la<br>asignatura<br>PG: Técnica del tipo Presentación en<br>Grupo<br>Evaluación continua<br>Duración: 02:00 |
| 8   | Tema 4: Transición del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 4: Transición del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral |                                     |   |   |

|    | Tema 4: Transición del Servicio   |   |  | Prueba sobre Estrategia y Diseño del  |
|----|---|---|--|---|
|    | Duración: 02:00   | 1 |  | servicio. Resultados de aprendizaje:  |
|    | LM: Actividad del tipo Lección Magistral  |   |  | RA114, RA134 al RA142.  |
| 9  | 2 / loavidad doi tipo 2000.01ag.o.i.d.  |   |  | EX: Técnica del tipo Examen Escrito   |
|    |   |   |  | Evaluación continua   |
|    |   |   |  | Duración: 01:30   |
|    | Town 4: Town station dat Countries  |   |  | Danasion o nos  |
|    | Tema 4: Transición del Servicio  Duración: 02:00  |   |  |   |
|    | LM: Actividad del tipo Lección Magistral  |   |  |   |
| ,, | Livi. Actividad dei tipo Leccion iviagistrai  |   |  |   |
| 10 | Tema 4: Transición del Servicio   |   |  |   |
|    | Duración: 02:00   |   |  |   |
|    | LM: Actividad del tipo Lección Magistral  |   |  |   |
|    |   |   |  | <del> </del>  |
|    | Tema 4 Duración: 02:00  |   |  |   |
|    |   |   |  |   |
| l  | LM: Actividad del tipo Lección Magistral  |   |  |   |
| 11 | Toma 4: Transisión del Servicio   |   |  |   |
|    | Tema 4: Transición del Servicio  Duración: 02:00  |   |  |   |
|    | LM: Actividad del tipo Lección Magistral  |   |  |   |
|    |   |   |  |   |
|    | Tema 5: Operación del Servicii  |   |  | La actividad consistirá en la exposición  |
|    | Duración: 02:00   |   |  | de la solución propuesta por el equipo  |
|    | LM: Actividad del tipo Lección Magistral  |   |  | para la segunda parte de la practica de la  |
| 12 |   |   |  | asignatura  |
|    |   |   |  | PG: Técnica del tipo Presentación en  |
|    |   |   |  | Grupo  Evaluación continua  |
|    |   |   |  |   |
|    |   |   |  | Duración: 02:00   |
|    |   |   |  |   |
|    | Tema 5: Operación del Servicio  |   |  | Prueba sobre Transición del servicio.   |
|    | Duración: 02:00   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,   |
| 13 | I   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.  |
| 13 | Duración: 02:00   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito   |
| 13 | Duración: 02:00   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito<br>Evaluación continua  |
| 13 | Duración: 02:00<br>LM: Actividad del tipo Lección Magistral   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito   |
| 13 | Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito<br>Evaluación continua  |
| 13 | Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito<br>Evaluación continua  |
|    | Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito<br>Evaluación continua  |
| 13 | Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito<br>Evaluación continua  |
|    | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito<br>Evaluación continua  |
|    | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito<br>Evaluación continua  |
|    | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114,<br>RA134 al RA142.<br>EX: Técnica del tipo Examen Escrito<br>Evaluación continua<br>Duración: 02:00   |
|    | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00   |
|    | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua Duración: 02:00   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo  |
|    | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la   |
|    | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua Duración: 02:00   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura.   |
| 14 | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua Duración: 02:00   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en  |
| 14 | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua Duración: 02:00   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142.  EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo   |
| 14 | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua Duración: 02:00   |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua  |
| 14 | Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142.  EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua Duración: 02:00   |
| 14 | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral        |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142.  EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua Duración: 02:00  Prueba sobre Operación del Servicio +  |
| 14 | Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua Duración: 02:00  Prueba sobre Operación del Servicio + Mejora continua. Resultados de  |
| 14 | Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral        |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142.  EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua Duración: 02:00  Prueba sobre Operación del Servicio +  |
| 14 | Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua Duración: 02:00  Prueba sobre Operación del Servicio + Mejora continua. Resultados de aprendizaje: RA: 114, RA: 134 al RA: 142                                       |
| 14 | Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142.  EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua Duración: 02:00  Prueba sobre Operación del Servicio + Mejora continua. Resultados de aprendizaje: RA: 114, RA: 134 al RA: 142  EX: Técnica del tipo Examen Escrito |
| 14 | Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 5: Operación del Servicio  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral  Tema 6: Mejora Continua  Duración: 02:00  LM: Actividad del tipo Lección Magistral |   |  | Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00  La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la tercera parte de la practica de la asignatura. PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua Duración: 02:00  Prueba sobre Operación del Servicio + Mejora continua. Resultados de aprendizaje: RA: 114, RA: 134 al RA: 142                                       |

|    | _ | Examen final de la asignatura. ES+      |
|----|---|---|
|    |   | DS+TS+OS+CSI. Resultados de             |
|    |   | Aprendizaje: RA114, RA134 al            |
|    |   | RA142.Examen para recuperar aquellas    |
|    |   | partes de la asignatura que no han sido |
|    |   | superadas anteriormente. Peso 20%       |
|    |   | EX: Técnica del tipo Examen Escrito     |
|    |   | Evaluación continua                     |
| 17 |   | Duración: 02:00                         |
|    |   | Examen final de la asignatura. Solo     |
|    |   | prueba final. Resultados de aprendizaj  |
|    |   | RA114, RA134 al RA142.                  |
|    |   | EX: Técnica del tipo Examen Escrito     |
|    |   | Evaluación sólo prueba final            |
|    |   | Duración: 03:00                         |
|    |   | I I                                     |

Las horas de actividades formativas no presenciales son aquellas que el estudiante debe dedicar al estudio o al trabajo personal.

Para el cálculo de los valores totales, se estima que por cada crédito ECTS el alumno dedicará dependiendo del plan de estudios, entre 26 y 27 horas de trabajo presencial y no presencial.

\* El cronograma sigue una planificación teórica de la asignatura y puede sufrir modificaciones durante el curso.

# 6. Actividades y criterios de evaluación

# 6.1. Actividades de evaluación de la asignatura

#### 6.1.1. Evaluación continua

| Sem. | Descripción   | Modalidad   | Тіро       | Duración | Peso en la<br>nota | Nota mínima | Competencias evaluadas                  |
|------|---|---|------------|----------|--------------------|-------------|---|
| 7    | La actividad consistirá en la<br>exposición de la solución propuesta<br>por el equipo para la primera parte<br>de la practica de la asignatura  | PG: Técnica<br>del tipo<br>Presentación<br>en Grupo | Presencial | 02:00    | 5%                 | 4/10        | CT11<br>CE6<br>CE4<br>CT8               |
| 9    | Prueba sobre Estrategia y Diseño<br>del servicio.<br>Resultados de aprendizaje:<br>RA114, RA134 al RA142.                                       | EX: Técnica<br>del tipo<br>Examen<br>Escrito        | Presencial | 01:30    | 20%                | 4/10        | CT11<br>CE6<br>CE4<br>CE5<br>CT7<br>CT8 |
| 12   | La actividad consistirá en la<br>exposición de la solución propuesta<br>por el equipo para la segunda parte<br>de la practica de la asignatura  | PG: Técnica<br>del tipo<br>Presentación<br>en Grupo | Presencial | 02:00    | 10%                | 4/10        | CE6<br>CE5<br>CT7<br>CT8<br>CE1         |
| 13   | Prueba sobre Transición del<br>servicio.<br>Resultados de aprendizaje:<br>RA114, RA134 al RA142.  | EX: Técnica<br>del tipo<br>Examen<br>Escrito        | Presencial | 02:00    | 30%                | 4/10        | CT11<br>CE6<br>CE4<br>CE5<br>CT7<br>CT8 |
| 15   | La actividad consistirá en la<br>exposición de la solución propuesta<br>por el equipo para la tercera parte<br>de la practica de la asignatura. | PG: Técnica<br>del tipo<br>Presentación<br>en Grupo | Presencial | 02:00    | 5%                 | 4/10        | CE6<br>CE5<br>CT7<br>CT8<br>CE1         |
| 16   | Prueba sobre Operación del<br>Servicio + Mejora continua.<br>Resultados de aprendizaje: RA:<br>114, RA: 134 al RA: 142                          | EX: Técnica<br>del tipo<br>Examen<br>Escrito        | Presencial | 02:00    | 30%                | 4/10        | CT11 CE6 CE4 CE5 CT7 CT8 CE1            |

|    | Examen final de la asignatura. ES+ |             |            |       |   |        | CT11 |
|----|------------------------------------|-------------|------------|-------|---|--------|------|
|    | DS+TS+OS+CSI.                      |             |            |       |   |        | CE6  |
|    | Resultados de Aprendizaje: RA114,  | EX: Técnica |            |       |   |        | ' '  |
|    | RA134 al RA142.Examen para         | del tipo    |            |       |   |        | CE4  |
| 17 | recuperar aquellas                 | Examen      | Presencial | 02:00 | % | 5 / 10 | CE5  |
|    | partes de la asignatura que no han | Escrito     |            |       |   |        | CT7  |
|    | sido superadas anteriormente.      |             |            |       |   |        | CT8  |
|    | Peso 20%                           |             |            |       |   |        | CE1  |

### 6.1.2. Evaluación sólo prueba final

| Sem | Descripción   | Modalidad                                    | Тіро       | Duración | Peso en la<br>nota | Nota mínima | Competencias<br>evaluadas                      |
|-----|---|--|------------|----------|--------------------|-------------|--|
| 17  | Examen final de la asignatura. Solo prueba final. Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. | EX: Técnica<br>del tipo<br>Examen<br>Escrito | Presencial | 03:00    | 100%               | 5/10        | CE4<br>CT11<br>CE6<br>CE5<br>CT7<br>CT8<br>CE1 |

#### 6.1.3. Evaluación convocatoria extraordinaria

| Descripción   | Modalidad                                 | Tipo       | Duración | Peso en la<br>nota | Nota mínima | Competencias<br>evaluadas                      |
|---|---|------------|----------|--------------------|-------------|--|
| Convocatoria Extraordinaria de<br>Julio: RA114; RA135;<br>RA134;RA148;RA136;RA137;RA13<br>8; RA139; RA140; RA141; RA142 | EX: Técnica del<br>tipo Examen<br>Escrito | Presencial | 03:00    | 100%               | 5/10        | CT11<br>CE6<br>CE4<br>CE5<br>CT7<br>CT8<br>CE1 |



#### 6.2. Criterios de evaluación

#### Evaluación continua

La Evaluación tendrá dos componentes la parte Teórica con un valor del 80% del total de la nota final y una parte de Trabajo en Grupo con un valor del 20%.

La valoración de las Pruebas Teóricas figura en el apartado 6.1.1 (Evaluación Continua) y siempre referidas al 80% de la Nota Final

En el Trabajo en Grupo se realizaran 3 entregas cuyo valor sera: Entrega 1 y 3 con un valor del 5%, Entrega 2 con un valor del 10%.

Las diferentes pruebas planteadas serán exámenes escritos tipo test. Para que la nota obtenida en cada prueba cuente en la nota final será necesario obtener una puntuación mínima de 4 puntos sobre 10.

La asistencia a clase es obligatoria. En caso de que un alumno que haya optado por evaluación continua acumule tres faltas consecutivas o 4 alternativas, tendrá suspensa la asignatura en la convocatoria de Junio, no pudiendo presentarse al examen final de la misma.

La calificación final de la asignatura será la suma obtenida de las calificaciones parciales, incluida la prueba final, siempre que se hayan superado los mínimos establecidos en cada prueba. La asignatura se aprobará obteniendo una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.

#### Evaluación por examen final

Los alumnos podrán elegir evaluación por examen final antes de la 5ª semana del curso.El

El examen final para **"Evaluación continua"** consistirá en una prueba escrita de tipo test de aquellas partes de la asignatura que no hayan sido aprobadas en las diferentes pruebas parciales.

El examen final para "Evaluación solo Prueba Final" consistirá en una prueba escrita compuesta de tres partes:

- Examen escrito tipo test.
- Dos preguntas teórico prácticas a desarrollar sobre los temas tratados en la asignatura.

La asignatura se aprobará obteniendo una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10 en el examen.

# 7. Recursos didácticos

### 7.1. Recursos didácticos de la asignatura

| Nombre  | Tipo         | Observaciones  |
|---|--------------|--|
| Transparencias de la asignatura.  | Bibliografía | Apuntes preparados por el profesorado de la asignatura |
| Colección de los 5 Libros oficiales de<br>ITIL 2011 del Ciclo de Vida en<br>español o ITIL V4.0 | Bibliografía | Libros oficiales de ITIL.                              |
| Programa de simulación.   | Otros        | Programa de simulación a utilizar en clases prácticas. |

### 8. Otra información

### 8.1. Otra información sobre la asignatura

La práctica de simulación de las mejores practicas para la Gestión de Servicios de TI, se realizará durante 6 horas seguidas con descansos intermedios, en un sólo día, a determinar una vez aprobados los horarios del semestre. En el caso de no ser posible realizar la práctica de simulación en un solo día esta se dividirá en 2 partes.