



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE MADRID

PROCESO DE
COORDINACIÓN DE LAS
ENSEÑANZAS PR/CL/001



E.T.S. de Ingeniería de
Sistemas Informáticos

ANX-PR/CL/001-01

GUÍA DE APRENDIZAJE

ASIGNATURA

615000363 - Mejores Practicas Para Gestion De Servicios

PLAN DE ESTUDIOS

61SI - Grado En Sistemas De Informacion

CURSO ACADÉMICO Y SEMESTRE

2021/22 - Segundo semestre

Índice

Guía de Aprendizaje

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

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	2021-22

2. Profesorado

2.1. Profesorado implicado en la docencia

Nombre	Despacho	Correo electrónico	Horario de tutorías *
Fco.javier Saenz Marcilla (Coordinador/a)	1108	javier.saenzm@upm.es	Sin horario.

* 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.

3.2. Resultados del aprendizaje

RA138 - Define y distingue los procesos involucrados en la gestión y gobierno durante el ciclo de vida del Servicio de TI.

RA139 - Relaciona y aplica los conceptos aprendidos acerca de los procesos de gestión y gobierno de servicios de TI.

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.

RA141 - Conoce las distintas herramientas que facilitan los procesos estandarizados de gestión y gobierno de servicios de TI en la organización.

RA114 - Conoce la importancia estratégica del capital humano.

RA135 - Conoce y define qué son los Servicios de TI y su ciclo de vida.

RA134 - Conoce y sabe comunicar en qué se basa la cultura de gestión enfocada al cliente en distintas organizaciones.

RA142 - Conoce y relaciona los conceptos básicos relativos al gobierno, la gestión, los servicios 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 Prácticas de Gestión de Servicios, ya que éstas consisten en hacer que los departamentos 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.
3. Diseño del servicio.
4. Transición del servicio.
5. Operación del servicio.
6. Mejora continua del servicio.

5. Cronograma

5.1. Cronograma de la asignatura *

Sem	Actividad presencial en aula	Actividad presencial en laboratorio	Tele-enseñanza	Actividades de evaluación
1	Introducción a la asignatura Duración: 01:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral Tema 2: Estrategia del Servicio Duración: 03:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
2		Práctica de simulación de Servicios Duración: 04:00 AC: Actividad del tipo Acciones Cooperativas		
3	Tema 2: Estrategia del Servicio Duración: 04:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
4	Tema 3: Diseño del Servicio Duración: 04:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
5	Tema 3: Diseño del Servicio Duración: 04:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
6	Tema 3: Diseño del Servicio Duración: 04:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
7	Tema 3: Diseño de Servicios Duración: 04:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
8	Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			Prueba sobre Estrategia y Diseño del servicio. (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142) EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Presencial Duración: 02:00
9				
10	Tema 4: Transición del Servicio Duración: 04:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
11	Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			Prueba sobre Transición del servicio. (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142) EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Presencial Duración: 02:00

12	Tema 4: Transición del Servicio Duración: 04:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
13	Tema 5: Operación del Servicio Duración: 04:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
14	Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral Tema 6: Mejora continua del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			
15	Tema 6: Mejora Continua del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral			Prueba sobre Operación y Mejora continua del Servicio (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142) EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Presencial Duración: 02:00
16				
17				Examen final de la asignatura. (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142) EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación sólo prueba final No presencial Duración: 03:00

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 derivadas de la situación creada por la COVID-19.

6. Actividades y criterios de evaluación

6.1. Actividades de evaluación de la asignatura

6.1.1. Evaluación continua

Sem.	Descripción	Modalidad	Tipo	Duración	Peso en la nota	Nota mínima	Competencias evaluadas
8	Prueba sobre Estrategia y Diseño del servicio. (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142)	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	02:00	35%	/ 10	CE6 CE5 CT11 CT7 CE1 CE4
11	Prueba sobre Transición del servicio. (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142)	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	02:00	30%	/ 10	CE1 CE4 CE6 CE5 CT11 CT7
15	Prueba sobre Operación y Mejora continua del Servicio (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142)	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	02:00	35%	/ 10	CE1 CE4 CE6 CE5 CT11 CT7

6.1.2. Evaluación sólo prueba final

Sem	Descripción	Modalidad	Tipo	Duración	Peso en la nota	Nota mínima	Competencias evaluadas
17	Examen final de la asignatura. (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142)	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	No Presencial	03:00	100%	5 / 10	CE1 CE4 CE6 CE5 CT11 CT7

6.1.3. Evaluación convocatoria extraordinaria

Descripción	Modalidad	Tipo	Duración	Peso en la nota	Nota mínima	Competencias evaluadas
Convocatoria Extraordinaria	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	03:00	100%	5 / 10	CE1 CE4 CE6 CE5 CT11 CT7

6.2. Criterios de evaluación

Evaluación continua

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 considerando el peso de cada prueba. La asignatura se aprobará obteniendo una calificación igual o superior a 5 puntos sobre 10.

Evaluación por examen final

Tanto para la evaluación por examen final como para el extraordinario de julio.

Los alumnos podrán elegir evaluación por examen final antes del 3 de abril de 2022.

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

Una primera parte teórica escrita de tipo test.

Una parte práctica a desarrollar sobre temas tratados en la asignatura.

Se deberán aprobar ambas parte de forma individualizada para aprobar 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 ITIL 2011 del Ciclo de Vida en español o ITIL V4.0	Bibliografía	Libros oficiales de ITIL.
Programa de simulación.	Otros	Programa de simulación a utilizar en las clases prácticas.

8. Otra información

8.1. Otra información sobre la asignatura

"En previsión de posibles recidivas de la epidemia de COVID, la presente guía contempla la impartición de la asignatura en formato bimodal: todas las actividades formativas planificadas inicialmente como actividades presenciales, en caso de ser necesario pasarán a desarrollarse a través de plataformas online".

La plataforma a utilizar para las actividades online será una de las proporcionadas por la Universidad: ZOOM, COLLABORATE o TEAMS.