



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE MADRID

PROCESO DE
COORDINACIÓN DE LAS
ENSEÑANZAS PR/CL/001



E.T.S. de Ing. 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

2025/26 - 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.....	6
6. Actividades y criterios de evaluación.....	8
7. Recursos didácticos.....	10
8. Otra información.....	11

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 - E.T.S De Ing. De Sistemas Informáticos
Curso académico	2025-26

2. Profesorado

2.1. Profesorado implicado en la docencia

Nombre	Despacho	Correo electrónico	Horario de tutorías *
Agustin Yague Panadero (Coordinador/a)		agustin.yague@upm.es	- -
Luis Redondo Lopez		luis.redondo@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, desarrollándose 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.

RA142 - Conoce y relaciona los conceptos básicos relativos al gobierno, la gestión, los servicios TI.

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.

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.

1.1. Conceptos de la gestión de servicios

1.2. Fundamentos de mejores prácticas

2. Estrategia del servicio.

2.1. Gestión de la estrategia

2.2. Gestión de la demanda

2.3. Gestión del portfolio

2.4. Gestión financiera

2.5. Gestión de relaciones con el negocio

3. Diseño del servicio.

3.1. Catálogo de servicios

3.2. Gestión de nivel de servicio

3.3. Acuerdos de nivel de servicio

3.4. Gestión de la capacidad

3.5. Gestión de la disponibilidad

3.6. Gestión de la continuidad

3.7. Gestión de la seguridad

3.8. Gestión de proveedores

3.9. Gestión de informes

4. Transición del servicio.

4.1. Gestión de configuración

4.2. Gestión de cambios

4.3. Gestión de entrega y despliegue

4.4. Gestión del conocimiento

5. Operación del servicio.

5.1. Service Desk

5.2. Gestión de eventos

5.3. Gestión de incidencias

5.4. Gestión de peticiones

5.5. Gestión de problemas

5.6. Gestión de accesos

6. Mejora continua del servicio.

6.1. Ciclo de Deming

6.2. Técnicas de mejora continua

5. Cronograma

5.1. Cronograma de la asignatura *

Sem	Actividad tipo 1	Actividad tipo 2	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	Tema 2: Estrategia del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		
3	Tema 2: Estrategia del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		
4	Tema 2: Estrategia del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		
5	Tema 3: Diseño del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Examen de la práctica 1 Duración: 02:00 OT: Otras actividades formativas / Evaluación		Examen de la Práctica 1. No recuperable PGL: Técnica del tipo Presentación en Grupo de Laboratorio Evaluación Progresiva Presencial Duración: 02:00
6	Tema 3: Diseño del Servicio Duración: 01:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral Prueba sobre estrategia y diseño del servicio Duración: 01:00 OT: Otras actividades formativas / Evaluación	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		Prueba sobre Estrategia y Diseño del servicio. (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142) No recuperable EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación Progresiva Presencial Duración: 01:00
7	Actividades UPM Conecta Duración: 04:00 AR: Aprendizaje basado en retos			
8	Tema 3: Diseño de Servicios Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		
9	Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		

10	Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Examen de la práctica 2 Duración: 02:00 OT: Otras actividades formativas / Evaluación		Examen Práctica 2. No recuperable PGL: Técnica del tipo Presentación en Grupo de Laboratorio Evaluación Progresiva Presencial Duración: 02:00
11	Tema 4: Transición del Servicio Duración: 01:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral Examen 2 Duración: 01:00 OT: Otras actividades formativas / Evaluación	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		Examen 2. No recuperable EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación Progresiva Presencial Duración: 01:00
12	Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		
13	Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		
14	Transición del servicio. Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Práctica de Servicios Duración: 02:00 PL: Actividad del tipo Prácticas de Laboratorio		
15	Mejora continua del servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral	Examen de la práctica 3 Duración: 02:00 OT: Otras actividades formativas / Evaluación		Examen Práctica 3. No recuperable PGL: Técnica del tipo Presentación en Grupo de Laboratorio Evaluación Progresiva Presencial Duración: 02:00
16				
17				Examen global de la asignatura (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142) EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación Progresiva y Global 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.

6. Actividades y criterios de evaluación

6.1. Actividades de evaluación de la asignatura

6.1.1. Evaluación (progresiva)

Sem.	Descripción	Modalidad	Tipo	Duración	Peso en la nota	Nota mínima	Competencias evaluadas
5	Examen de la Práctica 1. No recuperable	PGL: Técnica del tipo Presentación en Grupo de Laboratorio	Presencial	02:00	7%	/ 10	CT11 CE6 CE4 CE1
6	Prueba sobre Estrategia y Diseño del servicio. (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142) No recuperable	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	01:00	10%	/ 10	CT11 CE6 CE4 CE5 CT7 CE1
10	Examen Práctica 2. No recuperable	PGL: Técnica del tipo Presentación en Grupo de Laboratorio	Presencial	02:00	7%	/ 10	CT11 CE6 CE4 CE5 CT7 CE1
11	Examen 2. No recuperable	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	01:00	10%	/ 10	CE6 CE4 CE5 CT7
15	Examen Práctica 3. No recuperable	PGL: Técnica del tipo Presentación en Grupo de Laboratorio	Presencial	02:00	6%	/ 10	CE5 CT7 CE1 CE6 CE4
17	Examen global de la asignatura (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142)	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	03:00	60%	4 / 10	CT11 CE6 CE4 CE5 CT7 CE1

6.1.2. Prueba evaluación global

Sem	Descripción	Modalidad	Tipo	Duración	Peso en la nota	Nota mínima	Competencias evaluadas
17	Examen global de la asignatura (RA114, RA134, RA135, RA136, RA137, RA138, RA139, RA141, RA142)	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	03:00	60%	4 / 10	CT11 CE6 CE4 CE5 CT7 CE1

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	CT11 CE6 CE4 CE5 CT7 CE1

6.2. Criterios de evaluación

EVALUACIÓN CONTINUA

La asignatura se aprobará cuando la media ponderada de las actividades de evaluación de un valor superior o igual a 5.0, siempre que en el examen global obtengan una calificación superior o igual a 4.

EVALUACIÓN POR EXAMEN FINAL

La asignatura se aprobará cuando la calificación del examen global de la asignatura sea superior o igual a 5.0.

EXAMEN EXTRAORDINARIO

El examen extraordinario consistirá en una prueba escrita en la que se desarrollarán respuestas a preguntas sobre los contenidos de 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.	Bibliografía	Libros oficiales de ITIL.
Programa de simulación.	Otros	Programa de simulación a utilizar en las clases prácticas.
ITIL V4	Bibliografía	Bibliografía complementaria.

8. Otra información

8.1. Otra información sobre la asignatura