



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

2019/20 - 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.....	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 *
Fco.javier Saenz Marcilla	1108	javier.saenzm@upm.es	Sin horario. Por determinar.a comienzo del Curso
Luis Sanchez Fernandez (Coordinador/a)	1107	luis.sanchez@upm.es	Sin horario. Por determinar al comienzo del curso

* 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.

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 Prácticas 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 Financiera
 - 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 Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral		Práctica de simulación de servicios Duración: 02:00 AC: Actividad del tipo Acciones Cooperativas	
4	Tema 3: Diseño de Servicios Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral		Práctica de simulación de Servicios Duración: 02:00 AC: Actividad del tipo Acciones 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 de la solución propuesta por el equipo para la primera parte de la practica de la asignatura PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua 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			

9	<p>Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p>			<p>Prueba sobre Estrategia y Diseño del servicio. Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 01:30</p>
10	<p>Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p> <p>Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p>			
11	<p>Tema 4 Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p> <p>Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p>			
12	<p>Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p>			<p>La actividad consistirá en la exposición de la solución propuesta por el equipo para la segunda parte de la practica de la asignatura PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo Evaluación continua Duración: 02:00</p>
13	<p>Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p>			<p>Prueba sobre Transición del servicio. Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00</p>
14	<p>Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p> <p>Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p>			
15	<p>Tema 6: Mejora Continua Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p>			<p>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</p>
16	<p>Tema 7: Estándares de servicios Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral</p>			<p>Prueba sobre Operación del Servicio + Mejora continua. Resultados de aprendizaje: RA: 114, RA: 134 al RA: 142 EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00</p>

17			<p>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 Duración: 02:00</p> <p>Examen final de la asignatura. Solo prueba final. Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación sólo prueba final Duración: 03:00</p>
----	--	--	--

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

17	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	Presencial	02:00	%	5 / 10	CT11 CE6 CE4 CE5 CT7 CT8 CE1
----	---	-------------------------------------	------------	-------	---	--------	--

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. Solo prueba final. Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142.	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	03:00	100%	5 / 10	CE4 CT11 CE6 CE5 CT7 CT8 CE1

6.1.3. Evaluación convocatoria extraordinaria

Descripción	Modalidad	Tipo	Duración	Peso en la nota	Nota mínima	Competencias evaluadas
Convocatoria Extraordinaria de Julio: RA114; RA135; RA134;RA148;RA136;RA137;RA138; RA139; RA140; RA141; RA142	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	03:00	100%	5 / 10	CT11 CE6 CE4 CE5 CT7 CT8 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 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 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.