



UNIVERSIDAD
POLITÉCNICA
DE MADRID

PROCESO DE COORDINACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS PR/CL/001

ANX-PR/CL/001-01

GUÍA DE APRENDIZAJE

ASIGNATURA

615000363 - Mejores Prácticas para Gestion de Servicios

PLAN DE ESTUDIOS

61SI - Grado En Sistemas De Informacion

CURSO ACADÉMICO Y SEMESTRE

2019/20 - Segundo semestre

Cronograma de la asignatura (No presencial)

Sem	Actividad presencial planificada	Actividad en laboratorio	Actividad no presencial	Actividades de evaluación
7	Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral		Las clases se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	La evaluación de la práctica 1 de la asignatura se realizará sin la presentación en clase que estaba prevista.
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		Las clases se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	
9	Tema 4: Transición del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral		Las clases se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	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 La prueba prevista se realizará a la vuelta a la normalidad académica.
10	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		Las clases se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	
11	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		Las clases, en el caso de ser necesario, se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	
12	Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral		Las clases, en el caso de ser necesario, se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	La evaluación de la práctica 2 de la asignatura se realizará sin la presentación en clase que estaba prevista.
13	Tema 5: Operación del Servicio Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral		Las clases, en el caso de ser necesario, se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	Prueba sobre Transición del servicio. Resultados de aprendizaje: RA114, RA134 al RA142. EX: Técnica del tipo Examen Escrito Evaluación continua Duración: 02:00 La prueba prevista se realizará a la vuelta a la normalidad académica.
14	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		Las clases, en el caso de ser necesario, se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	

15	Tema 6: Mejora Continua Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral		Las clases, en el caso de ser necesario, se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	La evaluación de la práctica 3, en el caso de que fuese necesario, se realizará sin la presentación en clase que estaba prevista
16	Tema 7: Estándares de servicios Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral		Las clases, en el caso de ser necesario, se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	Prueba sobre Operación del Servicio + Mejora continua. Resultados de aprendizaje: RA: 114, RA: 134 al RA: 142
17	Tema 7: Estándares de servicios Duración: 02:00 LM: Actividad del tipo Lección Magistral		Las clases, en el caso de ser necesario, se impartirán de forma Online a la misma hora que estaban programadas en la actividad presencial	

El cronograma sigue una planificación teórica de la asignatura y puede sufrir modificaciones en función de la evolución de la Pandemia provocada por Covid-19.

Actividades y criterios de evaluación

Actividades de evaluación de la asignatura

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 La evaluación de la práctica 1, en el caso de que fuese necesario, se realizará sin la presentación en clase que estaba prevista	PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo No se realizó la presentación en Grupo	Presencial NO PRESENCIAL		5%	4 / 10	CE6 CE4
9	Prueba sobre Estrategia y Diseño del servicio. Resultados de aprendizaje: RA134 al RA142. La prueba prevista se realizará a la vuelta a la normalidad académica.	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	01:30	20%	4 / 10	CE6 CE4 CE5 CT7 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 La evaluación de la práctica 2, en el caso de que fuese necesario, se realizará sin la presentación en clase que estaba prevista	PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo No se realizó la presentación en Grupo	Presencial NO PRESENCIAL		10%	4 / 10	CE6 CE5 CT7 CT8 CE1
13	Prueba sobre Transición del servicio. Resultados de aprendizaje: RA134 al RA142. La prueba prevista se realizará a la vuelta a la normalidad académica.	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	02:00	30%	4 / 10	CE6 CE4 CE5 CT7 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. La evaluación de la práctica 3, en el caso de que fuese necesario, se realizará sin la presentación en clase que estaba prevista	PG: Técnica del tipo Presentación en Grupo No se realizó la presentación en Grupo	Presencial NO PRESENCIAL	02:00	5%	4 / 10	CE6 CE5 CT7 CE1

16	Prueba sobre Operación del Servicio + Mejora continua. Resultados de aprendizaje: RA: RA: 134 al RA: 142	EX: Técnica del tipo Examen Escrito	Presencial	02:00	30%	4 / 10	CE6 CE4 CE5 CT7 CE1
----	--	-------------------------------------	------------	-------	-----	--------	---------------------------------

El cronograma de las pruebas de evaluación sigue una planificación teórica y puede sufrir modificaciones en función de la evolución de la Pandemia provocada por Covid-19. Se ha considerado que para finales de Mayo se habrá superado la situación actual.

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 equipo 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 equipo se realizarán 3 entregas cuyo valor será: Entrega 1 y 3 con un valor del 5%, Entrega 2 con un valor del 10%. **Estas actividades prácticas se pueden realizar a los alumnos alguna de las aplicaciones de Trabajo en Grupo y sin tener que reunirse entre ellos.**

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 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.

Nota: En tanto dure la situación actual se tendrá en cuenta la asistencia a las clases online de los estudiantes

CONVOCATORIA ORDINARIA

Por Determinar

Recursos didácticos (modalidad no presencial)

Recursos didácticos de la asignatura.

Los recursos didacticos de la asignatura siguen siendo los mismos que en la situación previa, la diferencia actual es la forma de impartir las clases que se realiza vía TEAMS
