

# Guía de aprendizaje

## Modelos para la Prestación de Servicios TI

Curso: 2018/2019

Código:9907001103

Profesor coordinador: Santiago Torres Alegre

Titulación: Máster Universitario en Ingeniería de Telecomunicación

Escuela/ Facultad: Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño

Idiomas: Español e Inglés

*La misión de la Universidad Europea de Madrid es proporcionar a nuestros estudiantes una educación integral, formando líderes y profesionales preparados para dar respuesta a las necesidades de un mundo global, para aportar valor en sus profesiones y contribuir al progreso social desde un espíritu emprendedor y de compromiso ético. Generar y transferir conocimiento a través de la investigación aplicada, contribuyendo igualmente al progreso y situándonos en la vanguardia del desarrollo intelectual y técnico.*

## Índice

1. Datos básicos de la asignatura/módulo .....	4
2. Presentación de la asignatura/módulo .....	4
3. Competencias y resultados de aprendizaje.....	4
4.1. Convocatoria ordinaria .....	8
4.2. Convocatoria extraordinaria .....	8
4. Bibliografía .....	9
5. Cómo comunicarte con tu profesor .....	9
6. Recomendaciones de estudio .....	9

## 1. Datos básicos de la asignatura/módulo

<b>ECTS</b>	6
<b>Carácter</b>	Obligatorio
<b>Idioma/s</b>	Español e Inglés
<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Trimestre/Semestre</b>	T1

## 2. Presentación de la asignatura/módulo

Esta asignatura se enmarca dentro del “Módulo I. Tecnologías de telecomunicación” formado por estas asignaturas:

- Comunicaciones digitales avanzadas.
- Planificación y gestión de redes y servicios multimedia.
- **Modelos para la prestación de servicios.**
- En la frontera de los sistemas de telecomunicaciones I.
- Redes de Nueva Generación.
- Diseño electrónico avanzado
- Mercados internacionales de la convergencia.
- En la frontera de los sistemas de telecomunicaciones II

El objetivo de la Asignatura es proporcionar a los alumnos un conocimiento general del modelado y diseño de los diferentes servicios de telecomunicación, tanto a nivel de implantación, como de gestión y mantenimiento, abarcando los aspectos técnicos económicos y regulatorios.

Se hará especial énfasis en la capacidad para la integración de tecnologías y sistemas propios de la Ingeniería de Telecomunicación, con carácter generalista, y con dos enfoques diferenciados, consultoría y operadores.

## 3. Competencias y resultados de aprendizaje

**Competencias básicas:**

- CB2: Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio

**Competencias generales:**

- CG2: Capacidad para la dirección de obras e instalaciones de sistemas de telecomunicación, cumpliendo la normativa vigente, asegurando la calidad del servicio.
- CG5: Capacidad para la elaboración, planificación estratégica, dirección, coordinación y gestión técnica y económica de proyectos en todos los ámbitos de la Ingeniería de Telecomunicación siguiendo criterios de calidad y medioambientales.

**Competencias específicas:**

- CE4: Capacidad para diseñar y dimensionar redes de transporte, difusión y distribución de señales multimedia
- CE6: Capacidad para modelar, diseñar, implantar, gestionar, operar, administrar y mantener redes, servicios y contenidos.

**Resultados de aprendizaje:**

- RA1: Emplear los diversos modelos para la explotación de servicios, para proponer diversas alternativas para la implantación, operación, administración y mantenimiento de dichos servicios, sus contenidos, y las redes que lo soportan.
- RA2: Analizar la regulación nacional identificando las normas que condicionan la explotación de los servicios por parte de los operadores y agentes del sector.
- RA3: Ser capaz de elaborar un Plan Estratégico para alguna empresa proveedora de servicios TIC.
- RA4: Ser capaz de realizar un proyecto de consultoría IT enfocado a la aplicación en casos prácticos de tecnologías de gran relevancia en la actualidad como Cloud Computing, Big Data, IoT, Ciberseguridad e Inteligencia Artificial
- RA5: Diseñar un servicio TI analizando todos los enfoques de la prestación, soporte, seguridad y ciclo de vida del servicio según ITIL.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

Competencias	Resultados de aprendizaje
CB2, CG2, CG5, CE4, CE6	RA1
CB2, CG2, CE4, CE6	RA2
CB2, CG5, CE6	RA3
CB2, CG5, CE4, CE6	RA4
CB2, CG5, CE4, CE6	RA5

A continuación, se detalla la distribución de tipos de actividades formativas y la dedicación en horas a cada una de ellas:

Tipo de actividad formativa	Número de horas
Trabajo individual y colaborativo, que consiste en la lectura de temas y materiales complementarios, la realización de actividades aplicativas individuales, la realización de actividades aplicativas colaborativas fundamentalmente en el aula, y la participación en debates y seminarios fundamentalmente en el aula.	50
Trabajo en grupo de carácter integrador, que consiste en la participación en debates y seminarios, y la realización en grupo de actividades aplicativas de carácter integrador, fundamentalmente en el aula.	25
Trabajo autónomo	50
Tutorías, seguimiento académico y evaluación tanto en el aula como a través del Campus Virtual.	25
<b>TOTAL</b>	<b>150h</b>

Para desarrollar las competencias y alcanzar los resultados de aprendizaje indicados, deberás realizar las actividades que se indican en la tabla inferior:

Resultados de aprendizaje	Actividad de aprendizaje	Tipo de actividad	Contenidos
RA1, RA3	Actividad 1	Colaborativa	Análisis de una empresa del sector y propuesta de Plan Estratégico
RA2	Actividad 2	Individual	Elaborar un mapa conceptual del entorno regulatorio.
RA1, RA4, RA5	Actividad 4	Colaborativa	Proyecto de Consultoría de Servicios TI según los principios básicos de la metodología ITIL, enfocado a la aplicación en casos prácticos de tecnologías de gran relevancia en la actualidad

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás ver en detalle los enunciados de las actividades que tendrás que realizar, así como el procedimiento y la fecha de entrega de cada una de ellas.

## Seguimiento y evaluación

Descripción de la evaluación:

Actividad evaluable	Criterios de evaluación	Peso (%)
Actividad 1	- Análisis de una empresa del sector y propuesta de Plan Estratégico	25%
Actividad 2	- Mapa conceptual entorno regulatorio	5%
Actividad 3	Examen	35%
Actividad 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultoría de servicios TI según modelo ITIL</li> <li>• Documento memoria final del proyecto o presentación oral: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Calidad de contenido técnico</li> <li>o Calidad desde el punto de vista de marketing o presentación de la memoria</li> </ul> </li> <li>• Idoneidad técnica de la solución planteada <ul style="list-style-type: none"> <li>o Adaptación de la solución a las especificaciones de la actividad y condiciones específicas del cliente</li> <li>o Posibilidades de implantación / beneficio obtenido por el cliente</li> </ul> </li> <li>• Desarrollo del trabajo intergrupar y cumplimiento de roles y responsabilidades</li> </ul>	30%

	o Evaluación individual de roles y responsabilidades o Coordinación o Resolución de conflictos internos	
Actividad 5	- Evaluación de competencias	5%

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

#### **4.1. Convocatoria ordinaria**

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5 sobre 10 en la calificación final.

Además deben superarse todas las actividades propuestas con una nota mayor o igual que 5.

#### **4.2. Convocatoria extraordinaria**

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5 sobre 10 en la calificación final.



## 4. Bibliografía

- Redes y Servicios de Telecomunicaciones. J. M. Huidobro. Ed.Paraninfo.
- Cabinet Office (a).ITIL Service Strategy.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.
- Cabinet Office (b).ITIL Service Design.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.
- Cabinet Office (c).ITIL Service Transition.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.
- Cabinet Office (d).ITIL Service Operation.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.
- Cabinet Office (e).ITIL Continual Service Improvement.TSO (The Stationery Office).United Kingdom, 2011.
- IT consultant resources about proposals, PM techniques, skill development, ethics  
<https://www.techrepublic.com/blog/it-consultant/it-consultant-resources-about-proposals-pm-techniques-skill-development-ethics/>
- A recommended reading list for IT consultants  
<https://www.techrepublic.com/blog/it-consultant/a-recommended-reading-list-for-it-consultants/>

## 5. Cómo comunicarte con tu profesor

Cuando tengas una duda sobre los contenidos o actividades, no olvides escribirla en los foros de tu asignatura para que todos tus compañeros puedan leerla.

¡Es posible que alguno tenga tu misma duda!

Si tienes alguna consulta exclusivamente dirigida al profesor puedes enviarle un mensaje privado desde el Campus Virtual. Además, en caso de que necesites profundizar en algún tema, puedes acordar con tu director una tutoría.

Es conveniente que leas con regularidad los mensajes enviados por compañeros y profesores, pues constituyen una vía más de aprendizaje.

## 6. Recomendaciones de estudio

La formación universitaria exige planificación y regularidad desde la primera semana. Es muy positivo el intercambio de experiencias y opiniones con profesores y demás estudiantes, ya que permiten el desarrollo de competencias básicas como la flexibilidad, la negociación, el trabajo en equipo, y, por supuesto, el pensamiento crítico.

Por ello te proponemos una metodología general de estudio basada en los siguientes puntos:

- Seguir un ritmo de trabajo constante y sistemático.
- Acceder a la asignatura en el Campus Virtual de manera continuada para mantenerte actualizado sobre el desarrollo de la misma.
- Leer los mensajes enviados por los compañeros y/o los profesores.
- Mantener una actividad proactiva en la comunicación con tu director de proyecto, manteniéndole siempre informado de la evolución del proyecto.

Se considera de especial interés y valor académico la participación activa en las actividades del aula física y virtual. La forma en que puedes participar es muy variada: preguntando, opinando, realizando las actividades que el profesor proponga, participando en las actividades colaborativas, ayudando a otros compañeros, etc. Esta forma de trabajar supone esfuerzo, pero permite obtener mejores resultados en tu desarrollo competencial.