



| Guía Docente | | | | |
|-----------------------|---|--|----------------------|----------|
| Datos Identificativos | | | | 2012/13 |
| Asignatura (*) | Calidade na Xestión TIC | Código | 614G01211 | |
| Titulación | Grao en Enxeñaría Informática | | | |
| Descritores | | | | |
| Ciclo | Período | Curso | Tipo | Créditos |
| Grao | 1º cuatrimestre | Curso de Adaptación Enxeñeiros Téc. en Informática | Obrigatoria | 6 |
| Idioma | CastelánGalegoInglés | | | |
| Prerrequisitos | | | | |
| Departamento | Electrónica e Sistemas | | | |
| Coordinación | Padron Gonzalez, Emilio Jose | Correo electrónico | emilio.padron@udc.es | |
| Profesorado | Padron Gonzalez, Emilio Jose | Correo electrónico | emilio.padron@udc.es | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | Introdución á xestión de servizos dentro don entorno dunha organización TIC. Prestarase especial atención á metodoloxía ITIL. | | | |

| Competencias da titulación | |
|----------------------------|---|
| Código | Competencias da titulación |
| A52 | Capacidade para comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das tecnoloxías da información e as comunicacións. |
| A53 | Capacidade para seleccionar, deseñar, despregar, integrar, avaliar, construír, xestionar, explotar e manter as tecnoloxías de hardware, software e redes dentro dos parámetros de custo e calidade adecuados. |
| A56 | Capacidade para seleccionar, despregar, integrar e xestionar sistemas de información que satisfagan as necesidades da organización, cos criterios de custo e calidade identificados. |
| A58 | Capacidade para comprender, aplicar e xestionar a garantía e seguranza dos sistemas informáticos. |
| B9 | Capacidade de resolución de problemas |
| B10 | Traballo en equipo |
| B11 | Capacidade de análise e síntese |
| B12 | Capacidade para organizar e planificar |
| B13 | Habilidades de xestión da información |
| B14 | Toma de decisións |
| B15 | Preocupación pola calidade |
| C1 | Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma. |
| C2 | Dominar a expresión e a comprensión de forma oral e escrita dun idioma estranxeiro. |
| C3 | Utilizar as ferramentas básicas das tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) necesarias para o exercicio da súa profesión e para a aprendizaxe ao longo da súa vida. |
| C6 | Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse. |

| Resultados da aprendizaxe | | | |
|--|--|-----|-------------------|
| Competencias de materia (Resultados de aprendizaxe) | Competencias da titulación | | |
| | Comprender a problemática na xestión dun servizo | A52 | B9 |
| Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC | A52 A56 | B9 | B11 B13 B15 |



| | | | |
|--|------------|--|----------------------|
| Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC | A53 A56 | B9 B11 B12 B13 B14 B15 | C1 C2 C3 C6 |
| Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos | A58 | B9 B10 B11 B12 B13 B14 B15 | |

| Contidos | |
|---------------------------------------|---|
| Temas | Subtemas |
| Introdución | Organizacións e TIC Xestión de servizos |
| Boas prácticas de xestión de servizos | Conceptos xerais Introdución a ITIL v3 |
| O ciclo de vida dun servizo | Ciclo de vida dun servizo Estratexia do servizo Deseño do servizo Transición do servizo Operación do servizo Mellora continua do servizo |
| Deseño dun servizo | Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos |
| Transición do servizo | Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos |
| Operación do servizo | Conceptos xenéricos e definicións Principios claves e modelos Procesos Funcións |
| Estratexia do servizo | Introdución Procesos |
| Mellora continua do servizo | Principios clave e modelos Procesos |

| Planificación | | | |
|------------------------|-------------------|---|--------------|
| Metodoloxías / probas | Horas presenciais | Horas non presenciais / traballo autónomo | Horas totais |
| Sesión maxistral | 20 | 54 | 74 |
| Solución de problemas | 20 | 54 | 74 |
| Proba obxectiva | 2 | 0 | 2 |
| Atención personalizada | 0 | | 0 |

*Os datos que aparecen na táboa de planificación son de carácter orientativo, considerando a heteroxeneidade do alumnado



Metodoloxías

| Metodoloxías | Descrición |
|-----------------------|---|
| Sesión maxistral | Exposición dos contidos teóricos da materia |
| Solución de problemas | Análise de casos prácticos relacionados cos contidos teóricos |
| Proba obxectiva | Avaliación mediante proba escrita dos contidos da materia |

Atención personalizada

| Metodoloxías | Descrición |
|---|--|
| Sesión maxistral Solución de problemas | A atención personalizada na realización das prácticas de laboratorio antóxase imprescindible para dirixir aos alumnos no desenvolvemento do traballo. Ademais, esta atención servirá para validar e avaliar o traballo realizado polos alumnos nas distintas fases do seu desenvolvemento ata chagar á súa finalización. |

Avaliación

| Metodoloxías | Descrición | Cualificación |
|-----------------------|---|---------------|
| Proba obxectiva | Avaliación dos coñecementos teóricos da materia | 50 |
| Solución de problemas | Avaliación da posta en práctica dos coñecementos adquiridos | 50 |

Observacións avaliación

| |
|--|
| |
|--|

Fontes de información

| | |
|------------------------------------|---|
| Bibliografía básica | <ul style="list-style-type: none">- Brady Orand (2011). Foundations of IT Service management with ITIL 2011. CreateSpace- Peter Farenden (2011). ITIL for dummies. Oxford : John Wiley & Sons- Office of Government Commerce (2012). Passing your ITIL Foundation exam. The Stationery Office |
| Bibliografía complementaria | <ul style="list-style-type: none">- Cabinet Office (2011). ITIL Continual Service Improvement. TSO (The Stationery Office)- Cabinet Office (2011). ITIL Service Design. TSO (The Stationery Office)- Cabinet Office (2011). ITIL Service Operation. TSO (The Stationery Office)- Cabinet Office (2011). ITIL Service Strategy. TSO (The Stationery Office)- Cabinet Office (2011). ITIL Service Transition. TSO (The Stationery Office) |

Recomendacións

Materias que se recomenda ter cursado previamente

| |
|--|
| |
|--|

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

| |
|---|
| Calidade en Sistemas de Información/614G01044 |
| Aseguramento da Calidade/614G01223 |

Materias que continúan o temario

| |
|--------------------------------|
| Xestión de Proxectos/614G01021 |
|--------------------------------|

Observacións

| |
|--|
| |
|--|

(*A Guía docente é o documento onde se visualiza a proposta académica da UDC. Este documento é público e non se pode modificar, salvo casos excepcionais baixo a revisión do órgano competente dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías