



| Guía Docente | | | | |
|-----------------------|--|--------------------|----------------------|----------|
| Datos Identificativos | | | | 2013/14 |
| Asignatura (*) | Calidade na Xestión TIC | Código | 614G01046 | |
| Titulación | Grao en Enxeñaría Informática | | | |
| Descritores | | | | |
| Ciclo | Período | Curso | Tipo | Créditos |
| Grao | 2º cuatrimestre | Terceiro | Obrigatoria | 6 |
| Idioma | Galego/Inglés | | | |
| 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 do 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. |
| B1 | Capacidade de resolución de problemas |
| B2 | Traballo en equipo |
| B3 | Capacidade de análise e síntese |
| B4 | Capacidade para organizar e planificar |
| B5 | Habilidades de xestión da información |
| B6 | Toma de decisións |
| B7 | 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 B1 B3 B7 |
| Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC | | | A52 A56 B1 B3 B5 B7 |



| | | | |
|--|------------|--|----------------------|
| Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC | A53 A56 | B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 | C1 C2 C3 C6 |
| Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos | A58 | B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 | |

| 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 | 10 | 27 | 37 |
| Traballos tutelados | 10 | 27 | 37 |
| 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 |
| Traballos tutelados | Preparación e exposición dun tema relacionado coa materia |
| Proba obxectiva | Avaliación mediante proba escrita dos contidos da materia |

| Atención personalizada | |
|------------------------|--|
| Metodoloxías | Descrición |
| Traballos tutelados | 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. |
| Sesión maxistral | |
| Solución de problemas | |

| Avaliación | | |
|-----------------------|---|---------------|
| Metodoloxías | Descrición | Cualificación |
| Traballos tutelados | Preparación e exposición dun contido da materia | 20 |
| Solución de problemas | Avaliación dos coñecementos teóricos da materia | 40 |
| Proba obxectiva | Avaliación da posta en práctica dos coñecementos adquiridos | 40 |

| 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) (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 |
| Aseguramento da Calidade/614G01028 |
| Calidade en Sistemas de Información/614G01044 |
| 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