



Guía Docente				
Datos Identificativos				2014/15
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	GalegoInglés			
Prerrequisitos				
Departamento	Electrónica e Sistemas			
Coordinación	Padron Gonzalez, Emilio Jose	Correo electrónico	emilio.padron@udc.es	
Profesorado	Martin Santamaria, Maria Jose Padron Gonzalez, Emilio Jose	Correo electrónico	maria.martin.santamaria@udc.es emilio.padron@udc.es	
Web				
Descrición xeral	Introdución á xestión de servizos TIC dentro do contorno dunha organización. Prestarase especial atención ás recomendacións 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
B7	Preocupación pola calidade
B8	Capacidade de traballar nun equipo interdisciplinar
B9	Capacidade para xerar novas ideas (creatividade)
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.
C4	Desenvolverse para o exercicio dunha cidadanía aberta, culta, crítica, comprometida, democrática e solidaria, capaz de analizar a realidade, diagnosticar problemas, formular e implantar solucións baseadas no coñecemento e orientadas ao ben común.
C6	Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse.
C7	Asumir como profesional e cidadán a importancia da aprendizaxe ao longo da vida.
C8	Valorar a importancia que ten a investigación, a innovación e o desenvolvemento tecnolóxico no avance socioeconómico e cultural da sociedade.

Resultados da aprendizaxe			
Competencias de materia (Resultados de aprendizaxe)	Competencias da titulación		
Comprender a problemática na xestión dun servizo	A52	B1 B3 B7 B8	C1 C2 C4 C6



Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC	A52 A56	B1 B3 B4 B7	C1 C2 C4 C6 C7 C8
Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC	A53 A56	B1 B2 B3 B4 B7 B8 B9	C1 C2 C4 C6 C8
Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos	A58	B1 B2 B3 B4 B7	C1 C2 C4 C6 C8

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 de servizos	Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos
Transición de servizos	Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos
Operación de servizos	Conceptos xenéricos e definicións Principios claves e modelos Procesos Funcións
Estratexia de servizos	Introdución Procesos
Mellora continua de servizos	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
Solución de problemas Sesión maxistral Traballos tutelados	O estudiantado disporá de atención personalizada en todas as fases da aprendizaxe, tanto práctico como teórico.

Avaliación		
Metodoloxías	Descrición	Cualificación
Solución de problemas	Avaliación da posta en práctica dos coñecementos adquiridos	40
Proba obxectiva	Avaliación dos coñecementos teóricos da materia	40
Traballos tutelados	Preparación e exposición de traballos sobre contidos da materia	20

Observacións avaliación
A avaliación do alumnado a tempo parcial terá en conta as súas circunstancias especiais en canto a flexibilidade horaria.

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