



Guía docente				
Datos Identificativos				2014/15
Asignatura (*)	Calidad en la Gestion TIC	Código	614G01046	
Titulación	Grao en Enxeñaría Informática			
Descritores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Grado	2º cuatrimestre	Tercero	Obligatoria	6
Idioma	GallegoInglés			
Prerrequisitos				
Departamento	Electrónica e Sistemas			
Coordinador/a	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				
Descripción general	Introdución á xestión de servizos TIC dentro do contorno dunha organización. Prestarase especial atención ás recomendacións ITIL.			

Competencias de la titulación	
Código	Competencias de la titulación
A52	Capacidad para comprender el entorno de una organización y sus necesidades en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
A53	Capacidad para seleccionar, diseñar, desplegar, integrar, evaluar, construir, gestionar, explotar y mantener las tecnologías de hardware, software y redes, dentro de los parámetros de coste y calidad adecuados.
A56	Capacidad para seleccionar, desplegar, integrar y gestionar sistemas de información que satisfagan las necesidades de la organización, con los criterios de coste y calidad identificados.
A58	Capacidad para comprender, aplicar y gestionar la garantía y seguridad de los sistemas informáticos.
B1	Capacidad de resolución de problemas
B2	Trabajo en equipo
B3	Capacidad de análisis y síntesis
B4	Capacidad para organizar y planificar
B7	Preocupación por la calidad
B8	Capacidad de trabajar en un equipo interdisciplinar
B9	Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad)
C1	Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma.
C2	Dominar la expresión y la comprensión de forma oral y escrita de un idioma extranjero.
C4	Desarrollarse para el ejercicio de una ciudadanía abierta, culta, crítica, comprometida, democrática y solidaria, capaz de analizar la realidad, diagnosticar problemas, formular e implantar soluciones basadas en el conocimiento y orientadas al bien común.
C6	Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse.
C7	Asumir como profesional y ciudadano la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida.
C8	Valorar la importancia que tiene la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el avance socioeconómico y cultural de la sociedad.

Resultados de aprendizaje			
Competencias de materia (Resultados de aprendizaje)	Competencias de la titulación		
Comprender la problemática en la gestión de un servicio	A52	B1 B3 B7 B8	C1 C2 C4 C6



Comprender el entorno de una organización y sus necesidades en el ámbito de las TIC	A52 A56	B1 B3 B4 B7	C1 C2 C4 C6 C7 C8
Capacidad para diseñar, desplegar y gestionar un servicio TIC	A53 A56	B1 B2 B3 B4 B7 B8 B9	C1 C2 C4 C6 C8
Capacidad para la gestión de la garantía y la seguridad de los sistemas informáticos	A58	B1 B2 B3 B4 B7	C1 C2 C4 C6 C8

Contenidos	
Tema	Subtema
Introducción	Organizaciones y TIC Gestión de servicios
Buenas prácticas de gestión de servicios	Conceptos generales Introducción a ITIL v3
El ciclo de vida de un servicio	Ciclo de vida de un servicio Estrategia del servicio Diseño del servicio Transición del servicio Operación del servicio Mejora continua del servicio
Diseño de servicios	Conceptos genéricos y definiciones Principios clave y modelos Procesos
Transición de servicios	Conceptos genéricos y definiciones Principios clave y modelos Procesos
Operación de servicios	Conceptos genéricos y definiciones Principios claves y modelos Procesos Funciones
Estrategia de servicios	Introducción Procesos
Mejora continua de servicios	Principios clave y modelos Procesos

Planificación			
Metodologías / pruebas	Horas presenciales	Horas no presenciales / trabajo autónomo	Horas totales



Sesión magistral	20	54	74
Solución de problemas	10	27	37
Trabajos tutelados	10	27	37
Prueba objetiva	2	0	2
Atención personalizada	0		0

(\*Los datos que aparecen en la tabla de planificación són de carácter orientativo, considerando la heterogeneidad de los alumnos

Metodologías	
Metodologías	Descripción
Sesión magistral	Exposición dos contidos teóricos da materia
Solución de problemas	Análise de casos prácticos relacionados cos contidos teóricos
Trabajos tutelados	Preparación e exposición dun tema relacionado coa materia
Prueba objetiva	Avaliación mediante proba escrita dos contidos da materia

Atención personalizada	
Metodologías	Descripción
Solución de problemas Sesión magistral Trabajos tutelados	El estudiantado dispondrá de atención personalizada en todas las fases del aprendizaje, tanto práctico como teórico.

Evaluación		
Metodologías	Descripción	Calificación
Solución de problemas	Evaluación de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos	40
Prueba objetiva	Evaluación de los conocimientos teóricos de la materia	40
Trabajos tutelados	Preparación y exposición de trabajos sobre contenidos de la materia	20

Observaciones evaluación
La evaluación del alumnado a tiempo parcial tendrá en cuenta sus circunstancias especiales en cuanto a flexibilidad horaria.

Fuentes de información	
<b>Básica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brady Orand (2011). Foundations of IT Service management with ITIL 2011. CreateSpace</li> <li>- Peter Farenden (2011). ITIL for dummies. Oxford : John Wiley &amp; Sons</li> <li>- Office of Government Commerce (2012). Passing your ITIL Foundation exam. The Stationery Office</li> </ul>
<b>Complementaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Continual Service Improvement. TSO (The Stationery Office)</li> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Design. TSO (The Stationery Office)</li> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Operation. TSO (The Stationery Office)</li> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Strategy. TSO (The Stationery Office)</li> <li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Transition. TSO (The Stationery Office)</li> </ul>

Recomendaciones
<b>Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente</b>
<b>Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente</b>
Calidad en Sistemas de Información/614G01044 Aseguramiento de la Calidad/614G01223
<b>Asignaturas que continúan el temario</b>
Gestión de Proyectos/614G01021



Otros comentarios

(\*) La Guía Docente es el documento donde se visualiza la propuesta académica de la UDC. Este documento es público y no se puede modificar, salvo cosas excepcionales bajo la revisión del órgano competente de acuerdo a la normativa vigente que establece el proceso de elaboración de guías