



| Guía Docente          |                                                                                                                                   |                                                          |                      |           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------|-----------|
| Datos Identificativos |                                                                                                                                   |                                                          |                      | 2014/15   |
| Asignatura (*)        | Calidade na Xestión TIC                                                                                                           |                                                          | Código               | 614G01211 |
| Titulación            | Grao en Enxeñaría Informática                                                                                                     |                                                          |                      |           |
| Descriptorios         |                                                                                                                                   |                                                          |                      |           |
| Ciclo                 | Período                                                                                                                           | Curso                                                    | Tipo                 | Créditos  |
| Grao                  | 1º cuatrimestre                                                                                                                   | Curso de Adaptación<br>Enxeñeiros Téc. en<br>Informática | Obrigatoria          | 6         |
| Idioma                | GalegoInglés                                                                                                                      |                                                          |                      |           |
| 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 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 | C1                         |
|                                                     |     | B3 | C2                         |
|                                                     |     | B7 | C4                         |
|                                                     |     | B8 | C6                         |
|                                                     |     |    |                            |



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

| Contidos                              |                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Temas                                 | Subtemas                                                                                                                                                |
| Introdución                           | Organizacións e TIC<br>Xestión de servizos                                                                                                              |
| Boas prácticas de xestión de servizos | Conceptos xerais<br>Introdución a ITIL v3                                                                                                               |
| O ciclo de vida dun servizo           | Ciclo de vida dun servizo<br>Estratexia do servizo<br>Deseño do servizo<br>Transición do servizo<br>Operación do servizo<br>Mellora continua do servizo |
| Deseño de servizos                    | Conceptos xenéricos e definicións<br>Principios clave e modelos<br>Procesos                                                                             |
| Transición de servizos                | Conceptos xenéricos e definicións<br>Principios clave e modelos<br>Procesos                                                                             |
| Operación de servizos                 | Conceptos xenéricos e definicións<br>Principios claves e modelos<br>Procesos<br>Funcións                                                                |
| Estratexia de servizos                | Introdución<br>Procesos                                                                                                                                 |
| Mellora continua de servizos          | Principios clave e modelos<br>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                                                                                                     |
| Sesión maxistral       | O estudantado disporá de atención personalizada en todas as fases da aprendizaxe, tanto práctico como teórico. |
| Solución de problemas  |                                                                                                                |
| Traballos tutelados    |                                                                                                                |

| Avaliación            |                                                                 |               |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------|
| Metodoloxías          | Descrición                                                      | Cualificación |
| Proba obxectiva       | Avaliación dos coñecementos teóricos da materia                 | 40            |
| Solución de problemas | Avaliación da posta en práctica dos coñecementos adquiridos     | 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              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bibliografía 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>Bibliografía 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> |

| Recomendacións                                           |
|----------------------------------------------------------|
| <b>Materias que se recomenda ter cursado previamente</b> |
|                                                          |
| <b>Materias que se recomenda cursar simultaneamente</b>  |
| Calidade en Sistemas de Información/614G01044            |
| Aseguramento da Calidade/614G01223                       |
| <b>Materias que continúan o temario</b>                  |
| 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 de acordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías