



| Guía docente | | | | |
|-----------------------|---|---------------------------------------|----------------------|----------|
| Datos Identificativos | | | | 2014/15 |
| Asignatura (*) | Calidad en la Gestión TIC | Código | 614G01211 | |
| Titulación | Grao en Enxeñaría Informática | | | |
| Descritores | | | | |
| Ciclo | Periodo | Curso | Tipo | Créditos |
| Grado | 1º cuatrimestre | Curso adap. Ing.. Téc. Informática | Obligatoria | 6 |
| Idioma | GallegoInglés | | | |
| Prerrequisitos | | | | |
| Departamento | Electrónica e Sistemas | | | |
| Coordinador/a | Padron Gonzalez, Emilio Jose | Correo electrónico | emilio.padron@udc.es | |
| Profesorado | Padron Gonzalez, Emilio Jose | Correo electrónico | 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 |



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

| Metodoloxías | |
|-----------------------|---|
| Metodoloxías | Descrición |
| 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 | |
|---|--|
| Metodoloxías | Descrición |
| Sesión magistral Solución de problemas Trabajos tutelados | El estudiantado dispondrá de atención personalizada en todas las fases del aprendizaje, tanto práctico como teórico. |

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

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

| Fuentes de información | |
|------------------------|---|
| 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 |
| 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) |

| Recomendaciónes |
|--|
| Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente |
| |
| Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente |
| Calidad en Sistemas de Información/614G01044 |
| Aseguramiento de la Calidad/614G01223 |
| Asignaturas que continúan el temario |
| 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