



| Guía docente | | | | |
|-----------------------|---|---------------------------------------|----------------------|----------|
| Datos Identificativos | | | | 2015/16 |
| 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 | | | |
| Modalidad docente | Presencial | | | |
| Prerrequisitos | | | | |
| Departamento | Electrónica e Sistemas | | | |
| Coordinador/a | Arenaz Silva, Manuel Carlos | Correo electrónico | manuel.arenaz@udc.es | |
| Profesorado | Arenaz Silva, Manuel Carlos | Correo electrónico | manuel.arenaz@udc.es | |
| Web | | | | |
| Descripción general | Introducción a la gestión de servicios TIC en el entorno de una organización. Se prestará especial atención a las recomendaciones ITIL. | | | |

| Competencias del título | |
|-------------------------|--|
| Código | Competencias del título |
| 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 |
| B7 | Preocupación por la calidad |
| B9 | Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad) |
| C1 | Expresarse correctamente, tanto de forma oral como escrita, en las lenguas oficiales de la comunidad autónoma. |
| C6 | Valorar críticamente el conocimiento, la tecnología y la información disponible para resolver los problemas con los que deben enfrentarse. |

| Resultados de aprendizaje | | | |
|---|-------------------------|----------------------------|----------|
| Resultados de aprendizaje | Competencias del título | | |
| | A52 | B1 B3 B7 | C1 C6 |
| Comprender la problemática en la gestión de un servicio | | | |
| Comprender el entorno de una organización y sus necesidades en el ámbito de las TIC | A52 A56 | B1 B3 B7 | C1 C6 |
| Capacidad para diseñar, desplegar y gestionar un servicio TIC | A53 A56 | B1 B2 B3 B7 B9 | C1 C6 |



| | | | |
|--|-----|----------------------|----------|
| Capacidad para la gestión de la garantía y la seguridad de los sistemas informáticos | A58 | B1 B2 B3 B7 | C1 C6 |
|--|-----|----------------------|----------|

| 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 | Competencias | Horas presenciales | Horas no presenciales / trabajo autónomo | Horas totales |
| Sesión magistral | A52 A53 A56 A58 | 20 | 54 | 74 |
| Solución de problemas | A53 B1 B2 B3 B9 | 10 | 27 | 37 |
| Trabajos tutelados | A53 B7 C1 C6 | 10 | 27 | 37 |
| Prueba objetiva | A52 | 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 |
|---|--|
| Sesión magistral Solución de problemas Trabajos tutelados | El estudiantado dispondrá de atención personalizada en todas las fases del aprendizaje, tanto práctico como teórico. |

Evaluación

| Metodologías | Competencias | Descripción | Calificación |
|-----------------------|-----------------|---|--------------|
| Prueba objetiva | A52 | Evaluación de los conocimientos teóricos de la materia | 40 |
| Solución de problemas | A53 B1 B2 B3 B9 | Evaluación de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos | 40 |
| Trabajos tutelados | A53 B7 C1 C6 | 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

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

Recomendaciones

Asignaturas que se recomienda haber cursado previamente

Gestión de Proyectos/614G01021

Asignaturas que se recomienda cursar simultáneamente

Calidad en Sistemas de Información/614G01044

Aseguramiento de la Calidad/614G01223

Asignaturas que continúan el temario

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