Guia docente					
Datos Identificativos					2018/19
Asignatura (*)	Calidad en la Gestión TIC			Código	614G01211
Titulación	Grao en Enxeñaría Informática				
Descriptores					
Ciclo	Periodo	Curso		Tipo	Créditos
Grado	1º cuatrimestre	Curso adap. Ing. Téc. Informática		Obligatoria	6
Idioma	GallegoInglés				
Modalidad docente	Presencial				
Prerrequisitos					
Departamento	Enxeñaría de Computadores				
Coordinador/a			Correo electrónico		
Profesorado			Correo electrónico		
Web	guiadocente.udc.es/guia_docent/index.php?centre=614&ensenyament=614G01&assignatura=614G01046&any_academic=2017_18&am				
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		
Comprender la problemática en la gestión de un servicio	A52	B1 B3 B7	C1 C6
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	Organizaciónes 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 sevicios	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	**Competéncias**	**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 matería

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	**Competéncias**	**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	- 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
Complementária	- 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