



| Guía docente          |  |                                      |             |          |
|-----------------------|--|--------------------------------------|-------------|----------|
| Datos Identificativos |  |                                      |             | 2018/19  |
| 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.<br>Informática | Obligatoria | 6        |
| Idioma                | GallegoInglés  |                                      |             |          |
| Modalidad docente     | Presencial   |                                      |             |          |
| Prerrequisitos        |  |                                      |             |          |
| Departamento          | Enxeñaría de Computadores  |                                      |             |          |
| Coordinador/a         |  | Correo electrónico                   |             |          |
| Profesorado           |  | Correo electrónico                   |             |          |
| Web                   | <a href="http://guiadocente.udc.es/guia_docent/index.php?centre=614&amp;ensenyament=614G01&amp;assignatura=614G01046&amp;any_academic=2017_18&amp;">guiadocente.udc.es/guia_docent/index.php?centre=614&amp;ensenyament=614G01&amp;assignatura=614G01046&amp;any_academic=2017_18&amp;</a> |                                      |             |          |
| Descripción general   | Introducción a la gestión de servicios TIC en el entorno de una organización. Se prestará especial atención a las recomendaciones ITIL.  |                                      |             |          |

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



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

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

| Planificación          |                           |   |                        |               |
|------------------------|---------------------------|---|------------------------|---------------|
| Metodologías / pruebas | Competencias / Resultados | Horas lectivas (presenciales y virtuales) | Horas 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<br>Solución de problemas<br>Trabajos tutelados | El estudiantado dispondrá de atención personalizada en todas las fases del aprendizaje, tanto práctico como teórico. |

## Evaluación

| Metodologías          | Competencias / Resultados | 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

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>Básica</b>         | <ul style="list-style-type: none"><li>- Office of Government Commerce (2012). Passing your ITIL Foundation exam. The Stationery Office</li><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></ul>   |
| <b>Complementaria</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Strategy. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Design. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Transition. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Operation. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Continual Service Improvement. TSO (The Stationery Office)</li></ul> |

## 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