



| Guía Docente | | | | |
|-----------------------|---|--------------------|----------------------|----------|
| Datos Identificativos | | | | 2019/20 |
| Asignatura (*) | Calidade na Xestión TIC | Código | 614G01046 | |
| Titulación | Grao en Enxeñaría Informática | | | |
| Descritores | | | | |
| Ciclo | Período | Curso | Tipo | Créditos |
| Grao | 2º cuatrimestre | Terceiro | Optativa | 6 |
| Idioma | GalegoInglés | | | |
| Modalidade docente | Presencial | | | |
| Prerrequisitos | | | | |
| Departamento | Enxeñaría de Computadores | | | |
| Coordinación | Arenaz Silva, Manuel Carlos | Correo electrónico | manuel.arenaz@udc.es | |
| Profesorado | Arenaz Silva, Manuel Carlos | Correo electrónico | manuel.arenaz@udc.es | |
| Web | | | | |
| Descrición xeral | Introdución á xestión de servizos TIC dentro do contorno dunha organización. Prestarase especial atención ás recomendacións ITIL. | | | |

| Competencias do título | |
|------------------------|---|
| Código | Competencias do título |
| 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 |
| B7 | Preocupación pola calidade |
| B9 | Capacidade para xerar novas ideas (creatividade) |
| C1 | Expresarse correctamente, tanto de forma oral coma escrita, nas linguas oficiais da comunidade autónoma. |
| C6 | Valorar criticamente o coñecemento, a tecnoloxía e a información dispoñible para resolver os problemas cos que deben enfrontarse. |

| Resultados da aprendizaxe | | | |
|--|------------------------|----|----|
| Resultados de aprendizaxe | Competencias do título | | |
| | A52 | B1 | C1 |
| Comprender a problemática na xestión dun servizo | | B3 | C6 |
| Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC | A52 | B1 | C1 |
| | A56 | B3 | C6 |
| | | B7 | |
| Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC | A53 | B1 | C1 |
| | A56 | B2 | C6 |
| | | B3 | |
| | | B7 | |
| | | B9 | |



| | | | |
|--|-----|----------------------|----------|
| Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos | A58 | B1 B2 B3 B7 | C1 C6 |
|--|-----|----------------------|----------|

| Contidos | |
|---------------------------------------|---|
| Temas | Subtemas |
| Introdución | Organizacións e TIC Xestión de servizos |
| Boas prácticas de xestión de servizos | Conceptos xerais Introdución a ITIL v3 |
| O ciclo de vida dun servizo | Ciclo de vida dun servizo Estratexia do servizo Deseño do servizo Transición do servizo Operación do servizo Mellora continua do servizo |
| Deseño de servizos | Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos |
| Transición de servizos | Conceptos xenéricos e definicións Principios clave e modelos Procesos |
| Operación de servizos | Conceptos xenéricos e definicións Principios claves e modelos Procesos Funcións |
| Estratexia de servizos | Introdución Procesos |
| Mellora continua de servizos | Principios clave e modelos Procesos |

| Planificación | | | | |
|------------------------|-----------------|-------------------|---|--------------|
| Metodoloxías / probas | Competencias | Horas presenciais | Horas non presenciais / traballo autónomo | Horas totais |
| Sesión maxistral | A52 A53 A56 A58 | 20 | 54 | 74 |
| Solución de problemas | A53 B1 B2 B3 B9 | 10 | 27 | 37 |
| Traballos tutelados | A53 B7 C1 C6 | 10 | 27 | 37 |
| Proba obxectiva | A52 | 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 |
|--|---|
| Solución de problemas Sesión maxistral Traballos tutelados | O estudiantado disporá de atención personalizada en todas as fases da aprendizaxe, tanto práctico como teórico. |

Avaliación

| Metodoloxías | Competencias | Descrición | Cualificación |
|-----------------------|-----------------|---|---------------|
| Solución de problemas | A53 B1 B2 B3 B9 | Avaliación da posta en práctica dos coñecementos adquiridos | 40 |
| Proba obxectiva | A52 | Avaliación dos coñecementos teóricos da materia | 40 |
| Traballos tutelados | A53 B7 C1 C6 | 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

| | |
|------------------------------------|---|
| Bibliografía 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 |
| Bibliografía 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) |

Recomendacións

Materias que se recomenda ter cursado previamente

Xestión de Proxectos/614G01021

Materias que se recomenda cursar simultaneamente

Calidade en Sistemas de Información/614G01044

Aseguramento da Calidade/614G01223

Materias que continúan o temario

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 dacordo coa normativa vixente que establece o proceso de elaboración de guías