



Guía Docente				
Datos Identificativos				2019/20
Asignatura (*)	Calidade na Xestión TIC	Código	614G01046	
Titulación				
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 / Resultados do título	
Código	Competencias / Resultados do título

Resultados da aprendizaxe			
Resultados de aprendizaxe	Competencias / Resultados do título		
	Comprender a problemática na xestión dun servizo	A52	B1 B3 B7
Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC	A52 A56	B1 B3 B7	C1 C6
Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC	A53 A56	B1 B2 B3 B7 B9	C1 C6
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 / Resultados	Horas lectivas (presenciais e virtuais)	Horas 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 estudantado disporá de atención personalizada en todas as fases da aprendizaxe, tanto práctico como teórico.

Avaliación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	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

<b>Bibliografía 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>Bibliografía 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>

#### 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