



Guía docente				
Datos Identificativos				2020/21
Asignatura (*)	Calidad en la Gestion TIC	Código	614G01046	
Titulación	Grao en Enxeñaría Informática			
Descritores				
Ciclo	Periodo	Curso	Tipo	Créditos
Grado	2º cuatrimestre	Tercero	Optativa	6
Idioma	GallegoInglés			
Modalidad docente	Híbrida			
Prerrequisitos				
Departamento	Enxeñaría de Computadores			
Coordinador/a	Porta Trinidad, Juan	Correo electrónico	juan.porta@udc.es	
Profesorado	Enes Álvarez, Jonatan	Correo electrónico	jonatan.enes@udc.es	
	Porta Trinidad, Juan		juan.porta@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.			



Plan de contingencia

1. Modificaciones en los contenidos

- No se realizarán cambios.

2. Metodologías

\*Metodologías docentes que se mantienen

- Todas las metodologías docentes serán modificadas para adaptarlas a la modalidad docente no presencial.

\*Metodologías docentes que se modifican

- Sesión magistral: Para la exposición de los contenidos de la materia, se reemplazará la clase de teoría presencial en el aula por videoconferencia (en directo, grabada y compartida con los estudiantes).

- Solución de problemas: Para el análisis de casos prácticos relacionados con los contenidos de la materia, se reemplazará la clase de laboratorio presencial en el aula por resolución de preguntas por email y por videoconferencias con el estudiante en el horario oficial de prácticas de laboratorio (se implementarán también medidas de flexibilidad fuera del horario oficial de prácticas de laboratorio si es necesario).

- Trabajos tutelados: Para la preparación y exposición de trabajos sobre contenidos de la materia, se reemplazará la clase de laboratorio presencial en el aula por resolución de preguntas por email y por videoconferencias con el estudiante en horario oficial de prácticas de laboratorio (se implementarán también medidas de flexibilidad fuera del horario oficial de prácticas de laboratorio si es necesario).

- Prueba objetiva: Se reemplazará la prueba objetiva de evaluación de los contenidos teóricos de la materia por cuestionarios Moodle (modalidad asíncrona, secuencial).

3. Mecanismos de atención personalizada al alumnado

- Se utilizarán las herramientas Email, Moodle, Microsoft Teams y Microsoft Stream con la temporización indicada a continuación.

- Email: Medio principal de interacción con los estudiantes. Uso de este medio diariamente, y bajo demanda según las necesidades docentes a lo largo del cuatrimestre.

- Moodle: Medio principal de compartición de materiales docentes de la asignatura (transparencias, enunciados de las prácticas de laboratorio, grabaciones de las sesiones magistrales, ...), y de comunicación de noticias durante el curso. Uso de este medio bajo demanda según las necesidades docentes a lo largo del cuatrimestre.

- Microsoft Teams: Medio utilizado para realización de videoconferencias en las que se imparten los contenidos teóricos de la materia, para grabación de dichas videoconferencias, para la asistencia a los estudiantes durante la realización de las prácticas, y para realización de tutorías online. Disponibilidad en los horarios oficiales de prácticas y teoría. También bajo demanda en función de las necesidades de los estudiantes.

- Microsoft Stream: Medio utilizado para distribución de las grabaciones de las videoconferencias realizadas con Microsoft Teams.

4. Modificaciones en la evaluación

- Se realizará la evaluación mediante las siguientes metodologías, con los pesos en la calificación y la descripción indicadas a continuación.

- Práctica 1: 0.5 puntos. Resolución de problemas por parejas.

- Práctica 2: 0.5 puntos. Resolución de problemas por parejas.

- Práctica 3: 0.5 puntos. Resolución de problemas por parejas.

- Práctica 4: 1 punto. Resolución de problemas por parejas.

- Práctica 5: 1.5 puntos. Resolución de problemas por parejas.

- Práctica 6: 2 puntos. Resolución de problemas individualmente.

- Cuestionario 1: 2 puntos. Cuestionario tipo test sobre contenidos expuestos en sesiones magistrales.

- Cuestionario 2: 2 puntos. Cuestionario tipo test sobre contenidos expuestos en sesiones magistrales.

\*Observaciones de evaluación:

- Se utilizará un proceso de evaluación continua basado en la resolución de problemas por parejas, resolución de

problemas individualmente, y cuestionarios Moodle (asíncronos, secuenciales) sobre los contenidos de la materia expuestos en sesiones magistrales.

- Los estudiantes entregarán las prácticas mediante el registro de la fecha/hora de entrega a través de un sistema de control de versiones compartido con el profesor.
- Se tendrán en cuenta las dificultades que el alumnado pueda tener en la realización de las pruebas de evaluación, y se implementarán alternativas adaptadas a las circunstancias excepcionales que puedan surgir.

##### 5. Modificaciones de la bibliografía o webgrafía

- No se realizarán cambios en la bibliografía recomendada.



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		
	A52	B1	C1
Comprender la problemática en la gestión de un servicio		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	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 / 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
Solución de problemas Sesión magistral Trabajos tutelados	El estudiantado dispondrá de atención personalizada en todas las fases del aprendizaje, tanto práctico como teórico.

Evaluación			
Metodologías	Competencias / Resultados	Descripción	Calificación
Solución de problemas	A53 B1 B2 B3 B9	Evaluación de la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos	40
Prueba objetiva	A52	Evaluación de los conocimientos teóricos de la materia	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