



## Guía docente

Datos Identificativos					2021/22
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	CastellanoInglés				
Modalidad docente	Presencial				
Prerrequisitos					
Departamento	Enxeñaría de Computadores				
Coordinador/a	Enes Álvarez, Jonatan	Correo electrónico	jonatan.enes@udc.es		
Profesorado	Enes Álvarez, Jonatan	Correo electrónico	jonatan.enes@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.				



<b>Plan de contingencia</b>	<p>1. Modificaciones en los contenidos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se realizarán cambios.</li> </ul> <p>2. Metodologías</p> <p>*Metodologías docentes que se mantienen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todas las metodologías docentes serán modificadas para adaptarlas a la modalidad docente no presencial.</li> </ul> <p>*Metodologías docentes que se modifican</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> <li>- Prácticas de laboratorio: Las prácticas pasarán a realizarse de manera virtual mediante Teams.</li> <li>- Estudio de casos: La explicación del problema propuesto se realizará de forma virtual o con un video grabado.</li> <li>- Prueba objetiva: Se reemplazará la prueba objetiva de evaluación de los contenidos teóricos de la materia por cuestionarios Moodle.</li> </ul> <p>3. Mecanismos de atención personalizada al alumnado</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se utilizarán las herramientas Email, Moodle, Microsoft Teams y Microsoft Stream con la temporización indicada a continuación.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Microsoft Stream: Medio utilizado para distribución de las grabaciones de las videoconferencias realizadas con Microsoft Teams.</li> </ul> <p>4. Modificaciones en la evaluación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Ninguna modificación</li> </ul> <p>5. Modificaciones de la bibliografía o webgrafía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No se realizarán cambios en la bibliografía recomendada.</li> </ul>
-----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

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 A53 A56 A58	B1 B7 B9	
Capacidad para diseñar, desplegar y gestionar un servicio TIC	A53 A56 A58	B1 B2 B3 B9	C1
Capacidad para la gestión de la garantía y la seguridad de los sistemas informáticos	A58	B1 B3 B9	C1
Comprender el entorno de una organización y sus necesidades en el ámbito de las TIC	A52	B7	C6

Contenidos	
Tema	Subtema
Tema 1 - Introducción	<ul style="list-style-type: none"> <li>* TIC, servicios y gestión de servicios</li> <li>* ITIL</li> <li>* Anatomía de un servicio</li> <li>* Procesos, funciones y roles</li> </ul>
Tema 2 - Buenas prácticas de gestión de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conceptos generales</li> <li>* Introducción a ITIL v3</li> </ul>
Tema 3 - El ciclo de vida de un servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Estrategia del servicio</li> <li>* Diseño del servicio</li> <li>* Transición del servicio</li> <li>* Operación del servicio</li> <li>* Mejora continua del servicio</li> </ul>
Tema 4 - Estrategia de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Introducción</li> <li>* Propósito y objetivo</li> <li>* Procesos</li> <li>* Strategy Management for IT Services</li> <li>* Service Portfolio Management</li> <li>* Financial Management for IT Services</li> <li>* Business Relationship Management</li> <li>* Demand Management</li> </ul>
Tema 5 - Diseño de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conceptos genéricos y definiciones</li> <li>* Principios clave y modelos</li> <li>* Procesos</li> </ul>
Tema 6 - Transición de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conceptos genéricos y definiciones</li> <li>* Principios clave y modelos</li> <li>* Procesos</li> </ul>
Tema 7 - Operación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conceptos genéricos y definiciones</li> <li>* Principios claves y modelos</li> <li>* Procesos</li> <li>* Funciones</li> </ul>



Tema 8 - 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 B7 B9 C6	20	54	74
Prácticas de laboratorio	A53 A56 B1 B2 B3 B7 C1	20	54	74
Prueba objetiva	A52 A53 A56 A58 B1 B3 B9 C1	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	Clases en las que se explicarán los conceptos teóricos, muchos de los cuales serán luego revisitados en las sesiones de prácticas.
Prácticas de laboratorio	Se realizarán diversas prácticas con un enfoque a comprender la importancia de algunos aspectos relacionados con la gestión de servicios.
Prueba objetiva	Prueba escrita realizada al final del cuatrimestre que evaluará los conocimientos adquiridos en las clases teóricas.

Atención personalizada	
Metodologías	Descripción
Sesión magistral	El estudiantado dispondrá de atención personalizada en todas las fases del aprendizaje, tanto práctico como teórico.

Evaluación			
Metodologías	Competencias / Resultados	Descripción	Calificación
Prácticas de laboratorio	A53 A56 B1 B2 B3 B7 C1	Algunas de las prácticas a realizar serán evaluadas.	50
Prueba objetiva	A52 A53 A56 A58 B1 B3 B9 C1	Evaluación de los conocimientos teóricos de la materia.  Se dividirá en 2 pruebas, una de menor peso realizada a mitad del cuatrimestre con el contenido del temario impartido hasta ese momento, y una prueba final de mayor peso realizada a final del cuatrimestre.	50

Observaciones evaluación
La evaluación del alumnado a tiempo parcial tendrá en cuenta sus circunstancias especiales en cuanto a flexibilidad horaria.

Fuentes de información	
Básica	- Peter Farenden (2011). ITIL for dummies. Oxford : John Wiley & Sons - Brady Orand (2011). Foundations of IT Service management with ITIL 2011. CreateSpace - Office of Government Commerce (2012). Passing your ITIL Foundation exam. The Stationery Office



<b>Complementaría</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Continual Service Improvement. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Operation. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Transition. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Design. TSO (The Stationery Office)</li><li>- Cabinet Office (2011). ITIL Service Strategy. 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