



Guía docente				
Datos Identificativos				2024/25
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. En al aspecto teórico, se prestará especial atención a las recomendaciones ITIL. En el aspecto práctico, se realizarán varias prácticas centradas en el despliegue y mantenimiento de servicios que pueden ser de utilidad en el contexto de una empresa de tamaño mediano y pequeño.			

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
Comprender el entorno de una organización y sus necesidades en el ámbito de las TIC	A58	B1 B3 B9	C1
Capacidad para la gestión de la garantía y la seguridad de los sistemas informáticos	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>* Conceptos básicos de ITIL</li><li>* Ciclo de vida de ITIL</li></ul>
Tema 2 - Estrategia de servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito y objetivo</li><li>* Procesos<ul style="list-style-type: none"><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></li></ul>
Tema 3 - Diseño de servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito y objetivo</li><li>* Procesos<ul style="list-style-type: none"><li>---- Design Coordination</li><li>---- Service Level Management</li><li>---- Service Catalog Management</li><li>---- Supplier Management</li><li>---- Availability Management</li><li>---- Capacity Management</li><li>---- Continuity Management</li><li>---- Information Security Management</li></ul></li></ul>
Tema 4 - Transición de servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito y objetivo</li><li>* Procesos<ul style="list-style-type: none"><li>---- Transition planning and support</li><li>---- Change management</li><li>---- Service asset and configuration management</li><li>---- Release and deployment management</li><li>---- Knowledge management</li></ul></li></ul>
Tema 5 - Operación de servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito y objetivo</li><li>* Procesos<ul style="list-style-type: none"><li>---- Event management</li><li>---- Incident management</li><li>---- Problem management</li><li>---- Request fulfilment</li><li>---- Access management</li></ul></li></ul>
Tema 6 - Mejora continua de servicios	<ul style="list-style-type: none"><li>* Introducción</li><li>* Propósito y objetivo</li><li>* Evaluación de la situación</li><li>* Medición del progreso</li></ul>

## Planificación



Metodoloxías / probas	Competencias / Resultados	Horas lectivas (presenciales y virtuales)	Horas traballo autónomo	Horas totales
Sesión magistral	A52 A58 B7 C6	20	54	74
Prácticas de laboratorio	A53 A56 B1 B2 B3 B9	20	54	74
Prueba objetiva	A52 A58 B1 B3 B7 C1 C6	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

Metodoloxías	
Metodoloxías	Descrición
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. Las prácticas se realizarán en grupo.
Prueba objetiva	Prueba escrita de preguntas de comprensión y/o tipo test.

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

Evaluación			
Metodoloxías	Competencias / Resultados	Descrición	Calificación
Prácticas de laboratorio	A53 A56 B1 B2 B3 B9	Todas las prácticas a realizar serán evaluadas.	50
Prueba objetiva	A52 A58 B1 B3 B7 C1 C6	Evaluación de los conocimientos teóricos de la materia.	50

Observación evaluación
<p>Para aprobar la asignatura será necesario cumplir 2 mínimos: 50% de la nota máxima en las prácticas de laboratorio (2.5 puntos de 5) 50% de la nota máxima en las pruebas objetivas (2.5 puntos de 5) La nota de prácticas de laboratorio NO ES RECUPERABLE para la segunda oportunidad. La nota de las pruebas objetivas SI ES RECUPERABLE para la segunda oportunidad. Todos los aspectos relacionados con la dispensa académica, la dedicación al estudio, la permanencia y el fraude académico se registrarán acorde con la normativa académica vigente de la UDC. A fin de cumplir con la legislación actual en materia de igualdad, se aplicarán 2 medidas: Los grupos de trabajo formados buscarán ser paritarios. La evaluación de las preguntas de la prueba objetiva final será corregido con un método ciego que garantiza la anonimidad del alumno.</p>

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

Legislación y Seguridad Informática/614G01024

### 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