



| Guía Docente          |                                                                                                                                               |                                   |             |           |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------|-----------|
| Datos Identificativos |                                                                                                                                               |                                   | 2017/18     |           |
| Asignatura (*)        | Calidade na Xestión TIC                                                                                                                       |                                   | Código      | 614G01211 |
| Titulación            | Grao en Enxeñaría Informática                                                                                                                 |                                   |             |           |
| Descriptor            |                                                                                                                                               |                                   |             |           |
| Ciclo                 | Período                                                                                                                                       | Curso                             | Tipo        | Créditos  |
| Grao                  | 1º cuatrimestre                                                                                                                               | Curso Adap. Enx. Téc. Informática | Obrigatoria | 6         |
| Idioma                | GalegoInglés                                                                                                                                  |                                   |             |           |
| Modalidade docente    | Presencial                                                                                                                                    |                                   |             |           |
| Prerrequisitos        |                                                                                                                                               |                                   |             |           |
| Departamento          | Enxeñaría de Computadores                                                                                                                     |                                   |             |           |
| Coordinación          |                                                                                                                                               | Correo electrónico                |             |           |
| Profesorado           |                                                                                                                                               | Correo electrónico                |             |           |
| Web                   | guiadocente.udc.es/guia_docent/index.php?centre=614&ensenyament=614G01&assignatura=614G01046&any_academic=2017_18&                            |                                   |             |           |
| Descrición xeral      | Esta materia rexeráse polo contido e normativa da materia:<br><br>614G01046 Calidade na Xestión TIC Coordinación: Arenaz Silva, Manuel Carlos |                                   |             |           |

| 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 |                            |
| Comprender a problemática na xestión dun servizo                                 |  | A52                    | B1<br>B3<br>B7<br>C1<br>C6 |
| Comprender o contorno dunha organización e as súas necesidades no ámbito das TIC |  | A52<br>A56             | B1<br>B3<br>B7<br>C1<br>C6 |



|                                                                              |     |    |    |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|----|----|
| Capacidade para deseñar, despregar e xestionar un servizo TIC                | A53 | B1 | C1 |
|                                                                              | A56 | B2 | C6 |
|                                                                              |     | B3 |    |
|                                                                              |     | B7 |    |
| Capacidade para a xestión da garantía e seguridade dos sistemas informáticos | A58 | B1 | C1 |
|                                                                              |     | B2 | C6 |
|                                                                              |     | B3 |    |
|                                                                              |     | B7 |    |

| Contidos                              |                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Temas                                 | Subtemas                                                                                                                                                |
| Introdución                           | Organizacións e TIC<br>Xestión de servizos                                                                                                              |
| Boas prácticas de xestión de servizos | Conceptos xerais<br>Introdución a ITIL v3                                                                                                               |
| O ciclo de vida dun servizo           | Ciclo de vida dun servizo<br>Estratexia do servizo<br>Deseño do servizo<br>Transición do servizo<br>Operación do servizo<br>Mellora continua do servizo |
| Deseño de servizos                    | Conceptos xenéricos e definicións<br>Principios clave e modelos<br>Procesos                                                                             |
| Transición de servizos                | Conceptos xenéricos e definicións<br>Principios clave e modelos<br>Procesos                                                                             |
| Operación de servizos                 | Conceptos xenéricos e definicións<br>Principios claves e modelos<br>Procesos<br>Funcións                                                                |
| Estratexia de servizos                | Introdución<br>Procesos                                                                                                                                 |
| Mellora continua de servizos          | Principios clave e modelos<br>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                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sesión maxistral<br>Solución de problemas<br>Traballos tutelados | O estudantado disporá de atención personalizada en todas as fases da aprendizaxe, tanto práctico como teórico. |

## Avaliación

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