

**Gestión y Administración de las Tecnologías de la Información**

Código: 102160  
Créditos ECTS: 6

Titulación	Tipo	Curso	Semestre
2501232 Empresa y Tecnología	OT	4	0

## Contacto

Nombre: Xavier Verge Mestre

Correo electrónico: Xavier.Verge@uab.cat

## Uso de idiomas

Lengua vehicular mayoritaria: catalán (cat)

Algún grupo íntegramente en inglés: No

Algún grupo íntegramente en catalán: No

Algún grupo íntegramente en español: No

## Equipo docente

Ignacio Izaga Martinez

## Prerequisitos

Es importante haber cursado previamente Introducción a los Sistemas de Información

## Objetivos y contextualización

- Liderar procesos de cambio en la gestión y provisión de servicios a la sociedad.
- Considerar ideas y soluciones para empresas que sean generadoras de propuestas eficientes en la manera de proveer los servicios.
- Situar al cliente como elemento central de los procesos.
- Conocer las estrategias y marcos de referencia en la gestión de los servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, y tener la base suficiente como para poder apoyar la implementación de una estrategia de servicio en empresas y otras organizaciones.

## Competencias

- Comunicación con expertos de otros campos y no expertos.
- Demostrar la capacidad de planificación en función de objetivos y recursos disponibles.
- Demostrar la motivación por la calidad en los objetivos y en el desarrollo de su trabajo.
- Demostrar que conoce los sistemas de información empresarial, tomando en consideración sus tres dimensiones específicas (informacional, tecnológica y organizativa) y ser activos en su especificación, diseño e implementación.
- Proponer y dirigir la implementación de sistemas de información atendiendo a requisitos de calidad, sostenibilidad y seguridad, que ayuden a la alineación con los objetivos de la organización.
- Trabajar en equipo, compartiendo los conocimientos y sabiéndolos comunicar al resto del equipo y la organización.

## Resultados de aprendizaje

1. Comunicación con expertos de otros campos y no expertos.
2. Demostrar la capacidad de planificación en función de objetivos y recursos disponibles.
3. Demostrar la motivación por la calidad en los objetivos y en el desarrollo de su trabajo.
4. Elaborar propuestas coherentes relativas a Tecnologías de la Información que estén de acuerdo y desarrollen el plan estratégico de una organización.
5. Proponer y dirigir la implementación de sistemas de información atendiendo a requisitos de calidad, sostenibilidad y seguridad, que ayuden a la alineación con los objetivos de la organización.
6. Trabajar en equipo, compartiendo los conocimientos y sabiéndolos comunicar al resto del equipo y la organización.

## **Contenido**

1. El CIO como encargado de la Gestión y Administración de las TIC
2. El enfoque *Customer Centric* y las estrategias digitales para un foco radical al cliente.
3. Gestión interna del servicio de SI:
  1. Marcos de referencia en la calidad de la gestión del servicio: ITIL, MOF y CMMI-Svc
  2. Procesos y gestión del servicio
  3. Estrategia del servicio
  4. Diseño del servicio
  5. Transición del servicio
  6. Operación del servicio
4. El CIO y la Transformación Digital
5. Las herramientas para liderar la tecnología del negocio
6. La necesidad de atraer talento
7. Elementos para una adaptación rápida al cambio
8. Ética digital

## **Metodología**

### **Aspectos generales**

Esta asignatura tiene como base metodológica el aprendizaje basado en los conocimientos impartidos en las sesiones de teoría y la aplicación de los mismos en los casos, problemas o ejercicios y talleres desarrollados en el curso.

### **Clases magistrales**

En las sesiones de teoría se explican los conceptos que los alumnos aplicarán en las clases de ejercicios.

### **Casos, problemas y ejercicios**

En las sesiones de problemas, se encargan casos y ejercicios que los alumnos deben realizar individualmente o en grupo y entregar en clase o vía CV antes del plazo prefijado. El objetivo es que los alumnos apliquen los conceptos y procedimientos aprendidos en las sesiones de teoría.

### **Prácticas de Laboratorio**

En las sesiones de prácticas de laboratorio los alumnos tendrán la oportunidad de incorporar los conceptos teóricos en una herramienta real de gestión del servicio.

## **Idiomas**

La lengua vehicular será el catalán. Si hay asistentes con dificultades importantes para seguir el catalán se impartirá en castellano. Una parte significativa de los materiales de apoyo (transparencias, enunciados de ejercicios, casos, software, etc.) serán en inglés. Los exámenes y trabajos se podrán contestar en catalán, castellano o inglés.

## Actividades

Título	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
<b>Tipo: Dirigidas</b>			
Casos, problemas y ejercicios	10	0,4	1, 2, 4, 5, 6
Clases de teoría	19	0,76	1, 2, 3, 5
Prácticas de Laboratorio	16	0,64	2, 3, 4, 5, 6
<b>Tipo: Supervisadas</b>			
Tutorías	15	0,6	1, 2, 5
<b>Tipo: Autónomas</b>			
Estudio	56	2,24	2, 4, 5
Preparación de casos, redacción de trabajos y resolución de problemas	32	1,28	1, 2

## Evaluación

### Condiciones generales:

Para aprobar la asignatura deben obtenerse 50 puntos habiendo alcanzado los mínimos siguientes:

- Mínimo que hay que conseguir de la parte Evaluación Continua para poder aprobar la asignatura: 30 puntos
- Mínimo que hay que conseguir de la parte Prueba Final para poder aprobar la asignatura: 20 puntos

Se considerará evaluable quien haya hecho al menos dos entregas en la evaluación continua.

### Evaluación continua: (máx: 60puntos)

Participación, ejercicios y trabajos: Aprendizaje basado en problemas o ejercicios sobre casos prácticos. Con estas actividades se puede conseguir un máximo de **20 puntos**.

Prácticas de Laboratorio: Se realizarán en grupo y constarán de varias entregas intermedias (entre 4 y 6) y una prueba individual final con el objetivo de validar la participación activa dentro del grupo. Si no se realizan dos o más entregas la nota máxima de esta parte será de 4 puntos y, por tanto, no se podrá aprobar la asignatura. Las entregas tienen un valor máximo de **40 puntos** y será obligatorio superar una prueba individual para conseguirlos.

Las actividades de evaluación continua no se podrán recuperar. Se entregarán en los plazos y condiciones establecidas que se harán públicas en el Campus Virtual de la asignatura.

### Prueba final: (40/100)

Prueba escrita final sobre conceptos y aspectos tratados a lo largo del curso, principalmente de tipo test con posibilidad de alguna pregunta abierta. Se podrán hacer pruebas parciales y se comunicarán con anticipación suficiente vía campus virtual. Máximo 40 puntos

### Calendario de actividades de evaluación

Las fechas de las diferentes pruebas de evaluación (exámenes parciales, ejercicios, entrega de trabajos, etc.) se anunciarán con suficiente antelación durante el semestre.

La fecha del examen final de la asignatura está programada en el calendario de exámenes de la Facultad.

*"La programación de las pruebas de evaluación no se podrá modificar, salvo que haya un motivo excepcional y debidamente justificado por el cual no se pueda realizar un acto de evaluación. En este caso, las personas responsables de las titulaciones, previa consulta al profesorado y al estudiantado afectado, propondrán una nueva programación dentro del período lectivo correspondiente."* **Apartado 1 del Artículo 115. Calendario de las actividades de evaluación (Normativa Académica UAB)**

Los y las estudiantes de la Facultad de Economía y Empresa que, de acuerdo con el párrafo anterior, necesiten cambiar una fecha de evaluación deben presentar la petición rellenando el documento **Solicitud reprogramación prueba** en

[https://eformularis.uab.cat/group/deganat\\_feie/solicitud-reprogramacion-de-pruebas](https://eformularis.uab.cat/group/deganat_feie/solicitud-reprogramacion-de-pruebas)

### Procedimiento de revisión de las calificaciones

Coincidiendo con el examen final se anunciará el día y el medio de publicación de las calificaciones finales. Asimismo se informará del procedimiento, lugar, fecha y hora de la revisión de las mismas de acuerdo con la normativa de la Universidad.

### Proceso de Recuperación

*"Para participar en el proceso de recuperación el alumnado debe haber sido previamente evaluado en un conjunto de actividades que representen un mínimo de dos terceras partes de la calificación total de la asignatura o módulo."* **Apartado 3 del Artículo 112 ter. La recuperación (Normativa Académica UAB).** Los y las estudiantes deben haber obtenido una **calificación media de la asignatura entre 3,5 y 4,9.**

La fecha de esta prueba está programada en el calendario de exámenes de la Facultad. El estudiante que se presente y la supere aprobará la asignatura con una nota de 5. En caso contrario mantendrá la misma nota.

### Irregularidades en actos de evaluación

Sin perjuicio de otras medidas disciplinarias que se estimen oportunas, y de acuerdo con la normativa académica vigente, *"en caso que el estudiante realice cualquier irregularidad que pueda conducir a una variación significativa de la calificación de un acto de evaluación, se calificará con un 0 este acto de evaluación, con independencia del proceso disciplinario que se pueda instruir. En caso que se produzcan diversas irregularidades en los actos de evaluación de una misma asignatura, la calificación final de esta asignatura será 0".* **Apartado 10 del Artículo 116. Resultados de la evaluación. (Normativa Académica UAB)**

### Actividades de evaluación

Título	Peso	Horas	ECTS	Resultados de aprendizaje
Evaluación continuada: ejercicios, trabajos y participación	20%	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 6
Prueba final	40%	2	0,08	4, 5

**Bibliografía**

Ver campus virtual