

**Gestió i Administració de les Tecnologies de la Informació**

Codi: 102160  
Crèdits: 6

Titulació	Tipus	Curs	Semestre
2501232 Empresa i Tecnologia	OT	4	0

### Professor/a de contacte

Nom: Xavier Verge Mestre  
Correu electrònic: Xavier.Verge@uab.cat

### Utilització d'idiomes a l'assignatura

Llengua vehicular majoritària: català (cat)  
Grup íntegre en anglès: No  
Grup íntegre en català: No  
Grup íntegre en espanyol: No

### Equip docent

Ignacio Izaga Martinez  
Ramon Salabert Parramon  
Mario Yelamos Rebolledo

### Prerequisits

No hi han prerequisits

### Objectius

Objectius

- Liderar processos de canvi en la gestió i provisió de serveis a la societat.
- Emprendre idees i solucions per Empreses que siguin generadores de propostes eficients en la manera de proveir els serveis.
- Posar el client com element central dels processos.
- Visualitzar les organitzacions incorporant estratègies digitals.
- Conèixer les estratègies i marcs de referència en la gestió del serveis de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions, i tenir la base suficient com per poder donar suport a la implementació d'una estratègia de servei en empreses i altres organitzacions.

Vectors Clau que hem de dominar

- Fomentar l'activitat emprenedora
- Entendre la innovació com una filosofia de vida
- Aprofundir en el coneixement i l'ús apropiat de les eines digitals
- Posar el focus en la qualitat del servei i l'atenció al client
- Impulsar el talent i potenciar el treball en equip de les persones talentoses
- Ser capaç de liderar implementacions tecnològiques digitals en els negocis
- Modular estructures de pensament que siguin flexibles i ràpides per adaptar-se als canvis
- Cercar nous camins per proveir solucions ràpides a problemes inesperats

## Competències

- Comunicar amb experts d'altres camps i no experts.
- Demostrar capacitat de planificació en funció d'objectius i recursos disponibles.
- Demostrar motivació per la qualitat en els objectius i en el desenvolupament del treball.
- Demostrar que es coneixen els sistemes d'informació empresarial, prenent en consideració les seves tres dimensions específiques (informacional, tecnològica i organitzativa) i ser actius en l'especificació, el disseny i la implementació d'aquests sistemes.
- Proposar i dirigir la implementació de sistemes d'informació atenent a requisits de qualitat, sostenibilitat i seguretat, que ajudin a alinear-los amb els objectius de l'organització.
- Treballar en equip, compartint els coneixements i sabent-los comunicar a la resta de l'equip i l'organització.

## Resultats d'aprenentatge

1. Comunicar amb experts d'altres camps i no experts.
2. Demostrar capacitat de planificació en funció d'objectius i recursos disponibles.
3. Demostrar motivació per la qualitat en els objectius i en el desenvolupament del treball.
4. Elaborar propostes coherents relatives a tecnologies de la informació que estiguin d'acord amb el pla estratègic d'una organització i el desenvolupin.
5. Proposar i dirigir la implementació de sistemes d'informació atenent a requisits de qualitat, sostenibilitat i seguretat, que ajudin a alinear-los amb els objectius de l'organització.
6. Treballar en equip, compartint els coneixements i sabent-los comunicar a la resta de l'equip i l'organització.

## Continguts

### 1. El CIO como encarregat de la Gestió i Administració de les TIC

- El CIO i la mentalitat emprenedora. Evolució del rol del CIO
- Importància del talent femení i la seva incorporació a tasques directives
- Emprendre en mercats globals. Comerç internacional
- Sistemes d'organització empresarial

### 2. Els Clients, eix central. Costumer Centric.

- Economia de les dades. El client com a centre del negoci
- Estar preparats pel e-comerç
- Màrqueting digital. Màrqueting 4.0
- Atenció i servei al client

### 3. Gestió interna del servei de SI

- Marcs de referència en la qualitat de la gestió del servei: ITIL, MOF y CMMI-Svc
- Processos i gestió del servei
- Estratègia del servei
- Disseny del servei
- Transició del servei
- Operació del servei

### 4. El CIO i la Transformació Digital

- Legacy systems. Sistemes corporatius i noves necessitats digitals. Bimodal IT
- Disrupció digital i canvis de comportament dels usuaris
- Negocis a internet. Economia col·laborativa. Economia circular
- Models de negoci. Impacte transversal a tots els sectors
- Models d'èxit de empreses que ho han aplicat

### 5. Liderar la tecnologia del negoci

- Eines digitals. Big Data. Anàlisi de dades
- IoT. Models smart: Smart Cities. Smart products. Smart Business. Smart Manufacturing
- Automatització de processos i robòtica. Machine Learning
- Intel·ligència Artificial (IA)
- Criptomonedes. Blockchain

### 6. 5G. Oportunitats de nous negocis i serveis

- Què és el 5G? Evolució històrica
- La tecnologia 5G. Importància del seu desplegament
- Impacte del 5G als negocis, productes i serveis
- Les plataformes integrades com nous models de negoci

### 7. Atreure Talent

- Què és i com es produeix la innovació
- Necessitat de talent. Recurs escàs e imprescindible. Talent, diversitat i Gènere.
- Equips d'alt rendiment i ambient de treball
- I+D+i. Open Innovation

### 8. Ràpida adaptació al canvi

- Sensibilitat al entorn. Vigilància tecnològica. Detecció ràpida dels canvis
- Reticències als canvis. Organitzacions joves versus organitzacions tradicionals
- Agilitat en el desplegament ràpid dels canvis

### 9. Ètica digital i Ciberseguretat

- Noves tecnologies i dilemes ètics
- Seguretat en els processos
- Sistemes de detecció ràpida de comportaments no ètics
- Eines anticorrupció. Antidiscriminació. Antivulneració drets humans
- Transparència informativa versus protecció de dades
- Treballar amb llacunes legislatives i normatives
- Esperit crític i comportament ètic

## Metodologia

## Aspectes generals

Aquesta assignatura té com a base metodològica l'aprenentatge basat en els coneixements impartits en les sessions de teoria i l'aplicació del mateixos en els casos, problemes o exercicis i tallers desenvolupats en el curs.

## Classes magistrals

En les sessions de teoria s'expliquen els conceptes que els alumnes aplicaran en les classes d'exercicis, casos i problemes.

## Casos, problemes i exercicis

En les sessions de problemes, s'encarreguen exercicis que els alumnes han de realitzar individualment o en grup i lliurar a classe o via CV abans del termini prefixat. L'objectiu és que els alumnes apliquin els conceptes i procediments apresos en les sessions de teoria.

## Pràctiques de Laboratori

En les sessions de pràctiques de laboratori els alumnes tindran la oportunitat de incorporar els conceptes teòrics en una eina real de gestió del servei.

## Idiomes

La llengua vehicular serà el català. Si hi ha assistents amb dificultats importants per seguir el català es farà en castellà. Una part significativa dels materials de suport (transparències, enunciats d'exercicis, casos, software, etc.) seran en anglès. Els exàmens i treballs es podran contestar en català, castellà o anglès.

## Activitats formatives

Títol	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Tipus: Dirigides			
Casos, problemes i exercicis	10	0,4	1, 2, 4, 5, 6
Classes de teoria	19	0,76	1, 2, 3, 5
Pràctiques de Laboratori	16	0,64	2, 3, 4, 5, 6
Tipus: Supervisades			
Tutories	15	0,6	1, 2, 5
Tipus: Autònomes			
Estudi	56	2,24	2, 4, 5
Preparació de casos, redacció de treballs i resolució de problemes	32	1,28	1, 2

## Avaluació

Condicions Generals per aprovar

- Cal treure al menys un 5 sobre 10 per aprovar

#### 1. Avaluació continuada (60%) dues parts:

1. AC1: Pràctiques de Laboratori (40%). 6 pràctiques en aula informatitzada. Una 7a. pràctica que servirà de validació individual de les pràctiques anteriors i servirà per fixar la nota d'aquesta part.
2. AC2: Participació, Exercicis i treballs (20%): Exercicis d'aprenentatge basat en problemes, discussió de casos, treball individual o en equip, presentació a classe dels resultats i altres proves que es determinin. Es valorarà també la participació a classe.
3. De la part Avaluació Continuada cal tindre un 5/10 per superar l'assignatura i donada la seva diversitat no es podrà recuperar. Si no es té un 5/10 la nota resultant de AC serà la mínima entre la nota obtinguda i 3/10

#### 3. Exàmens (40%):

1. Parcial alliberatori en la setmana fixada pel deganat. 50% de la nota (variable en funció de imprevistos que no hagin permès desenvolupar el temari previst)
2. Final dividit en dos parts:

Els alumnes que no hagin superat la primera part o que vulguin pujar nota (aquests ho hauran de comunicar amb anterioritat) es poden presentar de nou a la primera part. La nota resultant serà la més alta dels dos exàmens.

La segona part correspon a la resta del temari.

La nota resultant de la part exàmens serà la mitjana ponderada de les dues parts.

#### Calendari d'activitats d'avaluació

Les dates de les diferents proves d'avaluació (exàmens parcials, exercicis en aula, entrega de treballs, ...) s'anunciaran amb suficient antelació durant el semestre.

La data de l'examen final de l'assignatura està programada en el calendari d'exàmens de la Facultat.

*"La programació de les proves d'avaluació no es podrà modificar, tret que hi hagi un motiu excepcional i degudament justificat pel qual no es pugui realitzar un acte d'avaluació. En aquest cas, les persones responsables de les titulacions, prèvia consulta al professorat i a l'estudiantat afectat, proposaran una nova programació dins del període lectiu corresponent." **Apartat 1 de l'Article 115. Calendari de les activitats d'avaluació (Normativa Acadèmica UAB)***

Els estudiants i les estudiantes de la Facultat d'Economia i Empresa que d'acord amb el paràgraf anterior necessitin canviar una data d'avaluació han de presentar la petició omplint el document Sol·licitud reprogramació prova [https://eformularis.uab.cat/group/deganat\\_feie/reprogramacio-proves](https://eformularis.uab.cat/group/deganat_feie/reprogramacio-proves)

#### Procediment de revisió de les qualificacions

Coincidint amb l'examen final s'anunciarà el dia i el mitjà en que es publicaran les qualificacions finals. De la mateixa manera s'informarà del procediment, lloc, data i hora de la revisió d'exàmens d'acord amb la normativa de la Universitat.

#### Procés de Recuperació

"Per participar al procés de recuperació l'alumnat ha d'haver estat prèviament avaluat en un conjunt d'activitats que representi un mínim de dues terceres parts de la qualificació total de l'assignatura o mòdul." Apartat 3 de l'Article 112 ter. La recuperació (Normativa Acadèmica UAB). Els estudiants i les estudiantes han haver obtingut una qualificació mitjana de l'assignatura entre 3,5 i 4,9.

La data d'aquesta prova estarà programada en el calendari d'exàmens de la Facultat. L'estudiant que es presenti i la superi aprovarà l'assignatura amb una nota de 5. En cas contrari mantindrà la mateixa nota.

#### Irregularitats en actes d'avaluació

Sense perjudici d'altres mesures disciplinàries que s'estimin oportunes, i d'acord amb la normativa acadèmica vigent, "en cas que l'estudiant realitzi qualsevol irregularitat que pugui conduir a una variació significativa de la qualificació d'un acte d'avaluació, es qualificarà amb 0 aquest acte d'avaluació, amb independència del procés disciplinari que s'hi pugui instruir. En cas que es produeixin diverses irregularitats en els actes d'avaluació d'una mateixa assignatura, la qualificació final d'aquesta assignatura serà 0". Apartat 10 de l'Article 116. Resultats de l'avaluació. (Normativa Acadèmica UAB)

## Activitats d'avaluació

Títol	Pes	Hores	ECTS	Resultats d'aprenentatge
Avaluació Continuada 1: Pràctiques de Laboratori	40%	0	0	1, 2, 3, 4, 6
Avaluació Continuada 2: Exercicis, treballs i participació	20%	0	0	1, 2, 3, 4, 5, 6
Examens	40%	2	0,08	1, 4, 5

## Bibliografia

Veure campus virtual