

## 1. DATOS BÁSICOS

|                            |                                                                                                                                            |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Asignatura</b>          | Gestión de la Calidad y la Seguridad                                                                                                       |
| <b>Titulación</b>          | Master Universitario en Dirección y Gestión de Tecnologías de la Información –MBA TI/ Master of Information Technology Management – IT MBA |
| <b>Escuela/ Facultad</b>   | Escuela de Arquitectura, Ingeniería y Diseño                                                                                               |
| <b>Curso</b>               | Primero y único                                                                                                                            |
| <b>ECTS</b>                | 6 ECTS                                                                                                                                     |
| <b>Carácter</b>            | Obligatorio                                                                                                                                |
| <b>Idioma/s</b>            | Castellano                                                                                                                                 |
| <b>Modalidad</b>           | Online                                                                                                                                     |
| <b>Semestre</b>            | Segundo semestre                                                                                                                           |
| <b>Curso académico</b>     | 2023/2024                                                                                                                                  |
| <b>Docente coordinador</b> | Antonio Calvo                                                                                                                              |

## 2. PRESENTACIÓN

El módulo Gestión de la Calidad y la Seguridad es un módulo perteneciente al Máster Universitario de MBA en Dirección de Tecnologías de la Información, con 6 créditos ECTS de valor académico.

Los objetivos de aprendizaje del módulo son:

- Diseñar un modelo de gestión de la calidad y la seguridad atendiendo a los requerimientos del cliente.
- Identificar los aspectos clave de calidad y seguridad en un proyecto y/o servicio.
- Aplicar normas ISO de calidad y seguridad.
- Diseñar planes de mejora.
- Aplicar Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Comprender el proceso de auditoría de calidad y seguridad

## 3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### Competencias básicas:

- CB6. Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- CB7. Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio
- CB8. Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

### Competencias transversales:

- CT3. Trabajo en equipo: capacidad para integrarse y colaborar de forma activa con otras personas, áreas y/u organizaciones para la consecución de objetivos comunes, valorar e integrar las aportaciones del resto de los componentes del grupo y actuar para desarrollar un buen clima.
- CT5. Solución de problemas: capacidad de encontrar solución a una cuestión confusa o a una situación complicada sin solución predefinida, que dificulte la consecución de un fin.

#### **Competencias específicas:**

- CE9. Capacidad de análisis sobre los diferentes tipos de aplicaciones de TI involucradas en toda gestión empresarial y sus requisitos para dar soporte al negocio, conocer el ciclo de vida de su gestión particular y los modelos de madurez de aplicaciones utilizados para su evaluación.
- CE10. Definir e implementar aspectos básicos de un sistema de calidad, aplicando los principales estándares de calidad a la gestión propia de servicios TI, utilizando técnicas, herramientas y métodos de aseguramiento y control de la calidad.
- CE14. Ser capaz de identificar los aspectos básicos de un sistema de seguridad, sabiendo aplicar los principales estándares de seguridad relacionados con la gestión de servicios e infraestructuras de TI.

#### **Resultados de aprendizaje:**

- RA1. Comprensión de las normas y estándares que rigen un sistema de calidad.
- RA2. Diseño de un plan de Calidad aplicable a la gestión de TI
- RA3. Diseño de un plan de Mejora
- RA4. Comprensión de las normas y estándares que rigen un sistema de seguridad.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

| <b>Competencias</b>        | <b>Resultados de aprendizaje</b>                                                      |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CB6, CT3, CE10</b>      | <b>RA1.</b> Comprensión de las normas y estándares que rigen un sistema de calidad.   |
| <b>CB7, CB8, CT5, CE10</b> | <b>RA2.</b> Diseño de un plan de Calidad aplicable a la gestión de TI                 |
| <b>CB7, CB8, CT5, CE10</b> | <b>RA3.</b> Diseño de un plan de Mejora.                                              |
| <b>CB6, CT3, CE14</b>      | <b>RA4.</b> Comprensión de las normas y estándares que rigen un sistema de seguridad. |

## **4. CONTENIDOS**

La materia está organizada en cinco Unidades de Aprendizaje (U.A.) que cubren dos partes fundamentales:

#### **Parte 1. Gestión de La Calidad**

- Fundamentos básicos de la calidad y los sistemas de calidad
- Normas, Técnicas y Herramientas de calidad
- Calidad de Servicio
- Plan de Mejora

#### **Parte 2. Gestión de la seguridad**

- El plan director de seguridad
- Política de seguridad de la información
- Normativa y estándares aplicables

## 5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- MD1: Método del caso
- MD2: Aprendizaje Cooperativo
- MD3: Aprendizaje Basado en Problemas
- MD5: Clase Magistral

## 6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

**Modalidad online:**

| Actividad formativa                                                  | Número de horas |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Lectura de Temas de Contenidos                                       | 50              |
| Resolución de Problemas                                              | 15              |
| Análisis de casos                                                    | 15              |
| Debates y coloquios a través de seminario virtual                    | 5               |
| Exposición oral de trabajos a través de seminario virtual            | 5               |
| Elaboración de informes y escritos                                   | 10              |
| Evaluación formativa (feed-back de pruebas de evaluación realizadas) | 15              |
| Tutoría virtual                                                      | 2               |
| Trabajo autónomo                                                     | 31              |
| Pruebas de evaluación presenciales                                   | 2               |
| <b>TOTAL</b>                                                         | <b>150</b>      |

## 7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

**Modalidad online:**

| Sistema de evaluación                                                | Peso |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| Prueba de conocimiento                                               | 60%  |
| Identificación de los componentes de Calidad de una empresa del IBEX | 14%  |
| Evaluación de Q-Gates de Iniciación y Planificación                  | 6%   |

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| <b>Evaluación de Q-Gates de Ejecución y Control</b> | 7%  |
| <b>Diseño de un SGSI</b>                            | 13% |

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

### 7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 5,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

### 7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 5,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

## 8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

| Actividades evaluables                                                      | Fecha               |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Identificación de los componentes de Calidad de una empresa del IBEX</b> | Semana 1-3          |
| <b>Evaluación de Q-Gates de Iniciación y Planificación</b>                  | Semana 3-6          |
| <b>Evaluación de Q-Gates de Ejecución y Control</b>                         | Semana 6-9          |
| <b>Diseño de un SGSI</b>                                                    | Semana 9-12         |
| <b>Prueba final presencial</b>                                              | 13-14 de julio 2024 |

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

La prueba presencial obligatoria está prevista para el fin de semana del 13-14 de julio 2024

## 9. BIBLIOGRAFÍA

A continuación, se indica bibliografía recomendada:

- Amat, O. (2004). Costes de calidad y de no calidad. Barcelona: Planeta DeAgostini.
- Horovitz, J. y Jurgens Panak, M. (1994). La satisfacción total del cliente I. La excelencia en la calidad de los productos. Barcelona: Ediciones Folio.

## 10. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito imprescindible la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: [unidad.diversidad@universidadeuropea.es](mailto:unidad.diversidad@universidadeuropea.es) al comienzo de cada semestre.

## 11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.