

Dirección

Rafael Macau Nadal

Director de los Estudios de Informática, Multimedia y Comunicación
Universitat Oberta de Catalunya

María Ribera Sancho Samsó

Decana de la Facultad de Informática
Universitat Politècnica de Catalunya

Coordinación

Joan Antoni Pastor Collado

Profesor
Universitat Oberta de Catalunya y Universitat Politècnica de Catalunya

Patrocinio

IBM - International Business Machines

Contenido

El sector servicios es ya el más importante en la economía de las sociedades desarrolladas. A pesar de ello, la reflexión sobre la gestión profesional va muy atrasada respecto de las necesidades sociales y económicas de las organizaciones y la sociedad. Por eso, a principios de este siglo empezó en Estados Unidos de Norteamérica una reflexión universitaria y empresarial para definir una nueva disciplina académica: "Ciencia, gestión e ingeniería de los servicios" (SSME en inglés). A partir de 2006 este concepto empieza a aparecer en los currícula académicos y en las demandas profesionales de las empresas punteras en el campo de los servicios, en especial los referentes a las Tecnologías de la Información. Este nuevo enfoque parte de la idea de que el paradigma industrial tradicional no es suficiente para pensar, diseñar y gestionar los servicios necesarios para el siglo XXI. El SSME considera a los servicios como una nueva parte de conocimiento que es:

- Ciencia, por la forma de crear conocimiento.
- Gestión, por garantizar que este conocimiento se convierta en valor empresarial y social.
- Ingeniería por el enfoque que aporta al mundo de los servicios, más allá del simple análisis económico.

Este curso pretende aportar una primera definición y un primer mapa conceptual, informar de los puntos clave en investigación básica y aplicada, identificar las iniciativas y los actores principales, y analizar las implicaciones del desarrollo de las SSME en el curriculum de los profesionales de los servicios, tanto en el mundo académico como empresarial.

Información

CUIMPB - Centre Ernest Lluch, Secretaría de Alumnos

C/ Ferlandina, 49 · 08001 Barcelona

Tel. 933 017 555 / 933 020 634

Fax 934 421 179

info@cuimpb.es / www.cuimpb.es

Matrícula

www.cuimpb.es

Rellenar formulario

Precio matrícula

145.00€ (90.00€ estudiantes universitarios) Código 8022

Forma de pago

Transferencia o ingreso en efectivo en: La Caixa

Núm. de cuenta: 2100-3272-94-2200087659

Créditos de libre elección

Los alumnos que deseen obtener créditos de libre elección deberán ponerse en contacto con la Secretaría de Alumnos que les informará del número de créditos y del trabajo a realizar.

Lugar de realización

Centre de Cultura Contemporània de Barcelona

C/ Montalegre, 5 · 08001 Barcelona

PROGRAMA

Martes 25 de noviembre

9.00-9.30h

Inauguración del curso

Joan Fuster Sobrepere

Director académico. CUIMPB - Centre Ernest Lluch

Rafael Macau Nadal

Director de los Estudios de Informática, Multimedia y Telecomunicación. Universitat Oberta de Catalunya

María Ribera Sancho Samsó

Decana de la Facultad de Informática de Barcelona
Universitat Politècnica de Catalunya

Fundamentos, economía, gestión e investigación de servicios

9.30-10.30h

La ciencia de los servicios: hacia la innovación global en servicios

Ángel Martínez

IBM Global Business Services. Executive IT Architect
Member of IBM Academy of Technology

10.30-11.30h

La economía de los servicios en Cataluña, España y Europa

Josep Lladós Masllorens

Vicerrector de Profesorado y Ordenación Académica
Universitat Oberta de Catalunya

11.30-12.00h

Pausa

12.00-13.00h

Paradigma industrial versus paradigma de servicios

Rafael Macau Nadal

Director de Estudios de Informática, Multimedia y Telecomunicación. Universitat Oberta de Catalunya

13.00-14.00h

Gestión y gobernabilidad de servicios: el caso del PCB

Roser Artal i Rocafort

Directora Gerente del Parque Científico de Barcelona
Universitat de Barcelona

14.00-15.30h

Pausa

15.30-16.30h

* Casos prácticos de investigación en SSME

Lia Martins de Lima Patrício

Profesora. Escuela de Ingeniería. Universidade do Porto

16.30-18.30h

Mesa redonda. Experiencias de reorientación a servicios

Modera: **Pedro Lázaro**

IBM University Relations

Miércoles 26 de noviembre

Calidad, diseño, ingeniería y formación de servicios

9.30-10.30h

Calidad de servicios: dos casos y un modelo de evaluación

Frederic Marimon Viadiu

Profesor de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universitat Internacional de Catalunya

10.30-11.30h

Diseño de servicios: dos casos y un modelo de innovación

José Antonio de Miguel

Presidente de la Fundación Economía Global

11.30-12.00h

Pausa

12.00-13.00h

Los procesos en servicios: el enlace entre el modelo de negocio y su implementación

David Pérez

IBM Global Business Services. Senior Consultant
Member of IBM Academy of Technology

13.00-14.00h

Ingeniería de requisitos de sistemas de información orientados a servicios

María Ribera Sancho

Decana de la Facultad de Informática de Barcelona
Universitat Politècnica de Catalunya

14.00-15.30h

Pausa

15.30-16.30h

Formación de los futuros profesionales de los servicios: perfiles e iniciativas académicas en España

Benjamín Suárez

Catedrático de la Universitat Politècnica de Catalunya

16.30-18.30h

Mesa redonda. ¿Estamos preparados para el reto de los servicios?

Modera: **Pere Botella**

Catedrático. Universitat Politècnica de Catalunya

18.30-19.00h

Resumen, conclusiones y clausura

Jordi Busquets

International Business Machines

Joan Antoni Pastor

Universitat Oberta de Catalunya

Universitat Politècnica de Catalunya

María Ribera Sancho

Universitat Politècnica de Catalunya

Rafael Macau

Universitat Oberta de Catalunya

* Sesiones con traducción simultánea

És un consorci:

UIMP

Universidad Internacional Menéndez Pelayo

Diputació de Barcelona

xarxa de municipis

Ajuntament de Barcelona

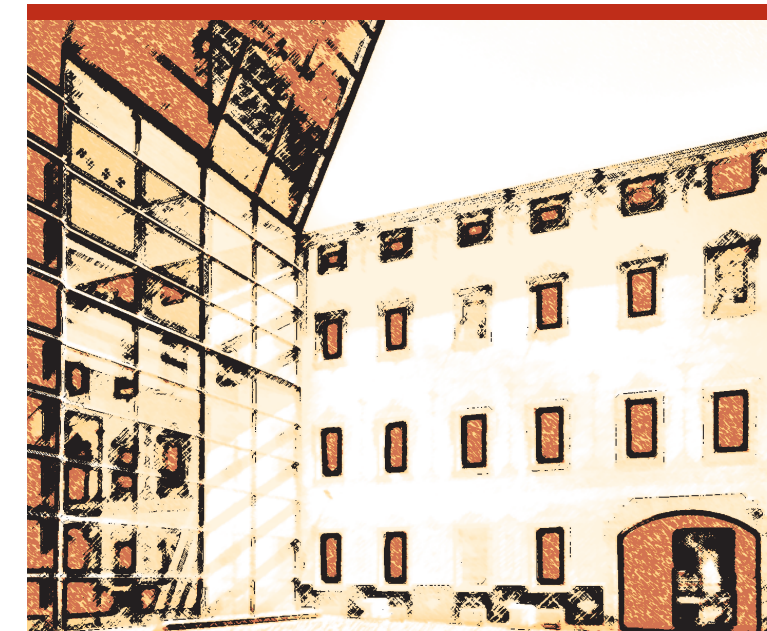
de Barcelona

CCCB

Service Science, Management and Engineering (SSME) La ciència dels serveis

25 i 26 de novembre de 2008

Direcció **Rafael Macau**
María Ribera Sancho



Cursos de tardor
crèdits de lliure elecció

Patrocini:

IBM

Entitat col·laboradora:

CATALUNYA
RÀDIO

Cursos de tardor

Service Science, Management and Engineering (SSME)

La ciència dels serveis

Direcció

Rafael Macau Nadal

Director dels Estudis d'Informàtica, Multimèdia i Comunicació
Universitat Oberta de Catalunya

Maria Ribera Sancho Samsó

Degana de la Facultat d'Informàtica
Universitat Politècnica de Catalunya

Coordinació

Joan Antoni Pastor

Professor

Universitat Oberta de Catalunya i Universitat Politècnica de Catalunya

Patrocini

IBM - International Business Machines

Contingut

El sector serveis és ja el més important en l'economia de les societats desenvolupades. Malgrat això, la reflexió sobre la gestió professional va molt endarrerida respecte de les necessitats socials i econòmiques de les organitzacions i de la societat. Per això, a principis d'aquest segle va començar als Estats Units d'Amèrica del Nord una reflexió universitària i empresarial per definir una nova disciplina acadèmica: "Ciència, gestió i enginyeria dels serveis" (SSME en anglès). A partir del 2006 aquest concepte comença a aparèixer en els curricula acadèmics i en les demandes professionals de les empreses punteres en el camp dels serveis, especialment els referents a les Tecnologies de la Informació. Aquest nou enfocament parteix de la idea que el paradigma industrial tradicional no és suficient per pensar, dissenyar i gestionar els serveis necessaris per al segle XXI. El SSME considera els serveis com una nova part de coneixement que és:

- Ciència, per la forma de crear coneixement.
- Gestió, per garantir que aquest coneixement es converteixi en valor empresarial i social.
- Enginyeria, per l'enfocament que aporta al món dels serveis, més enllà de la simple anàlisi econòmica.

Aquest curs pretén aportar una primera definició i un primer mapa conceptual, informar dels punts clau en investigació bàsica i aplicada, identificar les iniciatives i els actors principals, i analitzar les implicacions del desenvolupament de les SSME en el curriculum dels professionals dels serveis, tant en el món acadèmic com en l'empresarial.

Informació

CUIMPB - Centre Ernest Lluch, Secretaria d'Alumnes

C/ Ferlandina, 49 · 08001 Barcelona

Tel. 933 017 555 / 933 020 634

Fax 934 421 179

info@cuimpb.cat / www.cuimpb.cat

Matrícula

www.cuimpb.cat

Omplir formulari

Preu matrícula

145.00€ (90.00€ estudiants universitaris) **Codi 8022**

Forma de pagament

Transferència o ingrés en efectiu a: La Caixa

Núm. de compte: 2100-3272-94-2200087659

Crèdits de lliure elecció

Els alumnes que vulguin obtenir crèdits de lliure elecció hauran de posar-se en contacte amb la Secretaria d'Alumnes que els informarà del nombre de crèdits i del treball a realitzar.

Lloc de realització

Centre de Cultura Contemporània de Barcelona

C/ Montalegre, 5 · 08001 Barcelona

PROGRAMA

Dimarts 25 de novembre

9.00- 9.30h

Inauguració del curs

Joan Fuster Sobreper

Director acadèmic. CUIMPB – Centre Ernest Lluch

Rafael Macau Nadal

Director dels Estudis d'Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació. Universitat Oberta de Catalunya

Maria Ribera Sancho Samsó

Degana de la Facultat d'Informàtica de Barcelona
Universitat Politècnica de Catalunya

Fonaments, economia, gestió i recerca de serveis

9.30-10.30h

La ciència dels serveis: cap a la innovació global en serveis

Ángel Martínez

IBM Global Business Services. Executive IT Architect
Member of IBM Academy of Technology

10.30-11.30h

L'economia dels serveis a Catalunya, Espanya i Europa

Josep Lladós Masllorens

Vicerector de Professorat i Ordenació acadèmica
Universitat Oberta de Catalunya

11.30-12.00h

Pausa

12.00-13.00h

Paradigma industrial versus paradigma de serveis

Rafael Macau Nadal

Director d'Estudis d'Informàtica, Multimèdia i Telecomunicació. Universitat Oberta de Catalunya

13.00-14.00h

Gestió i governabilitat de serveis: El cas del PCB

Roser Artal i Rocafort

Directora Gerent del Parc Científic de Barcelona
Universitat de Barcelona

14.00-15.30h

Pausa

15.30-16.30h

* Casos pràctics de recerca en SSME

Lia Martins de Lima Patrício

Professora. Escola d'Enginyeria. Universidade do Porto

16.30-18.30h

Taula rodona. Experiències de reorientació a serveis

Modera: **Pedro Lázaro**

IBM University Relations

Dimecres 26 de novembre

Qualitat, disseny, enginyeria i formació de serveis

9.30-10.30h

Qualitat de serveis: dos casos i un model d'avaluació

Frederic Marimon Viadiu

Professor de la Facultat Ciències Econòmiques i Socials
Universitat Internacional de Catalunya

10.30-11.30h

Disseny de serveis: dos casos i un model d'innovació

José Antonio de Miguel

President de la Fundación Economía Global

11.30-12.00h

Pausa

12.00-13.00h

El procesos en serveis: l'enllaç entre el model de negoci

i la seva implementació

David Pérez

IBM Global Business Services. Senior Consultant
Member of IBM Academy of Technology

13.00-14.00h

Enginyeria de requisits de sistemes d'informació orientats a serveis

Maria Ribera Sancho

Degana de la Facultat d'Informàtica de Barcelona
Universitat Politècnica de Catalunya

14.00-15.30h

Pausa

15.30-16.30h

Formació dels futurs professionals dels serveis: perfils i iniciatives acadèmiques a Espanya

Benjamín Suárez

Catedràtic. Universitat Politècnica de Catalunya

16.30-18.30h

Taula rodona. Estem preparats pel repte dels serveis?

Modera: **Pere Botella**

Catedràtic. Universitat Politècnica de Catalunya

18.30-19.00h

Resum, conclusions i cloenda

Jordi Busquets

International Business Machines

Joan Antoni Pastor

Universitat Oberta de Catalunya

Universitat Politècnica de Catalunya

Maria Ribera Sancho

Universitat Politècnica de Catalunya

Rafael Macau

Universitat Oberta de Catalunya

* Sessions amb traducció simultània



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE EDUCACIÓN, POLÍTICA SOCIAL Y DEPORTE

CUIMPB

Centre Ernest Lluch

Consorci Universitat Internacional Menéndez Pelayo de Barcelona

Es un consorcio:



Service Science, Management and Engineering (SSME) La ciencia de los servicios

25 y 26 de noviembre de 2008

Dirección **Rafael Macau**
Maria Ribera Sancho



Cursos de otoño
créditos de libre elección

Patrocinió:



Entidad colaboradora:

CATALUNYA
RÀDIO