



**Gestió de la informació: recursos, serveis i projectes  
(Postgrau)**

Edició: 5a.  
Data d'inici: 28/10/2009  
Nre. de crèdits: 17  
Idioma: Castellà

---

La **Universitat Oberta de Catalunya (UOC)**, a través de l'**Institut Internacional de Postgrau**, dona un pas més en el lideratge de la formació continua en línia de qualitat, posant a l'abast de les persones i de les organitzacions i empreses una oferta de programes de reconegut rigor acadèmic, orientada a les necessitats del món professional i amb una visió i orientació clarament internacional. L'ús intensiu de les Tecnologies de la Informació i de la Comunicació (TIC) en els programes que ofereix l'**Institut Internacional de Postgrau** de la UOC garanteix als participants el coneixement de les eines necessàries per a la comunicació i la creació de xarxes de relació social, que la societat d'avui i les persones i les organitzacions que la conformen demanen.

L'**Institut Internacional de Postgrau** té una àmplia oferta de programes, en format modular i progressiu, de **Formació de Postgrau** (Màsters, Diplomes de Postgrau i Especialitzacions) acreditats per agències de qualitat i amb titulacions oficials i pròpies de la universitat segons el cas. A més, cadascuna de les àrees de coneixement de l'**Institut Internacional de Postgrau**, posa a la vostra disposició una diversa oferta de **Programes Oberts**, accessibles a tothom i de qualitat reconeguda, a més d'una oferta de **Formació a Mida** específica per a les empreses.

La innovació és l'eix vertebrador d'una oferta educativa que pretén l'estímul de l'emprenedoria, i que posa un especial èmfasi en la formació de les persones en les competències que demana la societat actual.

La satisfacció de milers d'estudiants i graduats ens avalen. Si vols, pots afegir-te a la comunitat de la nostra universitat. T'hi esperem i comptem amb les teves aportacions per a continuar construint entre tots aquesta oferta de formació vàlida i eficaç per a les persones i institucions d'arreu.

Josep Ma. Duart  
Vicerector de Postgrau i Formació Continua

## Universitat oberta al món

---

L'ús d'internet i el model asíncron faciliten la participació d'estudiants de tot el món en els programes de Formació de Postgrau. **La dimensió internacional** de la universitat es materialitza en forma de convenis interuniversitaris, que faciliten la mobilitat i la presència d'estudiants de diverses procedències geogràfiques a les aules, amb una sèrie de característiques comunes que permeten compartir interessos i enriquir l'aprenentatge.

**El perfil dels participants** de Formació de Postgrau es caracteritza pels següents trets:

- Coneixedors i usuaris avançats de les noves tecnologies
- El 12% és de procedència internacional
- El 81% té entre 25 i 45 anys
- El 83% treballa

Més de **20.000 professionals** han realitzat diferents activitats en la programació docent periòdica de Formació de Postgrau

## Postgrau de Gestió de la informació: recursos, serveis i projectes

En les organitzacions actuals de qualsevol sector, privades o públiques, l'ús adequat i òptim de la informació resulta imprescindible per a l'èxit en la consecució dels objectius marcats. En aquest programa es pretén establir uns sòlids fonaments sobre gestió d'informació i les seves oportunitats i problemàtiques, aplicables a contextos molt diferents. Així mateix, es mostrarà i exercitarà la seva aplicació pràctica en la direcció i gestió de projectes i serveis d'informació. Sempre es tindrà present l'organització sencera com a potencial camp d'acció dels seus beneficis.

### Una titulació pensant en el teu progrés

El màster de **Direcció i gestió de la informació i el coneixement** s'ha dissenyat i estructurat com un **itinerari**, de manera que permet als participants l'accés a una formació tan ajustada com sigui possible a les seves necessitats i matricular-se d'acord amb els seus interessos específics i les seves possibilitats de temps i dedicació. Alhora, es facilita l'accés a una titulació progressiva, d'acord amb l'elecció i el progrés de cada participant.

Els programes que formen part d'aquest itinerari són els següents:

- Màster de Direcció i gestió de la informació i el coneixement
- Postgrau de Direcció i gestió de la informació: recursos i serveis
- Especialització de Direcció i recursos d'informació
- Especialització de Planificació i gestió de serveis i projectes d'informació
- Postgrau de Gestió de la innovació i coneixement en les organitzacions
- Especialització de Gestió del coneixement i comunitats de pràctica
- Especialització d'Informació per a la gestió de la innovació

La major part dels programes que formen un itinerari acadèmic s'inicien al març i al novembre. Per a la matrícula hi ha dos períodes l'any, cadascun amb una oferta diferent de programes. Trucant al telèfon 902 372 373 es poden conèixer tots els programes previstos i els seus períodes de matrícula.



### A qui es dirigeix

Professionals de qualsevol àmbit funcional de l'empresa privada o el sector públic que vulguin aprofundir en les seves competències per a la direcció de projectes, serveis i sistemes d'informació.

## Objectius acadèmics

---

- Identificar noves oportunitats i escenaris per a l'ús de la informació en les organitzacions.
- Definir els models i les característiques de diversos sistemes d'informació i l'ús que es fa d'aquesta informació.
- Identificar els aspectes més importants per a estructurar la informació i distribuir-la.
- Situar els serveis d'informació en el context de l'estratègia general de l'organització.
- Definir els criteris clau per a la millora de la gestió d'una unitat encarregada de proporcionar serveis d'informació.
- Planificar projectes relacionats amb la implantació o millora d'un sistema o servei d'informació en l'organització.

## Aplicació professional

---

Una vegada realitzat el postgrau de Gestió de la informació: recursos, serveis i projectes, l'estudiant està capacitat per al següent:

- Disseny i millora de sistemes i serveis d'informació
- Creació i millora d'intranets/extranets
- Gestió de serveis d'informació corporatius

## Metodologia

---

El model pedagògic de la UOC es basa en el participant, que treballa amb autonomia, gestionant el seu temps i construint el seu propi itinerari d'aprenentatge per mitjà de la interacció i el treball cooperatiu.

Mitjançant el Campus Virtual, s'aconsegueix un aprenentatge profund i flexible, sense barreres d'espai ni de temps, des de qualsevol lloc i en qualsevol moment.

Aquest model permet una atenció personalitzada per part de professionals, docents i experts de reconegut prestigi, que acompanyen cada participant de manera individual i el grup en el seu conjunt cap a la construcció del nou coneixement.

Els materials i recursos didàctics inclouen i integren continguts, aplicacions pràctiques i eines directament relacionades amb l'entorn i les activitats laborals concretes.

En aquest programa s'utilitza una variada combinació de metodologies, considerant que els participants són professionals en actiu i que l'intercanvi de les seves pròpies experiències professionals serà un aspecte molt rellevant per a assolir els objectius acadèmics.

Els participants que accedeixen per primer cop a l'entorn del Campus Virtual faran una formació paral·lela a l'inici del programa docent, basada en un breu curs introductori per a aprendre a navegar per l'entorn, conèixer-ne les funcionalitats i utilitzar els espais destinats a la comunicació i la docència.

Si vols fer un recorregut virtual pel Campus de la UOC, visita

<http://www.uoc.edu/presentacions/campus/>.

## Materials

---

Els cursos de postgrau de la UOC poden tenir material en paper i/o en format digital. Els materials es lliuren als estudiants a mesura que avança el curs.

## Estructura i continguts del programa

---

El postgrau es presenta com un programa que inclou tots els aspectes fonamentals de la direcció i gestió de la informació i que utilitzen les empreses i institucions actuals

El postgrau està organitzat temporalment en dos semestres:

- **Primer semestre:** la primera part es dedica a la gestió de recursos d'informació i s'hi tracten temes de captura, estructuració, distribució i ús de la informació. I la segona part del semestre es dedica a temes de direcció estratègica en relació amb sistemes i serveis d'informació.
- **Segon semestre:** la primera part es dedica a la gestió de serveis d'informació, en el seu vessant de planificació, màrqueting i avaluació. En la segona part del semestre s'analitza la direcció i planificació de projectes per a la gestió de la informació. Al final del segon semestre els participants del postgrau han de fer un projecte final.

### 1. Gestió de recursos d'informació en les organitzacions

- 1.1. La informació en les organitzacions
  - 1.1.1. Què és la gestió de la informació?
  - 1.1.2. Informació com a recurs estratègic
  - 1.1.3. La nova economia o economia del coneixement
  - 1.1.4. L'organització, la informació, els sistemes d'informació
- 1.2. Captura de la informació
  - 1.2.1. Producció d'informació al món
  - 1.2.2. Auditoria de la informació
  - 1.2.3. Espionatge industrial o intel·ligència competitiva?
  - 1.2.4. La cadena de valor de la informació
- 1.3. Estructuració de la informació
  - 1.3.1. Dada, capta, informació, coneixement
  - 1.3.2. Documents
  - 1.3.3. Qualitat de la informació
  - 1.3.4. Pertinència i rellevància
  - 1.3.5. Arquitectura de la informació
  - 1.3.6. Visualització de la informació
  - 1.3.7. Desinformació i manipulació informativa
- 1.4. Distribució de la informació
  - 1.4.1. Utilitat, usabilitat, accessibilitat
  - 1.4.2. Sistemes de recerca en el World Wide Web
  - 1.4.3. Intranets
- 1.5. Ús de la informació
  - 1.5.1. Els directius i la informació
  - 1.5.2. Gestió del coneixement
  - 1.5.3. Capital intel·lectual
  - 1.5.4. Vicis informacionals en les organitzacions

- 1.5.5. Gestió personal de la informació
- 1.6. Conclusions
  - 1.6.1. Decàleg de la gestió de recursos d'informació
  - 1.6.2. El paper del professional de la informació
- 2. Direcció estratègica aplicada a la gestió de recursos d'informació**
  - 2.1. Concepte, contingut i objecte de l'administració d'empreses
    - 2.1.1. Concepte d'empresa
    - 2.1.2. La presa de decisions
    - 2.1.3. La direcció de l'empresa
  - 2.2. La direcció estratègica
    - 2.2.1. Elements bàsics
    - 2.2.2. El procés de la direcció estratègica
    - 2.2.3. Anàlisi interna
    - 2.2.4. Anàlisi externa
  - 2.3. Implantació de les estratègies
    - 2.3.1. El procés d'implantació
    - 2.3.2. Disseny organitzatiu
    - 2.3.3. Sistemes de direcció i lideratge
    - 2.3.4. La cultura organitzativa i l'estratègia
    - 2.3.5. Sistemes de planificació i control
  - 2.4. Casos pràctics
- 3. Gestió de serveis d'informació**
  - 3.1. Planificació de serveis d'informació
    - 3.1.1. Beneficis de la planificació
    - 3.1.2. Context d'actuació
    - 3.1.3. Anàlisi de l'entorn i del servei
    - 3.1.4. El pla d'acció: execució, seguiment i avaluació
    - 3.1.5. El treball per objectius
    - 3.1.6. Visió, missió i objectius del servei
  - 3.2. Màrqueting de serveis d'informació
    - 3.2.1. Màrqueting de serveis
    - 3.2.2. El mercat. Anàlisi de les necessitats d'informació
    - 3.2.3. El servei i els productes
    - 3.2.4. El pla de màrqueting
    - 3.2.5. Promoció i comunicació de serveis i productes
    - 3.2.6. El màrqueting mix d'un producte o servei
  - 3.3. Avaluació d'unitats d'informació
    - 3.3.1. La importància d'avaluar el servei
    - 3.3.2. Instruments d'ajuda a l'avaluació
    - 3.3.3. L'avaluació com a millora contínua
    - 3.3.4. D'estadístiques a indicadors
    - 3.3.5. Els factors crítics d'èxit
- 4. Planificació i gestió de projectes d'informació**
  - 4.1. Definició
    - 4.1.1. Diferències entre projecte i servei
  - 4.2. Aspectes organitzatius
    - 4.2.1. Situació
    - 4.2.2. Àmbits
    - 4.2.3. Individus involucrats
    - 4.2.4. Organització
    - 4.2.5. Autoritat
    - 4.2.6. Aspectes socioeconòmics
  - 4.3. Fases del projecte
    - 4.3.1. Disseny

- 4.3.2.Desenvolupament
- 4.3.3.Implantació
- 4.3.4.Manteniment
- 4.4.Els riscos
  - 4.4.1.Identificació
  - 4.4.2.Avaluació
  - 4.4.3.Resposta i supervisió
- 4.5.Gestió
  - 4.5.1.Seqüència
  - 4.5.2.Duració
  - 4.5.3.Agenda i control
  - 4.5.4.Comunicació
- 4.6.Coordinació
  - 4.6.1.Equip de treball
  - 4.6.2.Organització i coordinació
  - 4.6.3.Habilitats clau
- 4.7.Seguiment
  - 4.7.1.Indicadors
  - 4.7.2.Gestió de modificació
- 4.8.Casos i exemples

## Equip docent

---

### Direcció Acadèmica

#### Dr. Josep Cobarsí Morales

Enginyer superior de Telecomunicacions per la Universitat Politècnica de Catalunya (UPC). Doctor en Organització d'Empreses per la Universitat de Girona. Formació de postgrau a la Syracuse University. Experiència professional en sistemes d'informació universitaris. Professor dels Estudis d'Informació i Comunicació a la UOC. Investigador de l'Internet Interdisciplinary Institute (IN3) de la UOC. Col·laborador d'Infonomia.com.

### Coordinació Acadèmica

#### Sònia Aran Ramspott

Llicenciada en Història i diplomada en Biblioteconomia i Documentació. MLIS per la Universitat de Califòrnia (Berkeley). Responsable del Centre de Documentació del CCCB. Col·laboradora docent dels Estudis d'Informació i Comunicació de la UOC.

### Professorat

#### Ferran Francés Gil

Llicenciat en Física per la UB i MBA per ESADE. Especialista en comerç electrònic i supply chain management. Gerent d'àrea de competència SAP en una multinacional de consultoria. Investigador de l'IN3 de la UOC. Col·laborador docent dels Estudis de Ciències de la Informació i la Comunicació de la UOC.

#### Mercè Muntada Balust

Llicenciada en Documentació per la UB, postgraduada en Organització dels SI en l'empresa per la UPC i MBA per ESADE. Extensa experiència en gestió d'informació i coneixement. Especialista en creació de SI per a màrqueting, i en la implantació de SI en grans organitzacions de serveis. Responsable de màrqueting en línia en un grup assegurador d'àmbit nacional. Col·laboradora docent dels Estudis d'Informació i Comunicació de la UOC.

#### Sònia Aran Ramspott

Llicenciada en Història i diplomada en Biblioteconomia i Documentació. MLIS per la Universitat de Califòrnia (Berkeley). Responsable del Centre de Documentació del CCCB. Col·laboradora docent dels Estudis d'Informació i Comunicació de la UOC.

#### **Ramón Costa Pujol**

Enginyer d'Informàtica per la Universitat Politècnica de Catalunya. Diplomada en Direcció General per EADA. Gerent de Consultoria en sistemes d'informació i director de projectes TIC de l'Institut Català de Tecnologia.

#### **Núria Ferran Ferrer**

Llicenciada en Periodisme per la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) i llicenciada en Documentació per la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Mestratge en Societat de la informació i el coneixement per la UOC i doctorand de l'IN3-UOC. Ha estat responsable de projectes i comunicació a la Biblioteca Virtual de la UOC. Actualment és professora associada a la Facultat de Comunicació de la UAB i és professora pròpia dels Estudis de Ciències de la Informació i Comunicació de la UOC.

### **Administració de Programa**

---

#### **Marga Franco i Casamitjana**

### **Requisits d'admissió**

---

Per a accedir al programa, és necessari disposar d'**una titulació universitària legalitzada**.

En cas de no tenir-ne, un comitè d'admissió valorarà els coneixements i l'experiència del sol·licitant a partir del seu currículum.

### **Coneixements previs**

---

No es requereixen coneixements previs específics i els estudiants poden procedir de diferents titulacions prèvies i entorns professionals.

### **Titulació**

---

Una vegada superat el procés global d'avaluació, la UOC lliurarà **un diploma de Postgrau de Gestió de la informació: recursos, serveis i projectes** als participants que acreditin una titulació universitària legalitzada a Espanya.

En cas de no disposar d'aquesta titulació, s'expedirà un Certificat en **Gestió de la informació: recursos, serveis i projectes**

### **Sistema d'avaluació**

---

L'avaluació del procés d'aprenentatge és contínua. L'avaluació se centra majoritàriament en treballs d'aplicació que faciliten la integració del coneixement i l'adquisició de competències per a la praxi professional de cada estudiant.

Si vols més informació sobre el sistema d'avaluació, no dubtis a posar-te en contacte amb els nostres assessors formatius al 902 372 373 o enviant un correu a [infofp@uoc.edu](mailto:infofp@uoc.edu).

### Juntament amb:

---



### Matrícula

---

L'import de la matrícula és de: 1.950 euros

El preu d'aquest programa s'haurà de confirmar en el moment de formalitzar la inscripció.

### Altres avantatges

---

El Club de Graduats i Antics Estudiants de la UOC representa la continuïtat del concepte de comunitat universitària amb adscripció voluntària durant els períodes en els quals no s'està matriculat. El Club UOC se centra a oferir serveis, recursos i activitats en l'àmbit de la progressió personal i professional. Els principals eixos d'actuació són la projecció professional, l'aprenentatge no formal o postformació, la cultura, el lleure, les relacions i els intercanvis d'experiències i coneixements.

A més de:

- Biblioteca Virtual, connexió amb les principals biblioteques del món i disposició d'extensos serveis de consulta.
- Cooperativa Virtual, ser soci de la cooperativa permet gaudir dels seus serveis de llibreria i material informàtic.
- Espais virtuals de comunicació, on es facilita la relació amb altres participants i professionals mitjançant els fòrums i xats del Campus.

### Informació i matrícula

---

Si voleu conèixer més detalls sobre els programes de postgrau podeu contactar amb els nostres assessors formatius:

Al telèfon 902 372 373

Enviant un correu a [mailinfofp@uoc.edu](mailto:mailinfofp@uoc.edu)

Dirigint-vos personalment a qualsevol dels Centres de Suport de la UOC

Centre de Suport de l'Alt Penedès  
Centre de Tecnologies de la Informació  
i la Comunicació Vilafranca Virtual  
Plaça de la Verema, 1  
08720 Vilafranca del Penedès

Centre de Suport del Bages  
Biblioteca Campus Universitari de Manresa (BCUM)  
Av. Bases de Manresa, 7-11  
08242 Manresa

Centre de Suport del Baix Camp  
C. Escorxador, s/n  
43202 Reus

Centre de Suport del Baix Llobregat  
Torre del Roser  
C. Joan XXIII, 14  
08980 Sant Feliu de Llobregat

Centre de Suport del Barcelonès  
Rambla de Catalunya núm 6. plantes 1 i 2  
08007 Barcelona

Punt de Suport de Ciutadella  
Casa de Cultura  
C. Hospital de Santa  
Magdalena, 1  
07760 Ciutadella (Menorca)

Centre de Suport del Gironès  
Factoria Cultural Coma Cros  
Sant Antoni, 1  
17190 Salt

Centre de Suport de L'Hospitalet  
Av. Amèrica 69 (Edifici del centre Cultural de Bellvitge)  
08907 L'Hospitalet de Llobregat

Punt de Suport de les Illes Pitiüses  
C. Josep Zornoza  
Bernabeu, 8, baixos dreta  
07800 Eivissa

Punt de Suport de Manacor  
C. Muntaner, 12  
07500 Manacor (Mallorca)

Centre de Suport de Madrid  
Plaza de las Cortes, 4  
28014 Madrid

Centre de Suport d'Osona  
Fundació Mil·lenari  
Plaça Mil·lenari, 2  
08500 Vic

Centre de Suport del Segrià  
C. Canyeret, s/n, 2a. planta  
25007 Lleida

Centre de Suport de Sevilla  
C/ Virgen de Luján, 12  
41011 Sevilla

Centre de Suport de les Terres de l'Ebre  
C. Alfara de Carles, 18  
43500 Tortosa

Centre de Suport de València  
C. de la Pau, 3  
46003 València

Centre de Suport del Vallès Occidental, Sabadell  
Biblioteca Vapor Badia  
C. Les Tres Creus, 127-129  
08202 Sabadell

Centre de Suport del Vallès Occidental, Terrassa  
Rambla d'Egara, 340, 3r. pis  
08221 Terrassa

Centre de suport de Vilanova i la Geltrú  
Edifici Neapolis  
Rambla Exposició, 61-69  
08800 Vilanova i la Geltrú

Punt de Suport de l'Alguer  
Òmnium Cultural de l'Alguer  
Via Carlo Alberto, 32  
07041 L'Alguer  
Sardenya, Itàlia

Universitat d'Andorra  
Plaça de la Germandat, 7  
Sant Julià de Lòria,  
Andorra

Centre de Suport de Mèxic DF  
Paseo de la Reforma, 265, piso 1  
Col. Cuauhtémoc  
06500 México D.F.  
Horaris: de dilluns a divendres de 9 a 19h  
Telèfon: + (52 55) 55 11 42 25

A més a més la UOC facilita a empreses, a institucions i a col·lectius una interlocució directa i àgil, i unes condicions preferents en la matrícula dels seus professionals.

Per a més informació:

[\*matriculacorporativa@uoc.edu\*](mailto:matriculacorporativa@uoc.edu)

Els programes de formació que figuren en aquest document estan disponibles en modalitat in company.

Per a més informació:

[\*incompany@uoc.edu\*](mailto:incompany@uoc.edu)

Nota: La informació que conté aquest PDF és a títol informatiu. La seva vigència s'haurà de contrastar en el momentde formalitzar la inscripció.