

|                     |                                                                                            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assignatura:</b> | <b>FDS - Fundamentos del Diseño de Servicios</b>                                           |
| <b>Materia:</b>     | 2 - Fundamentos del Diseño de Servicios e Innovación Social                                |
| <b>Titulació:</b>   | Màster en Enseñanzas Artísticas en Códiseño Social aplicado a Proyectos del Sector Público |

|                                   |                                    |                                     |
|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Curso:</b> 2025/2026           | <b>Semestre:</b> Primer            | <b>Tipo:</b> Obligatoria            |
| <b>Créditos ECTS:</b> 3           | <b>Idioma:</b> Catalán, Castellano |                                     |
| <b>Distribución horas:</b>        | Docencia presencial: 16 h          | Aprendizaje independiente: 45 horas |
|                                   | Docencia virtual: 14 h             | Horas: 75 h                         |
| <b>Horario:</b>                   | Martes (16.00 - 20.00 horas)       | En persona                          |
|                                   | dijous (16:00 - 19:30h)            | Virtual                             |
| <b>Coordinador de Asignación:</b> | Roger Siñol Herranz                | rsinol1@esdapcatalunya.cat          |
| <b>Docente equipado:</b>          | Xenia Viladàs Jené                 | xviladas@esdapcatalunya.cat         |
|                                   | Roger Siñol Herranz                | rsinol1@esdapcatalunya.cat          |

## Presentación de la asignatura

La asignatura "Fundamentos del Diseño de Servicios" aporta las bases para entender los Servicios como sistemas complejos integrados por personas, procesos, elementos materiales y arcos temporales. En las sesiones se identifican las herramientas básicas para poder diseñarlos o rediseñarlos en torno a una propuesta de valor distribuido entre todas las partes interesadas del ecosistema, controlando sus potenciales impactos. La asignatura se basa en la combinación de la teoría y el estudio de casos, de forma que todos los estudiantes participen en un proyecto trabajado en grupo sobre un tema que se desarrolla desde el principio hasta el final de la asignatura.

## Contenidos

- I. Los principios del diseño de servicios.
- II. El proceso del diseño de servicios.
- III. Principales recursos y herramientas para el diseño de servicios.
- IV. Ejemplos de diseño de servicios.

Las versiones no catalanas de este documento se traducen en Google Translate, que traduce automáticamente el texto publicado. La traducción no se revisa, por lo que puede contener errores.

## 1. Competencias de la asignatura

| Materia / Asignatura |                                                         | Competencias Generales |           |           |           |           |           |
|----------------------|---------------------------------------------------------|------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|                      |                                                         | CG1                    | CG2       | CG3       | CG4       | CG5       | CG6       |
| FDSIS                | Fundamentos del Diseño de Servicios e Innovación Social | incógnita              | incógnita | incógnita | incógnita | incógnita | incógnita |
| FDS                  | Fundamentos del Diseño de Servicios                     |                        | incógnita |           |           | incógnita | incógnita |

| Materia / Asignatura |                                                         | Competencias Específicas |           |     |           |     |           |     |           |           |      |
|----------------------|---------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----------|------|
|                      |                                                         | CE1                      | CE2       | CE3 | CE4       | CE5 | CE6       | CE7 | CE8       | CE9       | CE10 |
| FDSIS                | Fundamentos del Diseño de Servicios e Innovación Social | incógnita                | incógnita |     | incógnita |     | incógnita |     | incógnita | incógnita |      |
| FDS                  | Fundamentos del Diseño de Servicios                     | incógnita                | incógnita |     | incógnita |     |           |     |           | incógnita |      |

## 2. Resultados de aprendizaje de la asignatura.

### Resultados de aprendizaje

RA1. Aplicar los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos adquiridos a lo largo del máster a situaciones reales en el ámbito público, según las especificidades del reto social y agentes (el contexto, usuarios y otras partes interesadas)

RA2. Demostrar que ha adquirido la capacidad de comprender la contribución de su diseño según los diferentes contextos (culturales, sociales, político, económico, tecnológico, ) y tener en cuenta estas diferencias para identificar posibles retos, riesgos e impactos.

RA3. Ser capaz de analizar e intervenir en situaciones complejas mediante el desarrollo de nuevas e innovadoras metodologías de trabajo adaptadas al diseño de soluciones de servicios de valor social en el ámbito público.

RA4. Poner de manifiesto que ha adquirido la capacidad analizar e intervenir en situaciones complejas mediante el desarrollo de nuevas e innovadoras metodologías de trabajo enfocadas al diseño de soluciones de servicios de valor social en el ámbito público.

RA8. Diseñar, planificar y aplicar una investigación para identificar los puntos críticos y necesidades a resolver de los distintos agentes implicados.

RA9. Buscar información, organizarla y gestionarla de forma adecuada para desarrollar criterios para la definición de los objetivos de una investigación aplicada a la resolución de un reto social.

RA11. Formular preguntas relevantes y elaborar respuestas a partir del análisis de informaciones

*Las versiones no catalanas de este documento se traducen en Google Translate, que traduce automáticamente el texto publicado. La traducción no se revisa, por lo que puede contener errores.*

y fuentes de diverso tipo, según los requerimientos del proyecto y una finalidad de valor social.

### 3. Actividades formativas de la asignatura

| Actividades formativas |                                  | Horas | Presencialitat |
|------------------------|----------------------------------|-------|----------------|
| AF1                    | Teoría.                          | 8     | 100 %          |
| AF2                    | Actividad teórico-práctico.      | 7     | 0 %            |
| AF3                    | Práctica grupal presencial.      | 4     | 100 %          |
| AF4                    | Práctica grupal telemática.      | 3,5   | 0 %            |
| AF7                    | Trabajo autónomo del estudiante. | 45    | 0 %            |
| AF8                    | Trabajo tutorizado.              | 3,5   | 0 %            |
| AF12                   | Presentación/exposición.         | 4     | 100 %          |

### 4. Metodologías docentes de la asignatura

#### Metodologías Docentes

- MD1 Trabajo en grupo - aprendizaje colaborativo.
- MD3 Trabajo autónomo tutorizado.
- MD4 Trabajo autónomo.
- MD5 Práctica de diseño de servicios basados en contexto real.
- MD7 Método expositivo/lección magistral.
- MD8 Clase magistral participativa.
- MD10 Aprendizaje basado en problemas/proyectos.
- MD11 Estudio de casos.
- MD12 Realización del dossier de aprendizaje (espacio en la plataforma Miro o similar).

### 5. Sistemas de evaluación

#### Criterios de evaluación

- Capacidad de asimilar y transmitir los conocimientos teóricos de forma escrita y/u oral.
- Uso correcto de la terminología específica.
- Participación del alumno en las actividades propuestas.
- Interés en la búsqueda de información relacionada con las actividades propuestas.

#### Instrumentos de evaluación

- Realización de todas las actividades propuestas.
- Valoración de los conocimientos adquiridos a partir de trabajos teóricos y/o pruebas de conocimiento.
- Valoración de la participación del alumno en las actividades realizadas en clase.

| Sistema de evaluación      | Ponderación |
|----------------------------|-------------|
| 2. Pruebas orales          | 10 %        |
| 3. Trabajos                | 25 %        |
| 4.5. Ejercicios prácticos  | 55 %        |
| 10. Participación en clase | 10 %        |

## 6. Blogs de contenidos

| I. Los principios del diseño de servicios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                             |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| <b>Docente/s:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Xenia Viladàs y Roger Siñol |                          |
| <b>Distribución horas:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Docencia presencial: 4 h    | Aprendizaje autónomo: 6h |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Docencia virtual: 0h        | Total: 10h               |
| <b>Temporización:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Semana 5                    | Sesiones: S1p            |
| <b>Contenidos:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                             |                          |
| <p><b>S1p(Xenia Viladàs)</b></p> <p>Presentación a los estudiantes de la asignatura, programa, metodología, contenido de los ejercicios prácticos y bibliografía.</p> <p>Introducción al diseño de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Definición de los servicios.</li> <li>- Definición del diseño.</li> <li>- Definición del diseño de servicios.</li> <li>- La teoría de la lógica dominante de los servicios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perspectiva sistémica y generación del valor distribuido.</li> <li>- Visualización de un servicio en tanto que sistema y exploración de los resultados.</li> </ul> </li> </ul> <p>La investigación aplicada al diseño de servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Búsqueda primaria.</li> <li>- Búsqueda secundaria.</li> <li>- Prototipado y evaluaciones.</li> <li>- Qué son los insights y cómo se identifican.</li> <li>- Ejemplos y fuentes de información.</li> </ul> |                             |                          |
| <b>Recursos:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                             |                          |

Las versiones no catalanas de este documento se traducen en Google Translate, que traduce automáticamente el texto publicado. La traducción no se revisa, por lo que puede contener errores.

**Sesiones presenciales:**

- Material necesario para tomar apuntes.

**Sesiones virtuales:**

- Conexión a Internet.
- Acceso a una plataforma Figma, Miro, Mural para trabajar en colaboración.

**Trabajo autónomo:**

- Ordenador y conexión a Internet.

**Bibliografía específica:**

- Grönroos, C. (s.f.). Reforma de los servicios públicos: ¿Tiene la lógica del servicio algo que ofrecer? *Revista de Gestión Pública*, 21(5), 775–788. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1529879>
- Kimbell, L. (2014). *Manual de Innovación en Servicios. Kit de herramientas de pensamiento creativo orientado a la acción para organizaciones de servicios.*, Wiley.
- Porter, M. E. y Kramer, M. R. (s.f.). La gran idea: crear valor compartido. *Revista de negocios de Harvard*, 89 (1, 2), n.
- Sevaldson, B. (2011). GIGA-Mapping: Visualización para la complejidad y el pensamiento sistémico en el diseño. 10.21606/nordes.2011.015. [https://www.researchgate.net/publication/319930894\\_GIGA-Mapping\\_Visualisation\\_f\\_o\\_complejidad\\_y\\_pensamiento\\_sistémico\\_en\\_el\\_diseño](https://www.researchgate.net/publication/319930894_GIGA-Mapping_Visualisation_f_o_complejidad_y_pensamiento_sistémico_en_el_diseño)
- Stickdorn, M. y otros (2018). *Esto es diseño de servicios.*, O'Reilly.
- Vargo, S. L.; Akaka, M. A. y Vaughan, C.M. (2017). Conceptualizando Valor: Una visión del ecosistema de servicios, *Revista de creación de valor* 3(2) 1-8 2017.
- Vargo, S. L. y Lusch, R. F. (2019). *El Manual Sage de la Lógica Dominante del Servicio*, Sabio.
- Vargo, S. L. (2020). De la promesa a la perspectiva: reconsiderando las propuestas de valor desde una orientación lógica dominante en el servicio. *Gestión de marketing industrial*, 87, 309–311.

**II.El proceso del diseño de servicios**

|                            |                         |                          |
|----------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <b>Docente/s:</b>          | Xenia Viladàs           |                          |
| <b>Distribución horas:</b> | Docencia presencial: 0h | Aprendizaje autónomo: 7h |
|                            | Docencia virtual: 3,5h  | Total: 10,5h             |
| <b>Temporización:</b>      | Semana 5                | Sesiones: S2en           |
| <b>Contenidos:</b>         |                         |                          |

Las versiones no catalanas de este documento se traducen en Google Translate, que traduce automáticamente el texto publicado. La traducción no se revisa, por lo que puede contener errores.

**S2v(Xenia Viladàs)**

## Introducción al proceso de diseño:

- Un modelo global y una ejecución en detalle.
- Recursos y herramientas para el diseño de servicios: complejidad y visualizaciones.
- Herramientas y modelos vs resultados; resultados vs soluciones.
- Los tres ámbitos de análisis: lo que el usuario ve, lo que hay detrás, y el entorno.
- Los momentos clave: motivación, entrada, salida, transiciones y arcos temporales.

## Alineamiento estratégico la transformación a través del diseño: criterios y parámetros:

- El marco de la estrategia corporativa: propósito y limitaciones.
- Corporaciones públicas vs privadas.
- Análisis del contexto.
- Hacer las buenas preguntas: brief y contrabrief.

**Recursos:**

## Sesiones presenciales:

- Material necesario para tomar apuntes.

## Sesiones virtuales:

- Conexión a Internet.
- Acceso a una plataforma Figma, Miro, Mural para trabajar en colaboración.

## Trabajo autónomo:

- Ordenador y conexión a Internet.

**Bibliografía específica:**

- Cottam, H. (2019). *Ayuda radical: cómo podemos rehacer las relaciones entre nosotros y revolucionar el estado de bienestar* (Edición de bolsillo). Virago.
- Freeman, E. (2010). Gestión para las partes interesadas: ¿Compensaciones o creación de valor? *Revista de ética empresarial* (2010) 96:7-9, DOI 10.1007/s10551-011-0935-5
- Nabovati E.; Farrahi R.; Sadeqi Jabali, M.; Khajouei, R. y Abbasi, R. (2023). Identificación y priorización de los indicadores clave de rendimiento para el cuadro de mando de gestión hospitalaria a nivel nacional: Perspectiva de los gerentes hospitalarios. *Revista de Informática en Salud*. 2023;29(4). doi:10.1177/14604582231221139
- Normann, R. y Ramírez, R. (1993). De la cadena de valor a la constelación de valor: Diseño de una estrategia interactiva. *Revista de negocios de Harvard*, 71(4), 65–77.
- Porter, M. E. y Kramer, M. R. (s.f.). La gran idea: crear valor compartido. *Revista de negocios de Harvard*, 89(1, 2)
- Rumelt, R. (2011). *Buena estrategia, mala estrategia: la diferencia y por qué es importante*.  
Libros de perfil  
limitados. <http://public.ebookcentral.proquest.com/choice/publicfullrecord.aspx?p=725888>
- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. y Schneider, J. (2018). *Esto es Diseño de*

*Servicios: Aplicación del Pensamiento de Diseño de Servicios en el Mundo Real.  
Manual del Profesional.. O'Reilly.*

- Stickdorn, M., Hormess, M., Lawrence, A. y Schneider, J. (2018), Esto es diseño de servicios haciendo métodos. <https://www.thisisservicedesigndoing.com/metodos>

**Audiovisuales:**

- Hilary Cottam, Foro Económico Mundial, Diseño, Reinventar radicalmente los sistemas sociales | <https://youtu.be/pA2JCZhIGSI?feature=shared>

**III. Principales recursos y herramientas para el diseño de servicios**

|                            |                         |                           |
|----------------------------|-------------------------|---------------------------|
| <b>Docente/s:</b>          | Roger Siñol             |                           |
| <b>Distribución horas:</b> | Docencia presencial: 8h | Aprendizaje autónomo: 16h |
|                            | Docencia virtual: 3,5h  | Total: 27,5h              |
| <b>Temporización:</b>      | Semana 6 i 7            | Sesiones: S3p, S4en, S5p  |
| <b>Contenidos:</b>         |                         |                           |



**S3pag (Roger Siñol)**

Los distintos componentes del servicio:

- El binomio usuario-prestatario en el centro del modelo.
- El servicio como sistema.
- El contexto a tener en cuenta.
- Las externalidades positivas y negativas, el impacto sistémico.
- El proceso y arcos temporales.
- Dónde poner el foco, cuándo y cómo.

Los usuarios y sus recorridos:

- Usuarios internos y externos.
  - El recorrido de uso del servicio por parte del usuario y su alcance.
  - Los puntos de interacción a lo largo del recorrido.

La estructura del servicio:

- El blueprint del servicio: una visualización sintética del sistema.
- Mapa de la prestación del servicio (service delivery map).
- De la constelación al ecosistema del servicio.
- El service package: cómo encajan los distintos componentes del servicio.

**S4v(Roger Siñol)**

Evaluación y refinamiento de las propuestas:

- Ideación y filtrado de ideas.
- Exploraciones e iteraciones sucesivas.
- Prototipo, prueba piloto, prueba.
- Resultados y comunicación: la transformación a través del diseño.
- Hoja de ruta para la implementación del diseño.

**S5p(Xenia Viladàs)**

Implementación del re/diseño:

- Las dificultades de la implementación de la innovación en los servicios.
- El full de ruta.
- La monitorización del proceso.
- El enderezamiento de la estrategia y sus consecuencias.

**Recursos:**

Sesiones presenciales:

- Material necesario para tomar apuntes.

Sesiones virtuales:

- Conexión a Internet.
- Acceso a una plataforma Figma, Miro, Mural para trabajar en colaboración.

Trabajo autónomo:

- Ordenador y conexión a Internet.

**BibliógrafiEl específico:**

- Bitner, M. J., Ostrom, A. L. y Morgan, F. N. (s.f.). Diseño de servicios: una técnica práctica para la innovación de servicios. *Revisión de la gestión de California*, 50(3), 66–94.
- Lumivalo, J., Tuunanen, T. y Salo, M. (2023). Co-destrucción de valor: una revisión conceptual y una agenda de investigación futura. *Revista de investigación de servicios*. <https://doi.org/10.1177/10946705231177504>
- Sampson, S. E. (2021). Un marco estratégico para la automatización de tareas en servicios profesionales. *Revista de investigación de servicios*, 24(1), 122–140. <https://doi.org/10.1177/1094670520940407>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. y Gremler, D. D. (2018). *Marketing de servicios: Integración del enfoque al cliente en toda la empresa* (Séptima edición). McGraw-Hill Education.

**IV. Ejemplos de diseño de servicios**

|                            |                             |                           |
|----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| <b>Docente/s:</b>          | Xenia Viladàs y Roger Siñol |                           |
| <b>Distribución horas:</b> | Docencia presencial: 4 h    | Aprendizaje autónomo: 16h |
|                            | Docencia virtual: 7h        | Total: 27h                |
| <b>Temporización:</b>      | Semana 7 y 8                | Sesiones: S7v, S7p, S8v   |
| <b>Contenidos:</b>         |                             |                           |

### **S6v** (Xenia Viladàs)

Aplicación del diseño de servicios en diferentes ámbitos, ejemplos e impacto:

- La innovación de modelos de negocio.
- La "servitización".
- La llamada "economía colaborativa" (sharing economy).
- El diseño social.
- El diseño de servicios públicos.

Estudio de los casos realizados por los grupos:

- Resultados.
- Preguntas y respuestas.

### **S7p** (Roger Siñol)

- Tutorización de la propuesta y prototipados.
- Revisión de los ejercicios.

### **S8v** (Xenia Viladàs y Roger Siñol)

- Recapitulación del módulo, conclusiones y próximos pasos.

### **Recursos:**

Sesiones presenciales:

- Material necesario para tomar apuntes.

Sesiones virtuales:

- Conexión a Internet.
- Acceso a una plataforma Figma, Miro, Mural para trabajar en colaboración.

Trabajo autónomo:

- Ordenador y conexión a Internet.

### **Bibliografía específica:**

- Chandler J.D., Danatzis I., Wernicke C., Akaka M.A. y Reynolds D. (2019). ¿Cómo surge la innovación en un ecosistema de servicios? *Revista de investigación de servicios*, 22(1), 75–89. <https://doi.org/10.1177/1094670518797479>
- Córcoles S., D., Mora, C. D. i Gandoy, R. (2021). Servitización y digitalización de las manufacturas españolas. *Economía Industrial*, 422, 25-35.
- Khalek, S. A. y Chakraborty, A. (2022). "Me gusta usar, pero no quiero poseer": Explorando el rol de la orientación hacia la despropiedad en la adopción de servicios basados en el acceso. *Revista de comercio minorista y servicios al consumidor*, 67. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103035>

## **7. Temporización**

### **Temporización:**

Las versiones no catalanas de este documento se traducen en Google Translate, que traduce automáticamente el texto publicado. La traducción no se revisa, por lo que puede contener errores.

| Colo car. | Sesió | Horas   | Contenidos                                                                                                                                               | Profesor               |
|-----------|-------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 5         | S1p   | 4 horas | Presentación a los estudiantes de la asignatura, programa, metodología y bibliografía. Los prolegómenos del diseño. Introducción al diseño de servicios. | X. Viladàs<br>R. Siñol |
|           | S2v   | 3,5h    | El proceso de diseño de servicios y alineamiento estratégico de las soluciones.                                                                          | X. Viladàs             |
| 6         | S3p   | 4 horas | Principales recursos y herramientas para el diseño de servicios.                                                                                         | R. Siñol               |
|           | S4v   | 3,5h    | Evaluación y refinamiento de propuestas.                                                                                                                 | R. Siñol               |

|   |     |         |                                                                                                                |                        |
|---|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 7 | S5p | 4 horas | Implementación del re/diseño.                                                                                  | X. Viladàs             |
|   | S6v | 3,5h    | Ejemplos de la aplicación del diseño servicios en distintos ámbitos de actividad y revisión de los ejercicios. | X. Viladàs             |
| 8 | S7p | 4h      | Tutorización y revisión de los ejercicios.                                                                     | R. Siñol               |
|   | S8v | 3,5h    | Recapitulación del módulo y próximos pasos.                                                                    | X. Viladàs<br>R. Siñol |

## 8. Actividades formativas

|                                                                                                                                                                                          |                                    |                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------|-----------|
| Actividad:                                                                                                                                                                               | Rediseño de un servicio existente  |                    |           |
| Actividad formativa:                                                                                                                                                                     | AF3, AF4, AF7, AF8, AF12           |                    |           |
| Ponderación:                                                                                                                                                                             | 75%                                | Duración: 48 horas | 4 semanas |
| Competencias:                                                                                                                                                                            | CG2, CG5, CG6                      | CE1, CE2, CE4      |           |
| DÍA:                                                                                                                                                                                     | RA1, RA2, RA3, RA4, RA8, RA9, RA11 |                    |           |
| Descripción:                                                                                                                                                                             |                                    |                    |           |
| Rediseño de un servicio existente.<br>Partiendo de un caso real, los equipos analizarán el servicio proporcionado al usuario y realizarán una propuesta de mejora.<br>Trabajo en equipo. |                                    |                    |           |

Las versiones no catalanas de este documento se traducen en Google Translate, que traduce automáticamente el texto publicado. La traducción no se revisa, por lo que puede contener errores.

**Fases de trabajo:**

## Fase 1 / Semana 6

- Visita a la Biblioteca Clarà, el Parque de Monteroles o el CAP Adriano.
- Análisis sobre qué se ve y cómo explicarlo.
- Búsqueda secundaria y relevo de datos.

*S3p: presentación del resultado de la actividad por equipos y crítica conjunta.*

## Fase 2 / Semana 6

- Concepción de un plan de diseño, partiendo de la actividad de descubrimiento realizada por cada grupo y con el fin de rediseñar el servicio analizado para su mejora.

*S3p: presentación de un plan de diseño para el proyecto a realizar.*

## Fase 3 /Semana 7

- Análisis del servicio con las herramientas estudiadas en clase.

*S5p: presentación de las visualizaciones realizadas.*

## Fase 4 / Semana 8

- Finalización del proyecto.

*S8v: presentación del proyecto finalizado.*

**Elemento a presentar:**

Visualizaciones sobre la plataforma de trabajo en colaboración escogida y su exportación en formato PDF.

**Criterios de evaluación:**

Trabajo escrito: 65%

Presentación oral:

10%

- La investigación secundaria estará centrada sobre el tema escogido por el grupo y las fuentes de información serán variadas y de calidad.
- Los recorridos de los usuarios serán completos en su alcance y suficientemente detallados para poder identificar las potenciales fricciones; la visualización será clara y apta para una interacción con usuarios y clientes que fomente la cocreación.
- Los mapas serán claros, facilitarán la colaboración con usuarios y clientes, y pondrán de manifiesto la intervención del diseñador (situaciones AS IS / TO BE del servicio).
- Los indicadores estarán razonados y serán factibles, además de tener una representación visual apropiada para su gestión y comunicación y que facilite la cocreación entre las partes implicadas.
- La hoja de ruta será consistente con el proyecto y su visualización ayudará a la comunicación y participación de usuarios y clientes para una cocreación fructífera.
- El trabajo del grupo será completo, cubriendo todas las indicaciones facilitadas en clase; las tareas equitativamente distribuidas entre los componentes del grupo, y su visualización, práctica y comprensible.
- El proceso será detallado y completo, siguiendo las indicaciones recibidas en clase y/o justificando las aportaciones complementarias.
- El trabajo deberá ser completo y bien organizado; las decisiones de diseño estarán justificadas por la investigación, por los principios de diseño o por las buenas prácticas.
- La presentación tendrá una calidad profesional, tanto gráfica como oral.

|                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                    |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|-----------|
| Actividad:                                                                                                                                                                                                                                                            | Reflexión crítica |                    |           |
| Actividad formativa:                                                                                                                                                                                                                                                  | AF2, AF7          |                    |           |
| Ponderación:                                                                                                                                                                                                                                                          | 25%               | Duración: 27 horas | 4 semanas |
| Competencias:                                                                                                                                                                                                                                                         | CG2, CG6          | CE9                |           |
| DÍA:                                                                                                                                                                                                                                                                  | RA2               |                    |           |
| Descripción:                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |                    |           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- Reflexión crítica sobre el proyecto.</li><li>- Reflexión personal sobre el proyecto, haciendo énfasis en las posibles carencias del mismo y la forma de superarlas (en la vida real).</li><li>- Trabajo individual.</li></ul> |                   |                    |           |
| Fases de trabajo:                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |                    |           |

Las versiones no catalanas de este documento se traducen en Google Translate, que traduce automáticamente el texto publicado. La traducción no se revisa, por lo que puede contener errores.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <b>Elemento a presentar:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |  |
| Documento máximo 1000 palabras (sin tener en cuenta las ilustraciones) presentado a través de Moodle en formato PDF.                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |
| <b>Criterios de evaluación:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- El texto está redactado en estilo comercial (sintético y directo) y se limitará al recuento de palabras establecido.</li> <li>- Las reflexiones se fundamentan en referencias académicas y/o en el temario explicado en clase.</li> <li>- El trabajo reflejará al mismo tiempo un pensamiento crítico y una rigurosidad académica.</li> </ul> |  |

## 9. Criterios generales de evaluación

Se fijan los criterios generales de evaluación que son comunes a todas las guías docentes de las materias 1, 2 y 3 del máster, sin perjuicio de los criterios de evaluación definidos por cada actividad evaluativa:

- Calificación de la asignatura: Se hará media ponderada de las calificaciones obtenidas en cada una de las actividades formativas de acuerdo con los porcentajes descritos en la guía docente de la asignatura.
- No se aceptará ninguna entrega fuera del plazo establecido.
- En caso de coincidencia de una entrega o actividad evaluativa con causa de fuerza mayor, el alumnado podrá entregar una actividad fuera de plazo siguiendo el calendario que determine el profesorado de la asignatura. Por causa de fuerza mayor se entiende: enfermedad grave o incapacidad temporal (hospitalización) del alumno/ao de un familiar de primer grado, coincidencia con un examen oficial de nivel de idioma o de carné de conducir, deberes inexcusables ante la administración o defunción de un familiar de primer o segundo grado. Deberá justificarse necesariamente mediante la presentación de la acreditación original con sello.
- El proceso de evaluación se fundamenta en el trabajo personal del estudiante y presupone la autenticidad de la autoría y la originalidad de los ejercicios realizados. Cualquier acto de copia y/o plagio y uso irregular de la Inteligencia Artificial (IA) supondrá el suspenso inmediato e irrevocable de la actividad evaluable.

## 10. Criterios generales de recuperación

*Las versiones no catalanas de este documento se traducen en Google Translate, que traduce automáticamente el texto publicado. La traducción no se revisa, por lo que puede contener errores.*

Se fijan los criterios generales de recuperación que son comunes a todas las guías docentes de las materias 1, 2 y 3 del máster:

- Recuperación de la asignatura: en caso de no aprobar, podrá recuperarse la actividad o actividades formativas de la asignatura en convocatoria extraordinaria de junio, según calendario.



## 11. Uso de la Inteligencia Artificial Generativa (IAG)

La IAG puede utilizarse como herramienta de apoyo en determinadas tareas de investigación, siempre que su uso esté autorizado por el profesorado. Algunos ejemplos de uso permitido son: resumir textos, realizar traducciones, identificar puntos de partida para una investigación, organizar fuentes, analizar datos o revisar el estilo de un texto propio. En estos casos, es imprescindible citar su uso de acuerdo a lo establecido en la asignatura Introducción a los recursos digitales, al software libre y de código abierto. El estudiantado es responsable del contenido de los trabajos que presenta, incluido lo generado con la ayuda de la IAG.

Sin embargo, no se permite utilizar la IAG para redactar o elaborar directamente ninguna actividad o trabajo evaluativo. Este uso indebido vulnera los objetivos formativos de la asignatura, dificultando la adquisición de competencias clave como el pensamiento crítico, la capacidad de análisis o la formulación de ideas propias. Ante cualquier sospecha de uso inadecuado, se podrán aplicar pruebas de evaluación alternativas para verificar la autoría, y en caso de confirmarse, el trabajo podrá ser suspendido.

## 12. Atención educativa en el marco de un sistema educativo inclusivo

La presente Guía Docente tiene en consideración la atención educativa en el marco de un sistema educativo inclusivo que comprende dos marcos de referencia que la sostienen:

- MISU: Medidas y Soportes Universales para favorecer el desarrollo personal y social en equidad e igualdad.
- DUA: Diseño Universal del Aprendizaje, que permite crear situaciones de aprendizaje flexibles a partir de un diseño que detecta y minimiza las barreras del contexto, desde un inicio, y que considera la variabilidad.

Sin embargo, para asegurar la libertad de pensamiento y oportunidades en relación con la perspectiva de género, se lleva a cabo una dinámica coeducadora que evita la predisposición de tratamientos diferenciales, atribuciones de roles o suposiciones de habilidades determinadas por motivos de género.

Las MISU Y DUA se aplicará a todo el alumnado de ESDAPC. Aquel alumnado con necesidad de unas medidas y soportes adicionales, se recogerán mediante un Plan de Apoyo Individualizado.