

RENDICIÓ DE COMPTES D'UPCnet, SL

DOCUMENT INFORMATIU

- Document informatiu presentat a la Comissió Permanent del dia 24 d'abril de 2005

DOCUMENT CG 32/5 2005

**Vicerektorat adjunt TIC
Barcelona, maig 2005**

Introducció

El present document té com a finalitat donar resposta a les directrius establertes pel Consell de Govern de la UPC "Seguiment de les entitats participades per la UPC". És un resum executiu dels trets més rellevants de la gestió d'UPCnet de l'any 2004. Pretén ser una mostra molt sintètica del model de gestió i de les activitats realitzades al llarg de l'any 2004, així com dels resultats assolits.

Reorganització

El primer gran fet rellevant és que s'han produït una sèrie de canvis en els Òrgans de Govern de l'organització. Per una banda, hi ha hagut canvis en els membres del Consell d'Administració: el Rector ha esdevingut el President, la Vicerectora Adjunta TIC ha assumit les funcions de Consellera Delegada, i també hi ha hagut canvis en la resta de Consellers. Per altra banda, s'ha modificat la periodicitat dels Consells que passa a ser semestral.

Adicionalment, s'ha creat la "Comissió Permanent de Seguiment i Control", constituïda per la Consellera Delegada, pel Gerent de la UPC i pel Director General, i que amb una freqüència trimestral fan el seguiment econòmic del pressupost i dels nivells de servei; complementant d'aquesta manera les funcions del Consell. Per últim, s'ha introduït una reunió executiva de seguiment setmanal realitzada per la Consellera Delegada i pel Director General.

Un altre fet rellevant ha estat la incorporació del nou Director General. Amb la seva incorporació, i prenent com a punt de partida els resultats del projecte P9 (Nova Organització d'UPCnet) realitzat durant el 2003, es va donar el tret de sortida a la transició cap al nou model d'organització i de gestió, que sens cap mena de dubte ha estat un altre dels grans fets rellevants de l'any.

Els eixos fonamentals del nou model organitzatiu es basen en un model de gestió per processos, que es focalitza en l'orientació a l'usuari, orientació a producte i la vocació de prestació de serveis, contemplant una sistemàtica de millora contínua de l'eficàcia i eficiència dels processos, en busca de la millor qualitat dels serveis prestats. Un model que busca l'apropament, l'orientació i alineació amb la UPC, facilitat en la interlocució i compartició de coneixement. En definitiva, s'ha iniciat tot un procés de canvi cultural en el si de l'organització.

Per donar suport a l'execució dels processos identificats, es va plantejar una revisió de l'estructura organitzativa basant-la en una estructura més plana i flexible, dissenyant uns equips de treballs amb menys jerarquies i major autonomia. En aquesta línia, una de les accions més rellevants ha estat la profunda revisió de la direcció, passant de l'anterior Comitè de Direcció format per deu membres a un nou equip directiu amb tan sols tres membres.

Polítiques de contenció de la despesa

Pel que fa als aspectes econòmics, s'han impulsat iniciatives d'austeritat i de contenció de la despesa. Alguns exemples d'actuacions que s'han aplicat són l'eliminació de retribucions en espècie existents, despeses supèrflues i la millora en la gestió de proveïdors. Un altre aspecte rellevant ha estat la decisió de canviar les pràctiques habituals referents a les substitucions de baixes, tant definitives com de llarga durada. La nova política pretén en primer lloc, que les tasques i activitats siguin absorbides internament redistribuint i optimitzant les capacitats dels recursos disponibles; i només quan estigui plenament justificat i existeixi un risc seriós de caiguda dels nivells de servei per sota dels estàndards que puguin ser acceptables per la UPC s'autoritza a procedir a la substitució. No obstant això, i malgrat les baixes que s'han produït durant el 2004, en general baixes voluntàries o de llarga durada, no ha estat necessari substituir a cap persona. Val a dir, a efectes de referència, que la plantilla d'UPCnet ha passat dels 121 treballadors, a data 31/12/2003, a un total de 116, a data 31/12/2004, la qual cosa

representa una disminució d'un 4,1 %.

Una altra mesura adoptada ha estat la reducció d'espais contractats a l'Edifici Master's reduint la despesa per aquest concepte significativament. Hem alliberat un 30% d'espai ocupat redistribuint les persones entre les altres zones i el Vèrtex.

Tot això, juntament amb el fet a destacar de que s'ha formalitzat un primer sistema de seguiment pressupostari i control de la despesa, que permet detectar les desviacions de les partides existents i analitzar-ne els motius, ens ha permès actuar per buscar la millora i l'equilibri pressupostari, tenint present en tot moment els criteris d'austeritat i de contenció de la despesa abans esmentats.

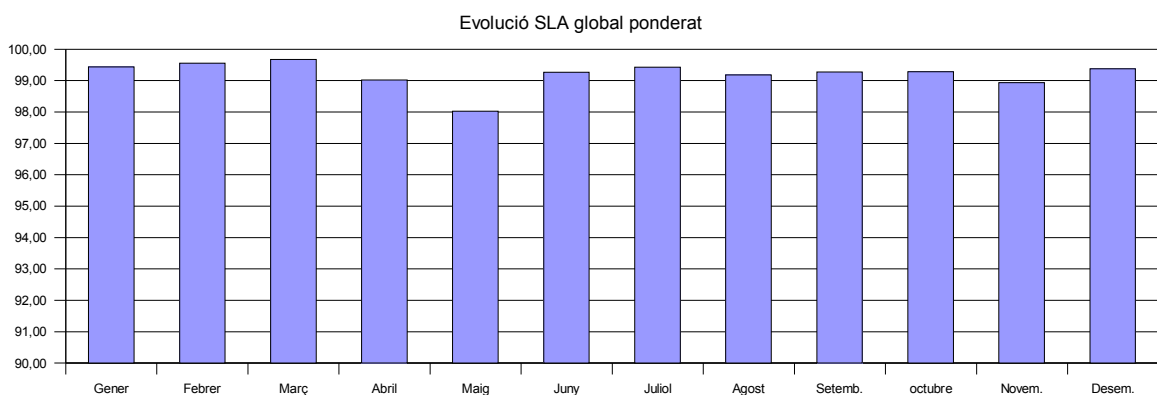
Contracte Marc: Revisió i Nivells de Servei

El 2004 també ha estat l'any de la revisió del Contracte Marc, que regula el marc de relació contractual entre UPC i UPCnet, i s'han recollit les recomanacions de l'estudi elaborat l'any 2003 per la Direcció de la UPC. Els trets més rellevants d'aquest nou contracte són:

- ✓ Major flexibilitat en la relació.
- ✓ Reducció de l'import en 236.000 €.
- ✓ Diferenciació de l'import en una component fixa i un altre variable, que correspon als consums i despeses de proveïdors, contemplant el seguiment trimestral de la seva evolució i la regularització de l'import en funció dels consums reals.
- ✓ Increment dels serveis. S'incorporen un seguit de serveis anteriorment considerats encàrrecs, estimats en un increment de prestació de serveis d'un 20%.
- ✓ Redefinició i clarificació dels àmbits de prestació de servei.
- ✓ Millora dels SLAs pactats i simplificació del seu seguiment.
- ✓ Publicació a la web de la descripció dels serveis i FAQs.

Les necessitats addicionals de les diferents unitats de la UPC es continuen cobrint amb la fórmula de l'encàrrec, on es presten els serveis a preu de cost d'UPCnet. Com a novetat, s'afegeix una nova tipologia de prestació de serveis, els Infoencàrrecs. Aquesta nova fórmula, que persegueix major flexibilitat en la relació, contempla l'execució de projectes que per la seva naturalesa poden ser considerats que estan coberts pel Contracte Marc, basant-se en un model de confiança i que ajuda a garantir que els propis serveis del Contracte Marc s'ofereixen realment a preu de cost.

En l'apartat dels resultats obtinguts des de la perspectiva dels Nivells de Servei assolits, mostrem en la gràfica següent l'evolució mensual dels nivells de disponibilitat obtinguts:



El resultat mig dels nivells de disponibilitat de servei oferts a la UPC han estat de

99,19%. Podem qualificar aquests nivells de molt satisfactoris.

Projectes i Productes

Els projectes que considerem oportú destacar i que s'han dut a terme al llarg de l'any 2004, han estat:

- Desplegament de la Xarxa Sense Fils (XSF) de la UPC.
- Implantació i posada en producció del primer pilot real de Telefonía IP al Campus de Castelldefels.
- Concurrencia per a les Telecomunicacions del Grup UPC (Telefonia Fixa i Dades) per als propers 4 anys, que generarà uns estalvis de costos molt significatius en aquest capítol.
- Suport al Pla TIC de la UPC i a la compra centralitzada dels PCs i portàtils.
- Hosting dels servidors productius de PRISMA, i col·laboració en la migració de dades.
- Assumpció dels processos de comptabilitat i finances d'Edicions UPC.
- Desenvolupament i allotjament de tots els elements necessaris de La Farga.

En una basant més funcional, s'ha fet èmfasi en la formalització de la gestió de producte, per vetllar, tant per l'evolució i millora dels productes i serveis existents, com pel disseny i creació de nous productes per resoldre les necessitats dels usuaris, cada dia majors i més exigents, implantant la innovació al cor de l'empresa. A tall d'exemple podem citar el nou sistema de correu K2 basat en programari lliure, la imatge Linux per a estacions de treball de PAS i PDI, l'aplicació gCOT per a la gestió dels consums telefònics, o la telefonia IP.

Al llarg del present exercici hem fet esforços significatius de col·laboració amb la Càtedra de Programari Lliure. Aquesta col·laboració ens ha portat fins i tot a proporcionar equipament informàtic a la Càtedra per tal de què pugui dur a terme la seva tasca de promoció i difusió del Programari Lliure.

Un dels fets que volem destacar és el valor afegit que la direcció de la UPC ha trobat en UPCnet, com a instrument d'intermediació en la contractació dels serveis necessaris per a la posada en marxa del super computador, permetent complir els terminis compromesos per la pròpia Universitat.

Projectes Interns

Per últim, destacar alguns projectes interns rellevants que s'han posat en marxa:

- Realització del projecte de planificació estratègica, que va començar amb la revisió de la missió i visió de l'empresa, la determinació dels factors crítics d'èxit, i la definició dels objectius estratègics, que finalment es concretaran en la planificació estratègica 2005-07.
- Definició d'un nou model de costos adaptat al nou model organitzatiu, com a eina de gestió i control dels costos i despeses.
- Diferents actuacions relacionades amb l'adopció i promoció pel programari lliure, recolzant l'aposta estratègica que fa la UPC en aquest àmbit.

Resultats Econòmics

També és adient fer esment, encara que sigui de manera breu, a alguns dels resultats obtinguts durant l'exercici i que creiem que són significatius:

- El resultat econòmic auditat de l'exercici reflexa un benefici de 23.937 EUR després d'impostos.
- El cost dels serveis prestats per UPCnet a la UPC, en concepte de Contracte Marc, ha disminuït aquest any en una quantitat molt significativa, de l'ordre d'1 Milió d'Euros.
- Pel que fa a les activitats del negoci extern, s'ha superat per primer cop el milió d'euros d'ingressos, superant en un 17% el volum de ingressos previst, i incrementant el negoci en un 42% respecte l'any 2003. Val a dir que el fet de regularitzar la situació amb el CEIB ha ajudat força a aquests increments percentuals.
A destacar la consolidació i ampliació de serveis als clients més importants (Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya i Consorci Sanitari del Parc Taulí) així com de nous, com la col·laboració amb el Fòrum 2004.
- També cal fer esment a la relació amb altres partners i aliats, com la UTE per a la homologació com a proveïdors TIC de la Generalitat i les aliances dirigides a obtenir subvencions i ajuts com ara els PROFIT.

Conclusions

Per concloure aquest document ens sembla adient mostrar el resum de les fites aconseguides :

- Disminució dels costos per a la UPC per un valor d'1 Milió d'euro.
- Increment dels serveis prestats per sobre del 20%.
- Disminució de la plantilla en un 4,1%.
- Transparència i orientació cap a la UPC. Publicació dels serveis inclosos en el Contracte Marc a la Web.
- Nivells de Servei obtinguts molt satisfactoris, 99,19% en valor mig.
- Contenció de la despesa.
- Flexibilitat en la relació (Contracte Marc, suport en super computador, ...).
- Increment dels ingressos provinents del negoci extern.

Estem convençuts que la informació aquí presentada reflexa un clar compromís d'UPCnet envers la UPC. Aquestes actuacions junt amb la voluntat de millora i el compromís de tot UPCnet, posen el nou punt de partida per l'any 2005.

