

**INFORME D'ACTIVITAT UPCnet 2007**

**DOCUMENT INFORMATIU CG 2/4 2008**

Direcció General d'UPCnet  
9 d'abril de 2008

**Informe d'activitat UPCnet 2007**  
**RESUM EXECUTIU PER AL CONSELL DE GOVERN**



**Direcció General d'UPCnet**  
**Barcelona, abril de 2008**

## Presentació

**UPCnet** és l'empresa del Grup **UPC** creada per la Universitat Politècnica de Catalunya (**UPC**) per a la prestació de serveis en tots els àmbits de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC). Tot això amb una triple missió: aconseguir i mantenir uns estàndards de Serveis TIC de qualitat i competitiu a nivell europeu; aconseguir la màxima rendibilitat de les inversions de la **UPC** per a la gestió dels serveis TIC a la comunitat universitària i a d'altres administracions; i facilitar a tots els seus treballadors i treballadores una projecció professional exemplar en el sector de les TIC.

L'activitat de UPCnet sempre ha estat gestionada per l'esperit de la rendició de comptes i la transparència, que constitueixen fórmules essencials per garantir el bon govern. Amb aquesta voluntat hem dissenyat la memòria de gestió anual, per fer-ne una veritable eina de rendició de comptes.

Aquest document s'estructura al voltant de tot un seguit de temes clau, que permetran identificar els beneficis de les actuacions desenvolupades per UPCnet durant l'any 2007.

Així hem intentat explicar aspectes importants, com ara quina és la qualitat dels serveis que prestem a la Universitat, quines accions hem realitzat adreçades a reforçar el compromís i la cooperació amb la UPC, què estem fent en eixos estratègics com ara la Innovació, o quin valor afegit entenem que UPCnet aporta a la UPC.

Degut a que aquest any coincideix amb la fi del Pla Estratègic 2005-2007, que ha estat el primer pla estratègic formal de la organització, hem incorporat també un apartat específic per fer-ne balanç. El gran objectiu que perseguia el Pla era el de consolidar la organització en l'entorn. A grans trets podem afirmar que l'objectiu s'ha assolit, i fins i tot ens atrevim a dir que s'han superat les expectatives que en l'inici havíem fixat.

Estem molt satisfets de tot el que hem aconseguit en aquest període. Tenim una organització molt diferent a la que teníem tres anys enrere. I podem afirmar que tenim una organització que treballa cap a la consecució dels objectius que el Consell d'Administració determina.

Com a resum de l'exercici podem concloure que:

- Hem assolit els objectius fixats pel Consell d'Administració
- Els Nivells de Servei obtinguts han estat molt satisfactoris tant objectius com subjectius
- La Cooperació i el Compromís amb la Universitat Politècnica de Catalunya són màxims
- Hem contribuït a que la UPC sigui reconeguda com a referent en l'ús de les TIC i en lideratge de projectes de qualitat (e-Learning, UPC-TV, ...)
- Hem consolidat i afermat el negoci extern, tant en resultats econòmics com en la qualitat dels contractes.

## **Planificació Estratègica**

Coincidint amb la fi del Pla Estratègic 2005-2007, és un bon moment per fer-ne balanç. El gran objectiu que perseguia el Pla era el de consolidar la organització en l'entorn. Per això es van identificar cinc línies estratègiques i ens vam fixar una sèrie d'objectius en cadascuna d'elles. Val a dir que era un pla ambiciós.

En grans línies podem afirmar que l'objectiu s'ha assolit, i fins i tot ens atrevim a dir que s'han superat les expectatives que en un inici havíem fixat.

En aquest període hem fet un avanç molt notable en la professionalització de la companyia, hem treballat per assolir un bon grau de transparència enfront de la UPC com a propietari i hem assolit els objectius d'equilibri pressupostari que ens havíem fixat.

També hem orientat la organització cap a la innovació, i hem desenvolupat un nou model de gestió de les persones basat en el compromís i en la implicació. Hem replantejat els valors de la companyia i els hem convertit en una eina de gestió.

Els indicadors de qualitat sempre han estat per sobre dels llistats fixats, i alhora la satisfacció dels usuaris ha anat millorant. poc a poc Ha estat clau el fet de que hem adoptat millors pràctiques en gestió de serveis i de projectes.

Podem dir que en els darrers anys hem renovat i millorat el catàleg de serveis, incorporant-hi elements innovadors i treballant per a que la UPC sigui un referent.

Hem definit i hem posat en marxa nous models de relació en els projectes rellevants de la Universitat, i que en definitiva el que busquen és que els projectes siguin de més qualitat i tinguin més garanties d'èxit.

Ha estat un període de renovació de la Imatge corporativa de l'empresa, buscant un equilibri entre l'acostament a la comunitat universitària i alhora respectant la nostra pròpia identitat.

Tots aquests fets han estat acompanyats per un finançament i una consolidació dels clients als que servim més enllà de la UPC. Hem crescut amb solidesa en aquest sentit.

Respecte a la relació amb la recerca de la UPC, podem dir que hem iniciat el camí. Som conscients de que ens queda molt camí per fer. Es un repte que agafem amb molta il·lusió de cara al nou pla estratègic. Malgrat això val a dir que hem establert uns primers lligams amb determinats grups de recerca, i hem fomentat tant la seva participació en determinats projectes com en l'evolució de determinats serveis del nostre portfoli. Un gran assoliment, pensem, ha estat la consolidació del Premi Davyd Luque a la Innovació en les TIC en el si de la comunitat UPC.

En el que fa referència a la relació amb la societat, hem de destacar que hem contribuït a enfortir el posicionament de la UPC com a referent en TIC, participant activament en esdeveniments del sector, participant en projectes universitaris i difonent casos d'èxit de la Universitat. Hem fet esforços importants recolzant diferents activitats de la UPC, i del Grup UPC.

Estem molt satisfets de tot el que hem aconseguit en aquest període. Tenim una organització molt diferent a la que teníem tres anys enrere. I podem afirmar que tenim una organització que treballa cap a la consecució dels objectius que el Consell d'Administració ha fixat.

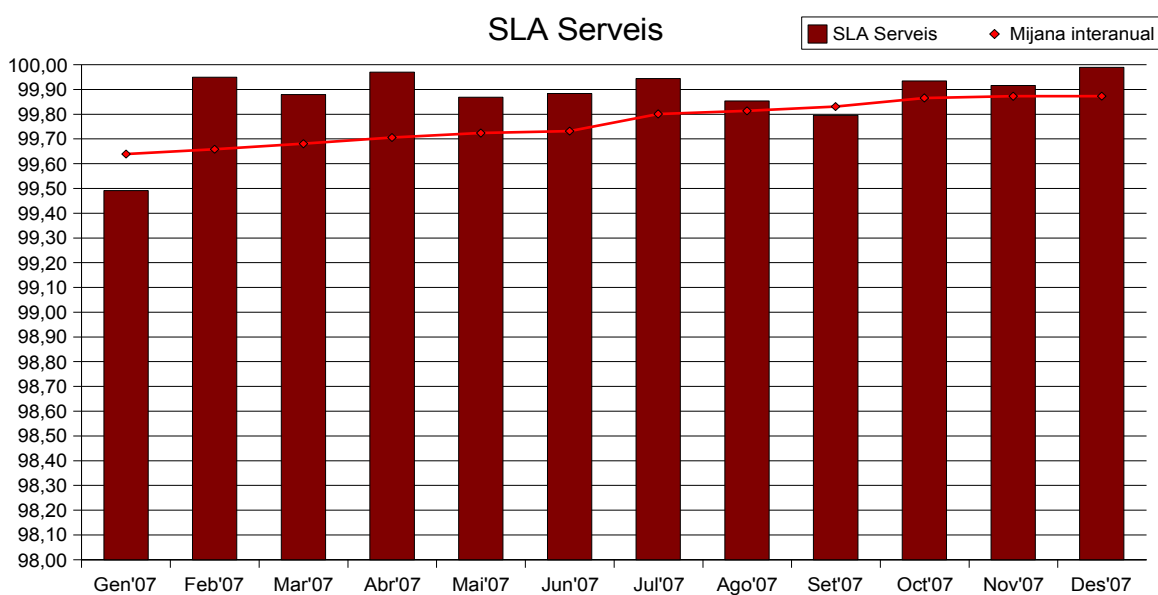
Acabem aquest apartat destacant que hem dissenyat un nou Pla Estratègic pel període 2008-2001 i

que ha estat aprovat pel Consell d'Administració.

## Qualitat dels serveis

Un dels grans objectius estratègics de UPCnet és prestar els serveis amb la màxima qualitat possible. Utilitzem diferents mecanismes i indicadors per saber com ho estem fent. Per una part fem servir dades objectives, com ara els indicadors de nivell de servei (SLA), i per altre banda fem servir enquestes de satisfacció d'usuaris, ja siguin anuals o mensuals. Aquesta informació es completa amb la valoració que en fan els clients dels serveis que els hem prestat, ja siguin externs o persones de la UPC que ens encarreguen projectes.

La gràfica següent mostra l'evolució mensual dels Nivells de Servei i l'evolució de la mitjana interanual dels serveis que formen part del Contracte Marc amb la UPC:



	SLA	Gen'07	Feb'07	Mar'07	Abr'07	Mai'07	Jun'07	Jul'07	Ago'07	Set'07	Oct'07	Nov'07	Des'07
<b>SLA Serveis</b>	<b>99,50</b>	99,49	99,95	99,88	99,97	99,87	99,88	99,94	99,85	99,80	99,93	99,92	99,99
<b>Mitjana interanual</b>		99,64	99,66	99,68	99,71	99,72	99,73	99,8	99,81	99,83	99,87	99,87	99,87

El resultat mig dels nivells de disponibilitat de servei oferts a la UPC han estat de 99,87%. Podem qualificar aquests nivells de molt satisfactoris i estables. Podem comprovar que al mes de gener vam tenir algunes dificultats, però aquestes es van superar satisfactòriament i la remuntada la resta de mesos de l'any ha estat molt significativa i continuada.

Respecte a les enquestes de satisfacció d'usuari, val a dir que aquest any hem obtingut una valoració de 7,96 sobre 10, augmentant en 1 dècima la xifra de l'any anterior. Aquest valor es refereix a l'enquesta mensual que realitzem de manera aleatòria a persones que han contactat amb nosaltres per resoldre dubtes o problemes.

Pel que fa als projectes que ens encarreguen els nostres clients, podem afirmar que un 83% dels projectes que realitzem han finalitzat amb una valoració de la satisfacció dels clients per sobre de 8 sobre 10. És una dada que està en línia amb la dada de l'anterior exercici i que valorem positivament.

Un dels grans assoliments de l'any ha estat la posada en marxa del nou Centre de Processament de Dades (CPD) de la UPC. Ha estat un projecte complex, que ens ha exigut molts recursos i esforços, però del qual n'hem d'estar molt orgullosos tots els membres de la comunitat universitària. De fet, aquest nou espai ja va ser posat a prova davant els seriosos problemes elèctrics que va patir la ciutat de Barcelona l'estiu passat, i val a dir que es van superar amb total èxit. Pensen que es tracta d'una garantia per a la Universitat.

El 2007 hem fet un gran pas endavant en l'adopció de metodologies contrastades per a la prestació de serveis TIC, com ara ITIL, que ens han permès millorar la qualitat del servei tal i com hem pogut comprovar.

## **Compromís, proximitat i cooperació amb la UPC**

En relació a aquest apartat, el primer que convé destacar és que al llarg de l'any 2007 hem dissenyat el nou Pla Estratègic 2008-2011, un dels objectius del qual és alinear-lo amb l'estratègia de la pròpia Universitat. Aquest Pla ha estat aprovat en el Consell d'Administració de Novembre de 2007, i novament s'ha considerat un pla ambiciós.

Vinculat també amb l'alineació estratègica amb la UPC, cal remarcar la participació de tres membres de UPCnet en el Consell Tècnic de les TIC (COTETIC). El COTETIC és una agrupació de persones de l'àmbit TIC de la UPC que assessoren i donen suport al Vicerectorat amb responsabilitats en l'àmbit TIC pel que fa a les línies estratègiques relacionades amb la informàtica i les comunicacions.

Aquest any s'ha formalitzat, en el marc dels projectes rellevants de la UPC, un model de relació i de gestió dels mateixos que està esdevenint clau en la bona marxa dels projectes. Alhora ens ha permès enfortir la relació i comunicació tant amb el govern de la UPC com amb la direcció de la Universitat.

Una altra de les actuacions encaminades a fer més efectiva i propera la comunicació entre UPCnet i les diferents unitats i serveis de la UPC, ha estat la posada en marxa de la nova web de serveis de UPCnet ([upcnet.upc.edu](http://upcnet.upc.edu)). Es tracta d'una web dissenyada i dirigida totalment al col·lectiu universitari.

Entre els projectes o serveis que hem realitzat al llarg del 2007, volem destacar els següents:

- DRAC, descriptor de la recerca i de l'activitat acadèmica
- Atenea 4.0. Noves funcionalitats
- Consultoria nova plataforma per a la gestió de Recursos Humans
- Projectes en l'àmbit de la Gestió Econòmica
- ZonaUPC, impulsat pel Consell Social.

En la vessant de cooperació i proximitat cal destacar que el 2007 hem viscut la 1a Jornada de Serveis TIC de la UPC. Val a dir que ha estat organitzada per UPCnet, demostrant d'aquesta manera el nostre compromís total amb la Coordinació Informàtica de UPC. No ha estat la única acció en aquest sentit. Hem participat activament i recolzant a la universitat en esdeveniments com ara El Saló de l'Ensenyament, on la UPC ha tingut un reso important presentant la solució UPC-TV, la Festibity, el Forum de les TI, la Fiberparty, les Jornades PL, FestInternet o l'Olimpíada Informàtica Espanyola.

En aquesta línia de cooperació també volem destacar la realització de 7 convenis de col·laboració amb diferents departaments de la UPC, i participació en la direcció tècnica de 4 Projectes Finals de Carrera.

## **Innovació**

A UPCnet hem seguit apostant per la Innovació. Ens sentim orgullosos de destacar l'organització del III Premi Davyd Luque a la Innovació i que enguany ha estat impulsat de nou pel Consell Social de la UPC i és un dels premis que s'atorga el Dia de la UPC.

Alguns dels resultats concrets de la innovació són l'evolució i millora dels productes i serveis existents o el disseny i creació de nous productes. En aquest sentit podem citar:

- Sistemes de gestió de continguts web de la UPC (genWEB UPC)
- Plataforma pilot UPC-TV
- Posada en marxa del sistema de gestió de vulnerabilitats informàtiques (SIGVI)
- Posada en marxa de la nova plataforma eATIC (gServeis)
- Primers resultats relacionats amb el projecte Comunicacions Unificades de la UPC

Per últim assenyalar que hem iniciat el camí cap a la Certificació ISO 20.000, la qual cosa entenem que és un procés realment innovador. Encara queda molt camí, però demostra que la nostra cultura innovadora està arrelant.

## **Desenvolupament organitzatiu**

El que podria resumir l'activitat d'aquest any és que hem donat un salt qualitatiu en la gestió de les persones. Hem posat en marxa iniciatives innovadores que han tingut un impacte decisiu en la resposta de les persones als canvis i reptes plantejats per la UPC i per la resta de clients.

Hem fet moltes accions en aquest àmbit. Començant per la definició participativa dels Valors de la companyia. El compromís amb la formació de les persones és màxim. Aquest any, i amb molt d'èmfasi, hem iniciat un treball important de desenvolupament de mànagers. L'objectiu que perseguim és doble: per una part consolidar l'estil de lideratge d'acord amb els valors corporatius i per l'altra dotar als mànagers de més competències a l'hora de gestionar persones.

També hem posat en marxa el Desenvolupament Individual, que persegueix que totes les persones de l'organització puguin parlar obertament del seu desenvolupament dins del seu lloc de treball i/o d'altres opcions a l'organització, d'aquesta manera podem estimar amb més cura les necessitats formatives i de creixement de la nostra gent.

Amb molta modèstia hem iniciat un programa de Responsabilitat Social Corporativa (RSC) que inclou temes com ara el Teaming o com ara una sèrie de mesures adreçades a la conciliació de la vida personal i laboral.

Durant aquest any s'ha dut a terme el projecte Perfils, que es desplegarà al llarg de l'any 2008.

## **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 69.928 Eur abans d'impostos.
- UPCnet ha pogut retornar enguany a la UPC una quantitat molt significativa, superior al mig milió d'Euros.
- Pel que fa a les activitats del negoci extern, s'ha situat per sobre de 1,5 MEur d'ingressos, superant en un 6% el volum d'ingressos previst, i consolidant la xifra de negoci assolida l'any 2006. El gran assoliment, però, ha estat la consolidació a llarg plaç dels grans clients externs (Educació i Taulí) on hem guanyat els corresponents concursos públics per a 3 anys
- Destacar per últim que l'import de les subvencions ha estat de 117.000 Eur. És una dada significativa i de la que n'estem molt satisfets.

## **Generació de valor per a la UPC**

Més enllà de tot el presentat fins ara, creiem que addicionalment hem treballat per aportar valor a la UPC en dos línies d'actuació: contribuir a que la UPC sigui reconeguda com a referent TIC, i participar en activitats que li permetin generar ingressos.

Amb l'objectiu de contribuir a que la UPC sigui un referent, ens hem focalitzat en l'assistència, presentació de ponències i presència en actes rellevants del sector TIC en l'àmbit català i nacional. Cal destacar en aquest sentit la presència en la Festivity, en l'Internet Global Congress, en la 6<sup>a</sup> Diada de les Telecomunicacions, o en la Plone Conference. També val la pena fer notar les ponències a la Moodle Moot 07, al Expo eLearning, Jornada TIC Sostenible organitzada per la Fundació Barcelona Digital, Esmorzars d'Innovació organitzat pel Govern Andorrà, i a Rediris, entre d'altres.

Alhora, consolidant el servei de gabinet de premsa iniciat l'any anterior, cal destacar que per primera vegada hem tingut una presència significativa en diversos mitjans de comunicació i que la valoració que en fem és que la repercussió en mitjans ha estat per sobre de les fites marcades per l'any. Hem tingut presència en ràdio, en televisió i en premsa escrita com ara La Vanguardia o Computing.

El fet de ser un referent en entorn e-Learning ens ha permès col·laborar amb altres universitats que ens han demanat assessorament en llurs projectes. També des de l'entorn sanitari ens han demanat assessorament, aquest cop amb temes relacionats amb gestió del coneixement.



## Conclusions

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

- Assoliment dels objectius fixats pel Consell d'Administració
- Nivells de Servei obtinguts molt satisfactoris tant objectius (99,87 % ), com subjectius (7,96 sobre 10), via l'enquesta de satisfacció d'usuaris mensual
- Cooperació i Compromís màxims amb la Universitat Politècnica de Catalunya
- Contribució a que la UPC sigui reconeguda com a referent en l'us de les TIC i en lideratge de projectes de qualitat (Atenea 4, UPC-TV, ...)
- Fiançament del negoci extern, tant en resultats econòmics com en la qualitat dels contractes.

Com a resum podríem dir que estem francament satisfets dels resultats assolits al llarg de l'any 2007, que confirmen que UPCnet s'ha consolidat com a organització.

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 totes les persones que formem UPCnet, posen el nou punt de partida pel nou període 2008-2011 que ara iniciem.