



Escola Tècnica Superior
d'Enginyeria Industrial de Barcelona

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

CATÀLEG DE SERVEIS AMB E@ADMINISTRACIÓ A L'ETSEIB

Creació d'un sistema de gestió de serveis virtual i
integrat

Rosa M Royo – Assumpta Casamor

Projecte de Qualitat en la
gestió universitària 2011



Índex

a)	PRESENTACIÓ.....	2
b)	RESUM DESCRIPTIU DEL PROJECTE.....	2
1.	NOUS SERVEIS.....	2
1.1	RECOLLIDA DE MOBLES I EQUIPAMENTS ADMINISTRATIUS INSERVIBLES.....	3
1.2	REUTILITZACIÓ DE MOBLES I EQUIPAMENTS ADMINISTRATIUS.....	3
2.	E@ADMINISTRACIÓ DE SERVEIS.....	3
2.1	INTRANET DE GESTIÓ DE SERVEIS.....	3
2.2	GESTOR D'INCIDÈNCIES.....	3
3.	INTEGRACIÓ AMB ALTRES SERVEIS DE L'ESCOLA.....	4
c)	MEMÒRIA DEL PROJECTE.....	5
1.	IDENTIFICACIÓ DE LA SITUACIÓ PRÈVIA.....	5
1.1	ENTORN :.....	5
1.2	ORGANIGRAMA DE FUNCIONAMENT.....	6
2	OBJECTIUS I INDICADORS DE RESULTATS.....	7
3	DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS I ACCIONS REALITZADES.....	7
3.1.	NOUS SERVEIS:.....	7
3.2.	E@ADMINISTRACIÓ DE SERVEIS.....	10
3.3	INTEGRACIÓ AMB ALTRES SERVEIS DE L'ESCOLA.....	13
4	VALORACIÓ ECONÒMICA.....	13
5	AVALUACIÓ DELS RESULTATS.....	14
d)	ANNEXES.....	15
	Annex 0 – Pàgina web de l'ETSEIB.....	15
	Annex 1 – Fitxa Procediment recollida de mobles.....	15
	Annex 2 – Relació de Mobles 2007-2010.....	15
	Annex 3 – Fitxes procediment intercanvi mobiliari.....	15
	Annex 4 – Intranet – Pàgina principal Intercanvi mobiliari.....	15
	Annex 5 – Manual intern Intranet.....	15
	Annex 6 – Actes reunions del servei per elaborar la intranet.....	15
	Annex 7 – Model enquesta de neteja amb GenWeb.....	15

a) PRESENTACIÓ

TÍTOL : CATÀLEG DE SERVEIS AMB E@ADMINISTRACIÓ A L'ETSEIB. Creació d'un sistema de gestió de serveis virtual i integrat

UNITAT BÀSICA : ESCOLA TÈCNICA SUPERIOR D'ENGINYERIA INDUSTRIAL DE BARCELONA

RESPONSABLES : Cap dels Serveis Administratius i de Suport : Rosa M Royo Porta
Cap de l'Àrea de Recursos i Serveis : Assumpta Casamor

EQUIP IMPLICAT :

Directament : Assumpta Casamor, Leyre Ferrer, Jacques Sorin, Lidia Blasco
Amb la col·laboració de : Jesús Otero i Luís Candela

b) RESUM DESCRIPTIU DEL PROJECTE

Les diferents unitats i àrees ubicades a l'edifici ETSEIB necessiten disposar d'uns serveis bàsics que els permetin desenvolupar la docència i la recerca que tenen encomanda. Bona part d'aquests serveis es coordinen i gestionen de manera centralitzada des de l'Àrea de Recursos i Serveis, Unitat de Gestió de Serveis de l'administració del centre.

Aquesta unitat ha desenvolupat al 2010 un projecte de millora que consisteix, d'una banda, en ampliar l'oferta de serveis, i de l'altra en manualitzar els processos i dissenyar eines que en facilitin la gestió. Alhora es posen les bases per mostrar als usuaris una única entrada a tots els serveis de l'ETSEIB a partir del web de l'Escola.

El projecte s'estructura en tres parts: Nous Serveis, E@Administració dels Serveis i Integració dels serveis d'altres àrees de l'Escola.

1. NOUS SERVEIS

S'ha ampliat el catàleg de serveis estandarditzant els processos de la recollida de mobles i equips administratius inservibles i de l'oferiment d'aquests a altres usuaris de les diferents unitats de l'edifici. El catàleg ha quedat estructurat en els següents apartats:

Catàleg de Serveis

- | | |
|---|-----------------------------------|
| - Beques d'aprenentatge | - Anglès: cursos per al PAS |
| - Neteja | - Accessos a l'Escola i seguretat |
| - Recollida selectiva i medi ambient | - Recollida de residus químics |
| - Recollida de material informàtic i electrònic | - Reserves d'espais |
| - Bar i màquines de <i>vending</i> | - Destrucció de documentació |
| - Recollida de mobles | - Oferiment de mobles |

1.1 RECOLLIDA DE MOBLES I EQUIPAMENTS ADMINISTRATIUS INSERVIBLES

Durant el 2010 es consolida un procés, iniciat a 2007 per donar solució a l'acumulació de mobles vells i equips administratius obsolets en les diferents dependències i unitats de l'edifici i executat amb recollides puntuals extraordinàries.

El pla de millora desenvolupat a 2010 ha conclòs en que actualment , dos cops l'any (maig i novembre), es posa a disposició de totes les unitats de l'edifici un servei programat de recollida, canvi d'ubicació i dipòsit als punts verds dels mobles/estris desballestats. S'han establert les pautes i l'actuació està totalment planificada.

1.2 REUTILITZACIÓ DE MOBLES I EQUIPAMENTS ADMINISTRATIUS

El pla de millora desenvolupat a 2010 posa a l'abast de la comunitat, de manera senzilla i àgil, la possibilitat de poder aprofitar els mobles o estris que han deixat de ser útils per als seus "propietaris" i estan en condicions de ser reutilitzats. L'Escola recull, classifica, guarda i ofereix els mobles. Els usuaris interessats poden aprofitar l'empresa de les mudances en les dades de la recollida (punt 1.1) o han de fer-se càrrec del desplaçament si ho volen fora d'aquestes dates.

2. E@ADMINISTRACIÓ DE SERVEIS

La segona part tracta del disseny i implementació de les eines per automatitzar la informació i facilitar els tràmits virtualment del catàleg de serveis.

2.1 INTRANET DE GESTIÓ DE SERVEIS



S'ha creat una intranet per a oferir informació sobre els tràmits i possibilitats dels serveis del catàleg. Està ubicada a la [pàgina web de l'Escola](#) i accessible per a tot el PDI i PAS de l'edifici. Hi ha una explicació dels continguts de cada un dels apartats del catàleg de serveis i a cada apartat s'hi localitzen altres enllaços o s'accedeix a formularis específics. S'aprofita per ressaltar aquelles notícies que representen novetats i que poden ser d'especial interès pels usuaris. Es manté actualitzada i es realitzen actuacions encaminades a fomentar-ne l'ús.

2.2 GESTOR D'INCIDÈNCIES



S'ha inclòs a la intranet una eina pensada perquè els usuaris adreixin a les persones de la unitat de Gestió de Serveis qualsevol tipus de consulta, incidència o suggeriment, respecte a qualsevol dels temes de la carta de serveis. És la manera de contacte més recomanada per facilitar l'estructuració i el seguiment informatitzat de les incidències, tant per l'usuari com per la Unitat.

3. INTEGRACIÓ AMB ALTRES SERVEIS DE L'ESCOLA

La Unitat de Gestió de Serveis ha integrat a la intranet els temes o serveis que dins de l'organització de l'Escola es gestionen des de diferents unitats. Un exemple és la informació per a disponibilitat o tràmits per a reservar/llogar espais, ja que segons siguin espais docents, sales de presentació o espais comuns tenen gestors diferents. La intranet fa invisible aquest fet davant els usuaris, que troben la informació completa en un sol punt.

Els usuaris de la comunitat ETSEIB han de tenir accés a serveis oferts per altres àrees específiques: Servei d'Obres i Manteniment, Serveis Informàtics i Biblioteca. Aquestes àrees han desenvolupat anteriorment, cada un per la seva banda, els mecanismes d'accés a la seva informació i a la tramitació de les incidències. S'ha iniciat el procés per afegir a la intranet de Gestió de Serveis enllaços als canals específics d'aquestes àrees.

Amb el projecte de millora s'ha aconseguit que tots els usuaris trobin la informació i puguin fer els tràmits de les incidències a la Intranet de Serveis, sense tancar la possibilitat d'accedir directament a aquells serveis que ja disposaven dels canals propis.

c) MEMÒRIA DEL PROJECTE

1. IDENTIFICACIÓ DE LA SITUACIÓ PRÈVIA

1.1 ENTORN :

L'ETSEIB és un dels centres més grans de la UPC. Per terme mig, unes 2.000 persones ocupen simultàniament els 45.000 m2 de l'edifici. Algunes dades numèriques del curs 2009-2010 ens ajuden a situar l'entorn del projecte.

LES PERSONES

Estudiantat	3.589
Personal Docent i Investigador	449
Personal d'Administració i Serveis de l'edifici, dels que...	249
...Personal Administració i Serveis del Centre	75

ELS ESPAIS

Aules docents	40
Aules informàtiques	10
Salas de Presentació	5
Laboratoris docents	50
Despatxos i altres compartiments, més de ...	100

LES ENTITATS DE L'ETSEIB

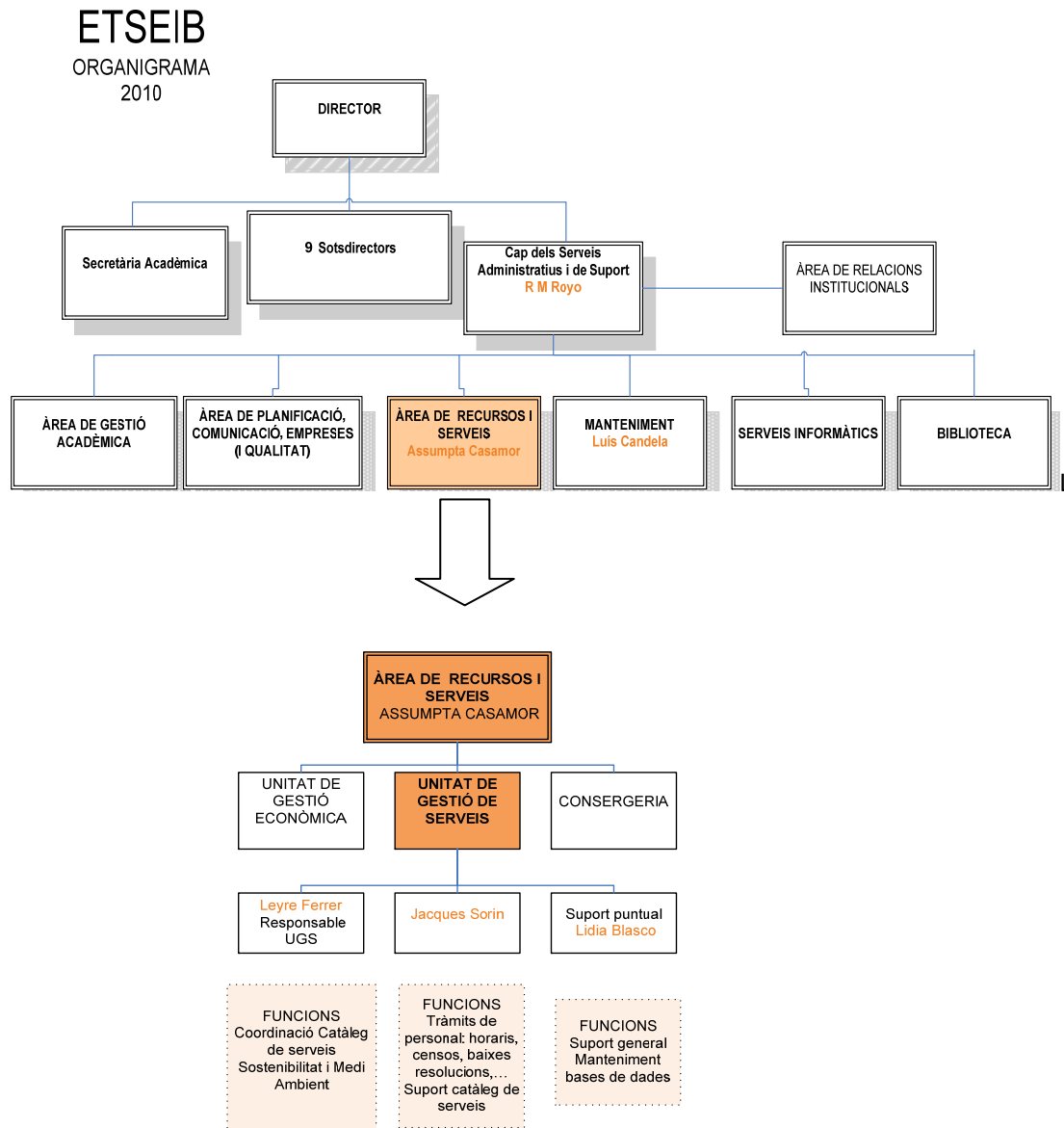
Departaments	17
Instituts	2
Càtedres Empresa	7
Delegació i Associacions d'Estudiants i altres organitzacions	26

Dins l'organigrama de funcionament de l'ETSEIB s'inclou la gestió d'aquells serveis comuns que afecten a les persones de tot l'edifici, independentment de la unitat/entitat a la que estiguin vinculades. Com ja s'ha explicat, bona part d'aquests serveis es coordinen i gestionen de manera centralitzada des de l'Àrea de Recursos i Serveis, Unitat de Gestió de Serveis de l'administració del centre, on es reben diàriament incidències i sol·licituds referents a necessitats no planificades dels temes recollits al catàleg de serveis, que fins a finals de 2010 es canalitzaven a través del correu electrònic i per comunicació telefònica o personal, ocupant més del 50% del temps de les persones.

La Unitat de Gestió de Serveis està formada per un equip de 2 persones fixes que han de fer-se càrrec de tota la gestió dels serveis a més d'altres funcions. La diversitat en la casuística i en la resolució de les sol·licituds fan que aquesta unitat es trobés sovint col·lapsada, sense poder atendre noves demandes i iniciar nous projectes de millora i en l'àmbit de la sostenibilitat. Altres persones de la mateixa àrea havien de donar-les-hi suport en puntes de feina i comptar amb la col·laboració de becaris d'aprenentatge. Calia trobar eines i mecanismes que agilitessin els tràmits i permetessin a les persones de l'equip desenvolupar iniciatives per afegir valor en els serveis als usuaris.

Les actuacions puntuals per retirar de l'edifici tots els mobles i estris van posar de manifest que calia seguir planificant recollides periòdiques, fet que ha repercutit en l'alliberament d'espais catalogats com a vies d'evacuació alhora que han propiciat un aspecte endreçat dels diferents espais.

1.2 ORGANIGRAMA DE FUNCIONAMENT



Nota : La situació prèvia concreta per a cada una de les tres parts del projecte s'explica a l'apartat de la descripció dels treballs i actuacions.

2 OBJECTIUS I INDICADORS DE RESULTATS

1. **Ampliar el nombre de serveis del catàleg i incrementar la qualitat en l'atenció als usuaris interns de l'edifici ETSEIB.**
2. **Visualitzar una entrada única per al catàleg de serveis de la ETSEIB.**
3. **Optimitzar el temps de l'equip de la Unitat de Gestió de Serveis per a fer front a noves demandes relacionades amb la sostenibilitat i el medi ambient.**

3 DESCRIPCIÓ DELS TREBALLS I ACCIONS REALITZADES

3.1. NOUS SERVEIS:

Retirada de Mobiliari

Anàlisi de la situació prèvia :

L'any 2007 es va detectar que a l'Escola s'acumulava en les dependències de les diferents unitats ubicades a l'edifici, així com als espais comuns, material que no era d'utilitat degut al seu deteriorament o obsolescència, o simplement que ja no satisfien la necessitat dels usuaris.

De tot aquest material n'hi havia que ja no es podia utilitzar i s'havia de llençar i d'altre material podia ser aprofitable per a altres unitats.

L'acumulació d'aquest material es devia a que a l'Escola no existia un servei de recollida de mobles i estris vells i havia de ser a càrrec de les unitats que ho feien individualment a base de la bona voluntat del personal o contractant un servei de mudances que resultava costós, ja que no s'aprofitaven les economies d'escala en la contractació de la mudança. D'aquesta situació, d'acord amb els objectius generals, es despenia la necessitat de:

- Retirar el material dispers als espais de l'Escola que ja no eren d'utilitat per als usuaris i així mantenir els espais ordenats lliures de "trastos", i
- Aprofitar el material que estava en bones condicions per a futures utilitats.

Planificació

Es va contactar amb les unitats per a oferir un servei puntual i extraordinari de retirada de mobiliari i estris vells. L'actuació va tenir molt èxit i per això es va decidir incloure aquest tema dins del catàleg de serveis de l'Escola. El procés es va planificar seguint el següent esquema:



Segons les necessitats detectades en aquell moment es van determinar 4 retirades anuals i es van establir els següents passos per normalitzar el procediment:

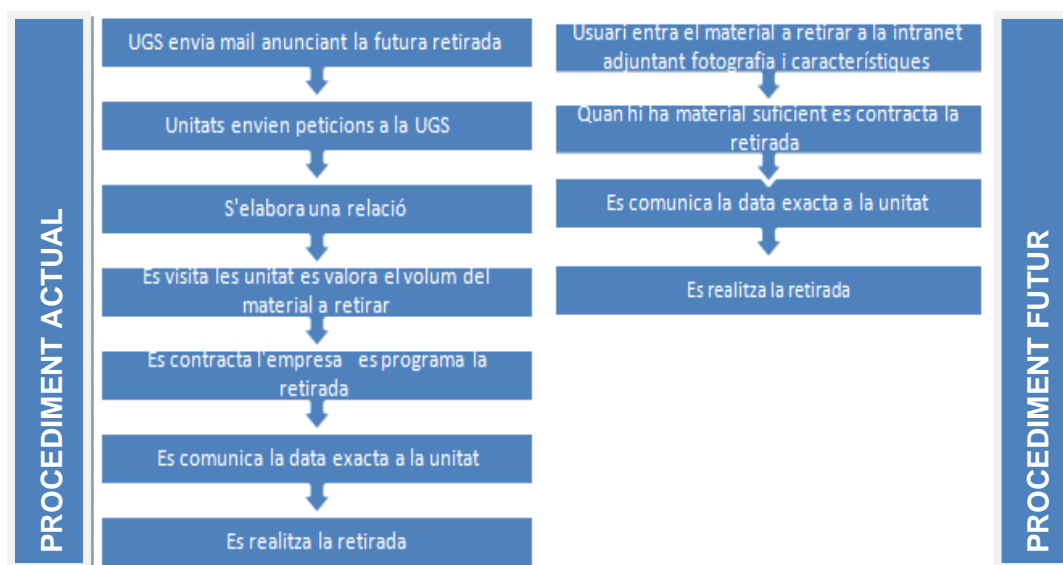
Activitats a realitzar	agents
Definir les tasques a realitzar i assignació de responsabilitats	Cap d'Àrea - UGS
Elaboració de la fitxa del procediment (<i>Annex 1 - fitxa procediment retirada mobiliari</i>)	Cap d'Àrea - UGS
Realització de manual intern del procediment de retirada	UGS
Calendarització de les actuacions (atenent períodes no lectius, no coincidents amb altres esdeveniments, etc.)	UGS
Valoració de l'actuació: volum de material retirat, cost de la mudança, satisfacció usuaris, etc..	UGE -Cap d'Àrea

Seguiment i control i Avaluació de resultats

Anualment es van comparar els resultats de l'actuació i es va constatar que el volum de material es reduïa progressivament. Veure *annex 2 quadre de material retirat* . I es va modificar la calendarització establint les retirades programades a 2 a l'any.

Reptes futurs

Un cop consolidat aquest procediment dins el catàleg de serveis que ofereix l'escola a les unitat i amb la posada en marxa de la Intranet de Serveis es canviarà es modificarà aquest procediment ja que seran els usuaris que entraran les seves peticions a la Intranet i es programaran les retirades segons el volum generat.



Oferta de mobiliari

Anàlisi de la situació prèvia :

Arrel de la posada en marxa de la retirada de mobiliari i estris vells es va detectar que hi havia diferent material i equipament que es podia aprofitar per a altres usuaris enlloc de llençar-lo. L'intercanvi es va lligar amb el moment de la retirada, però sovint no coincidia en el temps l'oferiment amb la necessitat i es diluïa la informació del material dipositat al guardamobles de l'Escola. D'aquí va sorgir la necessitat de tenir un espai web on els usuaris poguessin consultar quin mobiliari hi havia disponible i es va aprofitar la Intranet de Serveis que ja s'estava desenvolupant.

Planificació

Activitats a realitzar	agents
Definir les tasques a realitzar i assignació de responsabilitats (<i>Annex 3 - fitxa procediment Intercanvi mobiliari</i>)	Cap d'Àrea - UGS
Dissenyar la pàgina lligada a la Intranet de Serveis. (<i>Annex 4 - Intranet Pàgina Intercanvi mobiliari</i>)	Cap d'Àrea - UGS
Realització de manual intern	UGS
Difusió i informació a les unitats de la nova eina	UGS

Seguiment i control

- Comprovar la reducció progressiva de l'estoc de mobiliari i estris en dipòsit.
- Realitzar quadres comparatius de la redistribució i aprofitament de mobiliari.

Avaluació dels resultats

	PROCEDIMENT ANTERIOR	NOU PROCEDIMENT AMB INTRANET	Com umh
1	Unitat envia mail notificant recollida	Usuari propietari de material en oferta introdueix una incidència al gestor adjuntant fotografia	1
2	Unitats envien peticions a la UGS	Unitat de Gestió de Serveis introdueix la informació a la Intranet	2
3	S'elabora una relació amb les característiques	S'envia un mail notificant l'oferta de nou mobiliari	3
4	Es visita les unitats es prenen mides i es fan fotografies	Els usuaris recullen el material o esperen a la mudança programada	4
5	S'envia mail a les unitats amb fotografies i característiques dels bens.	FI DEL PROCES	
6	Es reben les peticions de les unitats		
7	Si ha diversos interessats es realitza un sorteig		
8	Es comunica a les unitats el resultat del sorteig		
9	Els usuaris recullen el material o esperen a la mudança programada		
10	El material que no ha interessat es guarda per cobrir futures necessitats		
FI DEL PROCES			

Activitats de la Unitat de Gestió de Serveis
 Activitat de les unitats

Reptes futurs

De cara a un futur pròxim s'està treballant en modificacions en la intranet de manera que els usuaris puguin introduir ells mateixos les fotografies a la intranet de manera que els passos 2 i 3 del nou procediment quedaran eliminats.

3.2. E@ADMINISTRACIÓ DE SERVEIS

Inici de l'actuació

A la Unitat de Gestió de Serveis s'atenen, al mes, unes 300 consultes entre peticions d'informació, sol·licituds de serveis i incidències. D'aquestes una tercera part són peticions d'informació i la resta corresponen a sol·licitud de serveis o incidències diverses.

D'aquí va sorgir la idea de crear, per una banda una intranet per posar a disposició dels usuaris tota la informació corresponent als serveis gestionats (Intranet de gestió de Serveis) i de l'altra incorporar-hi un gestor d'incidències.

Intranet Gestió de Serveis

Per a la implementació de la [Intranet de gestió de serveis](#) es va pensar en aprofitar les eines que la UPC posa a disposició de les unitats. En aquest cas es va decidir utilitzar Genweb, ja que aquesta eina facilita el procés de creació i gestió de webs adaptant els continguts de les unitats al [llibre d'estil institucional de la Universitat](#)., i no implica cost econòmic ja que s'utilitzen recursos existents.

Planificació de les activitats

Es va elaborar una planificació amb un termini de finalització de finals d'any 2010.

Activitats a realitzar	agents	períodes d'execució
1 Proposta dels Serveis Informàtics de les diferents eines a utilitzar	Serveis Informàtics	
2 Triar l'eina més adequada a les necessitats de la unitat	UGS	gener 2010
3 Identificar els clients del servei: PAS i PDI ubicat a l'ETSEIB	UGS -Cap d'Àrea	febrer 2010
5 Definir el catàleg de serveis	UGS -Cap d'Àrea	febrer 2010
6 Realitzar proves per ampliar el coneixement de l'eina	UGS -Cap d'Àrea	març 2010
7 Definir l'estructura de disseny de la Intranet amb un estil comú	UGS -Cap d'Àrea	març 2010
8 Elaborar els continguts per a cada temàtica del catàleg. Es realitzaran reunions periòdiques amb la Unitat per a la revisió de cada tema	UGS -Cap d'Àrea	març - setembre 2010
9 Definir el procediment per donar d'alta els usuaris a la Intranet	Serveis Informàtics	setembre 2010
10 Elaborar el procediment per a la actualització i incorporació de continguts	UGS	setembre 2010
11 Definir la seva ubicació dins la web de l'ETSEIB per a que sigui de fàcil accés	Comissió Web	setembre 2010
12 Presentar l'eina a l'equip Directiu de l'ETSEIB	UGS -Cap d'Àrea	octubre 2010
13 Establir un calendari de difusió periòdica de la Intranet per animar als usuaris a la seva utilització	UGS	octubre 2010
14 Difondre a les unitats de la nova eina	UGS	novembre 2010
15 Posada en marxa	UGS	novembre 2010
16 Realitzar un manual intern d'ús per al personal de la Unitat (Annex 5 - Manual Intranet)	UGS	octubre-novembre 2010
17 Avaluar els resultats: utilització per part dels usuaris, beneficis per a la UGS	UGS - Cap d'Àrea	febrer 2011
18 Establir mides correctores si s'escau: més difusió per la seva utilització, replantejament de la ubicació a la web, etc..	UGS - Cap d'Àrea	febrer 2011

Execució

El pla de treball plantejat es va cenyir a la programació realitzada. Mensualment es realitzaven reunions per revisar els continguts del catàleg i definir-ne de nous i a mitjans de novembre de 2010, tal com estava previst, es va posar en funcionament. Veure actes de les reunions en l' [Annex 6 – Actes reunions realitzades](#)

Seguiment i control

Es va realitzar una reunió amb els/les responsables administratius/ves de les unitats ubicades a l'edifici on van valorar que l'eina era molt necessària ja que sovint no sabien on dirigir-se per a informar-se o solucionar temes.

A mida que es va utilitzant el GenWeb i es va aprofundint en el seu coneixement es van introduint noves funcionalitats per a donar un servei de major qualitat, per exemple enquestes de satisfacció ([Veure annex 7 – Enquesta satisfacció servei de neteja a l'edifici](#)), gràfiques, etc..

A febrer de 2011 es va revisar la freqüència d'utilització de l'eina, detectant que era baixa, pel que es van establir mides correctores en la calendarització de la difusió.

Reptes de futur

Continuar millorant els continguts i ampliar funcionalitats de l'eina. Dissenyar nous apartats a mida que sorgeixin les necessitats.

Gestor d'incidències

Juntament amb la Intranet, i per aconseguir estalviar consultes (tant personals, per email o telefònicament) que són "lladres de temps" per a la unitat, es va decidir posar en marxa un gestor d'incidències aprofitant també les eines que ja funcionaven a la UPC. En aquest cas es va instal·lar el Gestor de Serveis (gn6).

Planificació de les activitats

Activitats a realitzar	agents	períodes d'execució
1 Proposta dels Serveis Informàtics de les diferents eines a utilitzar	Serveis Informàtics	gener 2010
2 Triar l'eina més adequada a les necessitats de la unitat	UGS	febrer 2010
3 Instal·lar de l'eina a l'abast de la unitat per al seu disseny	Serveis Informàtics	febrer 2010
4 Identificar els clients del servei: PAS i PDI ubicat a l'ETSEIB	UGS -Cap d'Àrea	març 2010
5 Definir el catàleg de serveis, nivells de categorització dels tiquets..	UGS -Cap d'Àrea	febrer -juliol 2010
6 Definir grups Service Desk, grups resolutoris: membre, responsable, mails, etc.	Serveis Informàtics	març 2010
7 Realitzar proves per avaluar les funcionalitats	UGS	setembre 2010- octubre 2010
8 Elaborar el procediment de resolució d'incidències	UGS	octubre 2010
9 Difondre a les unitats de la nova eina	UGS	novembre 2010
10 Posada en marxa juntament amb la Intranet de Serveis	UGS	novembre 2010
11 Avaluar els resultats: utilització per part dels usuaris, beneficis per a la UGE	UGS - Cap d'Àrea	gener 2011
12 Establir mides correctores si s'escau: més difusió per la seva utilització, replantejament de la ubicació a la web, etc..	UGS - Cap d'Àrea	gener 2011

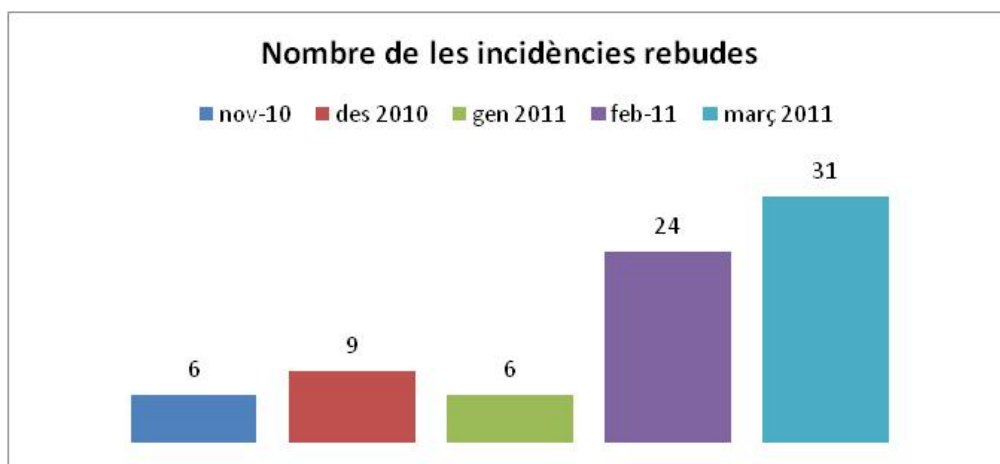
Execució

El pla de treball plantejat es va cenyir a la programació realitzada i es va posar en marxa al mateix temps que la Intranet de Serveis al novembre de 2010.

Seguiment i control

El seguiment de la utilització de l'eina ens el dona el mateix ús, es a dir el nombre d'incidències rebudes durant els mesos d'utilització.

Temàtica	nov-10	des 2010	gen 2011	feb-11	març 2011	Total
Accesos electrònics: Edificis i Menjador	1	2	3	18	18	42
Espais			1		1	2
Altres	3	3		1	2	9
Bar i Màquines vending				1		1
Neteja	1	2	2	1	4	10
Personal		1			2	3
Recollida selectiva i Medi ambient	1	1		3	4	9
Totals	6	9	6	24	31	76



Al mes de gener de 2011, tal com estava previst, es van avaluar els resultats i es va constatar que l'eina no s'utilitzava suficientment. Es va arribar a la conclusió que el motiu era que les consultes per e_mail i trucades que es rebien s'atenien igualment encara que es recomanava la utilització del gestor d'incidències. Es va determinar realitzar accions correctores:

- Tramesa de mail recordatori de l'existència de l'eina
- Recomanacions als usuaris per tal que consultin la Intranet i facin servir el gestor d'incidències
- Cada cop que s'incorpora nova informació s'envia un avís (mail) als usuaris adreçant-los a consultar la intranet.

Amb aquestes mides es va aconseguir incrementar la utilització, tot i que encara no ha assolit els nivells desitjables.

Reptes de futur

Aconseguir que es canalitzin el 100 % les peticions i incidències de serveis mitjançant el gestor d'incidències.

3.3 INTEGRACIÓ AMB ALTRES SERVEIS DE L'ESCOLA

Situació de partida:

Dels apartats que a través del web de l'Escola ofereixen serveis específics: Servei d'Obres i Manteniment (SOM), Serveis Informàtics i Servei de Biblioteca, s'han fet actuacions per integrar a la nova Intranet de Serveis el primer.

Planificació de les activitats.

En l'anàlisi prèvia es va valorar:

- l'eficàcia del sistema propi del SOM-ETSEIB amb uns procediments molt estandarditzats i arrelats a la comunitat, i un sistema d'incidències en concordança amb el Servei de Patrimoni de la UPC.
- El possible sentiment de pèrdua d'identitat del Servei de Manteniment, al integrar l'entrada a la Unitat de Gestió de Serveis.

Execució i control

La conclusió va ser d'una banda respectar els canals del SOM dins el web de l'Escola, tant per informació com per a la gestió d'incidències i alhora posar un els enllaços a la nova Intranet de Serveis, pel que s'ha fet un pas endavant cap al punt integrat de catàleg de serveis. (Apartat "Altres Serveis" dins la Intranet de la Unitat de Gestió de Serveis). Els controls d'entrades i la informació dels usuaris ens indicaran si la mesura ha estat encertada.

Reptes de futur

Queda pendent d'analitzar i valorar replicar l'actuació feta amb el Servei d'Obres i Manteniment amb els altres dos Serveis específics de l'Escola: Serveis Informàtics i Servei de Biblioteca.

4 VALORACIÓ ECONÒMICA

Per al desenvolupament i implantació del projecte s'han utilitzat els recursos disponibles a l'ETSEIB i a la UPC. Això ha comportat un cost zero als pressupostos econòmics.

Dedicació extraordinària de les persones:

L'anàlisi de les necessitats de la intranet i dels gestor d'incidències, així com l'estructuració i definició dels continguts, l'han desenvolupat les 2 persones de l'equip de treball de la Unitat de Gestió de Serveis més una persona de suport de la mateixa Àrea de Recursos i Serveis, amb la col·laboració de la seva cap. Totes les persones han compaginat aquest projecte com a objectiu de l'any 2010, a més de realitzar les tasques corresponents a les seves funcions. Han comptat també amb el suport de Jesús Otero, tècnic informàtic de l'ETSEIB.

Eines de la UPC a l'abast dels equips de treball

S'han utilitzat els aplicatius *Genweb* i *gn6* i , a l'abast del personal administratiu de la UPC.

Autoformació i formació de les persones

Les persones de l'equip han assistit a sessions de formació en nivell avançat de *Genweb*, utilitzant l'autoformació per al nivell bàsic i el *gn6*.

Els beneficis obtinguts, en termes econòmics, poden assimilar-se al cost d'una persona de plantilla, als que cal sumar l'increment intangible en l'abast i qualitat dels serveis.

5 AVALUACIÓ DELS RESULTATS

Segons l'avaluació dels objectius :

Objectiu 1 : *Ampliar el nombre de serveis del catàleg i incrementar la qualitat en l'atenció als usuaris interns de l'edifici ETSEIB.*

S'han inclòs al catàleg de serveis dos processos nous : “Recollida de mobles” i “Oferiment de mobles”. Tot i que els processos abarquen més que el significat estricte dels titulars, s'ha apostat per la senzillesa, apropant els noms al llenguatge col·loquial que és d'ús comú entre els usuaris. El mateix criteri s'ha aplicat en els descriptius i el la redacció dels manuals interns de treball.

De la resta de temes del catàleg s'actua amb supervisions constants, ampliant i actualitzant la informació així que es detecten mancances o novetats. Un indicador de resultat és el quadre d'actuacions en les recollides i distribució, que marcaran les referències per a futures actuacions (*veure annex 3- fitxa procediment intercanvi de mobiliari*) Un segon indicador és la petició dels usuaris en ampliar la funcionalitat en sentit invers, poder ells mateixos gestionar les dades al sistema.

Objectiu 2 : *Visualitzar una entrada única per al catàleg de serveis de la ETSEIB.*

S'ha integrat l'oferta de serveis i tràmits del Servei d'Obres i Manteniment, sense perdre els canals propis ni la identitat diferenciada d'aquest Servei.

Objectiu 3 : *Optimitzar el temps de l'equip de la Unitat de Gestió de Serveis per a fer front a noves demandes relacionades amb la sostenibilitat i el medi ambient.*

El temps que estalvien les persones (2+1) de l'equip de la Unitat de Serveis i la Cap de l'Àrea han permès incorporar als seus objectius de 2011 les noves funcions, totes elles iniciades :

- Recerca de productes de “compra verda” per a material d'oficina
- Segona fase de la caracterització de residus generats a l'ETSEIB (a iniciativa de d'Institut de Sostenibilitat de la UPC)
- Participació al fòrum virtual “Delibera” creat per revisar el Pla UPC sostenible 2015, creant un espai específic al web de l'Escola.

- Coordinar les iniciatives de membres i associacions de la comunitat ETSEIB per impulsar mesures comunes de sostenibilitat. S'han fet trobades amb les associacions STEP i Enginyers Sense Fronteres. S'han posat en marxa l'ampliació d'arcs per a bicis a l'acera i "els dilluns de comerç just" al servei de restauració de l'Escola, exposicions, etc.

Segons la repercussió a la comunitat UPC:

Dos centres docents s'han interessat pel projecte, oferint-les-hi codis d'accés perquè podessin navegar pels diferents apartats. S'ha fet una breu exposició al Servei de desenvolupament professional de la UPC, dins de la seva fase d'informació prèvia per valorar la conveniència d'oferir un sistema de gestió d'incidències pels serveis de tota la UPC.

d) ANNEXES

Annex 0 – Pàgina web de l'ETSEIB

Annex 1 – Fitxa Procediment recollida de mobles

Annex 2 – Relació de Mobles 2007-2010

Annex 3 – Fitxes procediment intercanvi mobiliari

Annex 4 – Intranet – Pàgina principal Intercanvi mobiliari

Annex 5 – Manual intern Intranet

Annex 6 – Actes reunions del servei per elaborar la intranet

Annex 7 – Model enquesta de neteja amb GenWeb.


Annex 0 - Pàgina web de l'ETSEIB

Intranets - Mozilla Firefox

Etber Edita Visualitza Historial Adreces d'interès Eines Ajuda

http://www.etsib.upc.edu/ca/intranets

Més visites Darreres notícies Afegides més recent...



Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona

L'Escola Estudiant amb nosaltres Serveis Universitat - Empresa



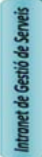




Cerca Directori Contacta Intranets RSS

Intranets

Darrera actualització de dimarts, 16 de novembre de 2010 14:40






Les intranets són d'accés restringit. Cal identificar-se.



	INTRANETS UPC		
	INTRANET ETSEIB	<p>Catàleg de Serveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Beques d'aprenentatge - Anglès: cursos per al PAS - Neteja - Accessos a l'Escola i seguretat - Recollida selectiva i medi ambient - Recollida de material informàtic i electrònic - Recollida de residus químics - Recollida de mobles - Oferiment de mobles - Reserves d'espais - Bar i màquines de vending - Destrucció de documentació 	<p>Gestor d'incidències:</p> <p>tramitació, gestió d'incidències i suggeriments de cadascun dels temes continguts en el Catàleg de Serveis.</p>
	<p>INTRANET</p> <p>DE LA UNITAT</p> <p>DE GESTIÓ</p> <p>DE SERVEIS</p>		
	PORTAL PDI/PAS		

Inici

Curs actual

- Calendaris i horaris
- Projecte de Fi de Carrera
- Mobilitat Internacional
- Guia Docent
- Beques, ajuts i premis
- SIAE + Secretaria virtual
- Index de tràmits

PROCEDIMENT: Recollida de Mobles i estris vells			
ACTIVITATS	Període d'execució	Responsable	Observacions
Enviar mail als Departaments notificant la recollida de mobles vells (amb còpia a l'Àrea de Recursos i Serveis i al Cap de Consergeria)	Dia inici de campanya	Gestió de Serveis	S'envia mail amb el formulari que han d'emplenar. Comprovar llista de distribució
Rebuda de les peticions dels departaments	1 setmana	Departaments	
Elaboració de la relació de mobles per llençar i enviar per e-mail al Cap de Consergeria.	1 dia	Gestió Serveis	Si hi ha ofertes mobles veure "procediment intercanvi de mobles"
Programació de visites als departaments i petició dels pressupostos de l'empresa de Mudança		Cap de Consergeria	Es demanaran com a mínim 2 pressupostos
Selecció de pressupostos i avisar a l'empresa			
Lliurament d'una còpia del pressupost triat a la Unitat de Gestió Econòmica	1 setmana	Gestió Serveis	
Concretar el dia de la recollida		Cap Consergeria Empresa Contractada Gestió de Serveis	
Comunicar data de recollida als departaments sol·licitants		Gestió de Serveis	Al menys 3 dies abans de realitzar-la
Realitzar la recollida		Empresa Contractada Cap Consergeria	
Recollir les incidències que hagin pogut sorgir per tal de buscar solucions per a la pròpera recollida.	1 setmana	Gestió Serveis Cap Consergeria	
Recepció factura i comprovació que els imports quadrin			
Incidències:			
Descripció de les incidències detectades en el procediment			
Observacions:			
Observacions dels usuaris i de futurs millores			
Seguiment:			
Valoració general del procediment, quantitat de mobles llençats, Cost de l'actuació, comparació amb les anteriors i introducció de les millores adients.			

RELACIÓ DE MOBILIARI RETIRAT I/O REDISTRIBUÏT ENTRE LES UNITATS DE L'ETSEIB

Juny 2007			
Nº Dept.	Nom Departament	Ubicació	Mobles i estris
715	Estadística i Investigació Operativa	Edif. H, planta 6	1 taula 1 armari 1 buc ala 2 cadires
440	IOC	Edif. H, planta 11	1 taula 1 arxivador 6 cadires
702	Ciència Materials i Enginyeria Metal·lúrgica	Pavelló E	1 compressor 1 cambra boira salina (1,50m x 1,50m x 1m) 1 ventilador petit 1 taula 4 palets 5 tarimes (1,50 m x 1,00 m) 2 prestatges metàl·lics 6 bidons de plàstic 1 bidó metàl·lic
710	Enginyeria Electrònica	Edif. H, planta 9	1 taula 'de despatx' 1 tauleta 2 armaris amb prestatges (portes trencades) 6 cadires 1 palet de fusta 1 calaixera per plànols
	Biblioteca ETSEIB	Edif. I, planta 1	1 moble de l'àrea d'autoaprenentatge
Octubre 2007			
Nº Dept.	Nom Departament	Ubicació	Mobles i estris
715	Estadística i Investigació Operativa	Edif. H, planta 6	1 prestatgeria 1 armari
	Biblioteca ETSEIB	Edif. I, planta 1	1 arxivador de fusta 1 cadira
732	Organització d'Empreses	Edif. H, planta 7 Edif. H, planta 10	1 moble-prestatgeria sense portes escritori amb calaixos (despatx prof. Aquiles Hernández)
736	Projectes d'Enginyeria	Edif. H planta 10 despatx 10.39	3 cadires
723	Llenguatges i Sistemes Informàtics	Edif. H, planta 8	10 cadires 'tipus verd'
710	Enginyeria Electrònica	Edif. H, planta 9	1 armari metàl·lic (tancat i sense clau) 1 taula vella 1 cadira
721	Física i Enginyeria Nuclear	Edif. H, planta 11	cadires 1 taula 1 armari metàl·lic
460	INTE (Institut de Tècniques Energètiques)	Pavelló C	10 calaixos de taula 6 prestatgeries 3 taules 2 palets 4 planxes grans d'embolicar 8 separadors ("biombos") Diverses fustes d'embolicar i petites restes
725	Matemàtica Aplicada I	Edif. H, planta 3	ferros per llençar (situats a la paret de la porta del departament)
709	Enginyeria Elèctrica - CITCEA	Edif. H, planta 2	1 palet
702	Ciència dels Materials i Enginyeria Metal·lúrgica	Pavelló E	1 armari metàl·lic (1,25 x 0,45 x 1 m) 1 estructura de campana de gasos (1,2 x 0,65 x 1,2 m) 3 palets de fusta 7 prestatges de fusta (1,5 x 0,3 m) 5 o 6 caixes de cartró i plàstic 1 màquina d'esmolador (gran i molt pesant) (vegeu mail de J. Micolà a Gestió de Serveis del 16/10)
713	Enginyeria Químic	Edif. H, planta 4	1 armari-llibreria (2 x 1 x 0,4 m; 50 kg aprox.) 1 prestatge metàl·lic (1 x 0,5 x 0,4 m; 10 kg aprox.) 1 moble baix amb aparador (2,9 x 0,9 x 0,4 m; 70 kg aprox.)
240	Escola	Edif H, planta 4	7 files de cadires d'aula amb avantbraç (4 cadires per fila)

ANNEX 2 - RELACIÓ DE MATERIAL RETIRAT DE 2007 - 2010

Gener 2008			
Nº Dept.	Nom Departament	Ubicació	Mobles i estris
713	Enginyeria Química	Edif. H, planta 4	1 Armari metàl·lic de prestatges 10 Cadires metal·liques 2 books de taula 1 cadira amb rodes 1 taula 1 taula de reunions. 1 calaix de fusta 2 Taules de despatx de melamina 1 Tamburet de fusta de laboratori trencat
713	Enginyeria Química	Edif. G, planta 2	2 taules de melamina 1,50m 2 taules de ferro marrons 1,50m 1 taula de ferro i fòrmica 1m 2 cadires 2 prestatgeries de fusta 1 taula de ferro marró de 2m. 1 butaca negra
713	Enginyeria Química	Edif. G, planta 1	1 microones 1 armari metàl·lic
		Edif. G, planta 0	1 taula 1 prestatgeria i una cadira
	Biblioteca ETSEIB	Edif. I, planta 1	Un carro de llibres Un expositor de plàstic 5 Estufes Cadires: no més de 7. Plafó de fusta
732	Organització d'Empreses	Edif. H, planta 7	5 vitrines 1 taula petita 1 cadira 2 quadres vells
	IOC	Edif. H planta 11	8 taules metàl·liques 3 cadires sense rodes 1 armari de fusta de 1,80m d'amplada 5 arxivadors metàl·lics
723	Llenguatges i Sistemes Informàtics	Edif. H, planta 8	44 cadires de visita 2 estufes elèctriques antigues 3 calefactores 4 taules en forma de trapezi 1 prestatgeria de metall amb 4 prestatges
737	Resistència de Materials	Edif. H	7 taules 24 cadires
702	Ciència dels Materials	Edif. E	1 radiador 1 armari metàl·lic de 0,45 m x 1,20 m x 1,90 m 1 taula de 2 m x 0,90 m 1 taula de 1,50 x 0,70 m 2 taules de 1,20 m x 0,60 m altres 2 taules de 1,20 m una cadira caixes de cartró
729	Mecànica de Fluids	Edif. D, planta 1	2 cadires
		Planta 4	1 taula
717	Expressió Gràfica a l'Enginyeria	Edif. H, planta 5	2 Armaris de fusta amb estanteries i dues portes 1 tecnígraf 1 Suport per penjar monitor
	SIAE Gestió de Recursos i Serveis	Edif. I, planta 0 Edif. I, planta 1	9 arxivadors 2 arxivadors 1 book

ANNEX 2 - RELACIÓ DE MATERIAL RETIRAT DE 2007 - 2010

Abril 2008			
Nº Dept.	Nom Departament	Ubicació	Mobles i estris
715	Estadística i Invest. Operativa	Edif. H, planta 6	1 armari 1 taula despatx petits estris
724	Màquines i Motors Tèrmics	Edif. H, planta 8	3 taules grans 1 taula auxiliar 1 armari portes vidre 1 tamboret 1 cadira rodes
724	Màquines i Motors Tèrmics	Edif. H, planta 7 porta 7,16	1 taula 1 butaca (57x56x80)
725	Matemàtica Aplicada I	Edif. H, planta 3	2 llànties 1 tauleta 80x80 1 safata de fotocopiadora
732	Organització d'Empreses	Edif. H, planta 7	2 cadires 1 armari metàl·lic 2 pantalles projectores 2 quadres 1 taula petita
440	IOC	Edif. H planta 11	1 palet 1 arxivadors metàl·lics
723	Llenguatges i Sistemes Informàtics	Edif. H, planta 8	1 arxivador de fusta gran 2 taules (que queden de l'altre recollida)
702	Ciència dels Materials	Edif. E	4 palets
710	Enginyeria Electrònica	Edif. H, planta 9	8 cadires
721	Física	Edif. H, planta 11	1 sofà 1 tamboret
		Edif. H, planta -1	2 matalassos
Novembre 2008			
Nº Dept.	Nom Departament	Ubicació	Mobles i estris
LSI_723		planta vuitena	- 2 cadires de rodes - 1 microones radio-cassette antic unes quantes làmpades tipus flexo de metall
	Biblioteca		- 1 buc de calaixos - 1 torre de fusta de CD - 7 màquines d'escriure - 2 taules de màquines d'escriure Uns plafons de fusta - 4 plafons d'exposicions - 1 zòcal de ferro - 1 taula petita - 2 culs de cadira - Fitxers (5 prestatges de fitxers amb fitxes)
706	Enginyeria de la Construcció	edifici H, Planta 6	1 armari, 1 taula petita, . 1 taula gran 5 cadires
	Gimnàs	I -1	una televisió antiga
721	Física i Eng. Nuclear	Edif H planta 11	Algún aparell???
725	Matemàtica Aplicada I	Edif H Planta 3	5 cadires 2 estufes 1 llum
440	Institut d'Organització i Control de sistemes Informàtics (IOC)	Edif H planta 11	3 cadires 1 estanteria metàl·lica 1 tauleta petita 1 estanteria melamina
717	Expressió Gràfica a l'Enginyeria	Edif. H planta 5	Moure un armari del passadís a dins del despatx(Per confirmar amb Assumpta C.)
	Espais comuns Pav. F	Pavelló F	Buidar espai comú
FEM	Asociación Española de Manutención		2 taules 1,20x60 i tauleta involca
713	Enginyeria Química	Pav. G planta -1	Armari per col·locar al Hall

ANNEX 2 - RELACIÓ DE MATERIAL RETIRAT DE 2007 - 2010

Juny 2009			
Nº Dept.	Nom Departament	Ubicació	Mobles i estris
737	Resistència de Materials i Estructures a l'Enginyeria	Edif. H, Planta 6 despatx 6,27	Taula de dibuix
721	Física i Enginyeria Nuclear, secció de Física Aplicada	Edif H, planta 11	3 calaixos de fusta (2 x 0,5m) 1 cafetera mitjana 2 cadires plegables 1 perforadora de papers algún petit estri més es va poder retirar el banc?
725	Matemàtica Aplicada I	Edif. H, planta 3	1 arxivador 2 cadires tauleta parts d'una taula
	Biblioteca	Edif I planta 1	2 màquines d'escriure FHTC - Magatzem 2 2 prestatgeries grosses - FAX 2 prestatgeries més petites - FAX 4 bosses plenes de cubetes beig - passadís del FHTC 1 prestatge de ferro trencat - Magatzem 1
440	IOC	Edif. H planta 11	5 armaris metàl·lics (en bon estat)
717	Expressió Gràfica a l'Enginyeria	Edif H planta 5	1 llum de peu 1 tauleta baixa 2 butaques baixes 1 tauleta petita alta 2 quadres grans 2 pissarres 3 tamborets 3 taules de despatx 1 carretó amb rodes 1 taula d'arquitecte
	Ciència dels Materials i Enginyeria Metal·lúrgica	Edif E planta -1	Armari de fusta vell (mides: 1 x 2 x 0,5m)
729	Mecànica de Fluids	Edif D	1 armari - porta 18.18 BUIDAR Despatx 16.17 de l' Altell del laboratori hidràulica: 5 prestatges metàl·lics 1 prestatge de fusta 1 prestatge metàl·lic de plànols 1 taula d'arquitecte 3 armaris metàl·lics (1 petit) 3 taules de despatx (per confirmar) papers i estris varis
Novembre 2009			
Nº Dept.	Nom Departament	Ubicació	Mobles i estris
CITCEA	CITCEA	H - P2	Cadira d'escriptori trencada
	Serveis Informàtics	H - P0	Fals sostre Trossos de canal
	Física i Enginyeria Nuclear Secció Física	H - P11	Taula fusta amb calaixos Taula metal·lica amb calaixos Armari(libreria metal·lic/ll i portes vidre (1,5x2) Silló Estanteries fusta Calefactor Projector transparències 5 tableros fusta (1.20x2) Vàries tires de fuste (1.5) Plotter Caixa fusta (1x0.30) amb components varis
732	LSI	H-P8	2 books de metall d'uns 60x60x30
717	Expressió Gràfica a l'Enginyeria	H-P5	11 Taulells blancs (abans eren taules) 16 Cadires 1 Prestatgeria blanca petita de fusta 1 Taulell de fusta negra amb 4 potes 1 Taulell de suro amb perfil metàl·lic. 1 Nevera 1 Cadira gran amb rodes 2 armaris dobles de fusta
724	Màquines i Motors Tèrmics		1 taula de 2m x 60cm 1 cadira giratòria de despatx

ANNEX 2 - RELACIÓ DE MATERIAL RETIRAT DE 2007 - 2010

	Biblioteca		- 3 taules de despatx (sense ala)
			- 3 prestatgeries altes (d'1 metre d'ample aprox) - 3 prestatgeries baixes (d'1,5 m d'ample aprox) - 1 tauleta auxiliar - 1 armariet baix (d'1,5 m d'ample aprox)
460	INTE	Pavelló C-Altell	10 Sillas Armario (50x10x150)cm aprox. Maquina escribir Maqueta (150x30)cm aprox. Señal trafico 4 Latas aceite 4 Cajas documentos 27 Cuadros, paneles madera Cajas vacías Armario (200x30x40)cm aprox. 4 Archivadores Caja con maquina 6 Perfil acero (200x10x5)
		Pavelló C Sala 21-30	2 Sillones 2 Cenicerros Caja Pantalla ordenador Teclado ordenador Mueble (300x50x100) aprox. Mueble (150x50x100) aprox. Mueble (50x40x40) aprox.
		Pavelló C Sótan	2 Monitores CPU NET SL PC 20.322 Caja altavoces Teclado
	Arxiu	Arxiu Antic	4 lleixes metàliques unides de 2 en 2 de 8 columnes x 7 files
		parking de motos i bicis)	56 taules d'exàmen
712	Matemàtica Aplicada I	H-3 (3,12)	1 cadira 1 llàntia
710	Enginyeria Electrónica	H-9	2 taules 2 bateries de cotxe 3 cadires
	IOC	H-P11	1 armari metàl.lic (125x45x200) amb clau 1 armari metàl.lic (120x45x196) amb clau 2 taules verdes 120x90 1 tauleta blanca 100x60 2 cadires verdes 1 carro alt verd 100x60 2 taules despatx 1 tauleta màquina d'escriure Involca 1 tauleta petita (de telèfon) 22 taules trapezoidals 140-70x60 (*) (*) Aquestes taules corresponen a l'aula de l'IOC que estem a punt de renovar. Per tant, la seva retirada dependrà de que arribin les noves taules a temps.
732	Organització d'Empreses	H-P7 Sala Associats	Armari girs de fusta Calaixera metàl·lica Carro metàl·lic amb compartiments
		Secretaria	Cadira de rodes
		Costat Fotocopia	Armari amb portes de vidre
		Aula Informàtica	Armari Marró
		Despatx 7.46	Calaixera metàl·lica
	Associació BEST	Davant del pati dels Peons, al costat del Fòrum. Porta 12- 2	3 Taules de fusta amb calaixeres metàliques

ANNEX 2 - RELACIÓ DE MATERIAL RETIRAT DE 2007 - 2010

Març 2010			
Nº Dept.	Nom Departament	Ubicació	Mobles i estris
INTE	INTE	C - 1planta	3 tamborets 1 cadira metàl·lica 1 silló 2 cadires amb rodes 1 safata metàl·lica
715	Estadística i Inv. Op.	Edif. H Planta 6	1 arxivador trencat
717	Expressió Gràfica a l'Enginyeria	Edif. H Planta 5	3 butaques 2 cadires 1 ploter
721	Física i Enginyeria Nuclear, Secció de Física Aplicada	Edif H Planta 6	1 prestatgeria de fusta 2 x 1 m 6 banquetes de fusta 1 cadira Taulers de fusta (un d'ells bastant gran) 1 penjador de fusta Prestatges metàl·lics 1 mirall Varies plaques metàl·liques
729	Mecànica de Fluids	Edif D Planta 1 Lab. Aerodinàmic	Moble de fusta corcada Estanteria gran de mecano (afegida a posteriori)
725	Matemàtica Aplicada I	Edif. H Planta 3	1 radiador 2 cafeteres 1 llàntia
		Edif. H Planta 6	Mobles grans (afegit a posteriori - 50€ a càrrec del dpt)
440	IOC	Edif H Planta 11	9 cadires
736	Projectes d'Enginyeria	Edif H Planta 10	2 cadires
Novembre 2010			
Nº Dept.	Nom Departament	Ubicació	Mobles i estris
729	MECANICA DE FLUIDS	PAVELLO D, PLANTA +1	2 CADIRES
CTT		Edifici I planta 0	fotocopiadora-fax en bon funcionament però que necessita reparació d'un rodillo Marca: Canon Model: GP160 Núm. Sèrie: UEH09907
736	Projectes d'Enginyeria	10.20	6 cadires
721	Física i Enginyeria Nuclear	ETSEIB Pavelló C	Estanteria de fusta gran.
737	RMEE	EDIFICI H PLANTA -1	1 taula de formica de 1,70 x 1,20
		Magatzem 2	2 calaixos grans de fusta
		Magatzem 2	1 calaix petit de fusta
		Magatzem 2	6 plaques grans de fusta
		Magatzem 1	4 portes d'armari
		Cuarto del fax	1 taules de fusta grans
		Magatzem 1	4 plafons de paper ploma
		Magatzem 1	10 peces metàl·liques contenidores de fluorescents
		Magatzem 1	6 peus de prestatgeries de ferro blanc
		Magatzem 1	32 peces de prestatgeries de ferro blanc
		Magatzem 1	97 prestatges de prestatgeries de ferro blanc
440	IOC	planta 11	2 cadires de rodes 5 cadires armari metàl·lic baix

ANNEX 2 - RELACIÓ DE MATERIAL RETIRAT DE 2007 - 2010

721	Física i Enginyeria Nuclear	Planta 11 Secció de Física	1 Bombona-termo (100 l) ferro exterior/vidre interior (passadís)
723	LSI	8a	1 TAULA EN FORMA DE TRAPEZI (METALL+CONGLOMERAT) 1 ARXIVADOR 4 CALAIXOS (METALL) 1 TAULA DESPATX AMB 2 CALAIXOS (METALL+CONGLOMERAT) 1 PRESTATGERIA DESMONTADA (CONGLOMERAT) 4 FLEXOS DE LLUM (METALL) 1 BUCK DE 2 CALAIXOS (CONGLOMERAT) 1 TAPA PLÀSTIC DE RETROJECTOR 3M (1X0,50)
702	Ciència dels Materials i Eng. Met	Lab plastics (planta 0)	1 taburet 2 armaris per sota repisa 1 bateria cotxe 1 palet de fusta vauries fustes

Annex 3 - Fitxa procediment intercanvi mobiliari

PROCEDIMENT: Intercanvi de mobles			
ACTIVITATS	Període d'execució	Responsable	Observacions
Enviar mail als Departaments notificant la recollida de mobles vells (amb còpia a Assumpta i Jordi Micola)	Dia inici de campanya	Gestió de Serveis	S'envia mail amb el formulari que han d'emplenar. Comprovar llista de distribució
Rebuda de les peticions dels departaments	1 setmana	Departaments	
Elaborar un llistat d'objectes per oferir a altres departaments i enviar a Jordi Micola per tal que valori el que es pot aprofitar o no.	1 dia	Gestió Serveis	A partir del missatge de recollida de mobles vells.
Prendre mides i realització de fotografies dels objectes a oferir	1 dia	Cap Consergeria	
Prendre mides dels objectes a oferir	1 dia		
Enviar mail als departaments amb les fotos i mides dels mobles que s'ofereixen	1 dia	Gestió Serveis	
Rebuda de peticions de mobles pels departaments	Màxim 1 setm	Departaments	
Realització de la llista de demandes dels departaments	1 dia	Gestió Serveis	
Si hi ha diverses peticions per al mateix mobiliari es fa un sorteig	1 dia	Gestió Serveis	
Comunicació als departaments del resultat del sorteig mitjançant e mail			
Recollida del mobiliari dels departaments agraciats.	1 setmana	Departaments	Si coincideix amb la Mudança de la recollida de mobles vells es pot aprofitar, si no els departaments seran els responsables.
Si els mobles que no s'han adjudicat interessen a l'Escola per a un futur, traslladar a la Galeria de Serveis	El dia de la mudança	Empresa Contractada Cap Consergeria	
Incidències:			
Descripció de les incidències detectades en el procediment			
Observacions:			
Observacions dels usuaris i de futurs millors			
Seguiment:			
Valoració general del procediment, quantitat de mobles llençats, Cost de l'actuació, comparació amb les anteriors i introducció de les millores adients.			

PROCEDIMENT: Intercanvi de mobles			
ACTIVITATS	Període d'execució	Responsable	Observacions
OFERIMENT MOBLES			
La Unitat propietària del material en oferta introdueix una incidència al gestor d'incidències		Unitat generadora	Adjuntarà la fotografia i les característiques del material ofert
La Unitat de Gestió de Serveis introdueix les fotografies i característiques a la Intranet	1 dia màxim	Gestió Serveis Gestió Serveis	Es posarà un número de referència
S'envia un missatge als usuaris informant que hi ha noves ofertes de mobiliari			
Tancament incidència			
PETICIÓ MOBILIARI			
La Unitat interessada en els mobles ofertes després de consultar la Intranet fa la petició a la UGS mitjançant el gestor d'incidències		La Unitat interessada	
La UGS avisa al cap de consergeria per a que es posi d'acord amb la Unitat amb el procediment	1 dia màxim	Cap Consergeria Unitat	- Ho trasllada la unitat - S'espera a la recollida puntual de mobles.
Ho trasllada la unitat	Segons acord	Unitat	Consergeria proporciona el material necessari per al trasllat.
S'espera a la recollida puntual	El dia de la planificació	Empresa contractada	
Comunicació als departaments del resultat del sorteig mitjançant e mail			
Tancament incidència			
Si els mobles que no s'han adjudicat interessen a l'Escola per a un futur, traslladar a la Galeria de Serveis	El dia de la mudança	Empresa Contractada Cap Consergeria	



Oferiment de mobles a l'ETSEIB

En aquest espai us oferim la possibilitat de visualitzar el mobiliari que actualment s'ofereix des de l'ETSEIB i us animem a posar a disposició de la comunitat aquells mobles en bones condicions que ja no heu de fer servir.

Mobles a disposició de les unitats: galeria de fotos

L'Escola guarda els mobles que estan en bones condicions i que poden fer-se servir novament per part d'unitats i Departaments.

Podeu consultar la galeria de fotos dels mobles actualment disponibles.

En cas d'interessar-vos algun moble, empleneu el [formulari de sol·licitud de mobiliari](#) i envieu-lo a la Unitat de Gestió de Serveis.

Oferiments puntuals de mobles

Quan un Departament desitja oferir mobles en bones condicions perquè ja no els necessita, ho ha de fer mitjançant la Unitat de Gestió de Serveis, qui envia un correu electrònic a tots els responsables administratius de les unitats i Departaments de l'ETSEIB per informar-los de l'oferta.

En aquests casos es posa una data de termini i, si es presenta més d'un sol·licitant, es procedeix a fer un sorteig. En cas que un moble no sigui demanat per cap unitat o Departament, l'Escola valorarà si el guarda o no i, en aquest últim cas, el propietari del moble haurà de conservar el moble fins la propera recollida de mobles vells.

En cas que tingueu algun moble per oferir empleneu si us plau la fitxa d'oferiment i envieu-nos-la junt amb una foto per correu electrònic a [gestio.serveis.etseib\(@\)upc.edu](mailto:gestio.serveis.etseib(@)upc.edu)

[tornar](#)

Enllaços Relacionats

- [Galeria de fotos de mobles oferts](#)
- [Formulari de sol·licitud de mobiliari](#)
- [Formulari d'oferiment de mobiliari](#)

Enllaços Extres

- [Recollida de mobles vells a l'ETSEIB](#)



Informació i contacte:
gestio.serveis.etseib
@upc.edu
93.401.69.21
93.401.66.18



Galeria de fotos de mobles disponibles

A continuació trobareu la selecció de mobles que estan actualment disponibles a l'ETSEIB. Els podeu demanar omplint la petició de mobles.

Catàleg de mobles



1 màquina d'escriure i divers material relacionat

1 màquina d'escriure elèctrica Brother CE-550 (Ref: 01)

2 margarides per a màquina d'escriure elèctrica Brother, lletra brougham núm. 10 i symbol núm. 10 (Ref: 02)

2 Cintes Pelikan per a màquina d'escriure elèctrica Canon AP 100 amb corrector (Ref: 03)

2 cintes correctores Full Mark per a màquina d'escriure elèctrica Olympia ES 70/100/150/150 ESW 1000/2000/3000 (Ref: 04)

Cartutxos de Tinta

Per a fax Brother MFC

3 cartutxos Magenta (Columbia)

3 cartutxos Cyan (Columbia)

Per a impressora Lexmark 120 color (CWL-120)

1 cartutx Color (cyan, magenta i groc)

Ref: 05



9 vitrines

Mides: Totes fan 90 cm d'alçada x 160 cm d'amplada (el fons canvia)

1 unitat: fons 10 cm.

7 unitats que fan: fons 7 cm.

1 unitat que fa: fons 6,5 cm.

Ref: 06



6 cadires de rodes marrons

Marrons i petites
En bon estat.

Ref: 07



1 taula

Quadrada i verda

Mides: 1.22 x 0.90

Ref: 08



2 cadires verdes

En bon estat.

Ref: 09



Arxivador de quatre calaixos

Sense clau

Mides: 1.3 2x 0.47 x 0.64

Ref: 10

[tornar](#)

Intranet

Informació

28/02/2011

Unitat Gestió de Serveis - ETSEIB

G / Gestió de Serveis / Serveis / Objectius i Procediments G. Serveis

CONTINGUT

TIPUS DE SONDEIGS PER PENJAR A LA INTRANET	3
I. CONFIGURACIÓ DEL QÜESTIONARI	3
I. CREACIÓ DEL QÜESTIONARI	3
II. Creació de preguntes	4
II.1 MATRIU DE RESPOSTES	4
II.1.1 CREACIÓ DE LA MATRIU	4
II.1.2 CREACIÓ DE PREGUNTES	5
II.2. PREGUNTA DE TEXT	6
II.3. PREGUNTA DE SELECCIÓ	6
II.4. SUB QÜESTIONARI	7
III. EDICIÓ DEL QÜESTIONARI	7
IV. PERMISOS D'ACCÉS	8
V. CÒM DESCARREGAR LES DADES DE L'ENQUESTA	8
IV. CÒM ESBORRAR ELS RESULTATS DE L'ENQUESTA	10

TIPUS DE SONDEIGS PER PENJAR A LA INTRANET

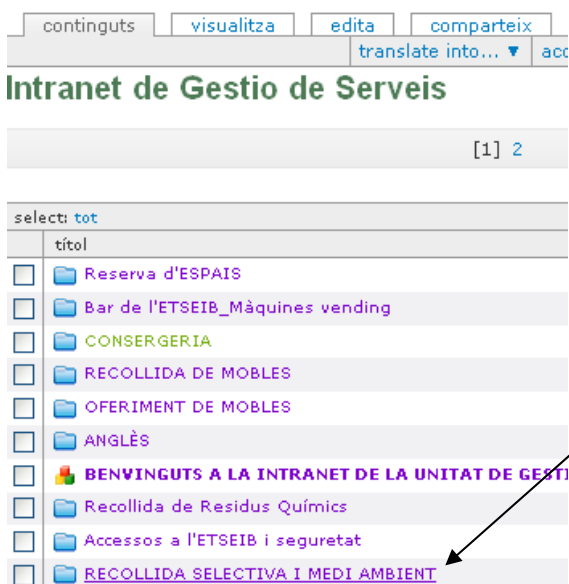
La Intranet ens dona l'opció de crear els següents elements de sondeig als usuaris:

- **ENQUESTA:** Es tracta d'una única pregunta amb la que s'ha d'anar amb compte ja que pot sortir a la carpeta arrel, és a dir, sortir de la nostra intranet i anar a la intranet general de l'ETSEIB.
- **FORMULARI:** Són un tipus de contingut complex i requereix que tinguem alguns coneixements bàsics sobre el funcionament dels components que pot tenir.
- **QÜESTIONARI:** Ens permet crear diferents tipus de preguntes i fer que vagi adreçat a un col·lectiu en concret com poden ser els responsables de departaments. Per a les nostres enquestes farem servir aquesta última opció.

I. CONFIGURACIÓ DEL QÜESTIONARI

Quan iniciem la creació d'un qüestionari en primer lloc hem de configurar uns aspectes "marc". Això ho farem seguint les següents passes:

- 1- Anar a la pàgina inicial de la Intranet
- 2- Clicar "Continguts"
- 3- Seleccionar la carpeta on volem que es guardi el qüestionari (Per exemple: Recollida Selectiva i Medi Ambient)



Un cop dins d'aquesta carpeta....

- 4- Clicem a "Afegeix un nou Element" i seleccionem "Qüestionari"

I. CREACIÓ DEL QÜESTIONARI

5- Omplim els camps demanats tals com:

- Títol
- Descripció (No és necessari omplir-la)
- Introducció (No és necessari omplir-la)
- Missatge d'agraïment - Surt un per defecte que podem modificar

- Missatge de guardat – El podem deixar en blanc perquè no utilitzarem l'opció de guardar-les.
- URL de Sortida – No posarem cap pàgina per a que surti com a defecte el missatge d'agraïment. Si no volem que surti aquest missatge, posarem la pàgina d'inici de la Intranet: https://intranet.etsuib.upc.edu/intranets_gestio/area-recursos-serveis/departaments/benvinguts-a-la-intranet-de-la-unitat-de-gestio-de-serveis/collage_view
- Nosaltres en principi no marcarem les caselles de:
 - Confidencial (valida l'accés però no surt el nom)
 - Permetre Respostes Anònimes
 - Permetre Funcionalitat de Desat (permet guardar l'enquesta i deixar-la a mitges per acabar-la un altre dia. Hem comprovat que quan es desa no es guarden totes les respostes. Per aquest motiu no activarem aquesta funció)
- Adreça de correu electrònic per a la notificació del Qüestionari – posarem la del servei: gestio.serveis.etsuib@upc.edu
- Mètode de notificació del Qüestionari: De moment seleccionarem l'opció "Enviar un correu electrònic al finalitzar cada enquesta"
 - ARA JA HEM CREAT L'ESPAI PEL QÜESTIONARI

II. Creació de preguntes

Segons el tipus de preguntes que es volem crear, i la finalitat del sondeig, escollirem una o un altre tipus de pregunta.

Per fer-ho:

- 6- Clikem a la pestanya de "Continguts"
- 7- Comencem a crear les preguntes. Segons les necessitats podem fer servir les diferents opcions que a continuació detallem. Les opcions es troben a "Afegeix un Nou Element":

II.1 MATRIU DE RESPOSTES

II.1.1 CREACIÓ DE LA MATRIU

Per crear diferents preguntes amb les mateixes opcions de resposta.

- Omplir els següents camps:
 - Títols: posarem l'enunciat de la secció de preguntes (tema)

- Opcions de Resposta – Esborrarem el “Yes/No” que apareix i escollirem nosaltres les respostes. Generalment farem “Molt en desacord”, “En desacord”, “D’Acord”, “Molt d’acord” – les respostes una sota l’altre
- Marquem l’opció “Caselles de Verificació” per a que surtin en horitzontal (Si marquem la de “Botó d’opció” les respostes sortarien en vertical)
- Al text Block no posarem res i no fa falta que marquem cap de les quatre opcions inferiors.
- Desem

➤ JA HEM CREAT LA MATRIU

II.1.2 CREACIÓ DE PREGUNTES

- Clikem “Afegeix un nou element” i seleccionem “Pregunta Matriu”
- Posem a “títol” la pregunta
- Deixem en Blanc els camps de “Descripció” i “Text Block”
- Desem

➤ JA HEM CREAT LA PRIMERA PREGUNTA

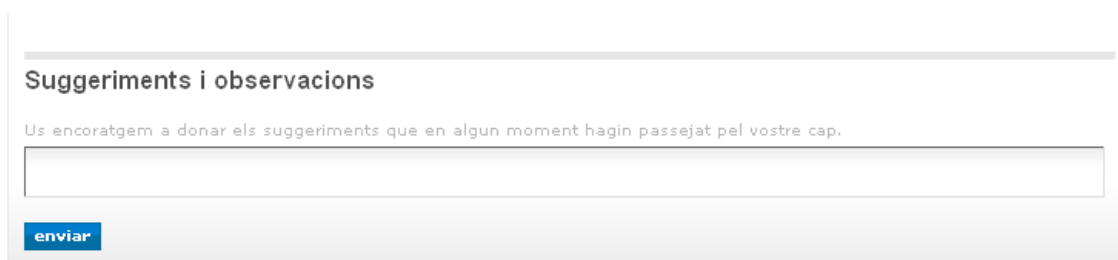
pregunta	molt en desacord	en desacord	d'acord	molt d'acord
Considero que l'ETSEIB és una Escola sostenible ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Seguint les mateixes passes creem la resta

II.2. PREGUNTA DE TEXT

Per fer una pregunta oberta on cadascú pugui escriure la seva opinió.

- “Afegeix un nou element” seleccionem “Pregunta de Text”
 - Omplir els següents camps
 - Títol – Enunciat de la Pregunta
 - Descripció
 - No marquem la casella de “Requerit” – per tal que l’enquestat pugui enviar el qüestionari tot i que no hagi indicat cap comentari a la pregunta.
 - Seleccionem a Tipus d’entrada “Àrea de Text” – Si seleccionem “Camp de Text” quan els usuaris facin ENTER sortiran de la pàgina mentre que a “Àrea de Text” això no passa.
 - Tots els camps els deixem igual a excepció de “Files” on indicarem “1” – D’aquesta manera els usuaris tindran suficient espai per escriure però visualment no es veurà massa llarga l’enquesta.
 - Desem
 - JA HEM CREAT LA PREGUNTA DE TEXT



The screenshot shows a form with the title "Suggeriments i observacions". Below the title is a short instruction: "Us encoratgem a donar els suggeriments que en algun moment hagin passejat pel vostre cap." There is a large text input field below the instruction, and a blue button labeled "enviar" at the bottom left of the form.

II.3. PREGUNTA DE SELECCIÓ

Si es vol crear una pregunta amb respostes úniques per aquesta:

- A “Afegeix un nou element” seleccionem “Pregunta de Text”
 - Omplir els següents camps
 - Títol – enunciat de la pregunta
 - Descripció – Opcional
 - Opcions de resposta – surten en anglès i les podem modificar en català (sí/no)
 - Tipus d’entrada – Botó d’opció (per a que les respostes de si/no apareguin en vertical). Si seleccionem “Caselles” les respostes sortiran en horitzontal.
 - Desem
 - JA HEM CREAT LA PREGUNTA DE SELECCIÓ

M'interessen els aspectes mediambientals a l'ETSEIB ■ REQUERIDA

Tals com la separació de residus, la reducció i la reutilització de diferents materials, les iniciatives sostenibles, etc...

- Sí
 No

II.4. SUB QÜESTIONARI

En cas que l'enquesta sigui molt llarga i es vulgui que el qüestionari tingui més d'una pàgina, es pot crear un sub qüestionari que contingui més preguntes. Apareixerà un botó "Següent" per anar passant de pàgina a mesura que es van contestant les preguntes.

No procedirem com fer-ho donat que no l'hem fet servir.

III. EDICIÓ DEL QÜESTIONARI

Per tal de **modificar les preguntes**, haurem de seleccionar-les i editar-les de la següent manera:

The screenshot shows a survey editor interface. At the top, there is a navigation bar with buttons: "continguts", "visualitza", "edita", "resultats", "buidar", "resum", "comparteix", "translate into...", "accions", "afegeix un nou element", and "estat: esborrany". Below this is the title "Enquesta de Satisfacció de la Sostenibilitat a l'ETSEIB" and a link "Puja un nivell". A table lists the questions with columns for "títol", "mida", "modificat", "estat", and "ordre".

select: tot	títol	mida	modificat	estat	ordre
<input type="checkbox"/>	Sostenibilitat	1 kB	28/02/2011 12:09	Esborrany	::
<input type="checkbox"/>	Suggeriments i observacions	0 kB	28/02/2011 12:02	Esborrany	::
<input type="checkbox"/>	M'interessen els aspectes mediambientals a l'ETSEIB	0 kB	28/02/2011 12:03	Esborrany	::
<input type="checkbox"/>	Disposo de suficient informació sobre què es pot abocar a cada contenidor	1 kB	28/02/2011 11:59	Esborrany	::

Below the table are buttons: "copia", "talla", "canvia el nom", "suprimeix", and "canvia l'estat".

- Dins el qüestionari, anem a la pestanya "Continguts"
- Seleccionem la pregunta que volem modificar, per exemple, la primera, "Sostenibilitat"
- Ens apareixeran les dades de la pregunta:

The screenshot shows the "Edita" tab for a question titled "Considero que l'ETSEIB és una Escola sostenible". The interface includes buttons for "visualitza", "edita", "propietats", "comparteix", and "comparteix", along with a "translate into..." option.

Text Block:

Location of Text Block:

0

- Anem a la pestanya d'"Edita" i fem les modificacions oportunes

Si el que volem és **editar el qüestionari per modificar la configuració “marc”** editarem el qüestionari en sí mateix, sense haver de seleccionar les preguntes i anem a la pestanya “Edita” i fem les modificacions oportunes.

continguts visualitza edita resultats buidar resum comparteix
 translate into... accions afegeix un nou element estat: esborrany

Enquesta de Satisfacció de la Sostenibilitat a l'ETSEIB

▲ Puja un nivell

select: tot					
	títol	mida	modificat	estat	ordre
<input type="checkbox"/>	Sostenibilitat	1 kB	28/02/2011 12:09	Esborrany	::
<input type="checkbox"/>	Suggeriments i observacions	0 kB	28/02/2011 12:02	Esborrany	::
<input type="checkbox"/>	M'interessen els aspectes mediambientals a l'ETSEIB	0 kB	28/02/2011 12:03	Esborrany	::
<input type="checkbox"/>	Disposo de suficient informació sobre què es pot abocar a cada contenidor	1 kB	28/02/2011 11:59	Esborrany	::

copia talla canvia el nom suprimeix canvia l'estat

IV. PERMISOS D'ACCÉS

V. CÒM DESCARREGAR LES DADES DE L'ENQUESTA

Un cop els usuaris han contestat l'enquesta, anirem a la pestanya de “Resultats” per tal de poder descarregar-nos el resultat en una fulla d'Excel. Per fer-ho seguirem les següents pasos:

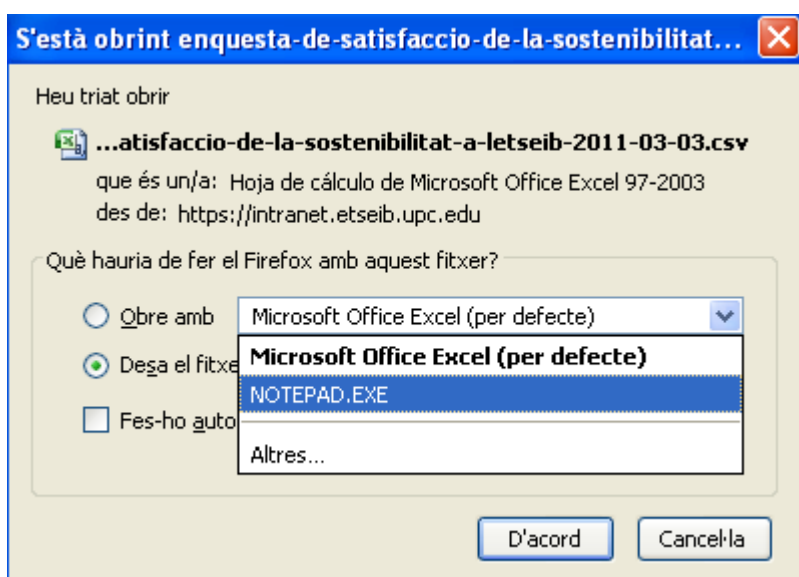
continguts visualitza edita resultats buidar resum comparteix

Resultats del qüestionari Enquesta de Satisfacció de la Sostenibilitat a l'ETSEIB

Envia-ho Imprimeix-ho Permalink

- veure enquestats
- descarregar fulla de càlcul detallada (csv) (html)
- descarregar fulla de càlcul detallada (nombres de selecció únicament) (csv)

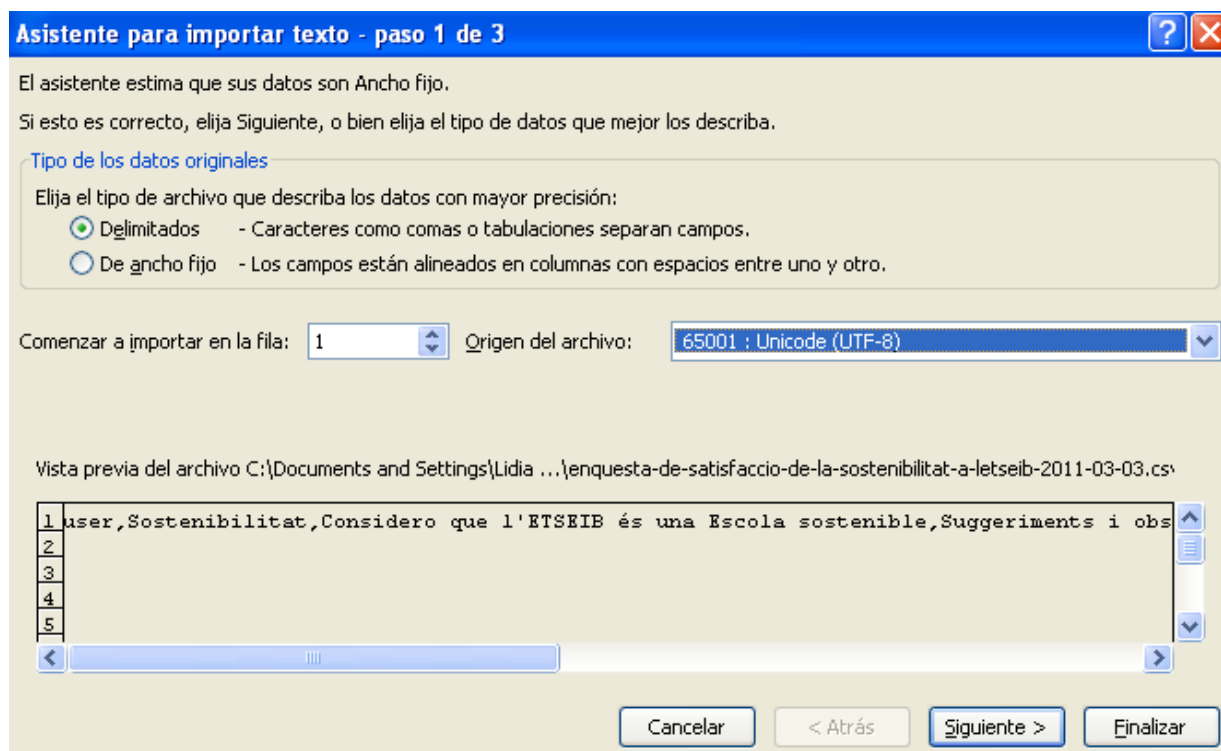
- Seleccionarem la opció de “Descarregar fulla de càlcul detallada **CSV**”
- Ens apareixerà el següent quadre de diàleg:



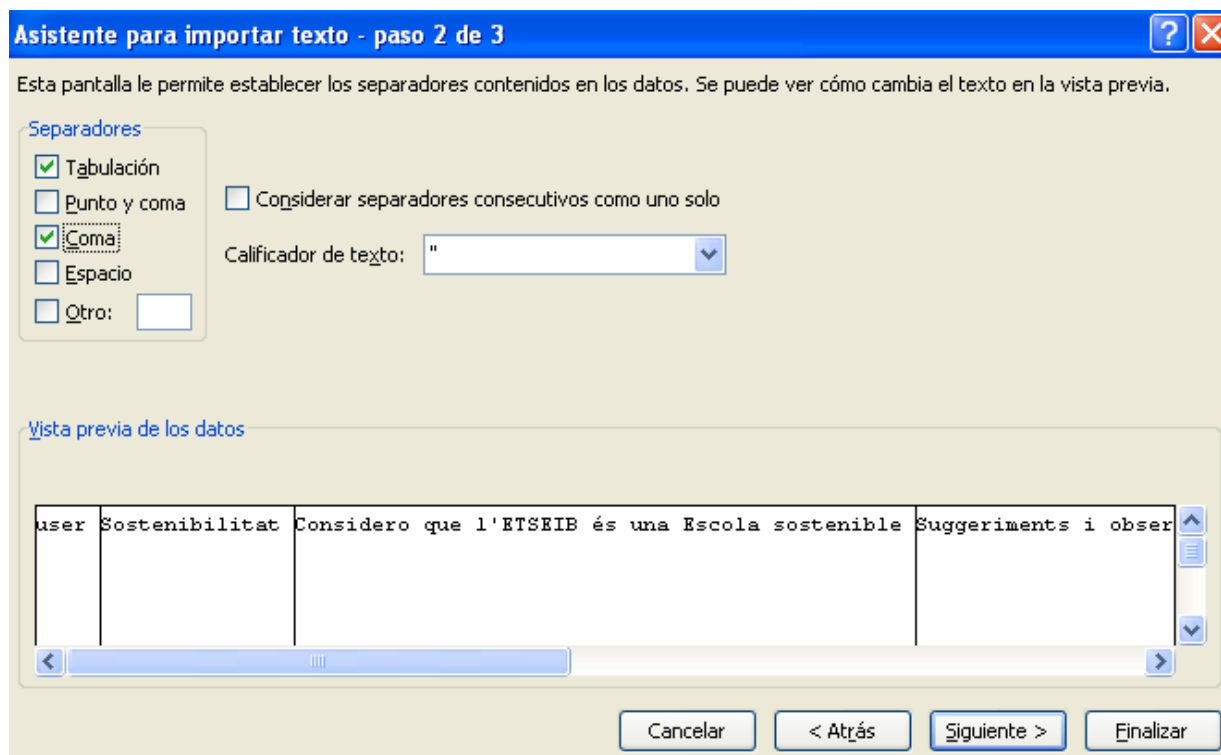
- Seleccionem l'opció en “NOTEPAD.EXE” i dessem al fitxer.
- Obrim un Excel en blanc
- Anem a Datos > Obtener Datos Externos > Desde Texto
- Busquem l'arxiu des de la carpeta on se'ns hagi guardat (generalment a “Baixades”) i seleccionem l'arxiu.

Ens apareixerà un assistent amb tres pases:

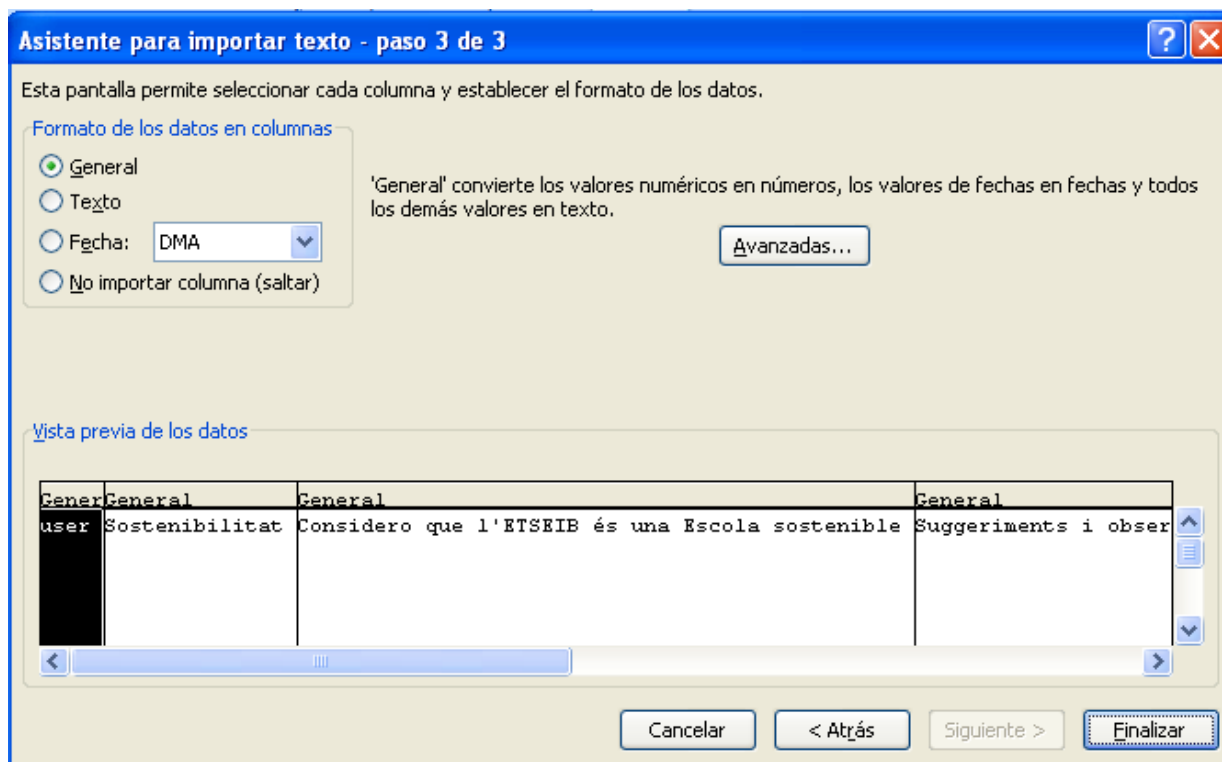
PAS 1: Seleccionem “Delimitados” i a origen del arichivo: 65001 : Unicode (UTF-8)



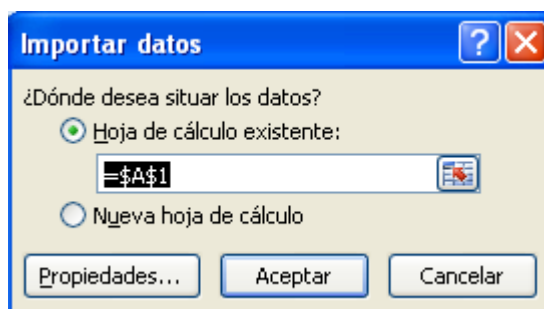
PAS 2: Deixem seleccionat “Tabulación” i seleccionem “Coma”



PAS 3: Deixem "General" i fem "Finalizar"



Ens demanarà si volem que s'importin a la fulla de càlcul existent, li diem Aceptar i ens sortiran tots els resultats per columnes. Amb aquesta informació ja podem treballar per tal d'extreure els gràfics i les dades que ens interessin.



IV. CÒM ESBORRAR ELS RESULTATS DE L'ENQUESTA

Quan estem dins d'aquesta, fem click al botó "Buidar Resultats" i automàticament queden eliminats i l'enquesta queda disponible per ser contestada de nou en una nova ronda.



26 de maig - intranet

Descripció:

Es tractarà sobre la Intranet dels Departaments

Data d'inici:

26/05/2010 11:00

Data final:

26/05/2010 13:00

Assistents:

jacques.sorin, leyre.ferrer, lidia.blasco

Agenda:

- definir la estructura intranet
- definir una plantilles comuna per a tots els procediments dirigits als departaments?
- que farem servir, pàgines, fitxers, collage, etc...
- penjem notícies informatives...dates recollides, etc...
- planificar un calendari de temes a penjar..
- etc...

Acta:

A la reunió d'avui hem concretat els següents temes:

Sobre la Pàgina principal

Petita presentació unitat	Banners: Presentació més completa Catalèg de serveis Gestor incidències Banner unitat
Notícies rellevants	

Sobre el Catàleg de Serveis

El link del catàleg de serveis ens portarà a **una carpeta** on hi haurà la llista dels serveis que donem..
Hi haurà fotografies de cada tema per que sigui més identificatiu.

- Beques
- Neteja
- Accés edifici, etc...

Les pàgines de cada un dels temes tindrà la mateixa estructura/plantilla que la pàgina principal.

A la llista del catàleg de serveis s'ha d'afegir:

- Informació sobre petició d'obres
- Accessos a l'edifici fora horari lectiu
- Destructora documentació

Les pàgines que creem tindran la mateixa estructura que la principal

Texte a l'esquerra i links i banners a la dreta

Texte explicatiu del tema	Baners: Links importants Notícies Baner unitat
---------------------------	---

La Informació provinent de word

Si la informació que tenim per posar a una pàgina prové d'un word s'ha d'escriure en lletra verdana mida 10 a un espai de 1,5, perquè sigui ben reconeguda.

Altres consensuada

- Tota la informació es posarà en esborrany
- Mirar com posar l'ancora
- Buscar la manera de fer els baners
- Buscar fotos per cada un dels temes del catàleg
- Lidia parlarà amb Gràcia pel disseny dels baners
- Realitzar una reunió d'intranet el dijous 17 de juny
- A la reunió que tenim el dia 7 concretarem quins temes desenvoluparem de la Intranet cada u de nosaltres.

darrera modificació: Maig 2010



21 juny 2010 - Intranet

Descripció:

Reunió de seguiment dels continguts treballats per penjar a la Intranet de Departaments

Data d'inici:

21/06/2010 11:00

Data final:

21/06/2010 13:00

Assistents:

jacques.sorin, leyre.ferrer, lidia.blasco

Agenda:

A la reunió hem de portar els següents resultats:

- Avariguar el tema de l'ancora
- Buscar la manera de fer els Banners
- Buscar fotos per dissenyar el catàleg de serveis
- Portar els temes que concretem a la reunió del dia 7 de juny desenvolupats (Un cop realitzada la reunió es posaran a aquesta pàgina)

Temes concretats a la reunió del 7 de juny, s'han de desenvolupar les temàtiques, sencilles, nomès informatives per als usuaris, no procediments.

Assumpta

- Angles
- consergeria
- desestructora

Lidia

- residus químics
- mobles
- Beques conjuntament amb Leyre

Leyre

- Beques conjuntament amb Lidia
 - penjara documents

- informació de docència
- beques escola
- faqs

Jacques

- Accesos
- Seguretat

Acta:

S'han tractats els temes següents:

Es fa un repàs dels tres temes aportats, l'estructura es dona per vàlida però s'han d'introduir uns petits canvis.

Accessos

Es revisen s'estableixen els següents canvis:

- posar el mail de la Mai per l'accés a l'Escola en períodes de tancament
- afegir on hi ha el link de la intranet per demanar accessos (Del Jordi Rodriguez) que ho poden fer els responsables
- Afegir que si hi ha incidències s'han de dirigir a Gestió serveis
- Posar el banner del gestor d'incidències (quan el tinguem)
- A l'apartat de sistemes electrònics de seguretat es posarà un link a carnet UPC
- a l'apartat de carnet UPC posar un link al gestor

Recollida de residus

- a l'apartat enllaços posar primer el que fa referència al procediment
- dins l'apartat envasos fer referència al tema de la provisió d'envasos amb temps.
- Afegir un apartat amb recomenacions:
- A la pàgina principal posar un link a la classificació dels residus i dir que si tenen residus que no estan dins aquests apartats s'han de dirigir a Gestió serveis o gestor incidències (quan hi sigui)
- arreglar pàgina principal perquè es vegi tota sencera en una pantalla.

Beques

- acabar el tema renúncia
- acabar les FAQ
- afegir que són beques gestionades per l'Univers
- afegir comentari que existeixen altres beques i un link que dirigeixi a la font de la informació


QUEDEM QUE

- L'Assumpta s'acaba de revisar els continguts dels 3 temes revisats.
- S'acaba de pulir el que em quedat a l'apartat anterior en els 3 temes revisats.
- Es segueix amb:
 - reserva d'espais
 - oferiment de mobles
 - recollida selectiva
 - obres
 - neteja
 - bar i màquines vending
- L'Assumpta farà els que li han quedat pendents:
 - angles
 - consergeria

- destructure
- recollida residus informàtics.

ENS TROBAREM EL PROPER DIA 12 DE JUNY

darrera modificació: Juny 2010

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona
© [UPC](#)  Universitat Politècnica de Catalunya • BarcelonaTech.



Intranet 12/7/2010

Descripció:

Reunió per seguir treballant els temes de la intranet dels departaments

Data d'inici:

12/07/2010 11:00

Data final:

12/07/2010 11:00

Assistents:

jacques.sorin, leyre.ferrer, lidia.blasco

Agenda:

Hem de portar treballats aquests temes:

- reserva d'espais
- oferiment de mobles
- recollida selectiva
- obres
- neteja
- bar i màquines vending
- l'Assumpta farà els que li han quedat pendents:
 - angles
 - consergeria
 - destructure
 - recollida residus informàtics.

Acta:

Durant la reunió hem estat revisant i modificant la redacció dels temes que s'han pogut repassar anteriorment.

S'han revisat

- reserva d'espais
- recollida selectiva
- bar i màquines vending
- beques
- Medi ambient
- accesos a l'etseib

Queda pendent revisar altres temes que estan penjats però l'Assumpta no havia pogut mirar:

- neteja
- oferiment de mobles
- obres,
- etc--

L'Assumpta encara té pendent de realitzar els que ella tenia pendents.

- angles
- consergeria
- destructure
- recollida residus informàtics.

Escola Tècnica Superior d'Enginyeria Industrial de Barcelona



or **Opcions:** [Preferències](#) | [Ajuda](#) @ | [Desconnecta](#)

[de recursos i serveis](#) » [intranet de gestió de serveis](#) » [neteja](#) » [qüestionari de satisfacció de la neteja a l'etseib](#)

[continguts](#)
[visualitza](#)
[edita](#)
[resultats](#)
[buidar](#)
[resum](#)
[comparteix](#)
[translate into...](#)
[accions](#)
[afegeix un nou element](#)
[estat: intranet](#)

Qüestionari de Satisfacció de la Neteja a l'ETSEIB



Espais i Personal

pregunta	molt en desacord	en desacord	d'acord	molt d'acord
El temps de dedicació a la meua unitat és suficient ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S'assoleix un nivell adequat de neteja ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es netegen tots els espais amb la freqüència corresponent al seu ús ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es fan neteges a fons periòdicament (1-2 cops/any) ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'horari de neteja és correcte ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El tracte del personal de neteja és correcte ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Els casos d'absència del personal es servei de neteja queda suficientment cobert ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggeriments i observacions

Si us plau, si teniu alguna observació o en cas de que en alguna de les afirmacions no esteu d'acord, feu-nos saber el motiu en aquest apartat.

Papereres i Contenedors

pregunta	molt en desacord	en desacord	d'acord	molt d'acord
Considero adequada la distribució de contenidors de reciclatge i papereres de rebuig al meu entorn ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La freqüència de buidatge és adequada per evitar una imatge poc acurada i/o les males olors ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggeriments i observacions

Si us plau, si teniu alguna observació o en cas de que en alguna de les afirmacions no esteu d'acord, feu-nos saber el motiu en aquest apartat.

Incidències

Annex - Enquesta de neteja

pregunta	molt en desacord	en desacord	d'acord	molt d'acord
Vehiculo les incidències per la Unitat de Gestió de Serveis ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ho faig mitjançant el Gestor d'Incidències(*) de la Unitat que es troba a la seva Intranet ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El temps de resolució (des de la comunicació fins la resolució) és breu ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El grau de resolució és elevat (es resol) ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(*) El Gestor d'Incidències és una eina de gestió que agilitza la resolució i l'usuari pot tenir coneixement en tot moment de l'estat de la seva sol·licitud. Aquest gestor es troba a la Intranet de la Unitat de Gestió de Serveis

Suggeriments i observacions

Si us plau, si teniu alguna observació o en cas de que en alguna de les afirmacions no esteu d'acord, feu-nos saber el motiu en aquest apartat.

Opinió General

pregunta	molt en desacord	en desacord	d'acord	molt d'acord
Estic satisfet amb l'organització i la neteja general de l'Escola ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seria útil fer una visita a la vostra unitat per tal de millorar el servei ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Opinió General

pregunta	molt en desacord	en desacord	d'acord	molt d'acord
Estic satisfet amb l'organització i la neteja general de l'Escola ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seria útil fer una visita a la vostra unitat per tal de millorar el servei ■ REQUERIDA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggeriments i observacions

Si us plau, si teniu alguna observació o en cas de que en alguna de les afirmacions no esteu d'acord, feu-nos saber el motiu en aquest apartat.

Allò que més valoro en general

Indiqueu els aspectes que més importància doneu referent al Servei de Neteja

Aspectes a millorar

Indiqueu aquells aspectes que es podrien proposar com a futures millores del servei

enviar

