

# **INFORME D'ACTUACIONS D'UPCnet**

**DOCUMENT INFORMATIU CG 3/5 2009**

26 de maig de 2009

**MEMÒRIA DE GESTIÓ d'UPCnet 2008**



**Carlos Balot Toldrà**  
**Director General d'UPCnet**  
**Barcelona, març de 2009**

## 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 competitius 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 d'UPCnet sempre ha estat gestionada amb 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 2008.

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.

A finals de l'any 2007, el Consell d'Administració va aprovar el Pla Estratègic 2008-2011. Per tant, l'any 2008, hem posat en marxa l'esmentat pla. Podem afirmar que tenim una organització que treballa cap a la consecució dels objectius que el Consell d'Administració ha determinat.

Cal destacar que l'any 2008 hem incrementat considerablement la nostra activitat envers la UPC, i hem hagut de ser àgils per donar resposta satisfactòria a aquest increment. Això tant en serveis de Contracte Marc com en projectes.

Com a resum de l'exercici podem concloure que:

- Hem donat resposta a les demandes que la Universitat ens ha anat demanant. S'ha produït un increment de serveis associats al Contracte Marc estimats en un 20%.
- Els Nivells de Servei obtinguts han estat molt satisfactoris, tant objectius com subjectius, i fins i tot hem pogut incrementar els indicadors respecte a exercicis passats.
- La Cooperació i el Compromís amb la Universitat Politècnica de Catalunya són màxims i formen part de la nostra cultura organitzativa.
- 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, eAdministració, Sala de Premsa, ...)
- Hem mantingut el negoci extern, tant en resultats econòmics com en la qualitat dels contractes, en un any en el que s'ha entrat en un període de crisi global.

## Pla Estratègic 2008-2011

L'any 2008 representa el punt de partida del període estratègic 2008-2011. Al llarg d'aquest any hem donat els primers passos per tal d'assolir els reptes plantejats per al final del període: l'increment de l'activitat i universalització de serveis, aportació de valor, innovació, talent i persones.

La metodologia i el sistema de direcció que utilitzem per gestionar el grau d'implantació del Pla Estratègic és la del Quadre de Comandament Integral (Balanced Scorecard). Presentem a continuació la situació a Desembre de 2008.

| Objectiu                                                                                               | Valoració Any 2008 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 16. Contribuir a potenciar el posicionament de la UPC com a referent en innovació                      | 100,00%            |
| 15. Assolir el creixement d'activitat i dels resultats econòmics                                       | 115,00%            |
| 14. Posicionar la marca UPCnet com a organització atractiva per als clients, col·laboradors i partners | 100,00%            |
| 13. Liderar un observatori de la innovació de la UPC                                                   | 80,00%             |
| 12. Enfortir les relacions amb els clients                                                             | 90,35%             |
| 11a. Acomplir en qualitat, cost i temps els projectes compromesos                                      | 95,29%             |
| 11b. Acomplir en qualitat, cost i temps els serveis compromesos                                        | 98,00%             |
| 10. Disposar d'una oferta diversificada, innovadora i de valor                                         | 98,50%             |
| 9. Ser un impulsor del posicionament de prestigi de la UPC                                             | 100,00%            |
| 8. Consolidar la gestió de la innovació                                                                | 85,00%             |
| 7. Disposar dels sistemes d'informació adients                                                         | 99,00%             |
| 6. Cercar l'excel·lència en els processos                                                              | 91,19%             |
| 5. Desenvolupar el marc per afavorir les relacions amb clients i partners                              | 83,15%             |
| 4. Esdevenir un col·laborador habitual de R+D de la UPC                                                | 100,00%            |
| 3. Posar el talent com a element clau de la organització                                               | 98,50%             |
| 2. Estimular la creativitat i la innovació                                                             | 102,00%            |
| 1. Fomentar els principis, actituds i valors corporatius                                               | 103,00%            |

L'anàlisi global que en fem d'aquests indicadors és força positiu. Hem cuidat les persones, l'enquesta de clima així ens ho indica, i estem satisfets de la feina que estem fent tant en temes de conciliació, com en temes de formació, de foment dels principis, d'actituds i valors corporatius. Tenim el repte de seguir treballant i millorant les competències i habilitats de gestió en determinats col·lectius.

Aquest any, aprofitant la reorganització, hem redefinit alguns del processos amb l'objectiu de simplificar-los i aclarir algunes activitats que havíem detectat que eren millorables. Això ha fet que hàgim dedicat més esforços en la fase de redisseny que en el seguiment pròpiament dit dels indicadors dels processos. Acabat el redisseny i posats en marxa els nous processos, el repte que tenim per davant es recuperar el to de la gestió habitual en matèria de processos.

Tenim molta més relació amb la R+D de la UPC que anys enrere, impulsada sobretot per la manera en que entenem la innovació a UPCnet. Un cop definit el que hem anomenat Observatori

de la Innovació, el repte que ens marquem és fer-lo enlairar i sobretot treballar amb més grups de recerca dels que estem col·laborant en l'actualitat. També perseguim que tot el procés d'innovació sigui més ràpid i àgil del que ho era fins ara.

Els indicadors de qualitat han estat per sobre dels l·lindars fixats i la satisfacció dels usuaris ha anat millorant, tant en els serveis com en els projectes. Hem continuat amb l'adopció de metodologies i bones pràctiques, en l'àmbit dels projectes (PMBOK) i dels serveis (ITIL), caminant cap a la certificació ISO 20.000 prevista per al 2009. Volíem haver acabat el 2008 havent posat en marxa el servei de suport 7x24 per determinats serveis crítics que gestionem, recolzant-nos en un model de servei professional i sostenible i que defugui del voluntarisme, que sempre ha existit, i en el que en determinats moments ens hem recolzat. Fins ara aquest model ens havia estat suficient, però ha arribat el moment d'impulsar-ho com a servei estable. Esperem que al llarg del primer semestre del 2009 serà ja una realitat.

Hem dedicat molts esforços, i pensem que amb un resultat molt positiu, per al Govern dels projectes estratègics de la UPC. Volem, però, millorar els processos de comunicació amb els promotors i usuaris dels projectes. És quelcom que ens preocupa, que és clau i on sempre hi haurà espai de millora.

La valoració global del 2008, tornem a insistir, és força positiva, com a any d'inici del pla estratègic. El futur es presenta amb moltes incerteses, però la planificació estratègica ens permet tenir uns objectius i unes fites molt clares que ens ajuden en la presa de decisions i en el govern de l'empresa. Els propers anys haurem de treballar dur per assolir aquestes fites.

## **Qualitat dels serveis**

Un dels grans objectius estratègics d'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.

Al 2008 s'ha produït un important increment de l'activitat pel que fa als serveis oferts des d'UPCnet a la Universitat. Aquest increment s'ha produït tant per nous serveis que s'han posat en marxa, com per increment de volum dels serveis ja existents.

En la vesant de nous serveis, a tall d'exemple destaquem que s'han posat en producció els següents:

- Posada en marxa de serveis de la e-Administració (gestió d'identitat, aplicatiu de sol·licitud de carnets, vot electrònic).
- Posada en marxa del servei UPCcom, coincidint amb el desplegament de 3 nous edificis (Castelldefels, Vilanova i Terrassa).
- Extranet per la gestió de proveïdors.
- Sala de premsa

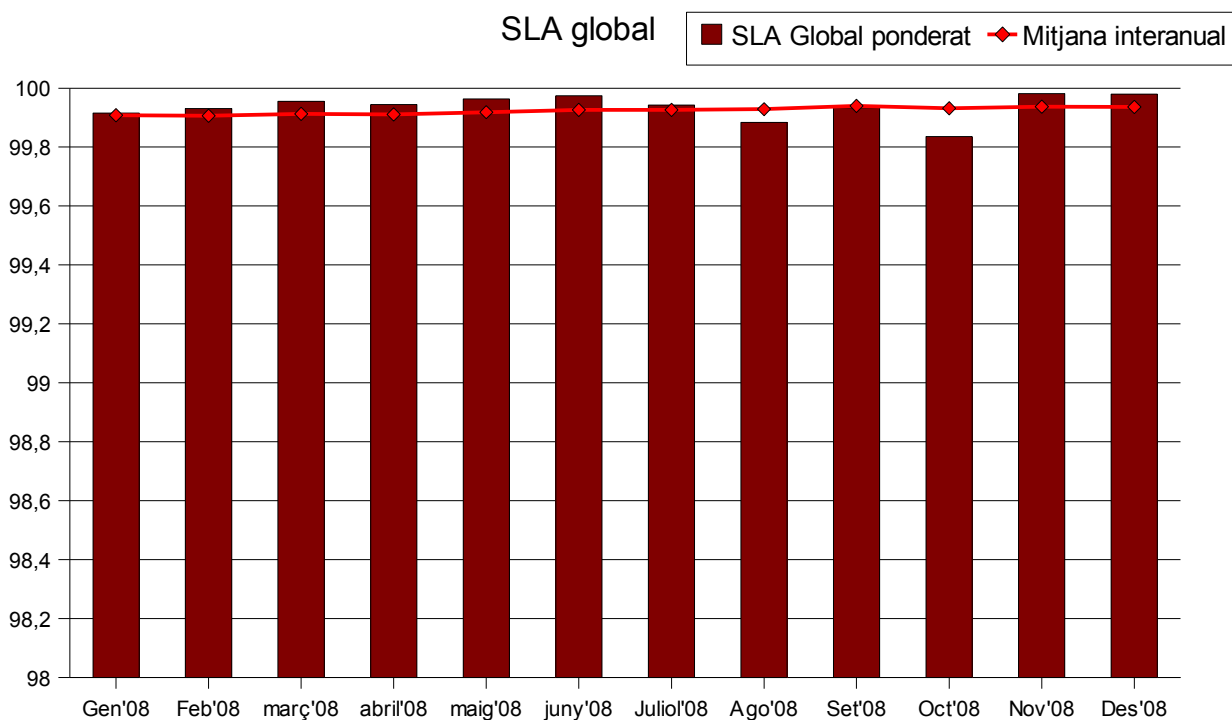
- Canal UPC.tv
- Cercador UPC
- Llistes de distribució internacionals
- Sistema de distribució de software Microsoft per l'estudiantat
- Aplicació de revisions mèdiques
- Plataforma per al drac

En la vesant d'increment de volum, s'han estès a nous col·lectius alguns serveis com ara:

- Extensió de la Xarxa sense fils a 10 noves ubicacions.
- Extensió dels espais de col·laboració Genweb.
- Important increment del volum i dimensió de serveis com: Repositori de fitxers, Gestió d'Estacions de Treball, Còpies de seguretat, Atenea.

Hem estimat que aquests increments ha suposat un creixement de l'activitat d'un 20% .

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'08 | Feb'08 | març'08 | abril'08 | maig'08 | juny'08 | Juliol'08 | Ago'08 | Set'08 | Oct'08 | Nov'08 | Des'08 | Mitjana |
|---------------------|-------|--------|--------|---------|----------|---------|---------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| SLA Global ponderat | 99,50 | 99,92  | 99,93  | 99,95   | 99,94    | 99,96   | 99,97   | 99,94     | 99,88  | 99,93  | 99,84  | 99,98  | 99,98  | 99,94   |
| Mitjana interanual  |       | 99,91  | 99,91  | 99,91   | 99,91    | 99,92   | 99,93   | 99,93     | 99,93  | 99,94  | 99,93  | 99,94  | 99,94  |         |

El resultat mig dels nivells de disponibilitat de servei oferts a la UPC han estat de 99,94%, superant el resultat de l'any anterior situat en 99,87%. Podem qualificar aquests nivells de molt satisfactoris i estables.

Respecte a les enquestes de satisfacció d'usuari, aquest any hem millorat el valor de l'any anterior,

assolint una valoració de 8,34 sobre 10, superant la xifra de 7,96 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.

A més de treballar en el disseny de millores funcionals, aquest any hem incorporat una nova iniciativa que sota el nom de "Pla de millora" recull un seguit d'activitats adreçades a la millora de la qualitat dels serveis que es presten, centrant-se especialment en els serveis sota la cobertura del contracte marc de major criticitat per a la Universitat. Aquest Pla de Millora està adreçat a accions que s'han de fer per tal de garantir que no es posen en risc els nivells de servei, no fer-ho podria posar en entredit i podria comprometre la qualitat dels serveis. Per donar una idea de volum, podem dir que l'any 2008 hem dedicat prop de 4.000 hores a aquest pla, distribuïdes entre un total de 12 accions concretes de millora.

Hem implantat la metodologia de gestió de projectes PMBOK, desenvolupada pel Project Management Institute, tot apropant els processos de UPCnet a aquest reconegut estàndard metodològic i formant a les persones de la companyia. L'ús d'aquest marc de bones pràctiques de gestió de projectes ha estat clau en projectes d'abast com SPA (Recursos Humans) i ha fixat les bases de treball en els grans projectes. Un 80% dels projectes realitzats han finalitzat amb una valoració de la satisfacció dels clients per sobre de 8 sobre 10.

També, al 2008 hem finalitzat el projecte d'adaptació dels processos a la metodologia ITIL, que ens han permès millorar la qualitat del servei tal i com hem pogut comprovar. A data d'avui ja són 33 els professionals certificats i ara ens fixem com a nou repte l'obtenció de la certificació ISO 20.000 per mitjans de l'any 2009.

El nostre compromís és treballar intensament per mantenir aquests alts nivells.

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

En relació a aquest apartat, el primer que convé destacar és que tal i com hem dit l'any 2008 hem posat en marxa el nou Pla Estratègic 2008-2011, un dels objectius del qual és alinear-lo amb l'estratègia de la pròpia Universitat.

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.

Cal mencionar que en l'àmbit del govern de projectes hem consolidat i estès un model de govern de grans projectes basat en l'existència d'òrgans de gestió mixtes (UPC-UPCnet), que facilita enormement la comunicació entre les parts i agilitza la presa de decisions. Aquest model es basa en l'existència de 3 nivells de gestió (estratègic, directiu i operatiu) amb rols i responsabilitats ben definits i diferenciats.

Volem aprofitar aquest apartat per destacar aquells projectes de la UPC més rellevants en els quals participem activament i d'una manera compromesa. El fet de ser membres del grup UPC ens permet treballar amb un coneixement de l'entorn que esdevé clau cap a la consecució dels resultats esperats dels projectes.

En primer lloc hem de destacar la **e-Administració**. Podem dir que 2008 ha estat l'any dels primers resultats. Hem donat suport a les primeres subhastes electròniques i s'ha dut a terme la prova pilot de votacions electròniques a la renovació parcial de membres del claustre. Tanmateix hem posat els fonaments tecnològics que han de permetre a la UPC aconseguir que alguns processos de la Universitat siguin “e-administrats” al llarg del 2009. Continuem doncs ajudant a la UPC en el seu repte d'avançar cap a la e-administració i cap a una Universitat més àgil, moderna i sense papers (Eix 3.2 del Pla UPC10).

Estem treballant plegats amb la UPC en el desenvolupament del sistema d'informació anomenat “**Descriptor de la Recerca i Activitat Acadèmica de la UPC**”, el **drac**, que entre d'altres objectius persegueix millorar els serveis i processos de gestió de l'activitat del PDI, facilitar i incrementar la valoració de la recerca i alhora potenciar-ne la seva visibilitat.

L'any 2008 la Gerència de la UPC ens ha encarregat iniciar el projecte de implementar un nou sistema d'informació per la gestió de recursos humans, el **projecte SPA**. És tracta d'un projecte co-dirigit amb la Vicegerència de Desenvolupament Organitzatiu i Personal. Aquest projecte, a part de renovar la plataforma actual que ha arribat al final del cicle de vida, ha de permetre una major integració i simplificació de processos, així com una millor eficiència, tot millorant la qualitat dels serveis universitaris en aquest àmbit de treball (Eix 3 del Pla UPC10).

Hem participat en projectes encaminats a potenciar els canals de comunicació entre la Universitat i la societat en general (Eix 5 del Pla UPC10). Entre d'altres destaquem:

- **Sala de Premsa 2.0**: Adreçat a mitjans de comunicació locals, nacionals i internacionals, la renovada sala de premsa difon l'actualitat de la docència, la recerca i institucional de la Universitat tot complementant-la amb galeries d'imatges i continguts multimèdia en diferents formats, d'acord amb les necessitats actuals dels mitjans de comunicació i amb les noves formes de compartir informació a Internet, pròpies de l'anomenada web 2.0.
- **Cercador UPC**: Basat en una de les tecnologies de cerca més avançades (Google Search Appliance), el nou sistema facilita per una banda la classificació de la informació existent a la Universitat, i per una altra facilita l'accés a la informació.
- **Plataforma de TV IP (UPCtv)** : L'actualitat de la UPC accessible mitjançant un canal de TV via internet. Reportatges sobre temes d'interès polític, recerca, etc,...
- **Evolució del sistema de gestió de continguts GenWeb 3**: Aquesta solució, posada a disposició de la comunitat universitària per el Servei de Comunicació i Promoció, permet la generació de webs que faciliten el procés de creació i gestió dels mateixos, tot adaptant els continguts al llibre d'estil institucional de la UPC.

La col·laboració i la proximitat també han estat clau en el desenvolupament dels projectes de consultoria amb la UPC. A destacar la consultoria de processos i disseny del Pla de Sistemes d'informació per al CTT.

I continuem amb una participació activa en els esdeveniments de l'àmbit TIC que organitza la UPC. Aquest any hem recolzat novament la Festibity, el Fòrum de les TI, la Fiberparty, les Jornades PL i l'Olimpíada Informàtica Espanyola. Hem organitzat les Segones Jornades dels serveis TIC de la UPC, liderades per la Direcció TIC de la UPC. I el Premi Davyd Luque a la innovació en les TIC ha arribat a la seva quarta edició, emmarcat com a premi que atorga el Consell Social de la UPC.

## **Innovació**

L'aposta per la innovació a UPCnet és ferma. Al 2008 s'ha definit l'**Observatori de la innovació**



**en les TIC** com a peça clau per el desenvolupament de nous productes i serveis orientats a satisfer les necessitats dels nostres usuaris (presentes o futurs) i amb una clara orientació als resultats (econòmics, de prestigi, d'aportació de valor a la UPC). Hem dissenyat l'observatori tenint en compte les tendències més actuals que parlen d'una innovació que surt de les fronteres de l'empresa per buscar partners en els grups de recerca, en d'altres empreses del sector, en els clients. L'observatori ens ha de permetre sistematitzar la recollida de propostes de nous serveis o negocis, el seu estudi, validació, priorització i la concreció de les millors propostes en plans de negoci. És la peça clau a partir de la qual mantindrem i farem créixer el negoci futur. Aquest any hem valorat les diferents tendències en la innovació i hem conegut experiències similars a la nostra en organitzacions de tota Europa. Hem adaptat aquestes pràctiques a la nostra empresa i hem definit un model consistent amb el nostre model organitzatiu i de processos. Ara cal posar en marxa l'observatori i obtenir resultats que demostrin que és el model d'èxit que tots desitgem.

Amb aquesta visió i en la línia del que hem explicat fins ara, estem col·laborant amb grups de recerca de la UPC (Gessi, DAMA) i hem començat a explicar els seus desenvolupaments als nostres clients per detectar noves necessitats. Creiem que aquesta via enforteix la relació amb els clients i a la vegada valida amb ells les propostes a desenvolupar buscant l'èxit.

El procés innovar és un dels responsables de preparar i garantir el nostre futur, buscant més enllà de l'organització noves propostes de negoci. Hem estudiat propostes externes (cineca), hem participat en xarxes generadores de projectes (INES) i hem preparat propostes concretes on rendibilitzar el coneixement adquirit en la UPC per a d'altres entorns: plataforma de docència semipresencial per l'empresa privada, urna electrònica en l'àmbit de l'administració, gestió de continguts, etc.

Hem dedicat esforços al desenvolupament de nous productes i serveis al 2008. D'aquestes podem destacar:

- Servei de comunicacions unificades per la UPC. Desenvolupament de la plataforma tecnològica que permetrà afegir noves funcionalitats a la comunicació a la UPC.
- Gestió de continguts amb la plataforma Genweb, noves funcionalitats. El 50% de les webs de les unitats de la UPC ja usen GenWeb.
- Evolució del correu K2 cap a K2pim, amb eines de gestió personal (agenda, mobilitat).
- Implantació de la plataforma e-ATIC en la UPC.

La recerca de finançament per als projectes desenvolupats també ha estat un tema prioritari per nosaltres. Hem aconseguit finançament via el PROFIT per als projectes SUMA i SIGVI. Hem presentat una sol·licitud de fons FEDER per la UPC per al finançament del projecte de comunicacions unificades.

Aprofitem aquest punt per repassar com han evolucionat els projectes guanyadors i finalistes de les darreres convocatòries dels Premis Davyd Luque:

- El servei UPCcom i UPCphone sorgeixen del projecte "Plataforma SIP to IP" presentat l'any 2005 en la primera edició del premi. Hem fet evolucionar la idea i hores d'ara tenim 3 edificis desplegats i més de 300 usuaris finals del servei.
- SIGVI. També presentat en la 1a edició del premi. S'ha convertit en un projecte que ha rebut finançament del Ministerio (MITYC). Alhora ha estat finalista d'un concurs convocat per la Universidad Politécnica de Madrid (UPM).
- RAM (Remote Acces Manager). Va ser finalista l'any 2007. La proposta s'ha desenvolupat i s'ha implantat amb èxit en els serveis del Datacenter que gestiona UPCnet, en el marc del Pla de Millora de l'any 2008.
- Satel·lit. Al llarg de l'any 2008 s'ha desenvolupat el pilot. S'ha proposat com a producte a utilitzar en una de les fases del pilot de teletreball a la UPC. En breu es posarà a disposició dels usuaris per tal de que comencin a utilitzar-lo en modalitat de test.
- Les propostes presentades en l'edició del 2008: "Aprovisionament virtualització", "Gestor

de consum TIC” i “NSDi” s'han incorporat al Pla d'Innovació d'UPCnet de l'any 2009.

Per últim hem iniciat les gestions per certificar persones en projectes d'innovació i estem valorant la certificació del sistema de gestió de la innovació segons la norma UNE 166.002.

## **Activitat externa**

En la vessant de negoci hem desenvolupat projectes diversos amb clients com Localret, Hospital Clínic, Corporació Sanitària Parc Taulí, Consorci Hospitalari de Vic, Diputació de Barcelona, Escola d'Administració Pública, Solvay Pharma, Médicos sin fronteras, etc,.. i entitats vinculades a la UPC ( CIMNE, AIDIT, CEIB, CTM, entre d'altres ). La majoria d'aquests projectes han generat productes i actius de coneixement que s'han retornat en projectes propis de la Universitat, aconseguint d'aquesta manera un retorn més enllà del rendiment econòmic. A tall d'exemple:

- Hospital Clínic de Barcelona: Projecte Malaltòmica. Compartint desenvolupaments amb Genweb 3, hem implementat un servei de compartició d'informació entre investigadors i metges.
- Diputació de Barcelona: Projecte Wi-Fi Biblioteques. L'experiència adquirida en la implantació de la xarxa Wi-Fi de les Biblioteques catalanes ens ha servit per dissenyar la nova xarxa Wi-Fi de la UPC, que implementarem durant 2009.

## **Desenvolupament organitzatiu**

Tal i com hem dit, l'any 2008 ha estat l'any de la posada en marxa del pla estratègic 2008-2011. Per tal de donar resposta als reptes que planteja a aquest Pla Estratègic es va dissenyar una nova estructura organitzativa que va començar a funcionar amb data 1 de Gener de 2008.

En l'àmbit de les persones l'any 2008 ha estat un any d'estructurar de manera molt completa els dos gran processos: gestió de persones i comunicació interna, ha estat una tasca acurada i que dona una dimensió global a la gestió en aquests àmbits.

Un altre aspecte en el qual hem donat un impuls molt important ha estat la gestió de la prevenció de riscos laborals, hem desplegat els aspectes que recull la LPRL (llei de prevenció de riscos laborals) de tal manera que tota l'organització en tingui accés i participació a través d'un espai concret a la intranet corporativa. Això ens ha permès marcar-nos reptes importants com ara l'organització del “dia de la seguretat a UPCnet” el dia 28 de novembre, on vàrem dedicar tot el matí a explicar la gestió en aquesta matèria i vàrem efectuar dues evacuacions dels dos edificis en els quals treballem, val a dir que amb bons resultats i molta participació.

L'any 2008 hem tornat a elaborar una enquesta de clima laboral obtenint un resultat millor que en la darrera del 2006, tot i que cal dir que les millores són petites però hi són i determinen una tendència.

Podem dir que el projecte de perfils ja està desplegat sense conflictivitat interna i s'utilitza com una eina de gestió de la companyia, de la mateixa manera que el projecte DI (desenvolupament individual) està completament integrat i les persones hi participen d'una manera molt seriosa.

Respecte a la millora en conciliació personal i laboral, podem destacar que les mesures aprovades són seguides correctament i molt ben valorades i que durant l'any 2008 s'ha estès el teletreball a

50 persones sense que s'hagi detectat cap problema per al bon funcionament de l'organització, entenem que és un model que anirem estenent quan sigui viable i explorant en més vessants si ho veiem possible.

Un altre aspecte que mereix ser explicat és l'elaboració de tot el protocol de comunicació interna que contempla no només les accions de comunicació sinó les claus fonamentals per poder entendre l'impacte i la gestió que de la mateixa fem a UPCnet.

L'any 2008 ha estat l'any de la consolidació de la formació de desenvolupament d'habilitats personals amb accions com ara: gestió del temps, negociació, 7 hàbits, auto motivació, gestió de lideratge i coaching com a eina de desenvolupament global.

Una altra de les apostes del Pla Estratègia és créixer en l'àmbit de la consultoria. Aquesta àrea s'ha definit i ha començat a donar resultats en diferents projectes realitzats per a la UPC. Creiem que serà un àrea clau en el desenvolupament del negoci futur.

Per acabar, ressaltar l'assoliment dels objectius marcats en l'àmbit de la Responsabilitat Social Corporativa (RSC) i la publicació d'un resum anual d'activitats portades a terme.

Com a conclusió destaquem el bon nivell de desplegament de les polítiques de recursos humans i la integració de totes les pràctiques que portem a terme amb la gestió integral de l'organització.

També val la pena destacar que per donar resposta a l'increment en el volum d'activitat, especialment encàrrecs de la UPC, hem aconseguit donar resposta a la demanda treballant en col·laboració amb altres empreses del teixit empresarial català. Durant 2008 un 20% aprox. dels esforços de desenvolupament de projectes han estat no propis. L'increment de complexitat en la gestió que aquest fet suposa es veu compensat amb l'aportació d'aquestes empreses en quant a noves maneres de fer, nous coneixements que enriqueixen els nostres propis processos.

## **Resultats econòmics**

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

- El resultat econòmic auditat de l'exercici reflexa un benefici de 80.377 Eur abans d'impostos.
- UPCnet ha pogut retornar enguany a la UPC una quantitat significativa (366.771 Eur), per sobre de l'import objectiu de 300.000 Eur.
- Les activitats dels encàrrecs s'han situat per sobre de 3,6 MEur d'ingressos, superant en un 30% el volum d'ingressos previst. L'increment s'ha produït tant en els projectes de valor afegit (e-administració, SPA, DRAC i SAP Economia) com en els subministraments.
- Pel que fa a les activitats del negoci extern, els ingressos han estat de 1,5 MEur, un 6% per sota del volum d'ingressos previst però mantenint el volum de negoci dels anys anteriors; tot i que el 2008 s'ha materialitzat la disminució en aquest apartat la facturació associada a ESAB, després de la integració efectiva en la UPC. Cal mencionar, però, que s'han realitzat operacions d'encàrrecs amb el CIMNE per valor de

350.000 Eur que hem preferit considerar dins l'apartat d'Encàrrecs, i que podrien haver incrementat els ingressos de negoci extern significativament. La diversificació de grans clients s'ha mantingut, i seguim per tant amb el repte d'incrementar-ho.

- Destacar per últim que l'import de les subvencions ha estat de 100.000 Eur (2007: 117.000 Eur.), consolidant la recurrència dels ingressos a través d'aquesta via de finançament.

La inclusió d'UPC i UPCnet en el règim especial de grup d'entitats de l'IVA a partir del 1/1/08 ha permès eliminar els costos derivats del gravamen del valor afegit per a la UPC.

Durant el 2008 s'han realitzat les adaptacions internes al nou pla Pla General de Comptabilitat havent-se preparat els Comptes Anuals del 2008 sobre la base de l'establert en aquest pla. L'aplicació de les normes de valoració del nou pla no han tingut un efecte significatiu en els resultats d'UPCnet.

Durant el 2008 s'ha desenvolupat la normativa interna de contractació d'UPCnet per a complir amb la nova Llei de Contractes del Sector Públic. La consideració d'UPCnet dintre de la categoria de "Altres ens, organismes i entitats del sector públic" permet l'aplicació d'uns requeriments menys exigents que per a les administracions públiques.

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

L'objectiu finalista d'UPCnet és aportar valor a la UPC. Aquest valor es percep d'una manera molt directa quan contribuïm a que la UPC sigui reconeguda com a referent en les TIC i participant en activitats que li permetin generar ingressos i que apalanquin i impulsin el prestigi de la UPC.

Amb l'objectiu que contribuir a la UPC sigui un referent hem participat activament en esdeveniments i actes rellevants del sector TIC en l'àmbit català i nacional. Hem participat entre d'altres en la Festivity, Bdigital Global Congress, MoodleMoot 2008, ItworldEdu 2008, Forum TI, Expoelearning. A destacar les ponències presentades en les Jornades Tècniques de Rediris, en les VII Jornades de Programari Lliure, del tema d' e-learning en la MoodleMoot i ItworlEdu.

Fruit de les diverses activats de comunicació i promoció (notes de premsa, ponències, patrocini, etc.) hem obtingut repercussió en els diferents mitjans de comunicació. Podem destacar reportatges en TV3 i Localia TV, així com articles en revistes (Capital Humano, Upgrade) i ràdio (Onda Madrid).

També col·laborem amb el Servei de Comunicació i Promoció de la UPC, desenvolupament d'eines de comunicació per a la UPC. En aquest àmbit es trobarien els projectes de la sala de premsa 2.0, i el canal TV de la UPC, projectes desenvolupats per UPCnet.

## **Conclusions**

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

- Hem donat resposta a les demandes que la Universitat ens ha anat demanant. S'ha produït un increment de serveis associats al Contracte Marc d'un 20%.
- Els Nivells de Servei obtinguts han estat molt satisfactoris tant objectius com subjectius, i fins i tot hem pogut incrementar els indicadors respecte a exercicis passats.
- La Cooperació i el Compromís amb la Universitat Politècnica de Catalunya són

màxims i formen part de la nostra cultura organitzativa.

- 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, e-Administració, Sala de Premsa, ...).
- Hem mantingut el negoci extern, tant en resultats econòmics com en la qualitat dels contractes, en un any en el que s'ha entrat en un període de crisi global.

Com a resum podríem dir que estem francament satisfets dels resultats assolits al llarg de l'any 2008, que confirmen que UPCnet ha iniciat amb bon peu el nou Pla Estratègic, tot i les dificultats del moment actual.

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, marquen l'inici del nou exercici.