

UPCnet presenta:

Obtenció de la certificació AENOR de Qualitat



ISO 20000

LA CERCA DE L'EXCEL·LÈNCIA DELS PROCESSOS
EN ELS SERVEIS TIC

A LA **UPC**

3è Premi UPC a la Qualitat en la Gestió Universitària

Índex de continguts

| | |
|---|----|
| Presentació del Projecte..... | 3 |
| Resum descriptiu | 4 |
| Memòria..... | 6 |
| I. Descripció de la situació prèvia..... | 6 |
| II. Objectius establerts..... | 7 |
| III. Descripció de les accions realitzades..... | 9 |
| IV. Valoració econòmica..... | 12 |
| V. Avaluació dels resultats obtinguts..... | 13 |
| Annexes..... | 14 |

Presentació del projecte

| Nom del projecte | Unitat estructural |
|---|--|
| Obtenció de la certificació AENOR de Qualitat ISO 20000 | UPCnet |
| Responsable de la unitat | Responsable del projecte |
| Carlos Balot, Director General <ul style="list-style-type: none"> ● Tlf. Contacte: 93 401 16 00 ● E-mail: direccio@upcnet.es | Boris Martínez <ul style="list-style-type: none"> ● Tlf. Contacte: 93 401 16 00 ● E-mail:boris.martinez@upcnet.es |

| Equips de gestió del projecte: | | |
|---|--|---|
| La Direcció | Definició i adequació de processos | Persones certificades en ISO 20000 |
| Carlos Balot Rosa Castro Montse Pichot Jordi Alujas Baptista Borrell Andrés Navarro-Soto Joan Calatayud | José Luis Montero Paco Orozco Eva Cinos Oskar Linares Rafal Vilanova Carme Martí - <i>Tot l'equip de FrontOffice: 26</i> <i>persones</i> - <i>Tot l'equip de BackOffice: 20</i> <i>persones</i> | Yolanda Pelaez Elena Gracia Josep Lluís Cortes Paco Orozco Jose Luis Montero Carme Mari David Picornell Eva Cinos Mari Romo Boris Martinez |
| | Adequació de l'eina informàtica que dóna suport als processos de gestió dels serveis TIC | Persones certificades en ITIL |
| | Rafel Vilanova Alberto Alfonso Ramirez Alfonso Gonzalez David Cuenca Jordi Alcazar Montenegro Luis Miguel Abian Sandra Dengra | 33 persones certificades |

Resum descriptiu del projecte

Objectius

Aquesta distinció és la culminació de les accions realitzades per UPCnet en la **cerca de l'excel·lència en els processos**, buscant en tot moment la satisfacció de la comunitat universitària. Tot això, seguint una metodologia eficient i buscant la qualitat com a objectiu final. Els objectius que UPCnet es va proposar aconseguir són:

- Fer una aposta decidida d'evolució dels processos relatius a la prestació de serveis cap a una millora de la gestió, tant des d'un punt de vista de eficiència com de qualitat.
- Mantenir la orientació cap a la millora continua.
- Aconseguir els estàndards de referència.

Dins del període estratègic 2008-2011, UPCnet es va fixar l'acció estratègica per a l'any 2009 d'obtenció de la certificació ISO 20000. Però el treball va començar abans, seguint un full de ruta que es va iniciar amb la definició d'una sèrie d'accions encaminades a **l'apropament del nostre model de processos a la metodologia ITIL** i que culmina amb el procés d'auditoria per a **l'obtenció de la certificació**. Entre les accions planificades es trobaven:

- La posada en marxa un programa de formacions i certificacions de persones en ITIL i en ISO 20000 que ha donat com a resultat disposar de més de 30 professionals certificats.
- Un cop obtinguda la certificació, s'inicia un nou cicle de revisions anuals durant les quals es preveu continuar certificant la resta de serveis que s'ofereixen.



Acte de lliurament de la certificació de qualitat ISO 20000: Carlos Balot (esq), director general d'UPCnet, Antoni Giró (centre), rector de la UPC, i Eva Subirà (dreta), delegada a Catalunya d'AENOR.

Beneficis per a la UPC

Els **serveis** oferts que han aconseguit la certificació són els d'**e-learning (Atenea)** i el sistema de **correu electrònic de la UPC**:

- La plataforma de suport a la docència de la UPC, **Atenea**, connecta a més de **35.000 usuaris** i cada dia hi accedeixen uns 12.000 usuaris diferents.
- En quan al correu electrònic, mensualment es gestionen uns **quatre milions de missatges de correu institucional**, uns 133.000 *e-mails* diaris de mitjana.

Ambdós serveis els utilitzen **diàriament** el personal docent i investigador, el personal d'administració i serveis i l'estudiantat de la Universitat.

Per tant, l'obtenció d'aquesta certificació Així doncs, UPCnet i UPC assoleixen una important distinció i passen a formar part de les quinze primeres organitzacions que a dia d'avui disposen de la ISO 20000 a Espanya amb AENOR.

En aquest sentit, l'obtenció d'aquesta garantia corrobora la importància que dona UPCnet a la qualitat i a l'excel·lència en la prestació dels seus serveis, oferts sota uns **estàndards reconeguts internacionalment** i avalats per l'entitat de certificació AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación). Com a resultat, la UPC disposa d'uns serveis gestionats mitjançant una metodologia establerta per norma internacional que donen prestigi a la Universitat i una assegurança de qualitat a la comunitat.

Memòria del projecte

1. Descripció de la situació prèvia

La dependència tecnològica fa que la comunitat universitària cada vegada exigeixi una major disponibilitat de serveis, capacitat d'absorció de demandes dels mateixos, seguretat de la informació, atenció als usuaris, etc. D'aquesta manera, UPCnet, com a prestadora de serveis TIC de la UPC, **ha evolucionat la forma d'oferir i mantenir** els esmentats serveis, fent-ho d'una forma eficaç i eficient, amb un control exhaustiu de les despeses.

Per aconseguir-ho, s'ha d'evolucionar des d'un model tradicional reactiu i tecnològic cap a un nivell de maduresa que permeti donar resposta proactiva a les necessitats de la UPC, al nivell requerit i amb unes despeses ajustades al valor que aportin.

Una aproximació és desenvolupar un model de prestació basat en un estàndard de reconeguda utilitat i prestigi. En el cas de la UPC, l'aposta va ser per ITIL i per la seva norma internacional associada: ISO 20.000.

La norma ISO/IEC 20000 es basa en un enfoc de processos integrat per a proveir de serveis gestionats de forma efectiva que satisfuguin els requisits de la comunitat universitària. La implementació dels processos de gestió de serveis permet a UPCnet obtenir un control permanent de les seves activitats, un augment de l'eficiència i incorporar a la cultura de l'empresa la millora continua en tots els àmbits. La norma incideix en una **bona organització i coordinació entre els grups de processos de control, atenció a l'usuari, operació i entrega del servei**.

UPCnet treballa amb un model de gestió per processos que inclou la totalitat de les activitats desenvolupades per la companyia, des de processos estratègics fins els de suport, passant pels més operatius de gestió de serveis i construcció de solucions i projectes.

A partir d'aquest model ja consolidat al llarg dels anys, s'ha evolucionat els diferents processos que tenien a veure amb la norma. Fruit d'aquest treball, no només s'ha culminat amb èxit l'obtenció de la certificació, sinó que s'ha avançat cap a una millora del model en dues grans línies: **Estandarització i normalització** respecte a una norma internacional i **evolució** cap a una major eficiència.

2. Objectius establerts

L'acció estratègica de l'obtenció de la certificació ISO 20.000 s'emmarca dins d'un objectiu més genèric del mapa estratègic d'UPCnet del període 2008/2011. Aquest objectiu és "Cercar l'excel·lència en els processos", per executar els processos interns, buscant en tot moment la satisfacció de la comunitat universitària, l'eficiència i la qualitat.



Mapa Estratègic UPCnet. Període 2008-2011

VISIÓ: UPCnet com una empresa impulsora de solucions i serveis de qualitat en l'àmbit de les TIC, generadora de valor prestigi per a la UPC mitjançant l'aposta per la Innovació, la proximitat amb els seus clients, el talent de les persones i el desenvolupament organitzatiu.

| | | | | |
|-------------------------------|---|--|---|---|
| Perspectiva propietari | 15 Assolir el creixement d'activitat i dels resultats econòmics | | 16 Contribuir a potenciar el posicionament de la UPC com a referent en innovació | |
| Perspectiva client | 9 Ser un impulsor del posicionament de prestigi de la UPC 10 Disposar d'una oferta diversificada, innovadora i de valor 11 Acomplir en qualitat, cost i temps els projectes i serveis compromesos | 12 Enfortir les relacions amb els clients | 13 Liderar un observatori de la innovació a la UPC | 14 Posicionar la marca UPCnet com a organització atractiva per als clients, col·laboradors i partners |
| Perspectiva interna | 4 Esdevenir un col·laborador habitual de R+D de la UPC | 5 Desenvolupar el marc per afavorir les relacions amb clients i partners 6 Cercar l'excel·lència en els processos | 7 Disposar dels sistemes d'informació adients 8 Consolidar la gestió de la innovació | |
| Perspectiva Persones | 1 Fomentar els principis, actituds i valors corporatius | | 2 Estimular la creativitat i la innovació | 3 Posar el talent com a element clau de l'organització |
| | Creació i Aportació VALOR | CREIXEMENT I ALIANCES | INNOVACIÓ | TALENT I PERSONES |

Cercar l'excel·lència en els processos

Executar amb excel·lència els processos interns, cercant en tot moment la satisfacció del client, l'eficiència i la qualitat.



Amb aquestes premisses, els objectius plantejats eren dobles. D'un costat, fer una aposta decidida d'evolució dels processos relatius a la prestació de serveis cap a una millora de la gestió, tant des del punt de vista de l'eficiència com de la qualitat. El segon objectiu era que aquesta nova forma de treballar es **veiés reconeguda** per alguna entitat **externa** a UPCnet.

En quan a l'abast, tot i que el conjunt de serveis oferts es presten amb la mateixa metodologia, es va escollir realitzar la certificació per als serveis de **e-Learning i correu electrònic**, dos dels més populars i més usables a l'àmbit universitari.

3. Descripció de les accions realitzades

La certificació de la ISO 20000 es va plantejar com a un projecte inclòs al pla estratègic, que contemplava les següents fases.

- **Octubre de 2007**

Es va definir i aprovar el Pla estratègic d'UPCnet per al període 2008-2011. En aquest pla estratègic es fa fixar l'objectiu "Cercar l'excel·lència en els processos".

- **Gener 2008**

S'inicia un programa de formació i certificació de persones d'UPCnet en ITIL i en la norma ISO 20000. Aquest procés de formació i certificació abasta tot l'any 2009. Com a resultat, un nombre elevat de professionals s'han certificat en les dues modalitats. Concretament:

- **10 Persones certificades en ISO 20000:** Yolanda Pelaez, Elena Gracia, Josep Lluís Cortes, Paco Orozco, Jose Luis Montero, Carme Mari, David Picornell, Eva Cinos, Mari Romo, Boris Martienez
- **33 Persones certificades en ITIL:** Boris Martinez, Javier Otero, Joan Calatayud, Oskar Linares, Sergi Sales, Emilio Ampudia, Jordi Valls, Jose Luis Montero, Andres Navarro, Josep Maria Vives, Jordi Collado, Luis Bernaldez, Raquel Fernandez, Esther Novoa, David Picornell, Oskar Guell, Jordi Giralt, Eva Cinos, Jordi Marques, Alfonso Gonzalez, Marta Lopez, Carme Mari, David Vera, Elena Gracia, Fran Rodriguez, Josep Lluís Cortes, Yolanda Pelaez, Jaume Miro, David Levy, Javier Hidalgo, Albert Solana, Gisela Marin, Mari Carmen Romo

- **Març 2008**

Anàlisi de maduresa. Es va realitzar una auditoria dels processos per avaluar la distància dels mateixos respecte a ITIL i la ISO 20000.

- **De l'1 de març al 31 de desembre de 2008**

En paral·lel amb la definició dels nous processos, es va posar en marxa un projecte **d'adaptació de l'eina corporativa** de desenvolupament propi per donar suport als processos relatius a la prestació de serveis: **El gn6**. Aquesta eina de gestió de serveis va anar incorporant la part dels nous processos susceptibles d'automatitzar.

Aquesta eina es caracteritza per un software de codi lliure, accés 100% web i suport multitudinari. L'aplicació porta 3 anys de funcionament des de la primera versió en producció. En quant a ordres de magnitud de volums, hi ha uns 30.000 usuaris actius, es tracten uns 25.000 tiquets anuals, hi ha uns 1.800 elements de configuració inventariats amb les seves corresponents relacions entre ells i els seus serveis i uns 800 acords de serveis actius.

AENOR, a l'informe final de l'auditoria, destaca explícitament el **gn6**: “[...] la herramienta de Gestión de Servicios, donde entre otras, existe una clara trazabilidad entre CIs, incidentes, problemas y cambios”.

- **Setembre 2008**

Definició de processos ITIL. En aquesta fase, a la vista dels resultats de l'etapa anterior, es van adequar els processos existents a la norma i es van definir els que no existien explícitament. La fase es va dividir en dos blocs:

- Processos corresponents al suport de serveis: Canvis, Configuracions, Problemes, Incidències i Versions.
- Processos de provisió: Nivell de Serveis, Financer, Capacitat i Disponibilitat.

- **Novembre 2008**

En aquesta tercera etapa es van portar a terme les adaptacions necessàries per al compliment de la ISO 20000. Concretament, es van revisar els processos de Relacions amb Proveïdors, Relacions amb el Negoci i Seguretat. També es va portar a terme una redefinició del model de gestió de UPCnet refent a la prestació de serveis.

- **1er semestre 2009**

Abans de realitzar les auditories, els processos i la eina de gestió de serveis es van ajustar, solucionant els detalls d'implementació a l'eina, i es van corregir els petits desajustos en la definició dels processos.

- **Juny 2009**

Es va realitzar una auditoria interna de model. Per una banda, és una exigència de la pròpia norma i, per altra, UPCnet volia assegurar la consistència i l'adaptació a la norma del nostre model.

- **Juliol 2009**

Finalment, s'aborda l'auditoria de certificació. L'entitat certificadora va ser AENOR.

- **Duran tot el 2009**

Es realitzen diferents accions internes formatives i divulgatives per explicar:

- El projecte que s'estava duent a terme a tota la organització.
- La política de seguretat que estava adoptant la organització.
- El nou model de gestió de serveis.
- El nou model de processos.
- La nova eina que dóna suport al nou model de gestió de serveis.

4. Valoració econòmica

L'estimació econòmica d'aquest projecte va ser la següent:

- Auditoria interna model de gestió - 2.500 EUR.
- Consultoria per a la definició de processos ITIL - 22.500 EUR.
- Consultoria per a la documentació ISO 20000 - 10.600 EUR.
- 170 Hores/persona per projecte d'adopció ITIL.
- Contractació certificació ISO 20000 a AENOR - 6.000 EUR.
- 280 Hores/persona per projecte d'obtenció de certificació.
- 1.300 Hores/persona addicionals per adequació del gestor de serveis.
- Formació i certificació de personal d'UPCnet en ITIL i ISO 20000 - 9.000 EUR.
- 300 Hores/persona per programa de formació i divulgació intern.

- **TOTAL= 50.700 EUR i 2.000 Hores/persona**

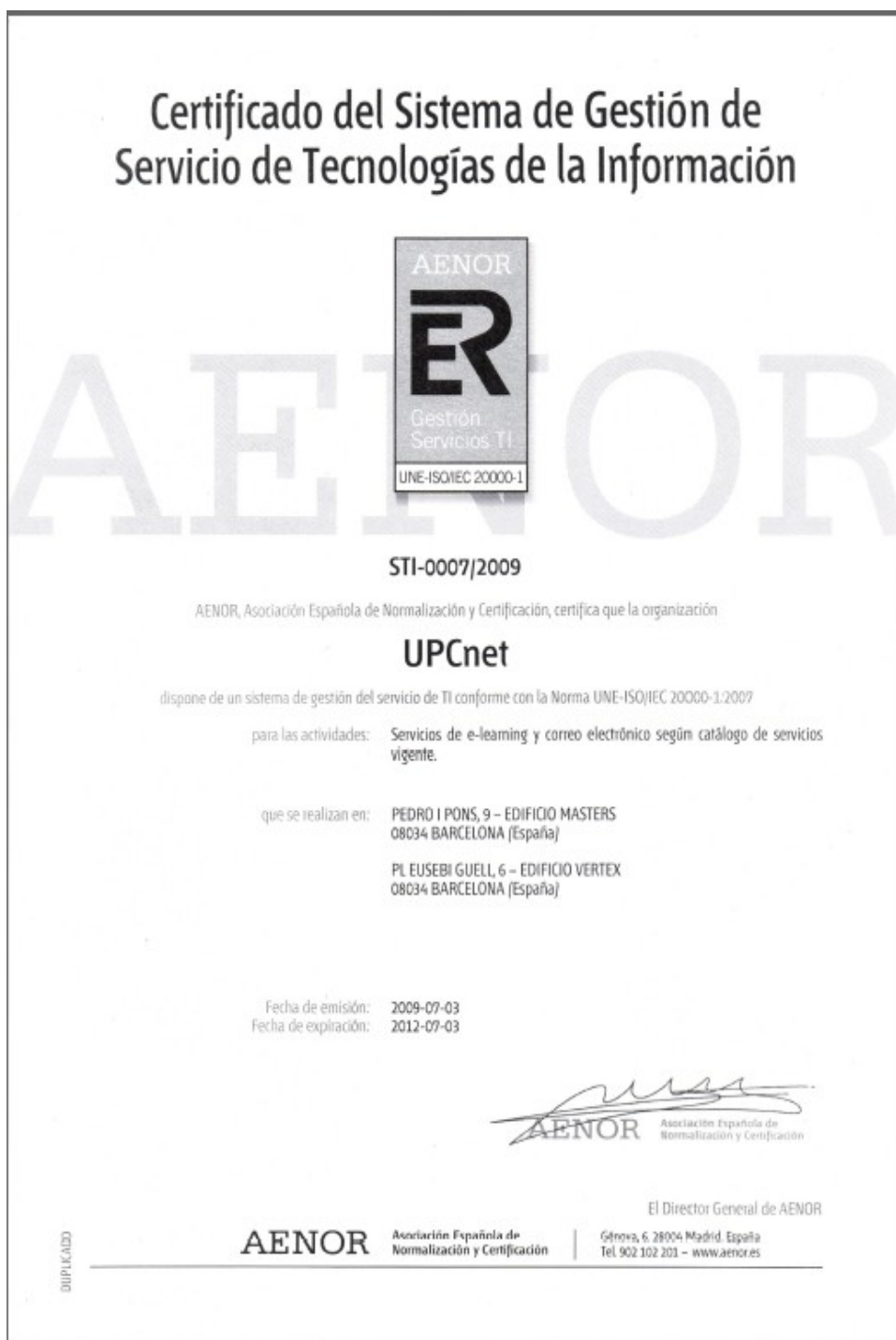
5. Avaluació dels resultats obtinguts

Per avaluar els resultats obtinguts, revisem els objectius plantejats en un principi i el seu nivell de compliment:

1. D'una banda, s'havia plantejat fer una aposta decidida d'evolució dels processos relatius a la prestació de serveis cap a una millora de la gestió, tant des d'un punt de vista de eficiència com de qualitat. Com a resultat d'aquest projecte, UPCnet ha evolucionat el seu model de processos cap a un estadi més madur, tot adequant les eines de suport necessàries per oferir aquests serveis de manera eficient, i vetllant en tot moment per la qualitat dels mateixos.
2. El segon objectiu era que aquesta nova forma de treballar es veiés reconeguda per alguna entitat externa a la nostra organització, i s'ha aconseguit mitjançant l'obtenció de la certificació AENOR de qualitat ISO 20000 el dia 03/07/2009 i lliurada en acte públic a la UPC per AENOR el dia 12/01/2010.

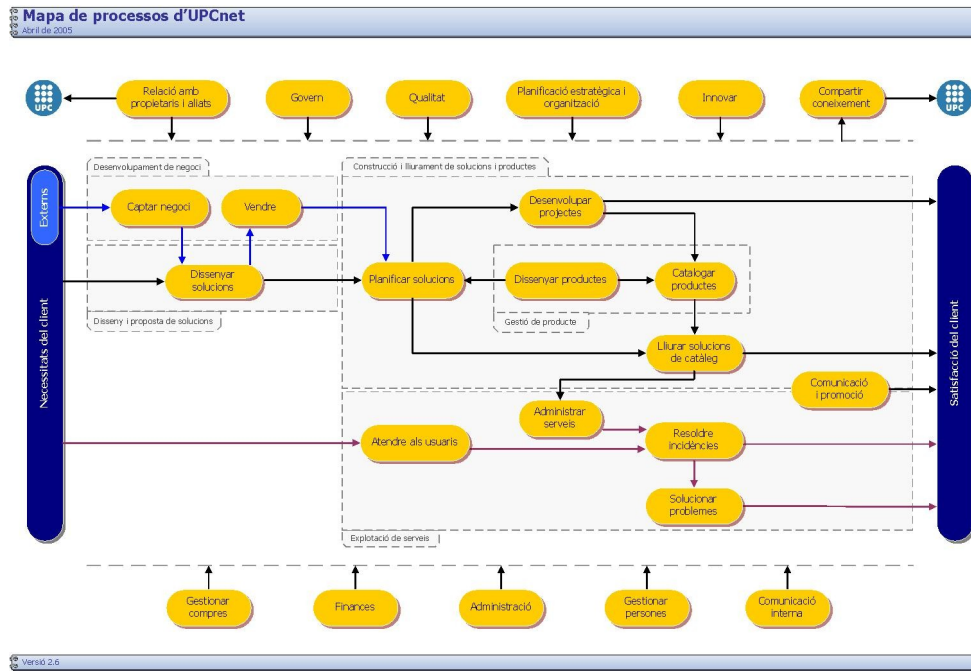
Annexos

Certificat ISO 20000

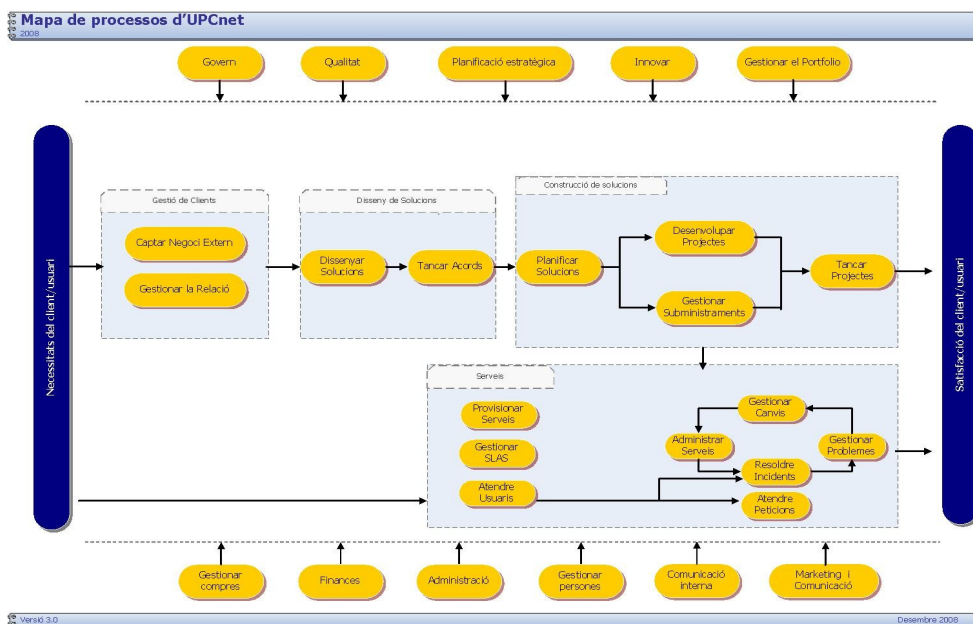


Mapes de processos

- Anterior a 2008



- Actual



Notícies a l'espai Sala de Premsa de la UPC

Español · English | Mapa del lloc | Qui som | Què fem | R

UPC es converteix en la primera universitat a Espanya que rep la certificació ISO 20000 per l'entitat competent AENOR

● Notícies RSS [+ notícies]   

La UPC es converteix en la primera universitat a Espanya que rep la certificació ISO 20000 per l'entitat competent AENOR

La UPC obté aquest reconeixement en els seus serveis d'e-learning i de correu electrònic, ambdós oferts per UPCnet 30/07/2009

UPCnet, empresa de serveis TIC corporatius creada per la UPC, ha obtingut la certificació de qualitat ISO 20000 en els serveis d'e-learning i de correu electrònic que ofereix a la Universitat i que reben els usuaris i membres de la comunitat de la Politècnica.

Amb aquesta certificació, la UPC es converteix en la primera universitat espanyola que obté la ISO 20000 i esdevé una de les primeres en aconseguir-ho a nivell europeu. En aquest sentit, l'obtenció d'aquesta garantia corrobora la importància que dona la UPC a la qualitat i a l'excel·lència en la prestació dels seus serveis, oferts sota uns estàndards de qualitat reconeguts internacionalment per una autoritat competent com és [AENOR \(Asociación Española de Normalización y Certificación\)](#).

Al mateix temps, UPCnet passa a formar part de la quinzena d'organitzacions que a dia d'avui disposen de la ISO 20000 a Espanya. L'obtenció de la certificació s'emmarca dins l'estratègia d'[UPCnet](#) de posicionar-se com a empresa de prestació de serveis de qualitat, amb l'objectiu d'assolir una posició de marca i reconeixement que ajudi a incrementar el prestigi de la UPC i faciliti el desenvolupament de noves oportunitats de negoci.

Els serveis que ofereix UPCnet i que han aconseguit la certificació són els d'e-learning i el sistema de correu electrònic de la UPC, ambdós serveis els reben diàriament el personal docent i investigador, el personal d'administració i serveis i l'estudiantat de la Universitat. Concretament, la plataforma de suport a la docència de la UPC, Atenea, connecta a més de 35.000 usuaris i cada dia hi accedeixen uns 12.000 usuaris diferents. Pel que fa al volum del servei de correu electrònic de la Universitat, les xifres indiquen que mensualment gairebé es gestionen uns 4 milions de missatges de correu institucional, uns 133.000 e-mails diaris de mitjana.

La norma UNE-ISO/IEC 20000 és la primera norma internacional de referència comuna per organitzacions que ofereixen o gestionen serveis de Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC). Així, ajuda a les entitats a organitzar les principals activitats necessàries per gestionar aquests serveis, agrupades en un conjunt de processos que són essencials per a la creació, la prestació i l'evolució dels serveis TIC.

Español | English | Mapa del lloc | Qui som | Què fem | R

UPC, primera universitat espanyola que rep la certificació AENOR de qualitat ISO 20000 [cercar]

● Notícies RSS [+ notícies]

La UPC, primera universitat espanyola que rep la certificació AENOR de qualitat ISO 20000

La Universitat Politècnica de Catalunya (UPC) ha rebut aquesta distinció pels serveis d'e-learning i de correu electrònic a la comunitat universitària, ambdós oferits per l'empresa de serveis TIC corporatius **UPCnet**.

12/01/2010



Foto: d'esquerra a dreta, Carlos Balot, director general d'UPCnet, el rector de la UPC, Antoni Giró i Eva Subirà, delegada a Catalunya d'AENOR.

El 12 de gener, el rector de la UPC i president d'UPCnet, **Antoni Giró**, ha rebut la distinció de qualitat ISO 20000 de mans d'**Eva Subirà**, delegada a Catalunya de l'Associació Espanyola de Normalització i Certificació (AENOR), en un acte que ha comptat amb la participació també Josué Sallent, director general de la Societat de la Informació del Departament de Governació i Administracions Públiques de la Generalitat de Catalunya i Carlos Balot, director general d'UPCnet.

La delegada d'AENOR, **Eva Subirà**, ha destacat durant l'acte de lliurament "el lideratge clar i estratègic de la UPC pel fet de ser la primera universitat espanyola que obté aquesta certificació de qualitat". També ha subratllat la capacitat d'UPCnet "d'assumir voluntàriament i d'aplicar en el seu dia a dia el repte d'apropar tecnologia i negoci, ja que ha estat la primera empresa amb seu a Catalunya que s'ha certificada amb una norma internacional tan exigent i de referència".

La UPC ha estat, a més, una de les primeres universitats europees a aconseguir certificació de qualitat, que li va ser atorgada el juliol de 2009. En aquest sentit, l'obtenció d'aquesta garantia corrobora la importància que dóna la UPC a la qualitat i a l'excel·lència en la prestació dels seus serveis, oferits sota uns estàndards de qualitat reconeguts internacionalment per l'entitat de certificació AENOR.

Al mateix temps, UPCnet ha estat una de les 15 primeres organitzacions d'Espanya a disposar d'aquesta distinció de qualitat, de les 36 certificades actualment per AENOR. Com ha recordat el director general d'aquesta empresa, **Carlos Balot**, l'obtenció de la certificació s'emmarca dins l'estratègia d'UPCnet de posicionar-se com a empresa de prestació de serveis de qualitat, amb l'objectiu d'assolir una posició de marca i reconeixement que ajudi a incrementar el prestigi de la UPC i faciliti el desenvolupament de noves oportunitats de negoci.

En aquest sentit, el director general de la Societat de la Informació, **Josué Sallent**, ha convidat UPCnet a ser "una empresa de referència i líder estratègic en l'impuls del sector de les TIC a Catalunya". Per part seva, el rector de la UPC, **Antoni Giró**, ha remarcat justament la potencialitat d'UPCnet en la gestió TIC per a grans empreses i organitzacions complexes, com és el cas de la UPC.

Els serveis que ofereix UPCnet i que han aconseguit la certificació són els d'e-learning o aprenentatge virtual i el sistema de correu electrònic de la UPC. Ambdós els reben diàriament el personal docent i investigador, el personal d'administració i serveis i l'estudiantat de la Universitat. Concretament, la plataforma de suport a la docència de la UPC, **Atenea**, connecta a més de 35.000 usuaris i cada dia hi accedeixen uns 12.000 usuaris diferents. Pel que fa al volum del servei de correu electrònic de la Universitat, les xifres indiquen que mensualment gairebé es gestionen uns 4 milions de missatges de correu institucional, uns 133.000 e-mails diaris de mitjana.