CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

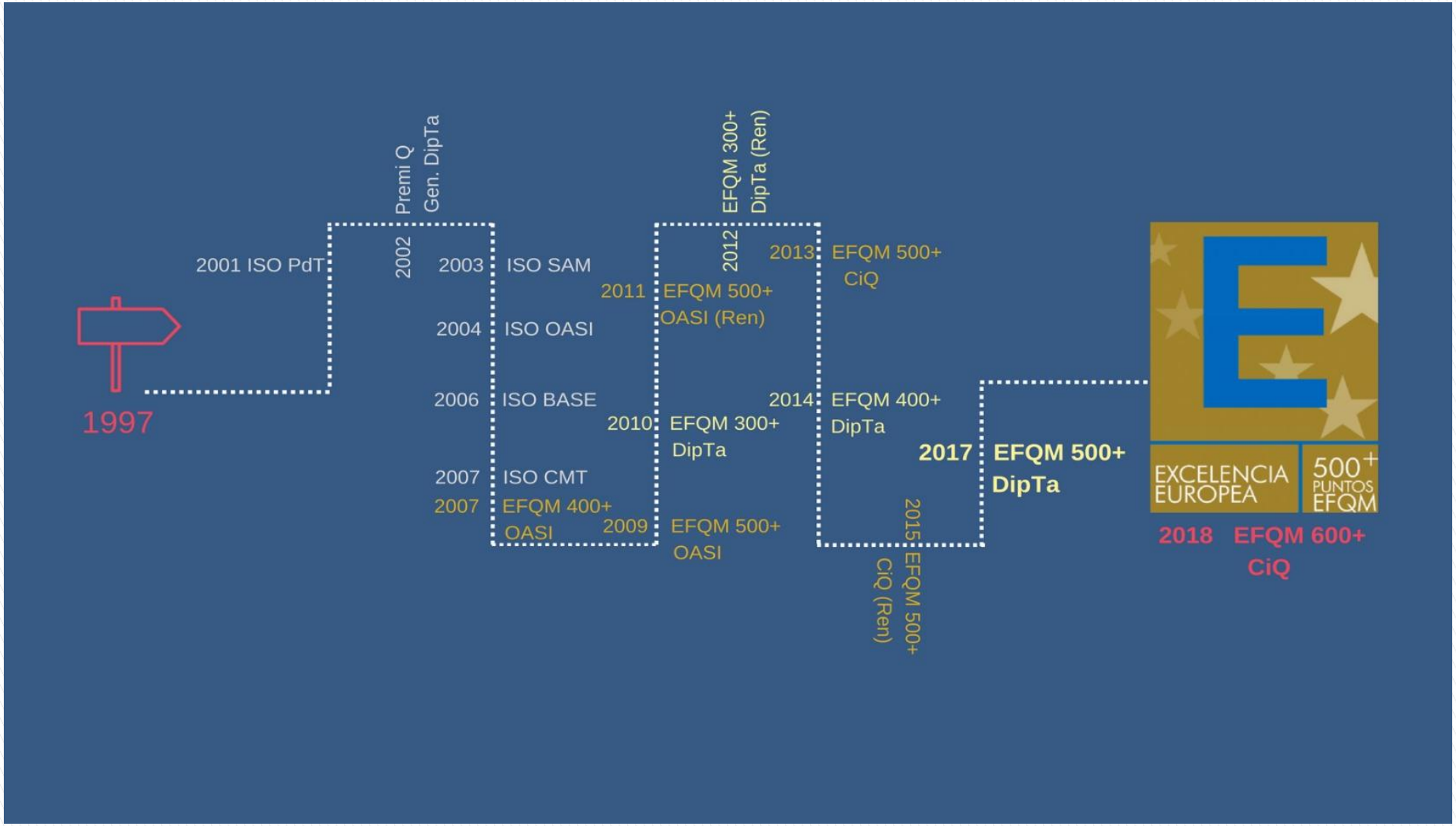
Barcelona, 4 de Julio de 2018

Actio, una herramienta para la transformación digital de la administración local.

Diputació de Tarragona
Enric Brull Alabart | Director de l'Àrea de Coneixement i Qualitat

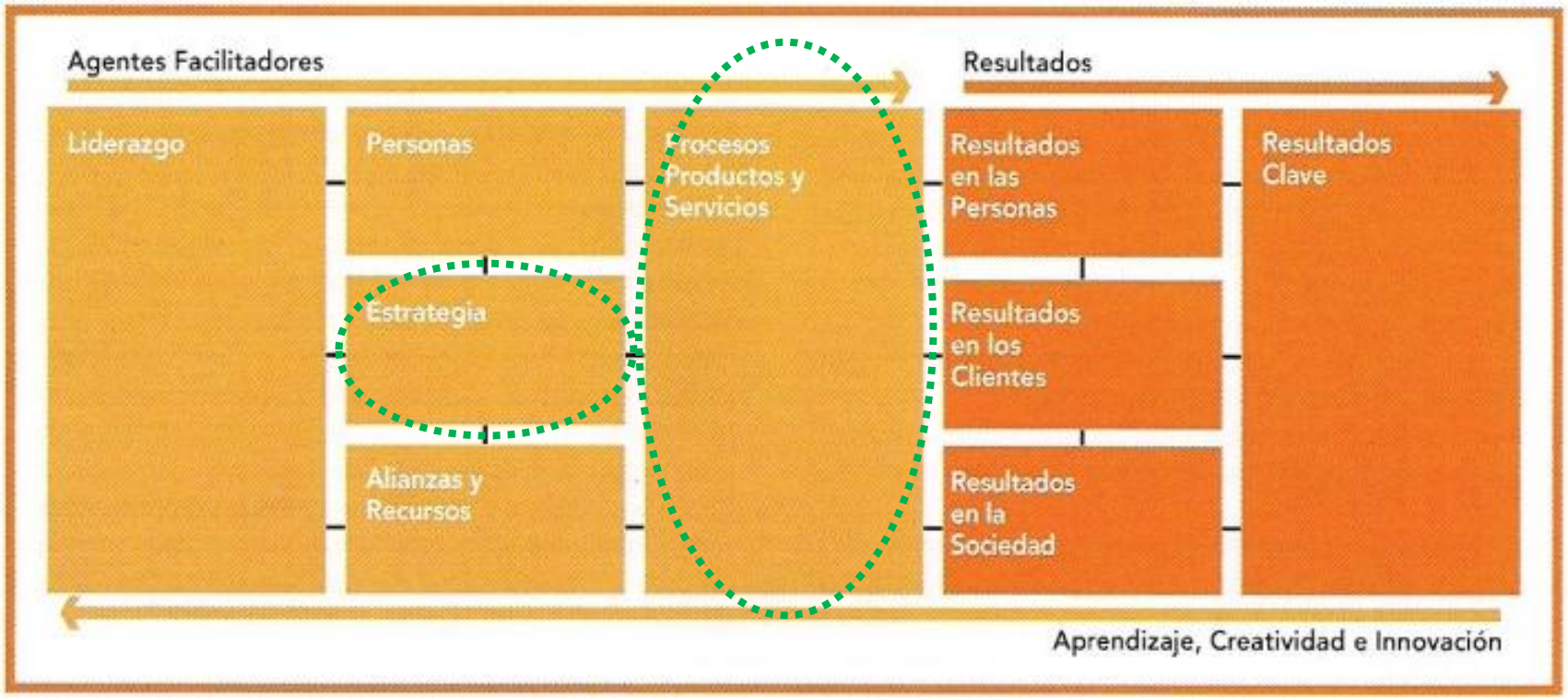
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

El camino hacia la Excelencia



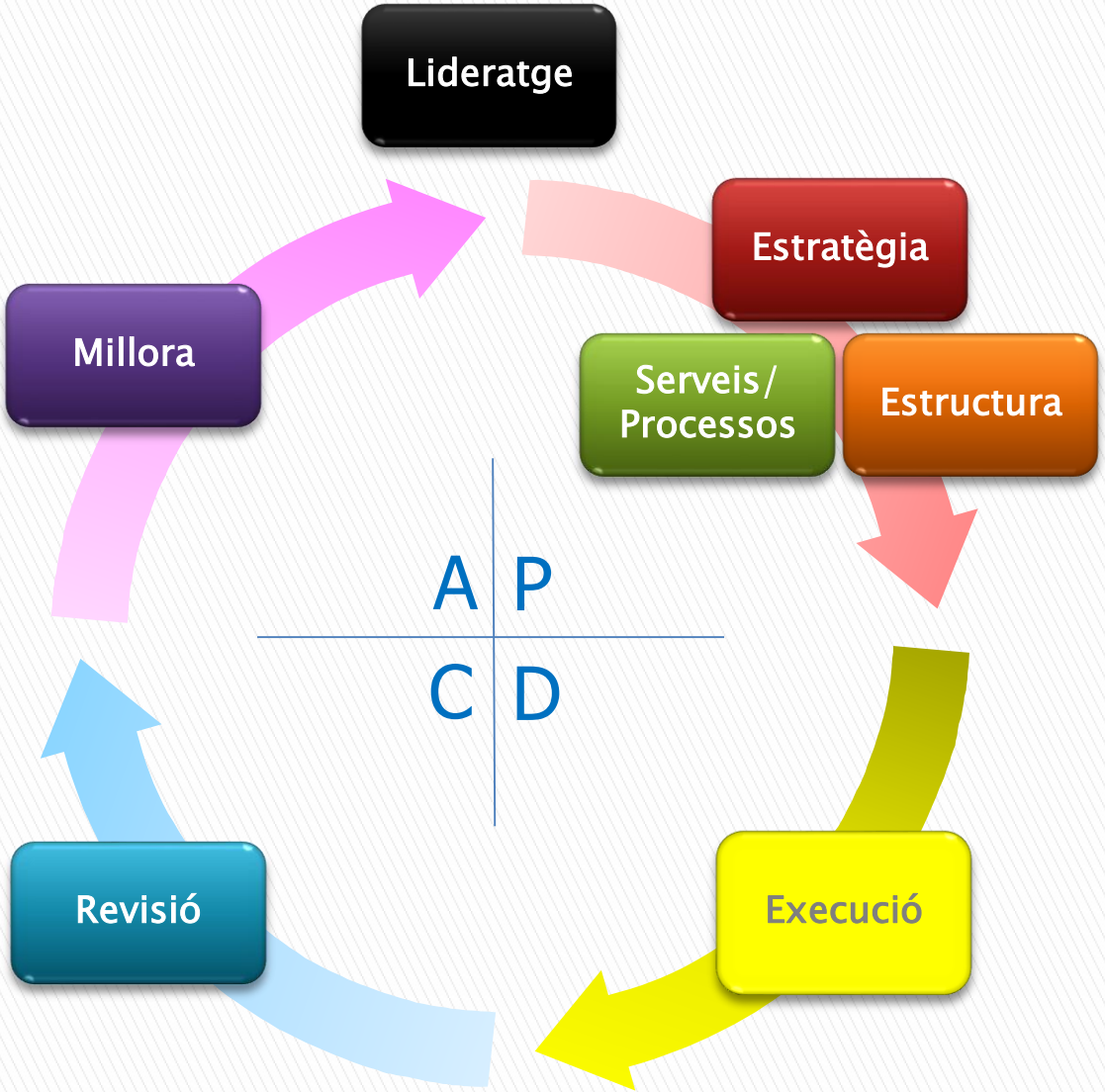
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Referenciales
El Modelo EFQM



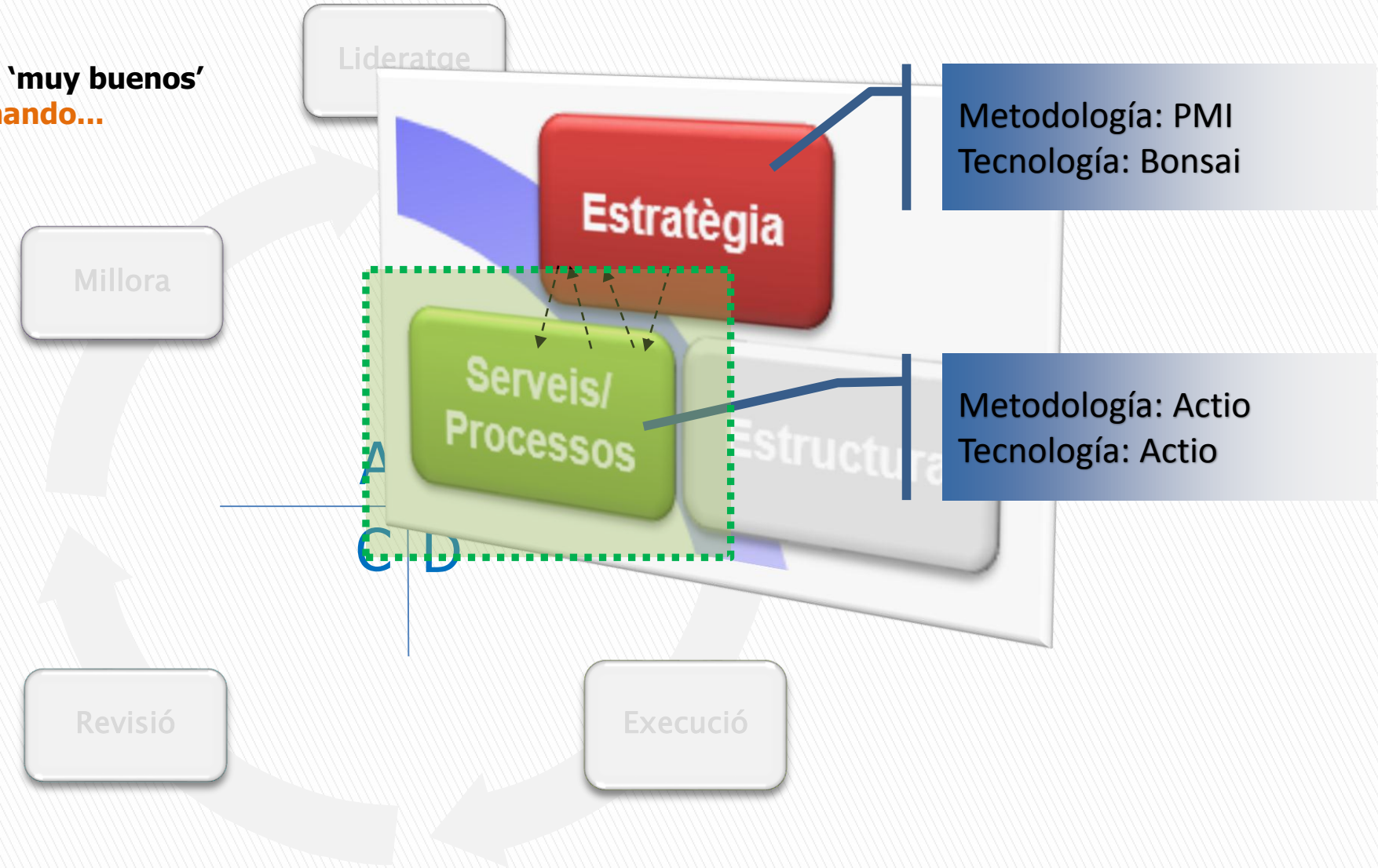
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Sistema de Gestión: Projecte Atenea

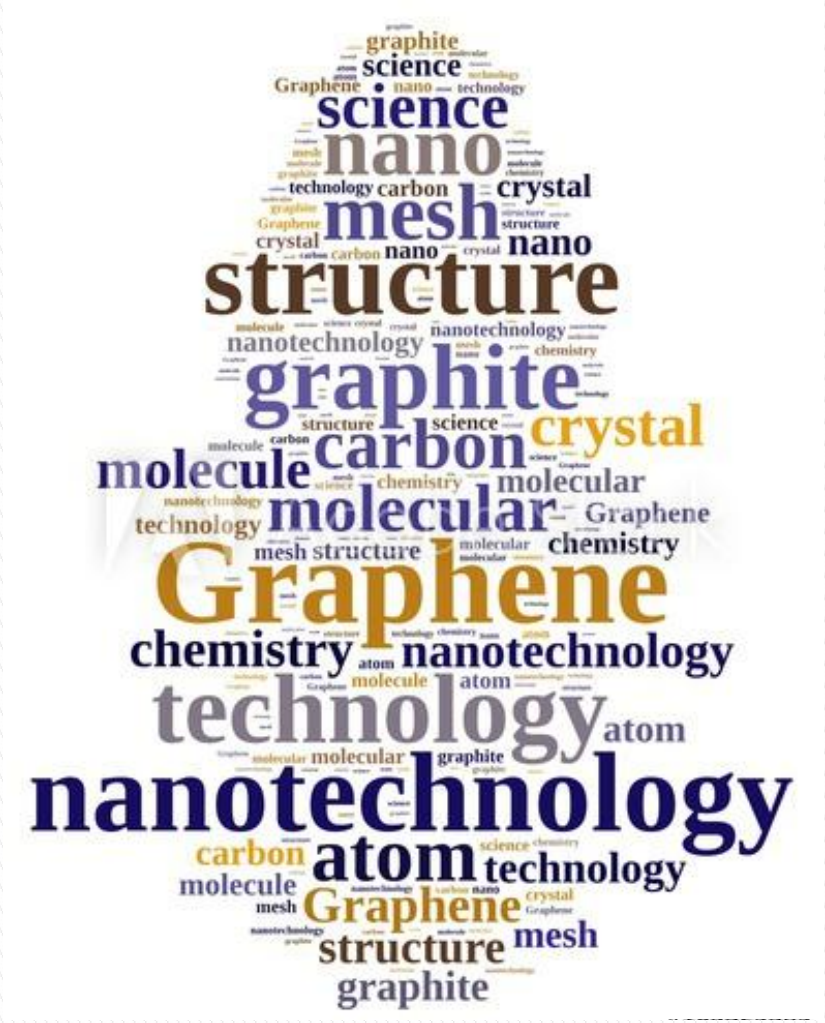


Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

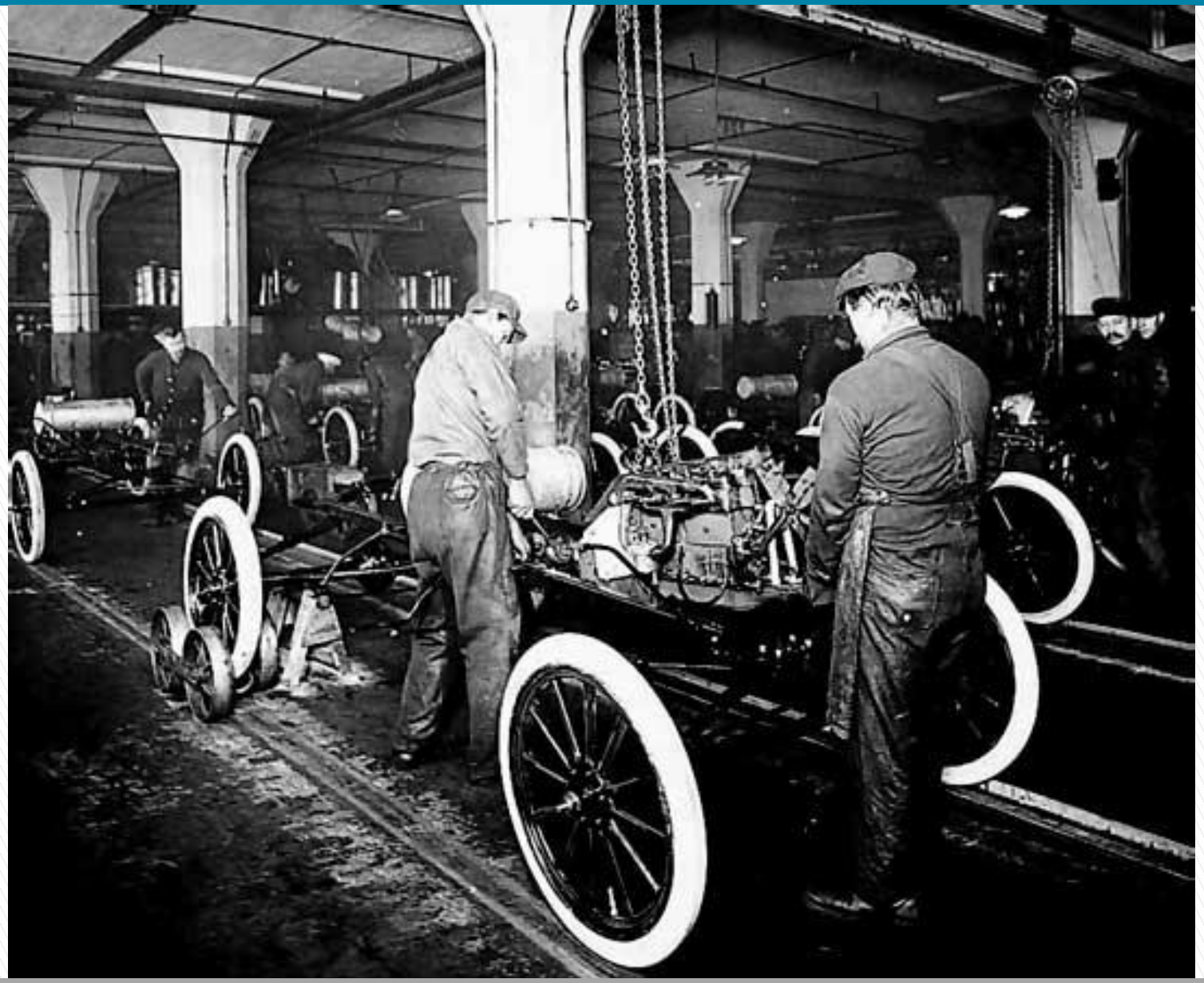
'<u>Solo</u>' hemos de ser **'muy buenos'** en 2 cosas. **Gestionando...**



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org



1. Revolución tecnológica y metodológica



La cadena de productos...

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org



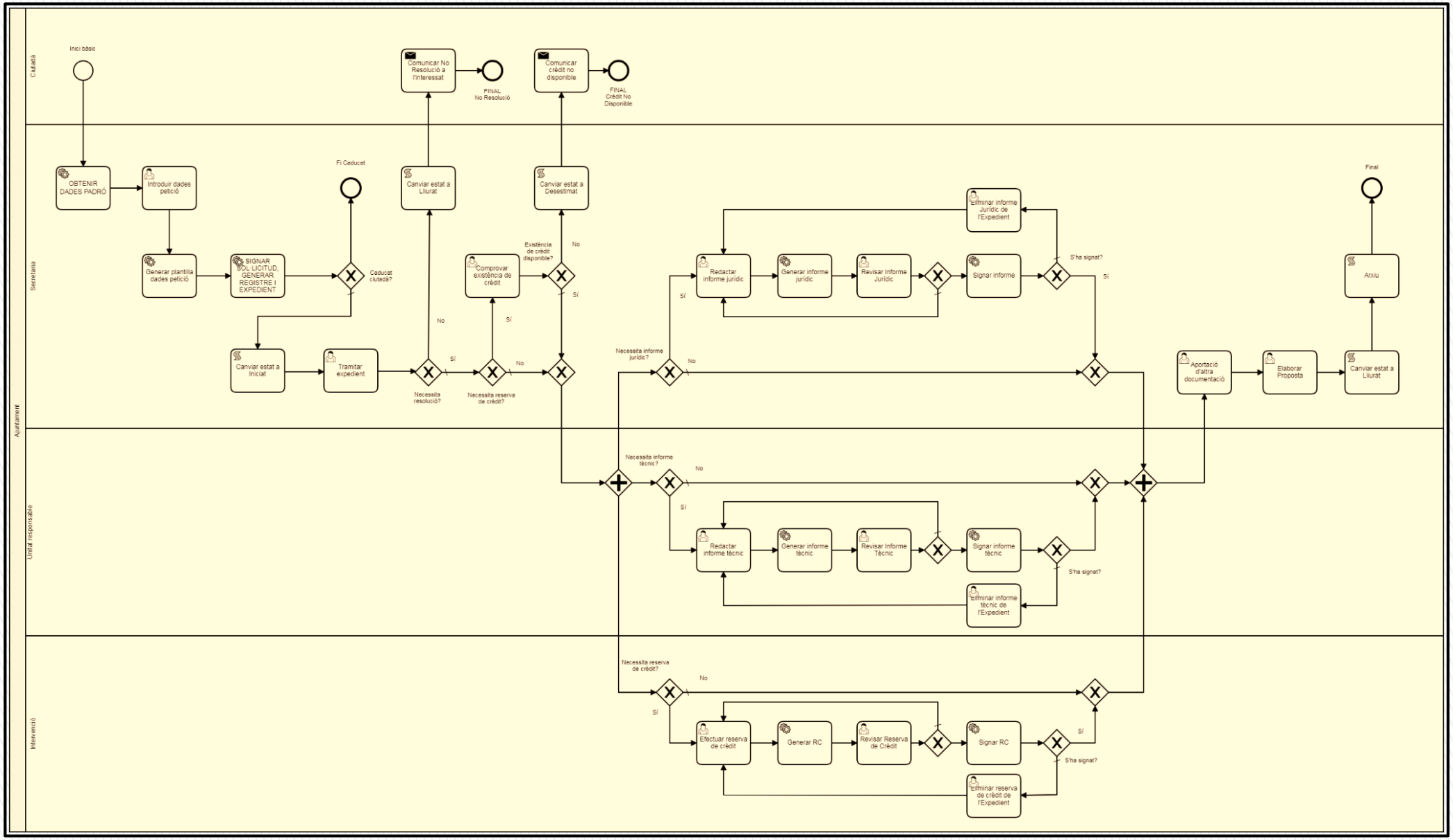
... la cadena de productos...

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Número de robots por 10.000 trabajadores:

Media mundial:	74
España:	-
España / Automovil	160
Media mas avanzados:	300
Corea del Sur	631
Corea del Sur / Automovil	2.145

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

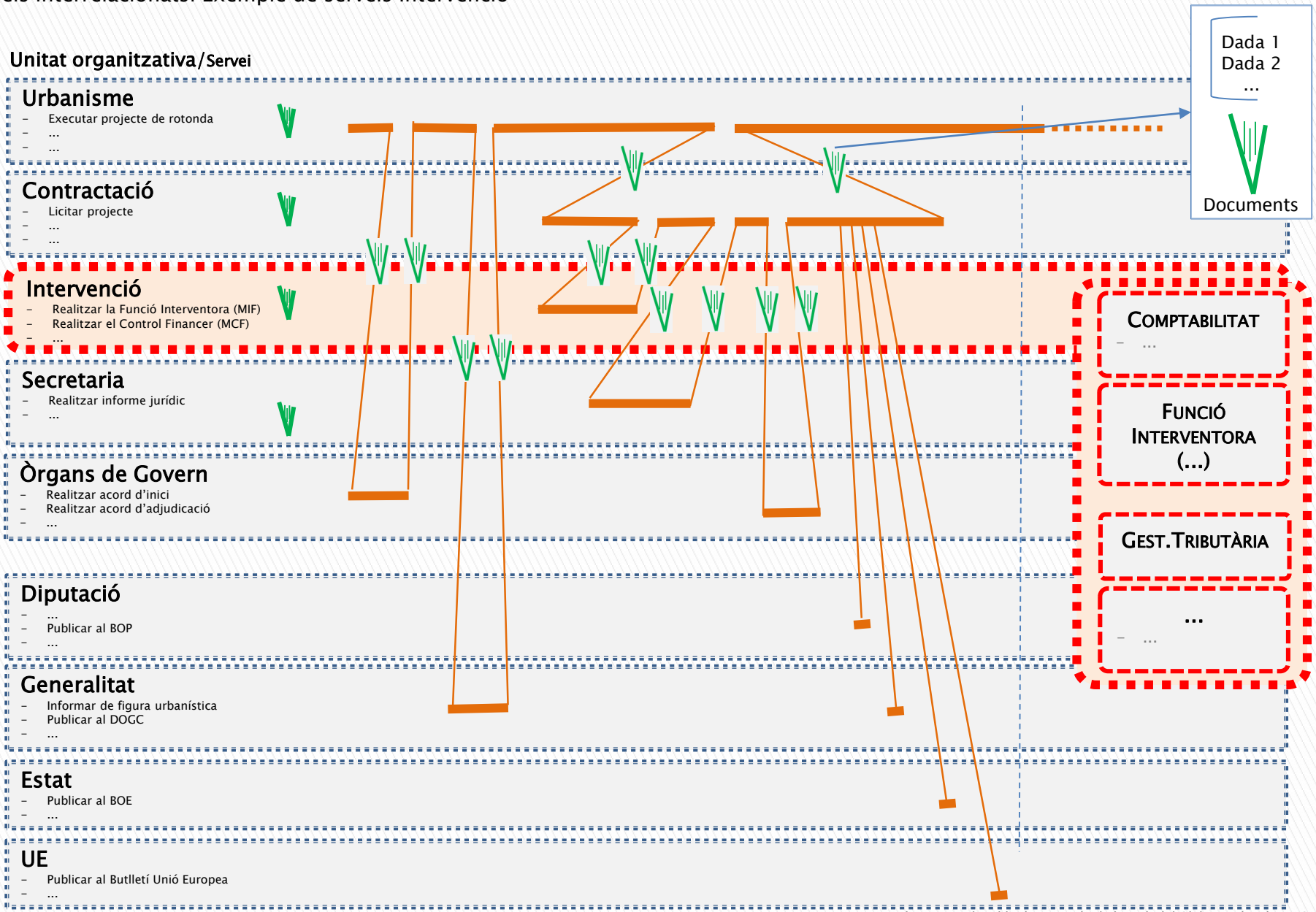


... la 'cadena de servicios'.

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Orientació als serveis

Serveis interrelacionats: Exemple de serveis Intervenció

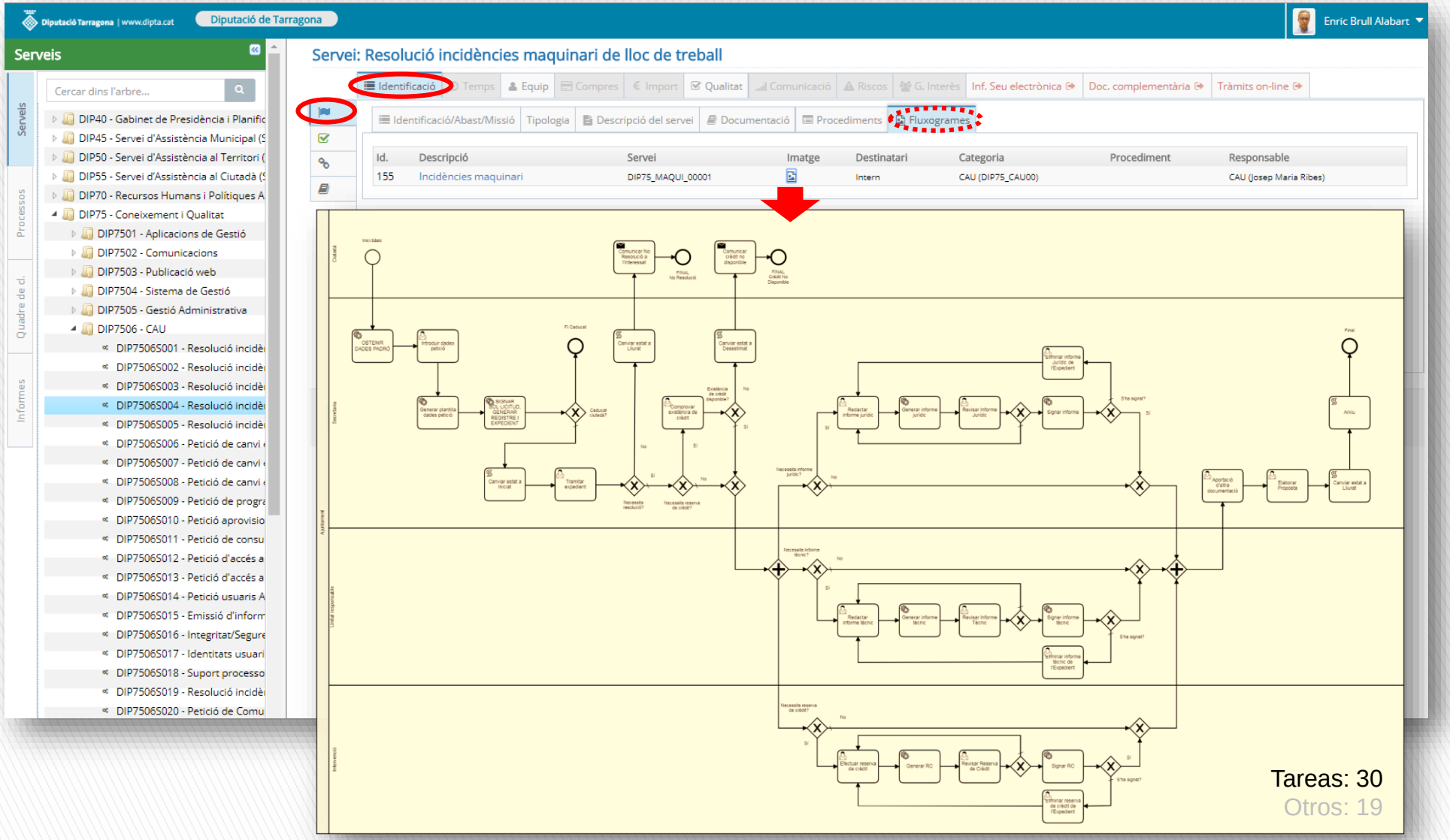


Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org


Plataforma Actio
Projecte per l'automatització de serveis públics

2. Actio, hoy...

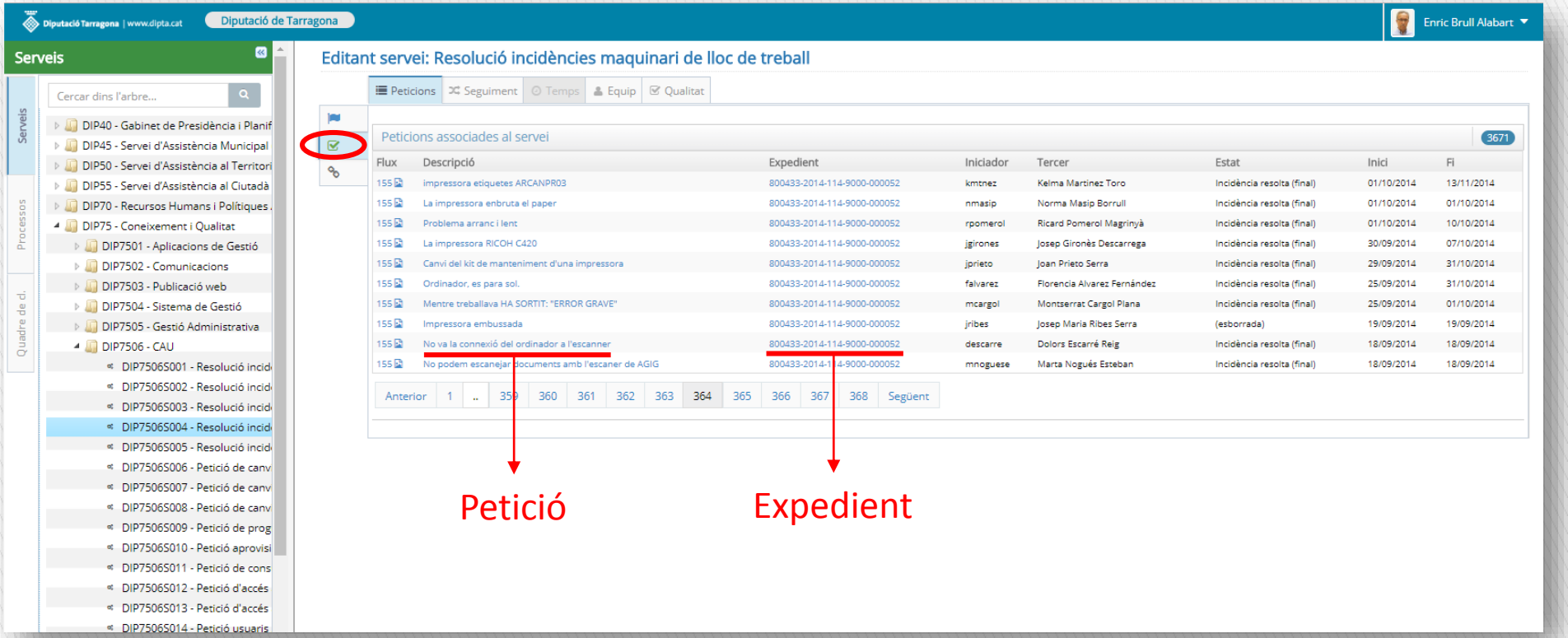
Planificar



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org



3. Trazabilidad

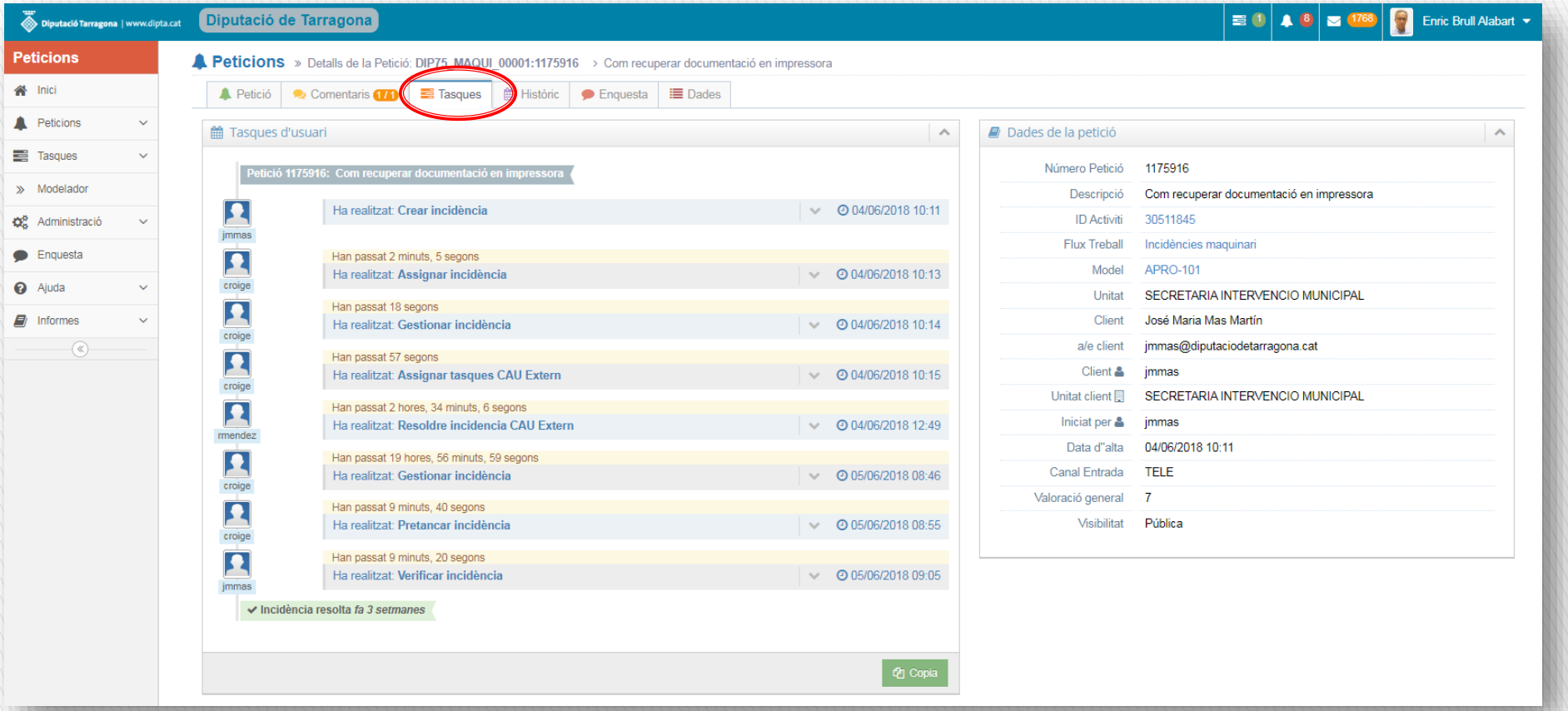


Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Petición

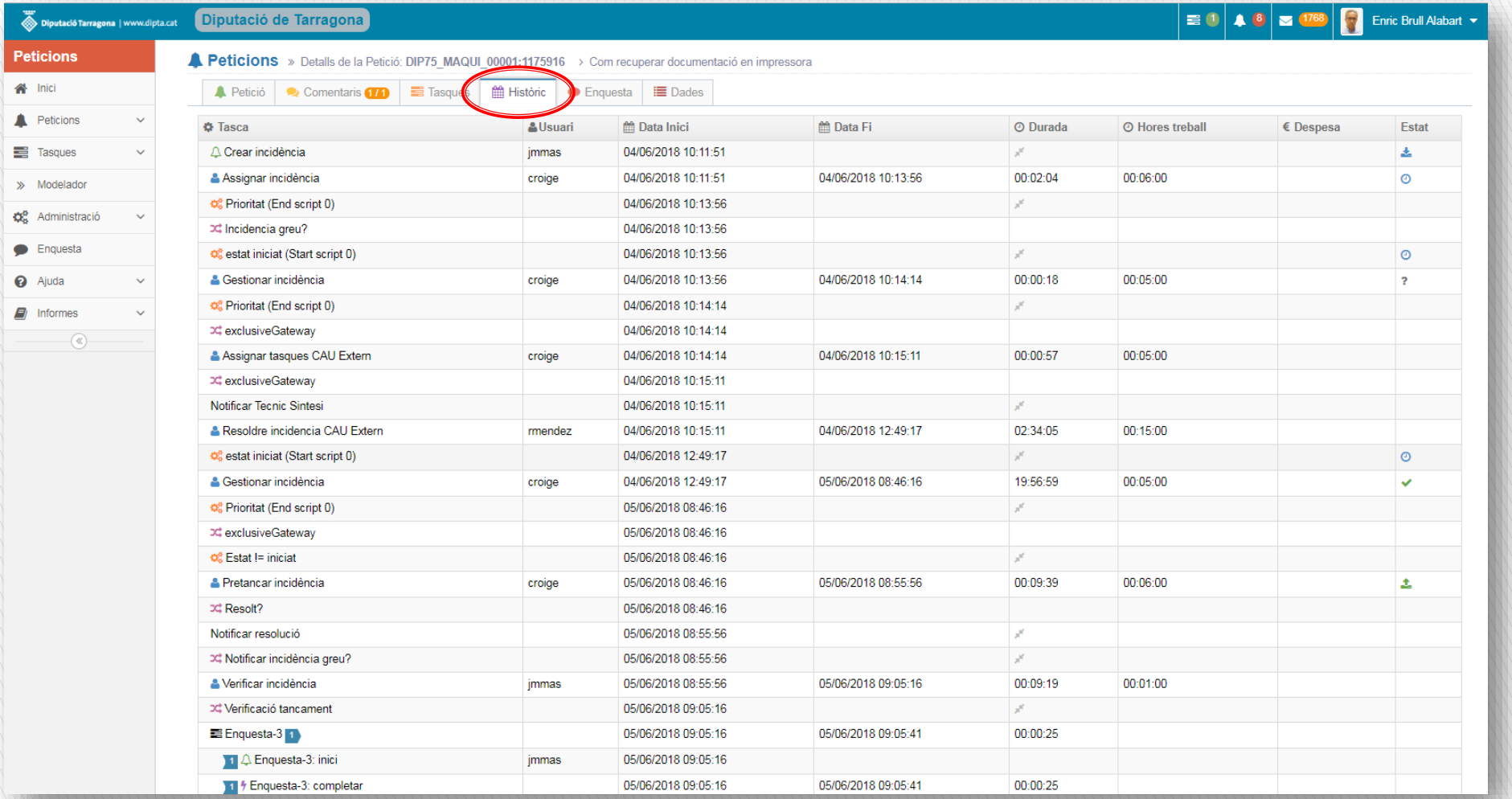
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traçabilitat
De la petició



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

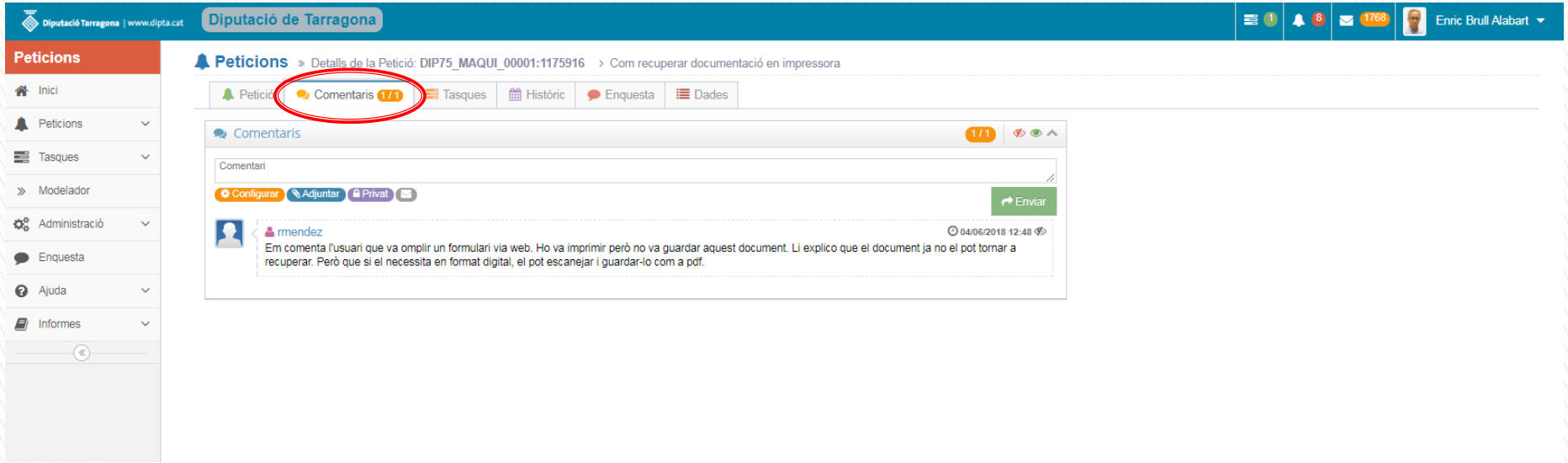
Traçabilitat
De la petició



Tasca	Usuari	Data Inici	Data Fi	Durada	Hores treball	€ Despesa	Estat
Crear incidència	jmmas	04/06/2018 10:11:51					
Assignar incidència	croige	04/06/2018 10:11:51	04/06/2018 10:13:56	00:02:04	00:06:00		
Prioritat (End script 0)		04/06/2018 10:13:56					
Incidencia greu?		04/06/2018 10:13:56					
estat iniciat (Start script 0)		04/06/2018 10:13:56					
Gestionar incidència	croige	04/06/2018 10:13:56	04/06/2018 10:14:14	00:00:18	00:05:00		?
Prioritat (End script 0)		04/06/2018 10:14:14					
exclusiveGateway		04/06/2018 10:14:14					
Assignar tasques CAU Extern	croige	04/06/2018 10:14:14	04/06/2018 10:15:11	00:00:57	00:05:00		
exclusiveGateway		04/06/2018 10:15:11					
Notificar Tecnic Sintesi		04/06/2018 10:15:11					
Resoldre incidencia CAU Extern	rmendez	04/06/2018 10:15:11	04/06/2018 12:49:17	02:34:05	00:15:00		
estat iniciat (Start script 0)		04/06/2018 12:49:17					
Gestionar incidència	croige	04/06/2018 12:49:17	05/06/2018 08:46:16	19:56:59	00:05:00		
Prioritat (End script 0)		05/06/2018 08:46:16					
exclusiveGateway		05/06/2018 08:46:16					
Estat != iniciat		05/06/2018 08:46:16					
Pretancar incidència	croige	05/06/2018 08:46:16	05/06/2018 08:55:56	00:09:39	00:06:00		
Resolt?		05/06/2018 08:46:16					
Notificar resolució		05/06/2018 08:55:56					
Notificar incidència greu?		05/06/2018 08:55:56					
Verificar incidència	jmmas	05/06/2018 08:55:56	05/06/2018 09:05:16	00:09:19	00:01:00		
Verificació tancament		05/06/2018 09:05:16					
Enquesta-3 1		05/06/2018 09:05:16	05/06/2018 09:05:41	00:00:25			
1 Enquesta-3: inici	jmmas	05/06/2018 09:05:16					
1 Enquesta-3: completar		05/06/2018 09:05:16	05/06/2018 09:05:41	00:00:25			

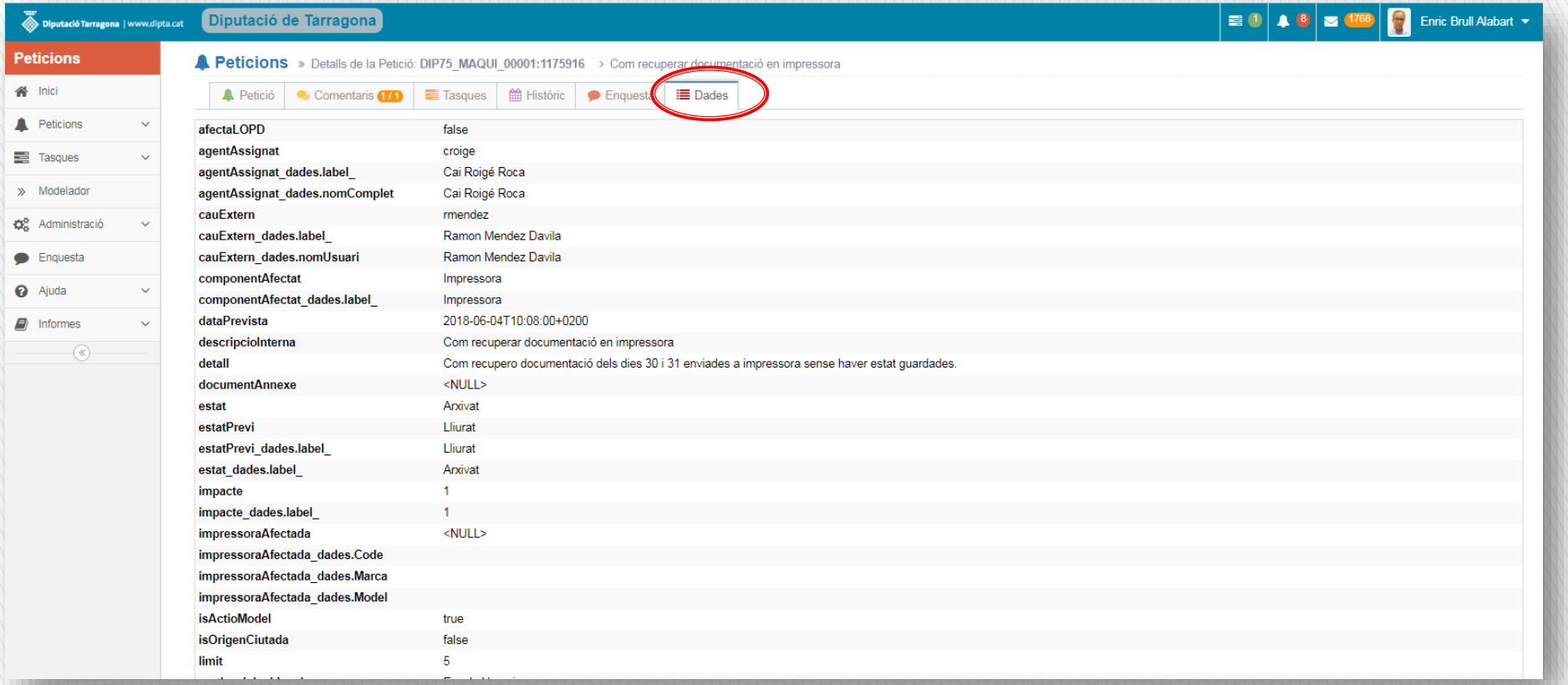
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traçabilitat
De la petició



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traçabilitat
De la petició



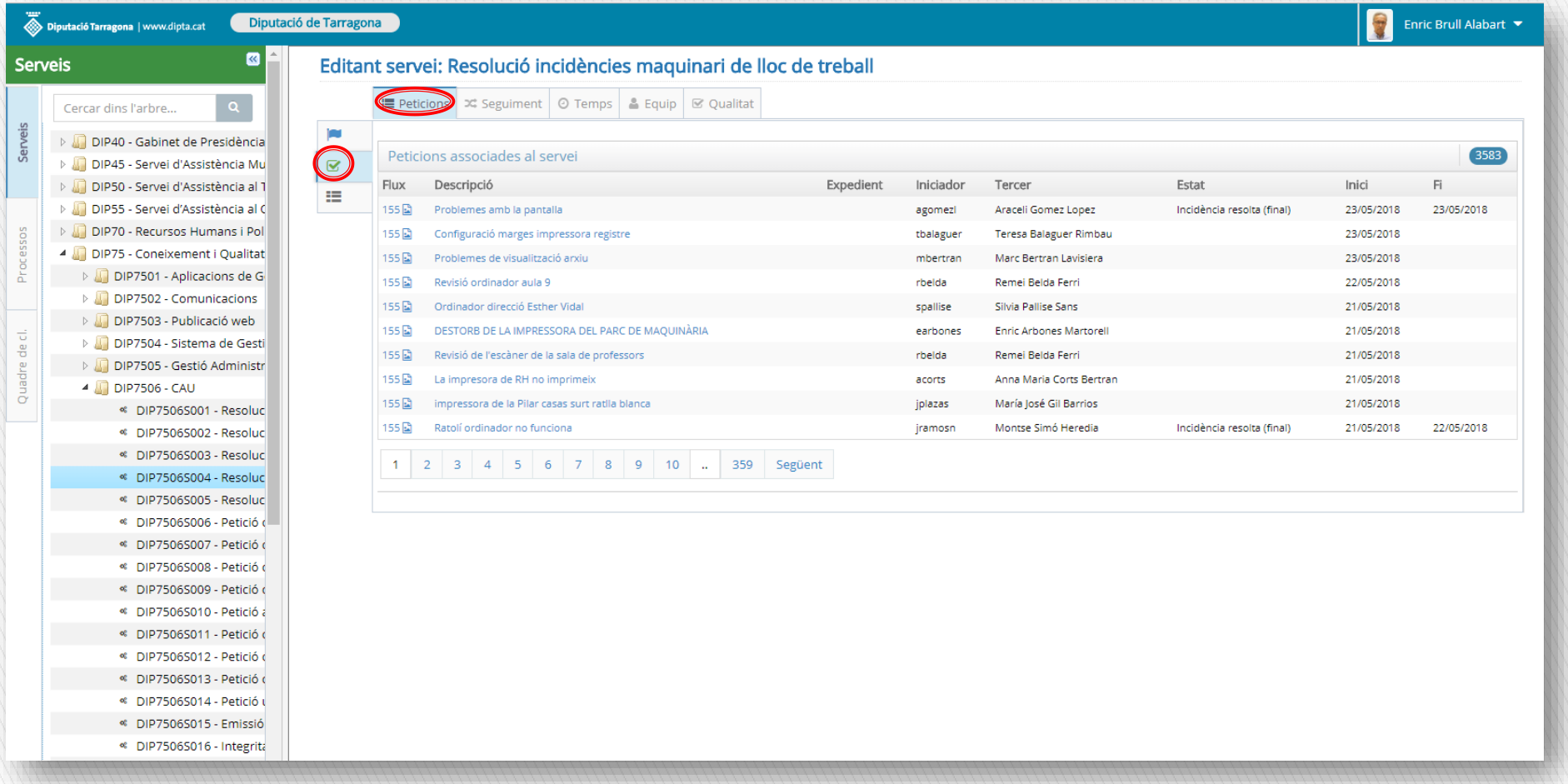
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Servicio

Conjunto de peticiones

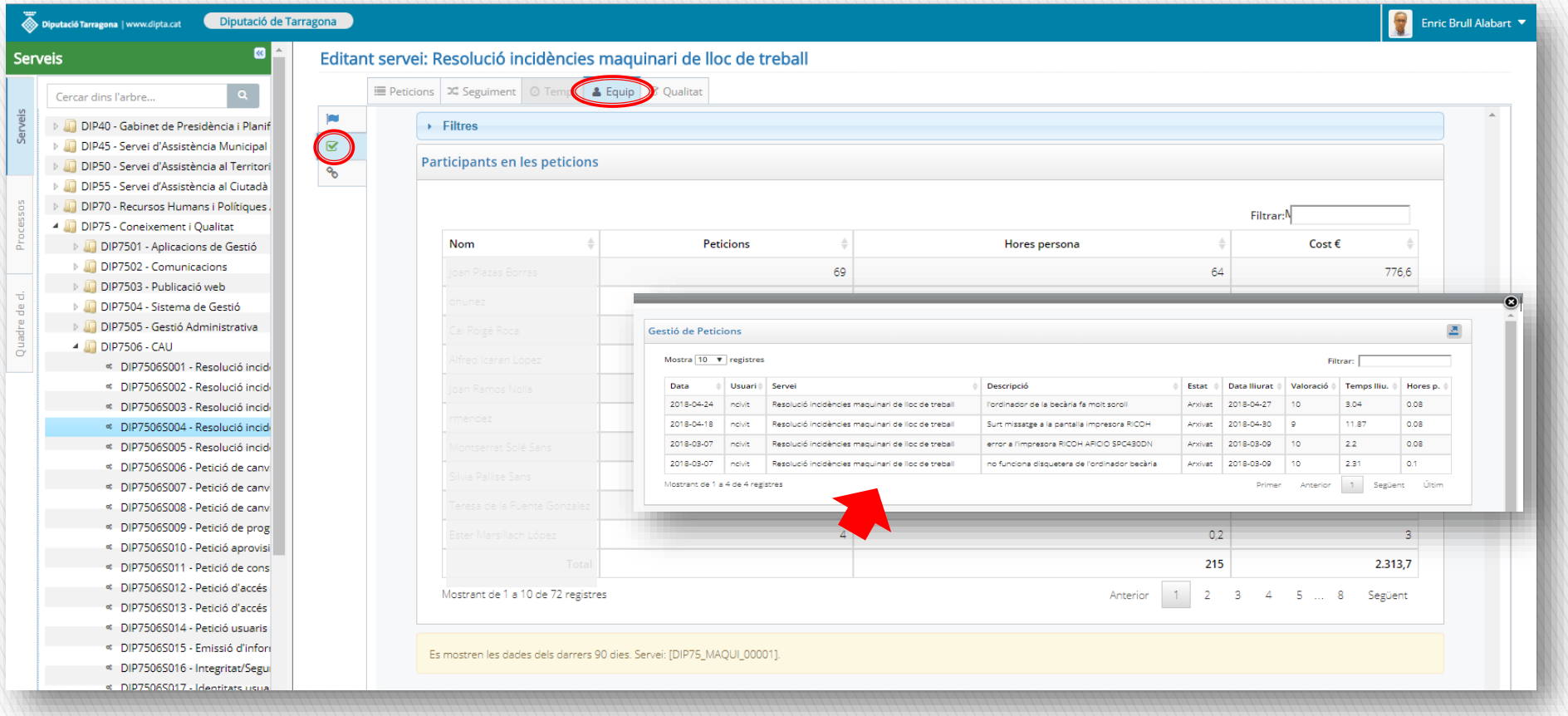
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traçabilitat
Del servei



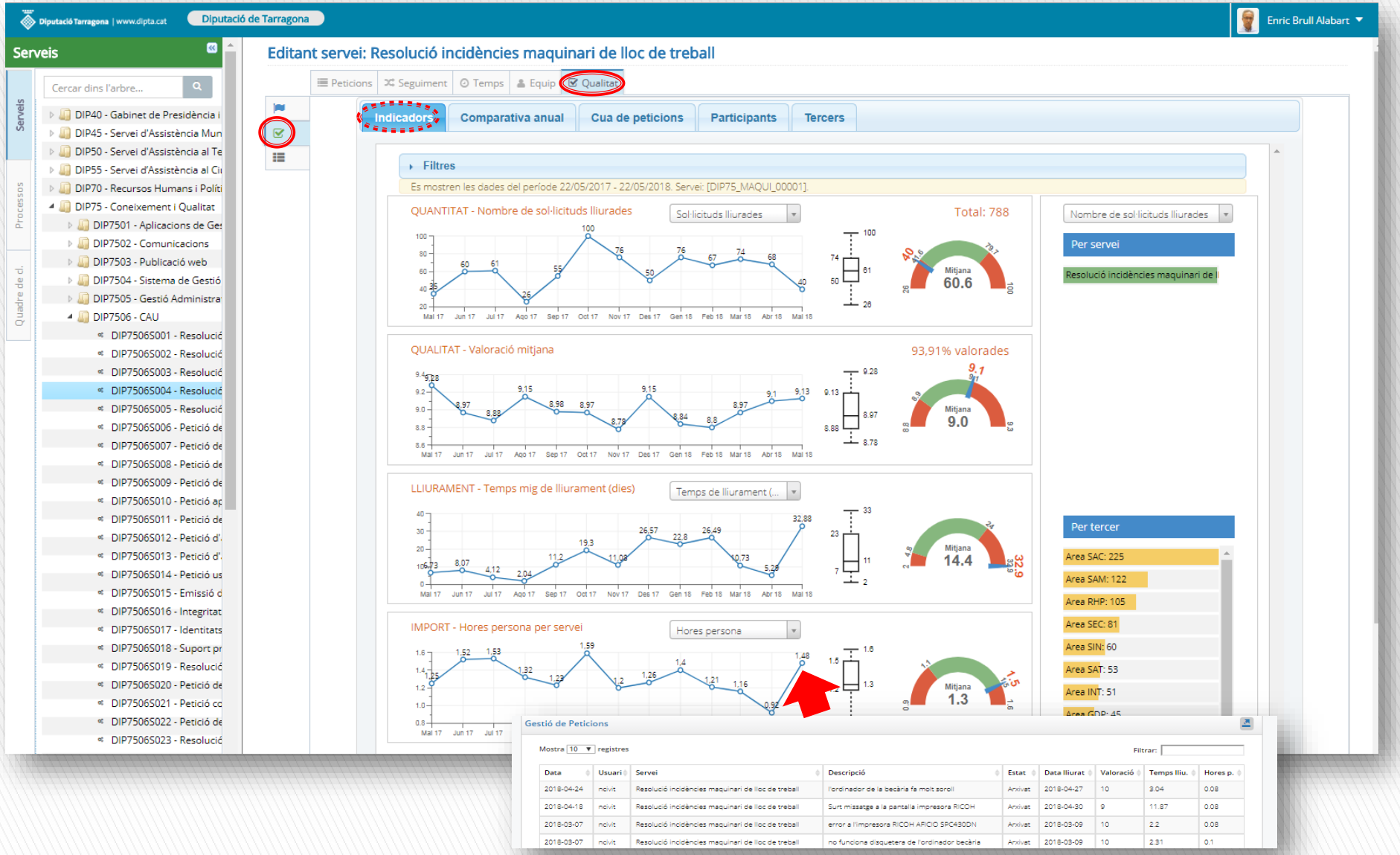
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traçabilitat
Del servei



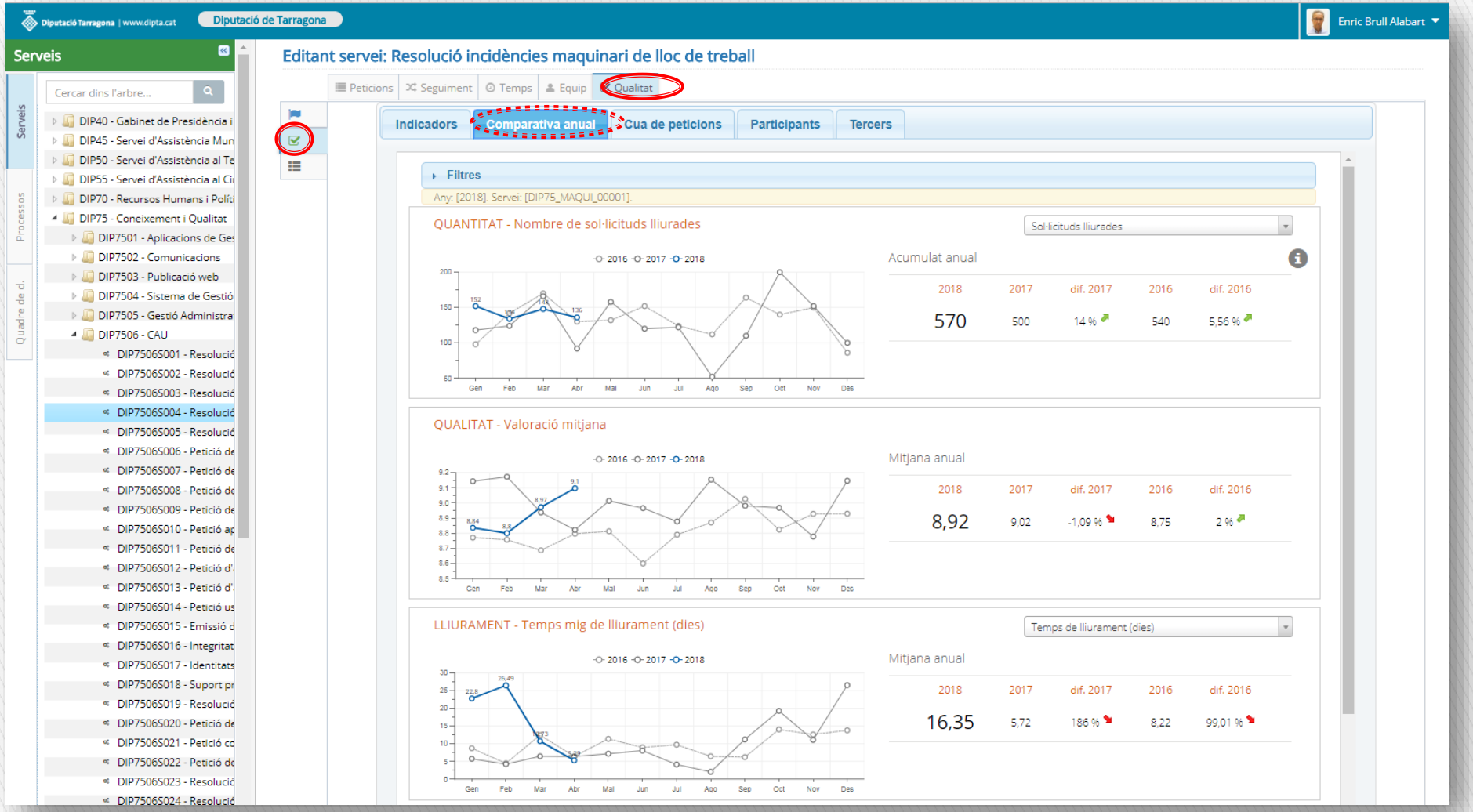
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traçabilitat
Del servei



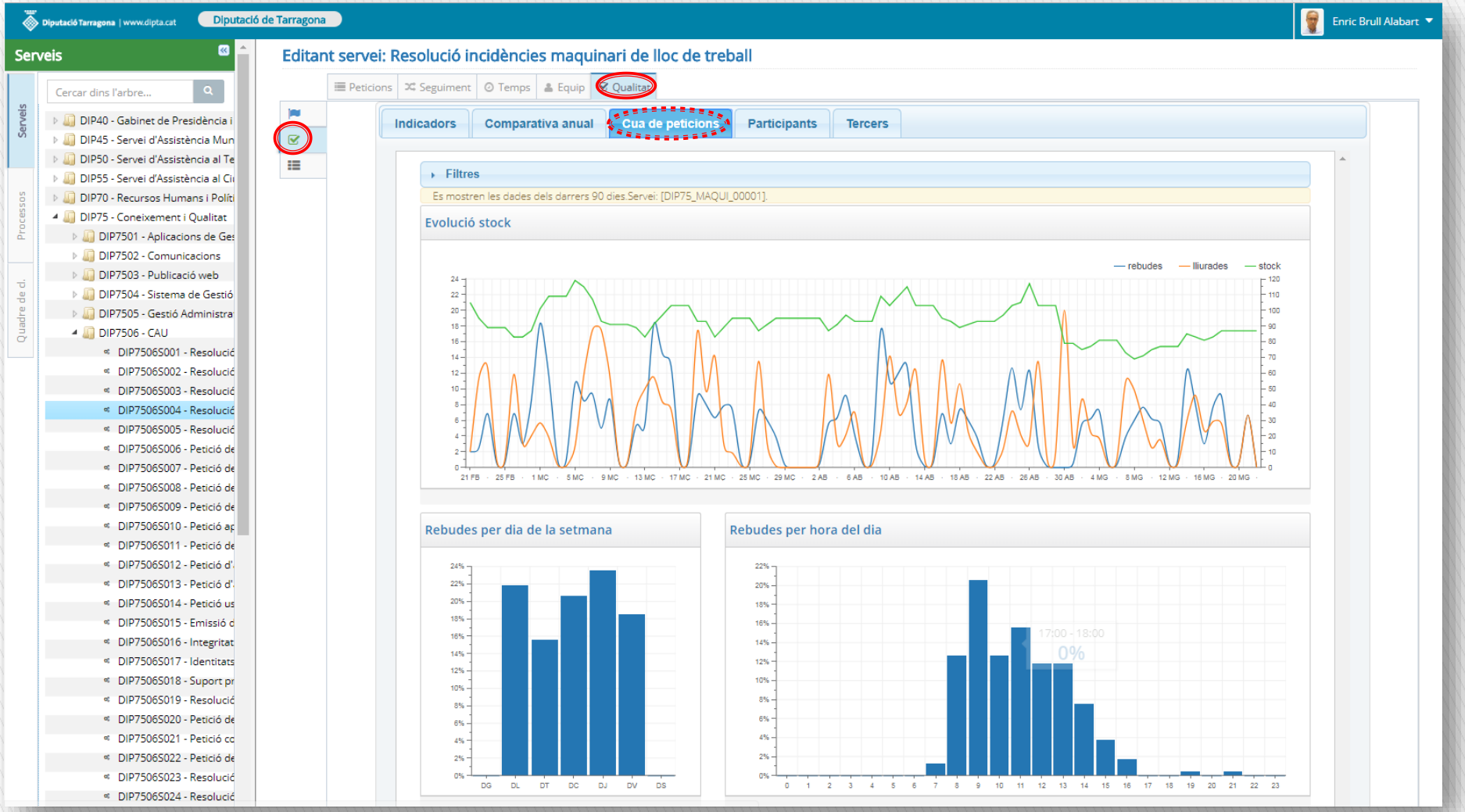
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traçabilitat
Del servei



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traçabilitat
Del servei



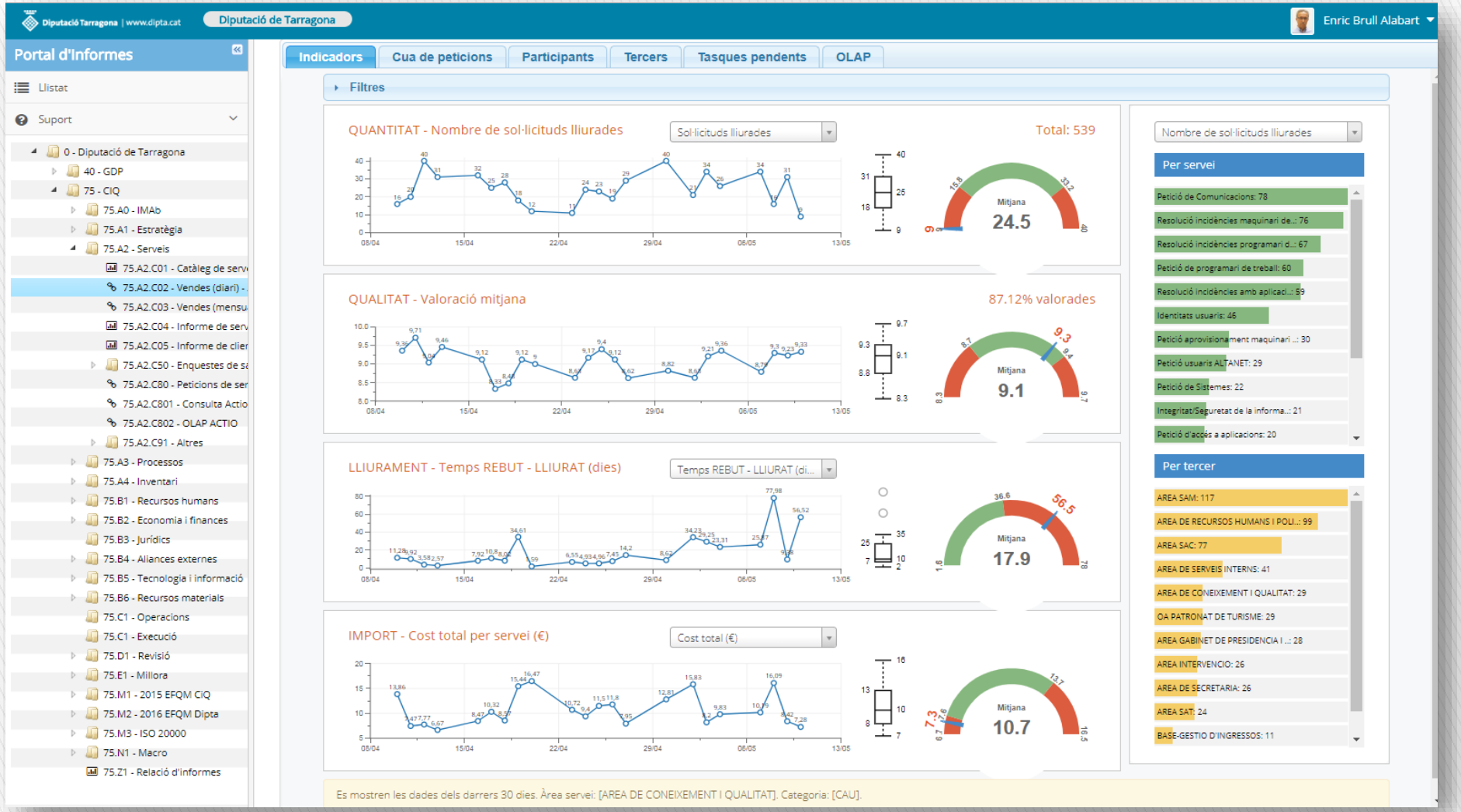
Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Unidad organizativa

Conjunto de servicios

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Traçabilitat
De la Unitat Organitzativa



Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org

Este documento ha sido descargado de la web del Club Excelencia en Gestión: www.clubexcelencia.org