



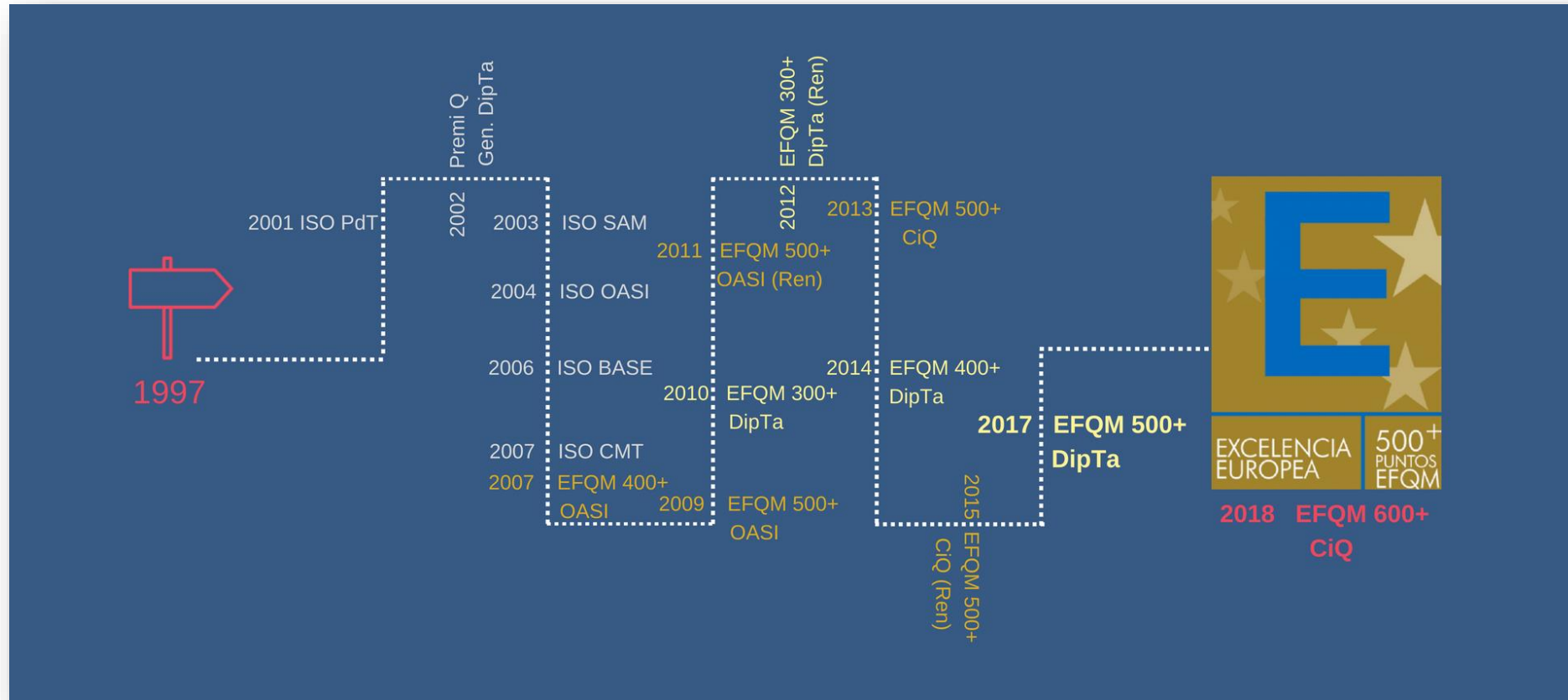
L'aplicació del Model EFQM d'Excel·lència

Jornada de Bones Pràctiques – Eines d'Excel·lència
Inicis, Present i Futur

18 de juny de 2019

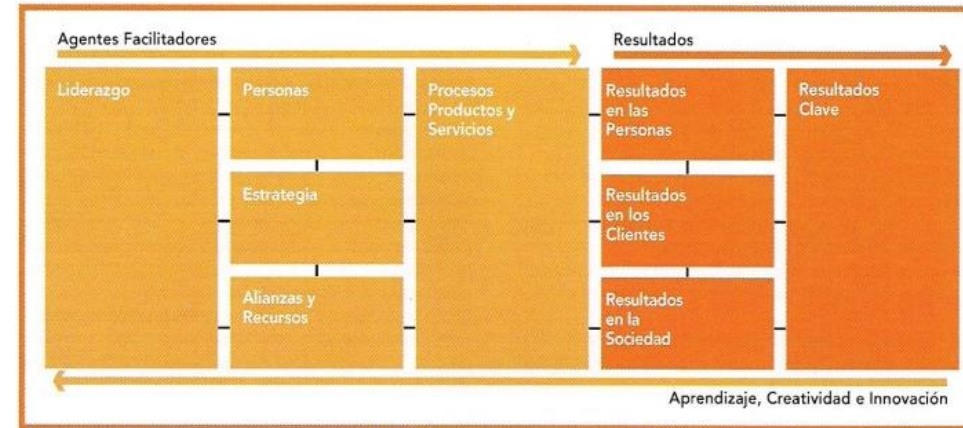
1. El camí d'Excel·lència de la Diputació de Tarragona
2. Per què el Model EFQM d'Excel·lència?
3. Aplicació del Model EFQM d'Excel·lència
4. Com l'heu emprat
5. Resultats - Beneficis de la seva aplicació

1. El nostre camí cap l'Excel·lència



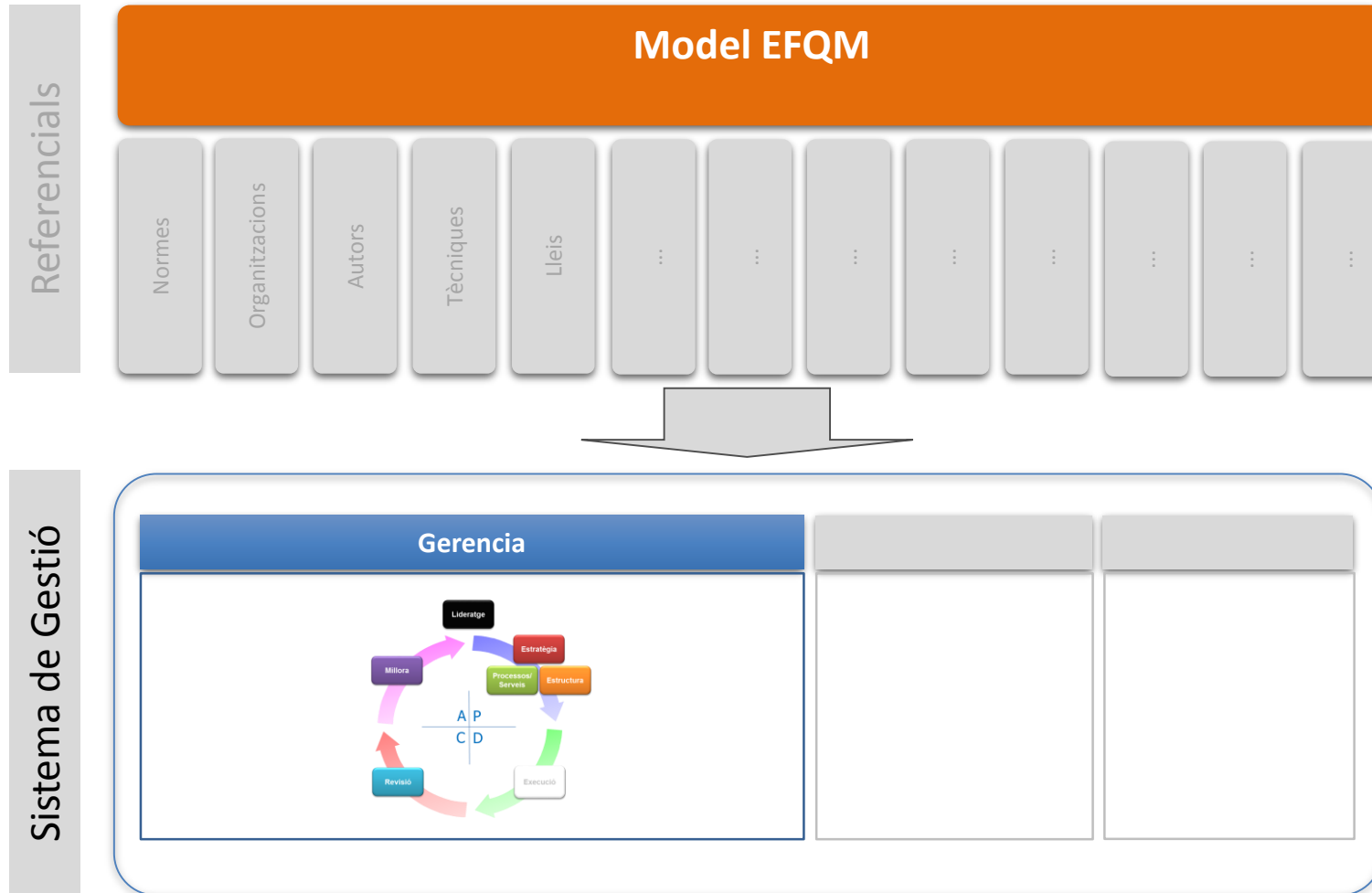
2. Perquè el Model d'Excel·lència?

Referencials
El Model EFQM

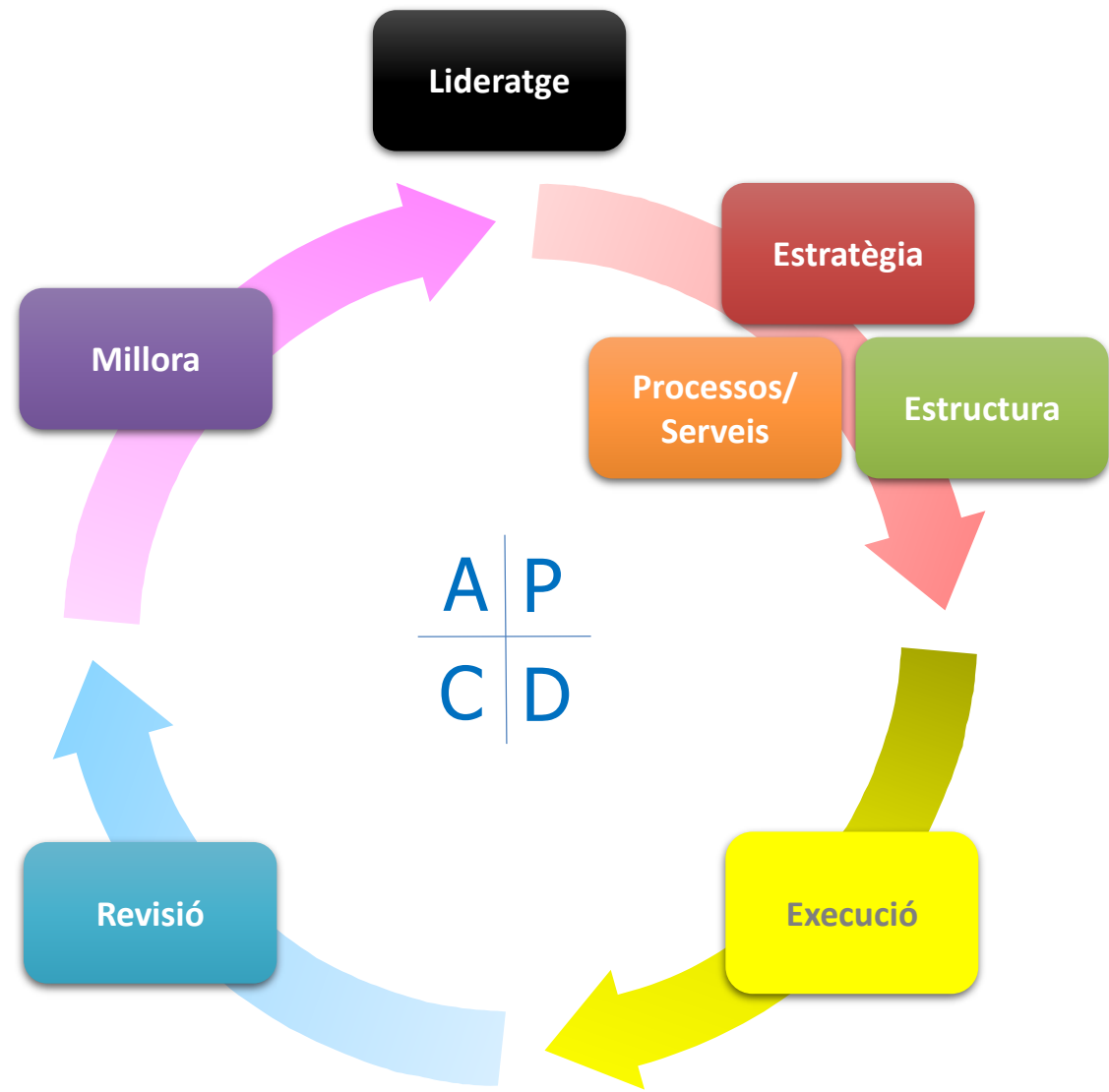


3. L'aplicació del Model

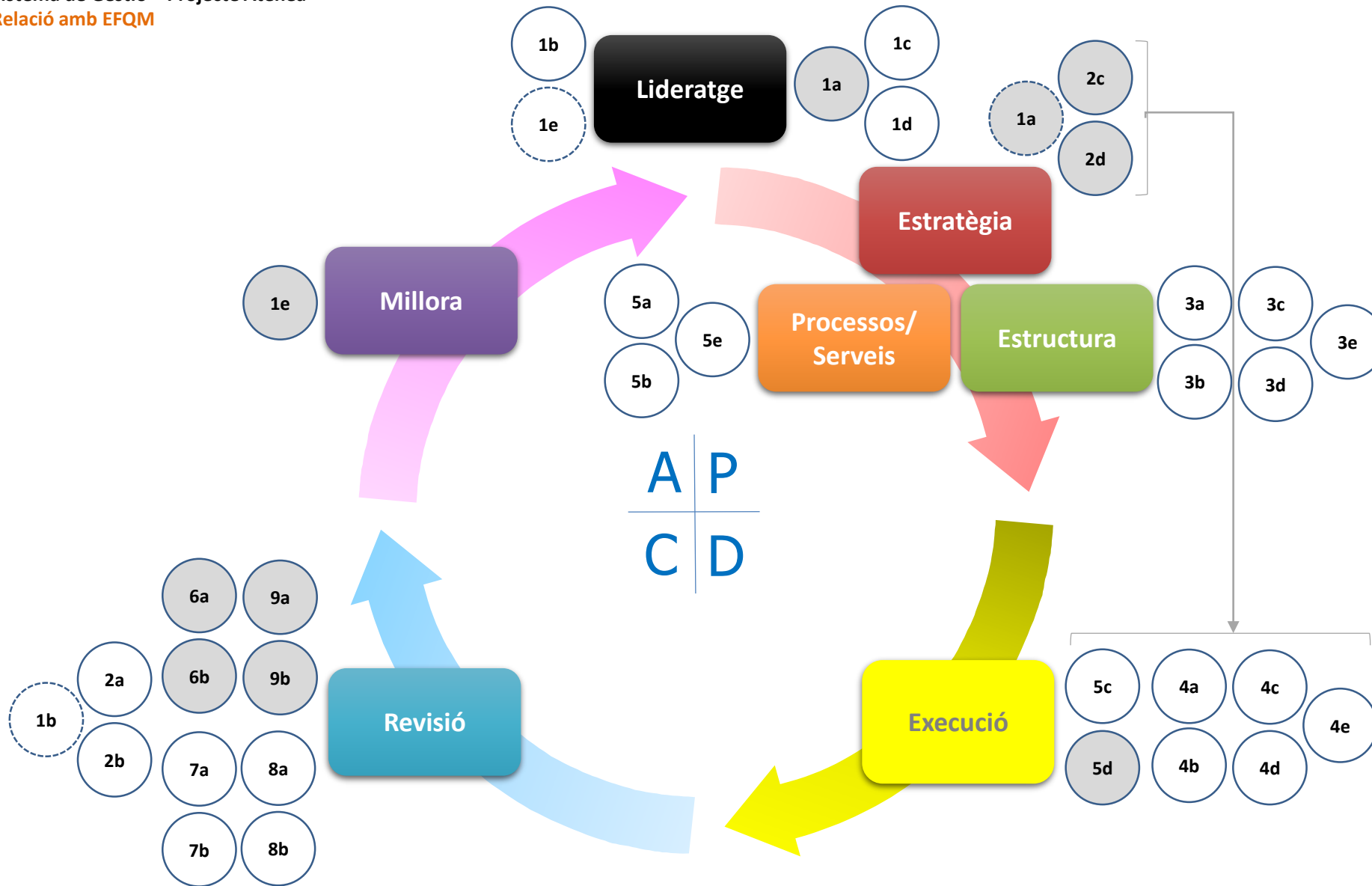
Aplicació del Model



Aplicació del Model
Sistema de Gestió – Projecte Atenea



Aplicació del Model
Sistema de Gestió – Projecte Atenea
Relació amb EFQM



1. Garantia de qualitat
2. Rendició de comptes (identificar oportunitats de millora)

5. Resultats/Beneficis



Nelson, Richard R

1982

An Evolutionary Theory of Economic Change

Harvard University Press



Winter, Sidney



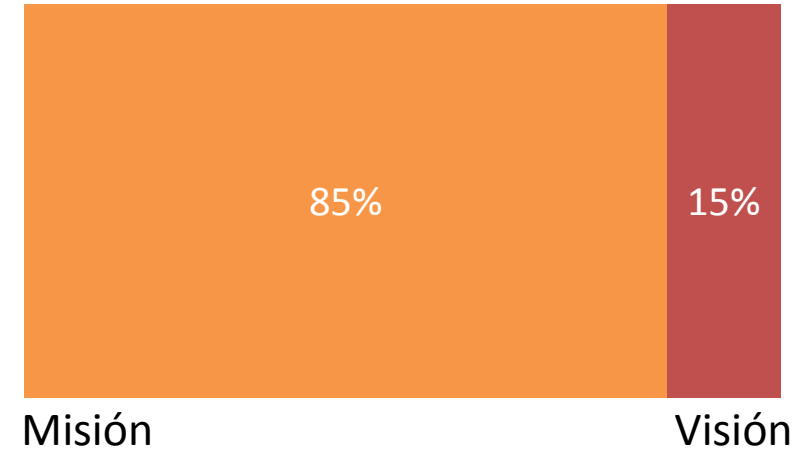
Rutinas



Código genético



Yohi Akao (1980, 1991)



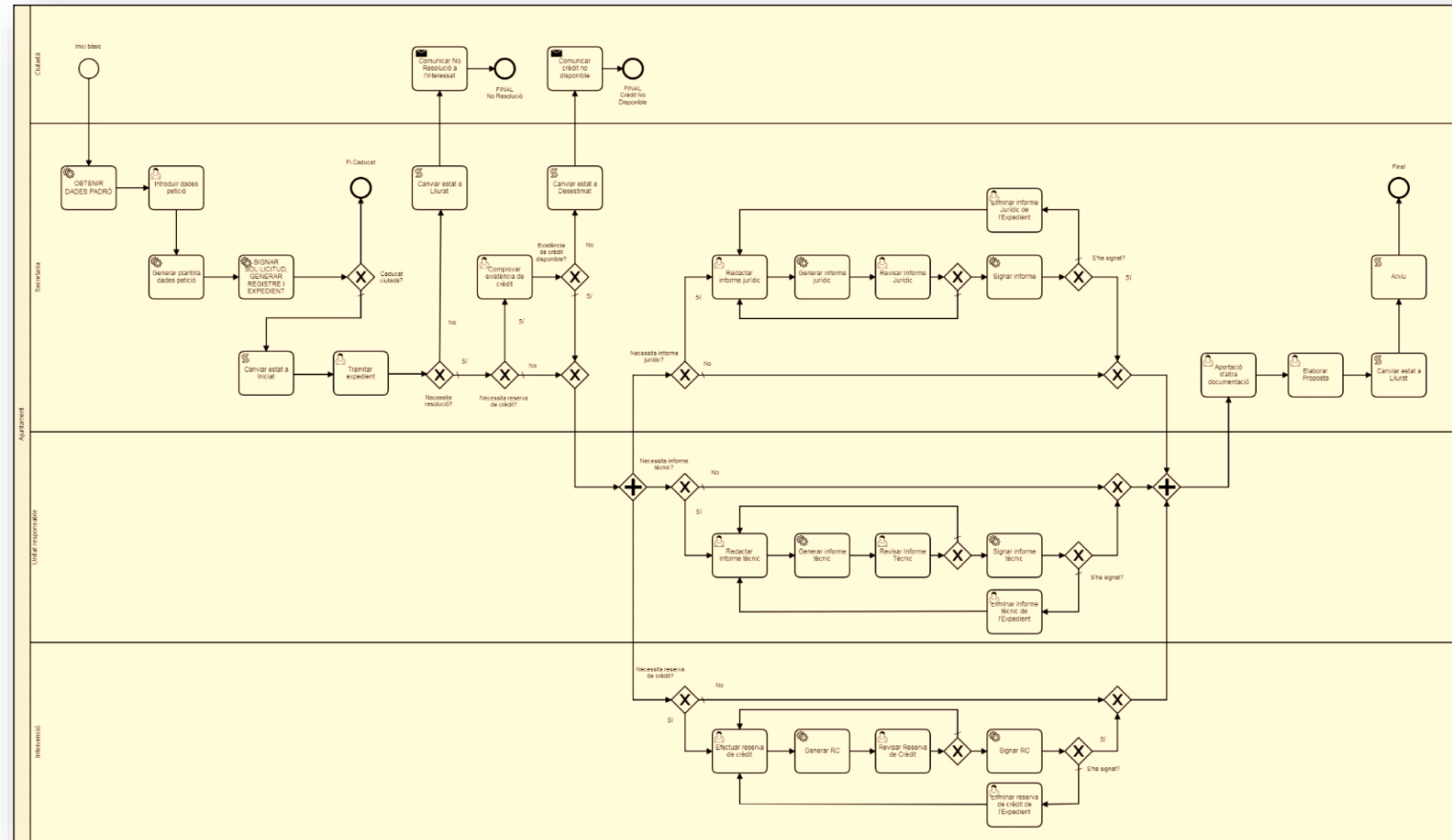
“

En toda organización se dan tareas que combinan dos elementos, son las tareas:

- **rutinarias** y repetitivas, pero necesarias
- **Innovadoras** y disruptivas, que cambian el curso de acción.

El Hoshin Kanri integra todas las tareas, rutinarias o de mejora, en función de los objetivos clave de la empresa.

”

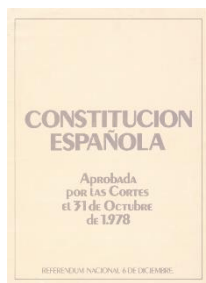




“In God We Trust”



Els **directius**, tenim l'**obligació**
de **retre comptes**?



Constitució

Secció 2a: Dels drets i dels deures dels ciutadans

Article 31

2. La despesa pública realitzarà una assignació equitativa dels recursos públics, i la programació i l'execució respondran als criteris d'eficiència i economia.



Guía de responsabilidad social

4. Principios de la responsabilidad social

4.2 Rendición de cuentas

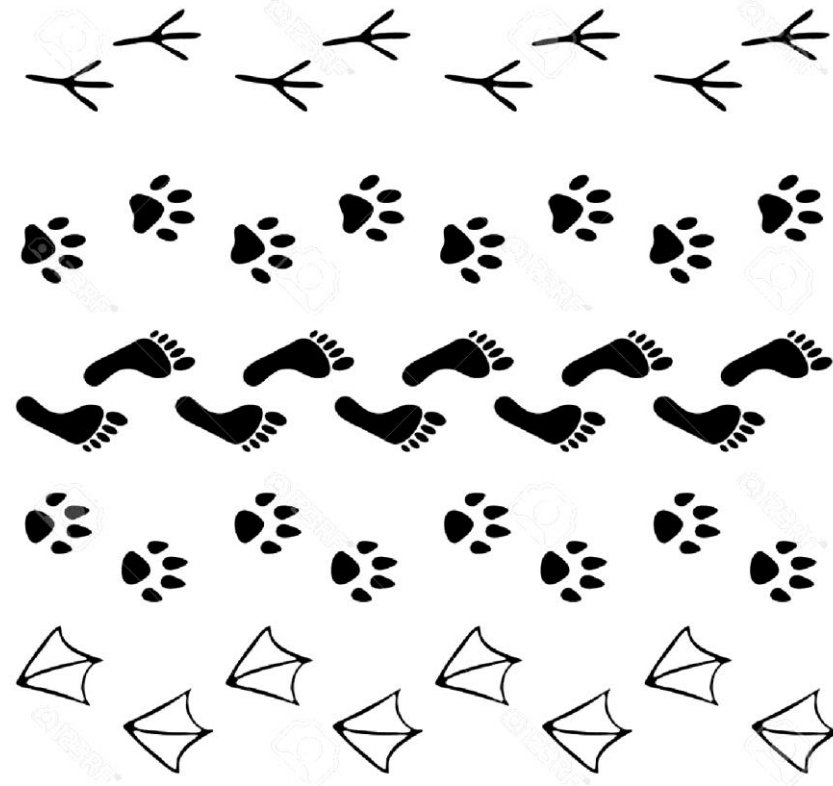
El principio consiste en: una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente. Este principio propone que una organización debería aceptar un escrutinio adecuado y, además, aceptar el deber de responder a ese escrutinio.

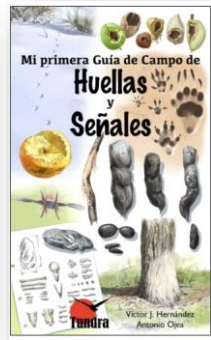
La rendición de cuentas implica la **obligación para la Dirección de tener que responder** a quienes controlan los intereses de la organización y para la organización de tener que responder ante las autoridades competentes, en relación con las leyes y regulaciones. La rendición de cuentas por el impacto global de sus decisiones y actividades sobre la sociedad y el medio ambiente también implica que el grado en que la organización debe responder ante aquellos afectados por sus decisiones y actividades, así como ante la sociedad en general, varía de manera acorde con la naturaleza del impacto y las circunstancias.

La obligación de rendir cuentas tendrá un impacto positivo, tanto en la organización como en la sociedad. El grado de rendición de cuentas podría variar, pero debería siempre corresponderse con el grado o extensión de la autoridad. Las organizaciones con máxima autoridad son quienes deberían poner más cuidado en la calidad de sus decisiones y su supervisión. La rendición de cuentas también incluye la aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores, la toma de medidas adecuadas para repararlos y la toma de acciones para prevenir que se repitan.

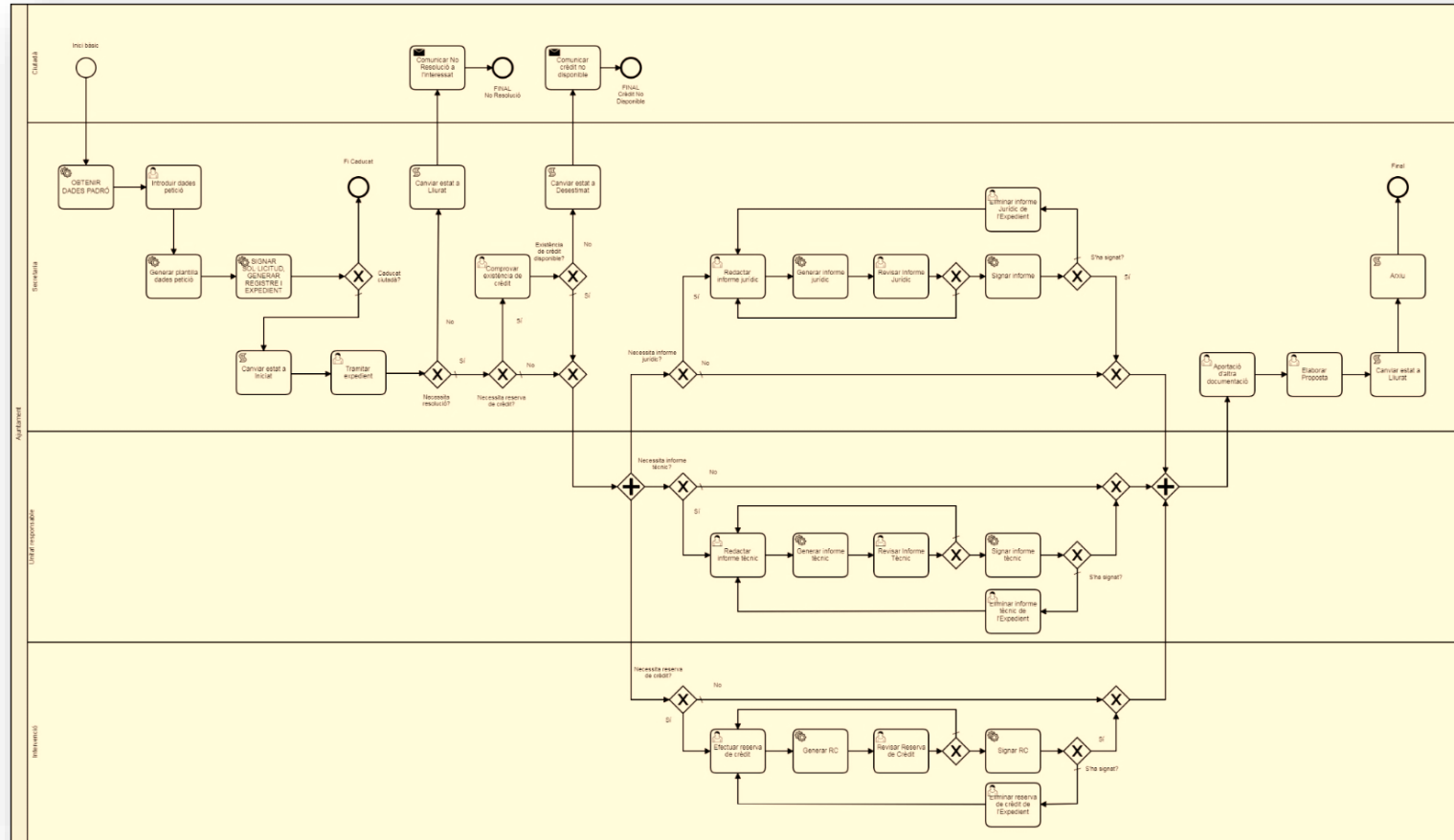
Una organización debería responder por:

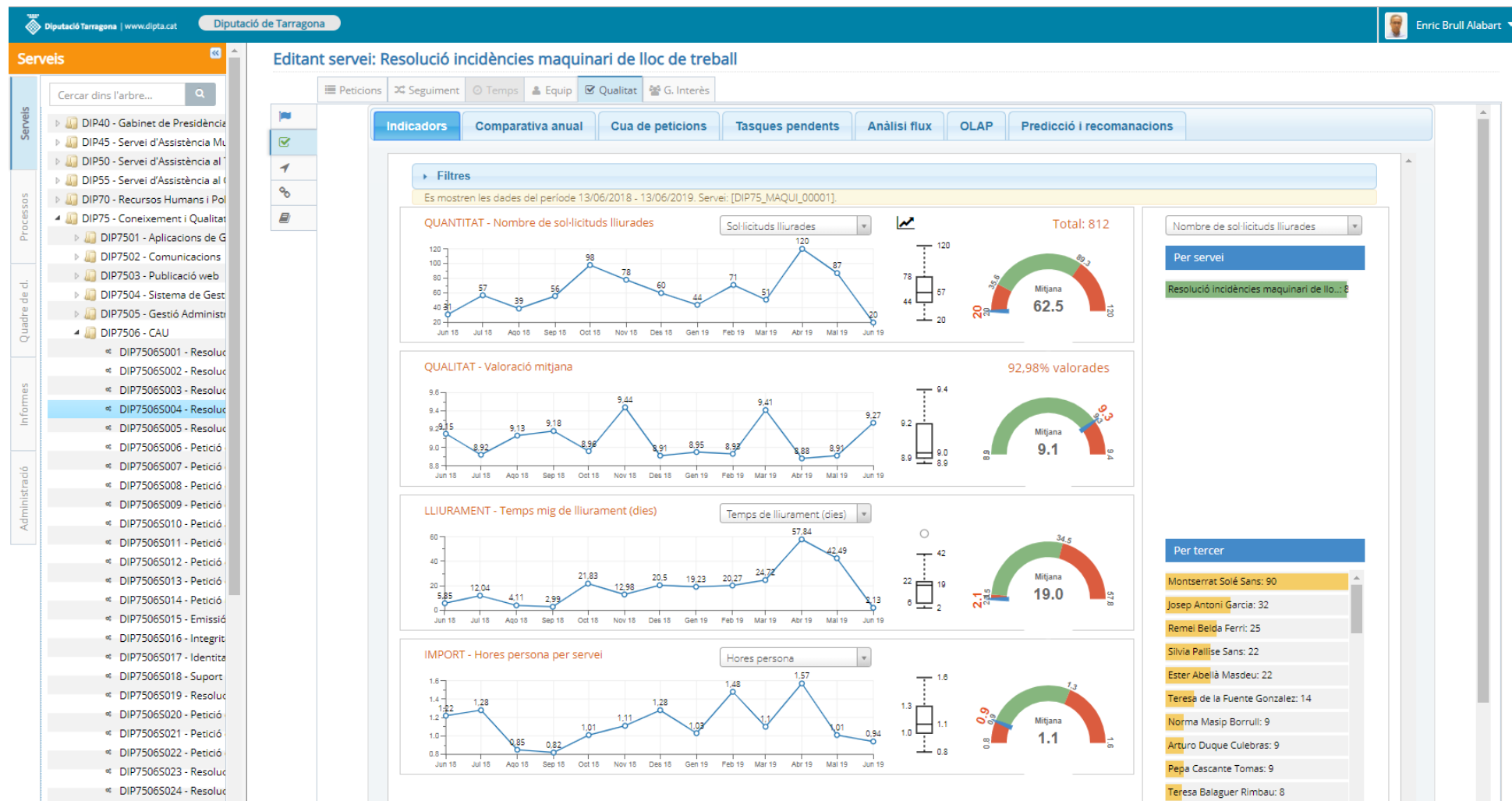
- los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas, y
- las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.





<http://soyoutdoor.com/guia-para-rastrear-animales-parte-1/>
<http://www.vivelanaturaleza.com/articulo-huellas-de-animales.php>
<http://genettagenetta.blogspot.com/>





Diputació de Tarragona | www.dipta.cat | Diputació de Tarragona | Enric Brull Alabart

Serveis

Cercar dins l'arbre...

- DIP40 - Gabinet de Presidència
- DIP45 - Servei d'Assistència Mu...
- DIP50 - Servei d'Assistència al
- DIP55 - Servei d'Assistència al
- DIP70 - Recursos Humans i Pol...
- DIP75 - Coneixement i Qualitat
 - DIP7501 - Aplicacions de G...
 - DIP7502 - Comunicacions
 - DIP7503 - Publicació web
 - DIP7504 - Sistema de Gest...
 - DIP7505 - Gestió Administ...
 - DIP7506 - CAU
 - DIP7506S001 - Resoluc...
 - DIP7506S002 - Resoluc...
 - DIP7506S003 - Resoluc...
 - DIP7506S004 - Resoluc...
 - DIP7506S005 - Resoluc...
 - DIP7506S006 - Petició
 - DIP7506S007 - Petició
 - DIP7506S008 - Petició
 - DIP7506S009 - Petició
 - DIP7506S010 - Petició
 - DIP7506S011 - Petició
 - DIP7506S012 - Petició
 - DIP7506S013 - Petició
 - DIP7506S014 - Petició
 - DIP7506S015 - Emissió
 - DIP7506S016 - Integritat
 - DIP7506S017 - Identitat
 - DIP7506S018 - Suport
 - DIP7506S019 - Resoluc...
 - DIP7506S020 - Petició
 - DIP7506S021 - Petició
 - DIP7506S022 - Petició
 - DIP7506S023 - Resoluc...
 - DIP7506S024 - Resoluc...
 - DIP7506S025 - Adquiri...

Editant servei: Resolució incidències maquinari de lloc de treball

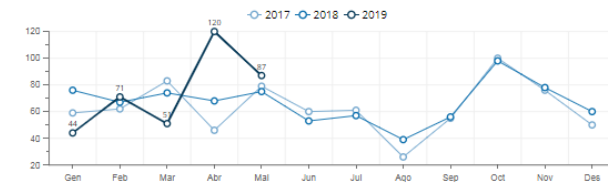
Peticions Seguint Temps Equi Qualitat G. Interès

Indicadors **Comparativa anual** Cua de peticions Tasques pendents Anàlisi flux OLAP Predicció i recomanacions

Filtres

Any: [2019]. Servei: [DIP75_MAQUI_00001].

QUANTITAT - Nombre de sol·licituds lliurades



Acumulat anual

Any	2019	2018	dif. 2018	2017	dif. 2017
Quantitat	373	360	3,61 %	329	13,37 %

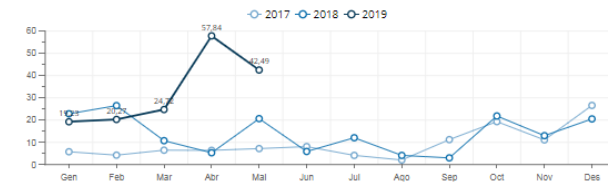
QUALITAT - Valoració mitjana



Mitjana anual

Any	2019	2018	dif. 2018	2017	dif. 2017
Qualitat	8,98	8,95	0,34 %	9,02	-0,43 %

LLIURAMENT - Temps mig de lliurament (dies)



Mitjana anual

Any	2019	2018	dif. 2018	2017	dif. 2017
Lliurament	38,03	17,25	120,49 %	6,07	526,8 %

IMPORT - Hores persona per servei

Diputació Tarragona | www.dipta.cat
Diputació de Tarragona
Enric Brull Alabart

Serveis

Cercar dins l'arbre...

- DIP40 - Gabinet de Presidència
- DIP45 - Servei d'Assistència M...
- DIP50 - Servei d'Assistència al
- DIP55 - Servei d'Assistència al
- DIP70 - Recursos Humans i Pol...
- DIP75 - Coneixement i Qualitat
 - DIP7501 - Aplicacions de G...
 - DIP7502 - Comunicacions
 - DIP7503 - Publicació web
 - DIP7504 - Sistema de Gest...
 - DIP7505 - Gestió Administr...
 - DIP7506 - CAU
 - DIP7506S001 - Resoluc...
 - DIP7506S002 - Resoluc...
 - DIP7506S003 - Resoluc...
 - DIP7506S004 - Resoluc...
 - DIP7506S005 - Resoluc...
 - DIP7506S006 - Petició
 - DIP7506S007 - Petició
 - DIP7506S008 - Petició
 - DIP7506S009 - Petició
 - DIP7506S010 - Petició
 - DIP7506S011 - Petició
 - DIP7506S012 - Petició
 - DIP7506S013 - Petició
 - DIP7506S014 - Petició
 - DIP7506S015 - Emissió
 - DIP7506S016 - Integritat
 - DIP7506S017 - Identita...
 - DIP7506S018 - Suport
 - DIP7506S019 - Resoluc...
 - DIP7506S020 - Petició
 - DIP7506S021 - Petició
 - DIP7506S022 - Petició

Editar servei: Resolució incidències maquinari de lloc de treball

Peticions
Seguiment
Temps
Equips
Qualitat
G. Interès

Indicadors
Comparativa anual
Cua de peticions
Tasques pendents
Anàlisi flux
OLAP
Predicció i recomanacions

Filtres

Any: [2019]. Servei: [DIP75_MAQUI_00001]

QUANTITAT - Nombre de sol·licituds lliurades

Sol·licituds lliurades

QUALITAT - Valoració

LLIURAMENT - Temps

Mitjana anual

2019	2018	dif. 2018	2017	dif. 2017
38,03	17,25	120,49 %	6,07	526,8 %

[2018-09-11] 0 sol·licituds

Diputació de Tarragona | www.dipta.cat | Diputació de Tarragona

Enric Brull Alabart

Serveis

Cercar dins l'arbre...

- DIP40 - Gabinet de Presidència
- DIP45 - Servei d'Assistència Mu...
- DIP50 - Servei d'Assistència al
- DIP55 - Servei d'Assistència al
- DIP70 - Recursos Humans i Pol...
- DIP75 - Coneixement i Qualitat
 - DIP7501 - Aplicacions de G...
 - DIP7502 - Comunicacions
 - DIP7503 - Publicació web
 - DIP7504 - Sistema de Gest...
 - DIP7505 - Gestió Administ...
 - DIP7506 - CAU
 - DIP7506S001 - Resoluc...
 - DIP7506S002 - Resoluc...
 - DIP7506S003 - Resoluc...
 - DIP7506S004 - Resoluc...
 - DIP7506S005 - Resoluc...
 - DIP7506S006 - Petició
 - DIP7506S007 - Petició
 - DIP7506S008 - Petició
 - DIP7506S009 - Petició
 - DIP7506S010 - Petició
 - DIP7506S011 - Petició
 - DIP7506S012 - Petició
 - DIP7506S013 - Petició
 - DIP7506S014 - Petició
 - DIP7506S015 - Emissió
 - DIP7506S016 - Integritat
 - DIP7506S017 - Identitat
 - DIP7506S018 - Suport
 - DIP7506S019 - Resoluc...
 - DIP7506S020 - Petició
 - DIP7506S021 - Petició
 - DIP7506S022 - Petició
 - DIP7506S023 - Resoluc...
 - DIP7506S024 - Resoluc...
 - DIP7506S025 - Arxivament

Editant servei: Resolució incidències maquinari de lloc de treball

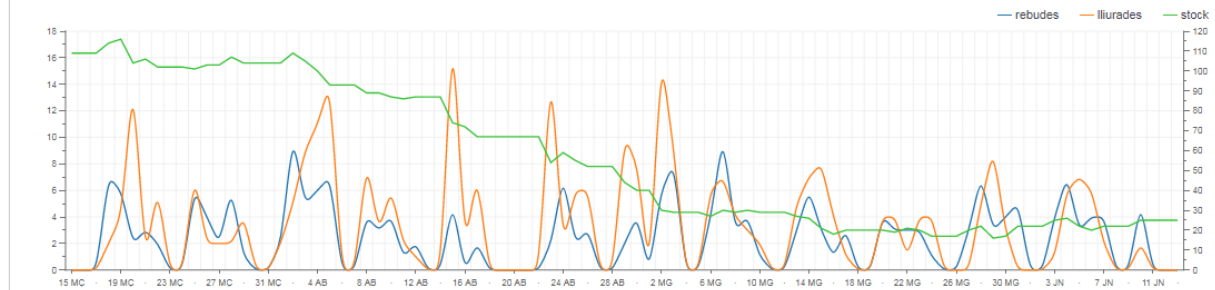
Peticions Seguiment Temps Equips Qualitat G. Interès

Indicadors Comparativa anual **Cua de peticions** Tasques pendents Anàlisi flux OLAP Predicció i recomanacions

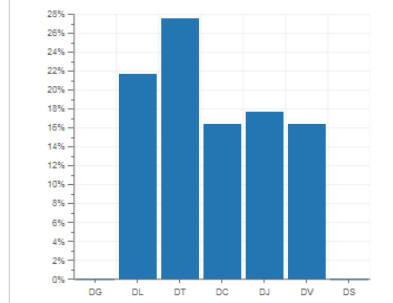
Filtres

Es mostren les dades dels darrers 90 dies.Servei: [DIP75_MAQUI_00001].

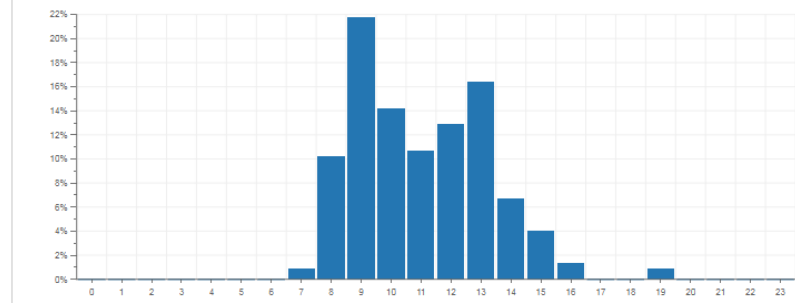
Evolució stock



Rebutdes per dia de la setmana



Rebutdes per hora del dia



Diputació de Tarragona | www.dipta.cat Diputació de Tarragona

Eric Brull Alabart

Serveis

Cercar dins l'arbre...

- Processos
 - DIP40 - Gabinet de Presidència
 - DIP45 - Servei d'Assistència Mu...
 - DIP50 - Servei d'Assistència al...
 - DIP55 - Servei d'Assistència al...
 - DIP70 - Recursos Humans i Pol...
 - DIP75 - Coneixement i Qualitat
 - DIP7501 - Aplicacions de G...
 - DIP7502 - Comunicacions
 - DIP7503 - Publicació web
 - DIP7504 - Sistema de Gest...
 - DIP7505 - Gestió Administ...
 - DIP7506 - CAU
 - DIP7506S001 - Resoluc...
 - DIP7506S002 - Resoluc...
 - DIP7506S003 - Resoluc...
 - DIP7506S004 - Resoluc...
 - DIP7506S005 - Resoluc...
 - DIP7506S006 - Petició
 - DIP7506S007 - Petició
 - DIP7506S008 - Petició
 - DIP7506S009 - Petició
 - DIP7506S010 - Petició
 - DIP7506S011 - Petició
 - DIP7506S012 - Petició
 - DIP7506S013 - Petició
 - DIP7506S014 - Petició
 - DIP7506S015 - Emissió
 - DIP7506S016 - Integritat
 - DIP7506S017 - Identitat
 - DIP7506S018 - Suport
 - DIP7506S019 - Resoluc...
 - DIP7506S020 - Petició
 - DIP7506S021 - Petició
 - DIP7506S022 - Petició
 - DIP7506S023 - Resoluc...
 - DIP7506S024 - Resoluc...

Administració

Editant servei: Resolució incidències maquinari de lloc de treball

Peticions Seguiment Temps Ect... Qualitat G. Interès

Indicadors Comparativa anual Cua de peticions **Tasques pendents** Anàlisi flux OLAP Predicció i recomanacions

The flowchart illustrates the process flow for resolving hardware incidents. It starts with 'Recepció de la incidència' (Incident reception), followed by 'Assignació de l'incident' (Incident assignment), 'Resolució de l'incident' (Incident resolution), and 'Tancament de l'incident' (Incident closure). The process involves multiple steps, including 'Recepció de la incidència', 'Assignació de l'incident', 'Resolució de l'incident', and 'Tancament de l'incident'. The diagram uses various symbols like rectangles for tasks, diamonds for decision points, and circles for start/end points. Some steps are highlighted in orange, indicating they might be the current focus or a specific stage in the process.

Diputació Tarragona | www.dipta.cat Diputació de Tarragona Enric Brull Alabart

Serveis

Cercar dins l'arbre...

- Processos
 - DIP40 - Gabinet de Presidència
 - DIP45 - Servei d'Assistència Mu
 - DIP50 - Servei d'Assistència al
 - DIP55 - Servei d'Assistència al
 - DIP70 - Recursos Humans i Pol
 - DIP75 - Coneixement i Qualitat
 - DIP7501 - Aplicacions de G
 - DIP7502 - Comunicacions
 - DIP7503 - Publicació web
 - DIP7504 - Sistema de Gest
 - DIP7505 - Gestió Administ
 - DIP7506 - CAU
 - DIP7506S001 - Resoluc
 - DIP7506S002 - Resoluc
 - DIP7506S003 - Resoluc
 - DIP7506S004 - Resoluc
 - DIP7506S005 - Resoluc
 - DIP7506S006 - Petició
 - DIP7506S007 - Petició
 - DIP7506S008 - Petició
 - DIP7506S009 - Petició
 - DIP7506S010 - Petició
 - DIP7506S011 - Petició
 - DIP7506S012 - Petició
 - DIP7506S013 - Petició
 - DIP7506S014 - Petició
 - DIP7506S015 - Emissió
 - DIP7506S016 - Integrit
 - DIP7506S017 - Identita
 - DIP7506S018 - Suport
 - DIP7506S019 - Resoluc
 - DIP7506S020 - Petició
 - DIP7506S021 - Petició
 - DIP7506S022 - Petició
 - DIP7506S023 - Resoluc
 - DIP7506S024 - Resoluc
 - DIP7506S025 - Adquiri

Administració

Editant servei: Resolució incidències maquinari de lloc de treball

Peticions Seguiment Temps Equi Qualitat G. Interès

Indicadors Comparativa anual Cua de peticions Tasques pendents **Anàlisi flux** OLAP Predicció i recomanacions

Filtres

Diputació Tarragona | www.dipta.cat Diputació de Tarragona Eric Brull Alabart

Serveis

Cercar dins l'arbre...

- DIP40 - Gabinet de Presidència
- DIP45 - Servei d'Assistència Mu...
- DIP50 - Servei d'Assistència al T...
- DIP55 - Servei d'Assistència al C...
- DIP70 - Recursos Humans i Pol...
- DIP75 - Coneixement i Qualitat
 - DIP7501 - Aplicacions de G...
 - DIP7502 - Comunicacions
 - DIP7503 - Publicació web
 - DIP7504 - Sistema de Gest...
 - DIP7505 - Gestió Administ...
 - DIP7506 - CAU
 - DIP7506S001 - Resoluc...
 - DIP7506S002 - Resoluc...
 - DIP7506S003 - Resoluc...
 - DIP7506S004 - Resoluc...
 - DIP7506S005 - Resoluc...
 - DIP7506S006 - Petició
 - DIP7506S007 - Petició
 - DIP7506S008 - Petició
 - DIP7506S009 - Petició
 - DIP7506S010 - Petició
 - DIP7506S011 - Petició
 - DIP7506S012 - Petició
 - DIP7506S013 - Petició
 - DIP7506S014 - Petició
 - DIP7506S015 - Emissió
 - DIP7506S016 - Integritat
 - DIP7506S017 - Identitat
 - DIP7506S018 - Suport
 - DIP7506S019 - Resoluc...
 - DIP7506S020 - Petició
 - DIP7506S021 - Petició
 - DIP7506S022 - Petició
 - DIP7506S023 - Resoluc...
 - DIP7506S024 - Resoluc...

Processos

Quadre de d.

Informes

Administració

Editar servei: Resolució incidències maquinari de lloc de treball

Peticions Seguiment Temps Equip Qualitat G. Interès

Segmentació client **Mapa d'arbre** Geolocalització Diagrama de Sankey

Area 55 - AREA SAC (284)
Unitat 5510 - CPEE SANT RAFAEL
Peticions 95 (33.5%)

Mode layout
Combinat horitzontal - vertical

Nombre de peticions per unitat els darrers 12 mesos

- 55 - AREA SAC (284)
- 45 - AREA SAM (136)
- 70 - AREA DE RECURSOS HUMANS, OCUPACIO I EMPRENEDORIA (111)
- 95 - AREA DE SERVEIS INTERNES (101)
- 80 - AREA DE SECRETARIA (75)
- 40 - AREA GABINET DE PRESIDENCIA I PLANIFICACIO (65)
- 50 - AREA SAT (51)
- 85 - AREA INTERVENCO (46)
- 60 - OA PATRONAT DE TURISME (29)
- 75 - AREA DE CONEIXEMENT I QUALITAT (20)
- 90 - AREA TRESORERIA (5)

Unitat	Peticions
[95] 5510 - CPEE SANT RAFAEL	95
[50] 5511 - CPEE SANT JORDI	50
[24] 5512 - CPEE ALBA	24
[21] 5513 - ESCOLA I CONSERVATORI DE MUS.	21
[19] 5517 - ESCOLA DART I DESENY A REUS	19
[18] 5501 - CULTURA	18
[18] 5504 - GESTIO ADMINISTRATIVA DELS CE...	18
[14] 5514 - ESCOLA I CONSERVATORI DE MUS.	14
[13] 5516 - ESCOLA DART I DESENY A BARBA...	13
[54] 4509 - MEDI AMBIENT, SALLUT PUBLICA, ENGINYERIA MUNICIPAL I TERRIT...	54
[32] 4503 - SECRETARIA INTERVENCO MUNI...	32
[13] 4501 - GESTIO ...	13
[13] 4502 - ACTUAL...	13
[13] 4505 - ARQUITECT...	13
[7] 4507 - FORMACIO	7
[46] 7002 - PLANIFICACIO I ORGANIZACIO	46
[17] 7001 - ASSISTENCIA TE...	17
[17] 7005 - OCUPACIO I EMPR...	17
[15] 7008 - SUPORT ALS ...	15
[14] 7010 - DESENVOL...	14
[2] 7011 - BELLA...	2
[66] 9502 - SERVEIS GENERALS	66
[35] 9503 - CONTRACTACIO, APROVISIONAMENTS I EXPROPIACIONS	35
[35] 8001 - SECRETARIA GENERAL	35
[16] 8002 - PATRIMONI	16
[16] 8008 - SERVEIS JURIDICS	16
[8] 8005 - ARXIU	8
[26] 4005 - PROJECTES EUROPEUS I REGIO DEL CONEIXEMENT	26
[16] 4001 - RELACIONS INSTITUCIONALS I PRO...	16
[14] 4002 - COMUNICACIO	14
[6] 4003 - PRES...	6
[3] 4004 - ...	3
[25] 5006 - CONSERVACIO	25
[9] 5002 - EXPLOTACIO	9
[9] 5009 - PROJECTES I OBRES	9
[5] 5007 - UNITA...	5
[3] 5008 ...	3
[38] 8502 - SERVEIS ECONOMICS	38
[8] 8501 - UNITAT DE GESTIO AD...	8
[20] 6001 - TURISME COSTA DAURADA	20
[9] 6002 - TURISME TERRES DE LEBRE	9

Diputació de Tarragona | www.dipta.cat | Diputació de Tarragona | Enric Brull Alabart

Serveis

Cercar dins l'arbre...

DIP40 - Gabinet de Presidència
DIP45 - Servei d'Assistència Mu...
DIP50 - Servei d'Assistència al...
DIP55 - Servei d'Assistència al...
DIP70 - Recursos Humans i Pol...
DIP75 - Coneixement i Qualitat
DIP7501 - Aplicacions de G...
DIP7502 - Comunicacions
DIP7503 - Publicació web
DIP7504 - Sistema de Gest...
DIP7505 - Gestió Administ...
DIP7506 - CAU
DIP7506S001 - Resolució
DIP7506S002 - Resolució
DIP7506S003 - Resolució
DIP7506S004 - Resolució
DIP7506S005 - Resolució
DIP7506S006 - Petició
DIP7506S007 - Petició
DIP7506S008 - Petició
DIP7506S009 - Petició
DIP7506S010 - Petició
DIP7506S011 - Petició
DIP7506S012 - Petició
DIP7506S013 - Petició
DIP7506S014 - Petició
DIP7506S015 - Emissió
DIP7506S016 - Integritat
DIP7506S017 - Identitat
DIP7506S018 - Suport
DIP7506S019 - Resolució
DIP7506S020 - Petició
DIP7506S021 - Petició
DIP7506S022 - Petició
DIP7506S023 - Resolució
DIP7506S024 - Resolució

Editant servei: Resolució incidències maquinari de lloc de treball

Petició Seguiment Temps Equip Qualitat G. Interès

Segmentació clients Mapa d'arbre Geolocalització Diagrama de Sankey

Tarragona

Diputació de Tarragona | www.dipta.cat Diputació de Tarragona Enric Brull Alabart

Serveis

Cercar dins l'arbre...

- DIP40 - Gabinet de Presidència
- DIP45 - Servei d'Assistència Mu...
- DIP50 - Servei d'Assistència al
- DIP55 - Servei d'Assistència al
- DIP70 - Recursos Humans i Pol...
- DIP75 - Coneixement i Qualitat
 - DIP7501 - Aplicacions de G...
 - DIP7502 - Comunicacions
 - DIP7503 - Publicació web
 - DIP7504 - Sistema de Gest...
 - DIP7505 - Gestió Administ...
 - DIP7506 - CAU
 - DIP7506S001 - Resoluc...
 - DIP7506S002 - Resoluc...
 - DIP7506S003 - Resoluc...
 - DIP7506S004 - Resoluc...
 - DIP7506S005 - Resoluc...
 - DIP7506S006 - Petició
 - DIP7506S007 - Petició
 - DIP7506S008 - Petició
 - DIP7506S009 - Petició
 - DIP7506S010 - Petició
 - DIP7506S011 - Petició
 - DIP7506S012 - Petició
 - DIP7506S013 - Petició
 - DIP7506S014 - Petició
 - DIP7506S015 - Emissió

Editant servei: Resolució incidències maquinari de lloc de treball

Peticions Seguiment Temps Equip Qualitat G. Interès

Segmentació clients Mapa d'arbre Geolocalització **Diagrama de Sankey**

Alfred Icaran López AREA SAC
Francisco Javier Altés Marín AREA SAM
Ramon Méndez Davila AREA SAT
Rubén Fernández Rebull OA PATRONAT DE TURISME
Cai Roigé Roca AREA TRESORERIA
Josep Maria Ribas Serra AREA DE SERVEIS INTERNES
Joan Plazas Borrás AREA DE RECURSOS HUMANS I POLITIQUES ACTIVES D'OCCUPACIO
Joan Ramos Nolla AREA DE SECRETARIA
AREA DE CONEIXEMENT I QUALITAT
AREA GABINET DE PRESIDENCIA I PLANIFICACIO
AREA INTERVENCO

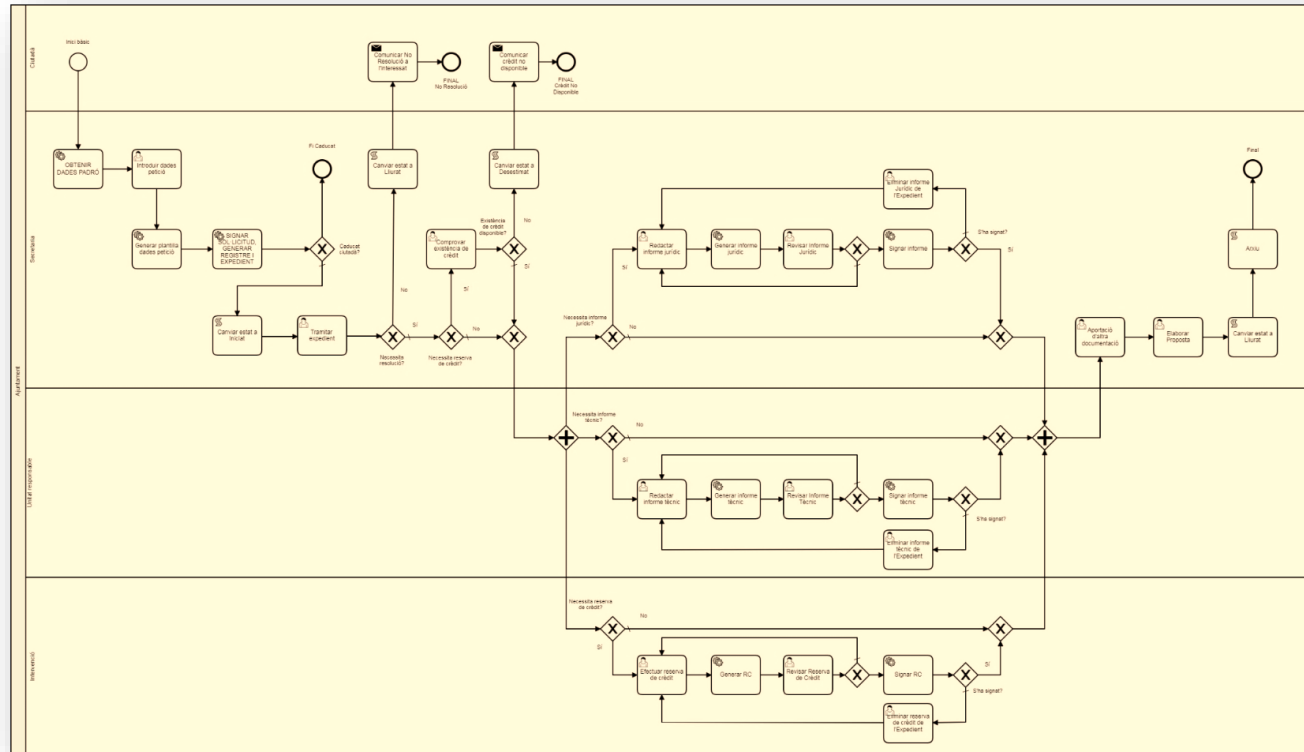
Altres
PC
Portàtil
Impressora
Monitor
Perifèric
Escanner

Cap on anem...



- Big data
- Machine Learning
- Coordinació
- Privacitat
- ...

Big Data



Machine Learning

The screenshot displays a web application interface for 'Diputació de Tarragona' with the following components:

- Top Navigation:** 'Diputació de Tarragona | www.diputa.cat' and user profile 'Enric Brull Alabart'.
- Left Sidebar:** 'Servets' menu with categories: Processos, Quatre d'ed., Informes, Administració. A list of services is shown, including 'DIP7506 - CAU'.
- Main Content Area:**
 - Header:** 'Editant servei: Resolució incidències maquinari de lloc de treball'.
 - Navigation:** 'Indicadors', 'Comparativa anual', 'Cua de peticions', 'Tasques pendents', 'Anàlisi flux', 'OLAP', 'Predicció i recomanacions'.
 - Models de predicció i recomanacions:**
 - Flux: Incidències maquinari, Tasca: assignar incidència, Model: ML, Agent assignat.
 - Descripció: Agent assignat sobre l'agent assignat a la petició.
 - Predictors: tender_document, tercer_unit, usuari_location.
 - Model: m_f155_1101_random_forest.
 - Tipus: classifier.
 - Atributs model: num_classes=4.
 - Tau test: m_f155_1101_test.
 - Dades resum del model:**

```

=====
call_string
=====
SELECT de_classifier('public_m1_f155_1101_random_forest', 'ml_f155_1101_training',
**agent_assignat**, **' US330 PARAMETERS *exclude_document**id, agent_assignat',
**agent_id, **tender_document, **sampling_size**=652, **max_depth**=5, **max_features**=0.5, **max_leaf_nodes**=1,
**min_samples_split**=2);
=====
=====
detalls
=====
predicció i tipus
=====
tender_document id de vehicle
tercer_unit id de vehicle
usuari_location id de vehicle

```
 - Mètriques de validació (test):**

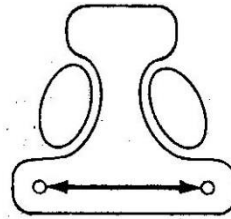
Confusion matrix:	actual_class	class_index	predicted_0	predicted_1	predicted_2	predicted_3
Joan Plazas Borrás	0	263	0	48	0	
Joan Ramos Nolla	1	195	0	18	0	
Cel Roig Roca	2	7	0	204	3	
Alfred Icaran López	3	16	0	149	25	

Error rate:	class	error_rate	comment
	Alfred Icaran López	0.868421052631579	
	Cel Roig Roca	0.046729719626168	
	Joan Ramos Nolla	1	
	Joan Plazas Borrás	0.154340886012862	
		0.433179723502304	Of 688 rows, 866 were used and 20 were ignored

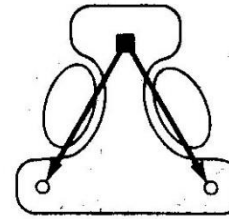
Coordinació

Mintzberg
Mecanismos de coordinación

Adaptación mutua

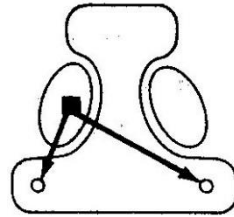


Supervisión directa

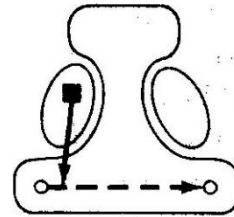


Normalización

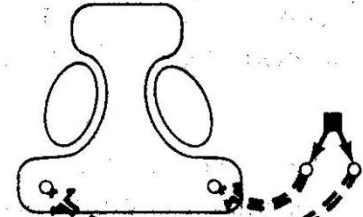
de Procesos



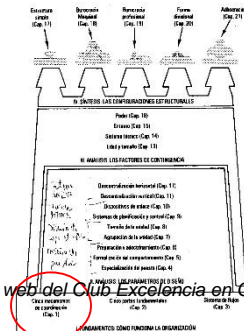
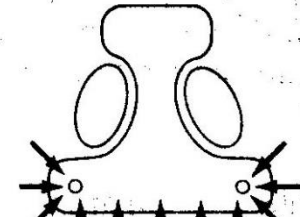
de Resultados



de habilidades



de normas



Gràcies!

