
DIAGNÓSTICO ISO 9001 DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA CONVENIO MARCO INICIAL



Elaborado por:		Revisado por:		Dirigido a:	
Cargo	Equipo DGAI	Cargo	Director DGAI	Cargo	Vicerrector Económico Director de Informática
Nombre	Claudia Pizarro M Luis Fierro C	Nombre	Ricardo Guiñez	Nombre	Marinka Varas. Milton Urrutia.
Fecha	19 Enero 2016	Fecha	20-06-2016	Fecha	Junio 2016

INTRODUCCIÓN

Conforme a lo establecido en el Convenio Marco Inicial de Diagnóstico elaborado por la Dirección de Gestión y Análisis Institucional, dos funcionarios de esta dirección realizaron una evaluación en las materias de cumplimiento, en la Dirección de Informática, de las normas de sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2008. Esto se realizó con los siguientes objetivos:

- Evaluar y analizar el estado de los servicios del área con los requisitos especificados;
- Determinar la efectividad de sus sistemas para cumplir los objetivos especificados;

La evaluación se realizó entre las 15:00 y las 16:30 horas del 04 y 05 de enero del 2016. Se consideró los documentos proporcionados por la Unidad de Recursos Humanos respecto a, las capacitaciones, las descripciones de cargo y la ficha de los funcionarios de la dirección, además de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

El análisis se realizó siguiendo los lineamientos del documento "DIAGNOSTICO ISO", que incluye revisión de documentos, entrevistas y visitas en terreno. El resultado se relata en este informe sobre la base de las respuestas de los entrevistados, además de las conclusiones y la propuesta de plan de mejoras.

Los entrevistados para el levantamiento de la información fueron: Milton Urrutia Director de Informática, Marcela Rojas del Departamento de Sistemas y Viviana Ubillo Secretaria de la Dirección.

DESARROLLO

A continuación, se describe el resultado de la evaluación de los requisitos contemplados en la aplicación del diagnóstico.

5.1 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.1.1 DOCUMENTACIÓN

Situación base: El área posee y mantiene un Manual de Calidad, procedimientos e instructivos que aseguran la uniformidad y evidencia el desempeño de las funciones establecidas.

- a) Existe un Manual de Gestión de Procesos en la Dirección de Informática, con una versión: 01, correspondiendo a marzo de 2012 la fecha de su última actualización. No está incorporada la Política de la Calidad de la Dirección, y el organigrama no se encuentra actualizado, debido a que no se evidencia la estructura y las funciones de una declarada nueva área de Inteligencia Institucional.
- b) Existe la documentación elaborada por el Sistema de Gestión Interno de la Calidad para procesos estratégicos, misionales y apoyo de la Dirección de Informática; pero, se mantiene la “No Conformidad” de mantener no actualizada la documentación, de acuerdo a dos auditorías internas realizadas en 2014 y 2015.
El personal de la Dirección debe fortalecer el conocimiento de los documentos obligatorios que exige la norma ISO 9001: 2008.

5.1.2 REGISTROS

Situación base: El área posee los registros y la documentación suficientes como para poder demostrar la calidad, siempre que lo requiera el usuario.

- a) Se evidencia 12 formatos de registros en el Sistema de Gestión Interno de la calidad, correspondientes a los Departamentos de Sistemas y TICs, pero no se evidencia si estos se utilizan, como es el caso de los siguientes: “Acuerdo cliente-proveedor”, “Catastro manuales de sistemas”, “Solicitud de servicio de administración de base de datos”, entre otros.
- b) No se logra constatar una metodología para el registro de la información crítica del Departamento de Sistemas, a modo de ejemplo, solo se indica que existen metodologías entregadas por DEMRE. Se evidencia que el concepto de “información crítica” de la unidad no está claro.

5.2 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.2.1 DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

Situación base: El área cuenta con lineamientos en el aseguramiento de la calidad de su servicio, que permitan unificar acciones, generando identidad y dirección.

- a) La Dirección de Informática se encuentra alineada con el nuevo plan de desarrollo estratégico institucional, objetivo 2, punto 5.2 “Fortalecer la gestión administrativa e institucional”, donde se indica:
- Implementar sistemas de información institucional.
 - Modernizar la infraestructura de red de la Universidad.
- b) A pesar que en el manual de Gestión de procesos de la Dirección se indica la siguiente misión:
- *Integrar sistémicamente a la Institución en los ámbitos académico, de RRHH y administrativo financiero, en todos los niveles de actividad universitaria, a través de tecnologías y procesos informáticos y de telecomunicaciones.*
 - *Hacer más eficientes los procesos, contribuir a la innovación de los resultados e incrementar los beneficiarios sociales de la investigación, la docencia, la difusión cultural y la extensión universitaria, mediante el uso de las nuevas tecnologías Informáticas.*

Sin embargo, la persona entrevistada no tenía conocimiento de ella.

En la Dirección se cuenta con una Política de la Calidad, la que fue entregada oportunamente a cada funcionario de la Dirección de Informática.

- c) A pesar de que se indica que existe un plan de trabajo semestral en el Departamento de Sistemas, esto no logra constatarse a través de evidencia.
- d) De acuerdo a lo declarado por los evaluados, no se realiza un seguimiento formal del plan de trabajo.
- e) Se realiza reuniones para revisión de temas urgentes, pero no programadas para conocer el cierre formal de las actividades programadas.

5.2.2 GESTIÓN PRESUPUESTARIA

Situación base: El área maneja la información presupuestaria sobre la base de documentación y registros de control.

- a) La Dirección de Informática recibe un presupuesto anual, distribuidos en tres centros de costos, estos son: TIC, Sistemas y la Dirección de Informática.
- b) Se observa que al presupuesto anual se le realizan controles de salida por medio del sistema Delfos, a través del módulo “Control presupuestario”.

c) y d) Se realiza controles de los gastos regulares asignados al presupuesto en el centro de costo de administración central, pero no hay un control regular de proyección. El Director de informática indica que no se realiza un informe con análisis formal, donde se evalúen los resultados de presupuesto por periodos.

e) La Dirección indica que debería centralizarse el presupuesto de Tics a nivel institucional, para la compra de tecnologías y sistemas, ya que este actualmente se encuentra distribuido entre unidades.

5.2.3 GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN PARA LA CALIDAD

Situación base: La unidad ha proporcionado evidencia de su compromiso con el desarrollo de la gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

a) Conocen el significado e importancia de una Política de la Calidad Institucional, a pesar de que está en proceso de revisión y validación en Rectoría.

El decreto 3340 indica “Estructura administrativa de la Dirección de Informática”, donde aparecen los objetivos estratégicos de la Dirección; sin embargo, no se constata la evidencia de medios para verificar su cumplimiento.

b) No se visualiza un plan de mejoras en la dirección, pero si se indica que se asignan recursos por medio de proyectos para el mejoramiento de los sistemas de información (ERP2_Convenio Marco) e infraestructura de red en la institución (Modernización de Red).

c) El avance de la Calidad se realiza en reuniones de Comité de la Calidad o cuando se acercan fechas de auditorías o solicitudes desde la Coordinación de Aseguramiento de la Calidad Institucional, estos avances son presentados de manera reactiva.

5.2.4 ORGANIZACIÓN

Situación base: El área tiene definidas las funciones de organización que afectan, o pueden afectar, a la calidad de los servicios objeto de la supervisión. Dichas funciones están asignadas a grupos adecuados para responsabilizarse de su correcto desempeño en relación con el tamaño y organización del área y la complejidad del servicio.

a),b) y c) La Dirección de Informática ha oficializado una nueva estructura orgánica en el decreto 3340 del 09 de julio de 2012, en el cual se indica alcances y objetivos de la Dirección, Departamento de Sistemas y Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Actualmente se declara una nueva área denominada como “Inteligencia Institucional”, la cual no se encuentra institucionalmente formalizada su estructura y funciones, (donde queden claramente definidas las funciones con el área de Análisis Institucional de la Dirección de Gestión y Análisis Institucional).

5.2.5 SENSIBILIDAD DEL ENTORNO

Situación base: La unidad tiene la capacidad para identificar los factores del entorno que afectan al área, actúa frente a ellos y establece alianzas generadoras de nuevos proyectos.

- a) No se tiene identificadas sus oportunidades y amenazas. Se ha realizado un esfuerzo en levantar los procesos de negocios de la Dirección (Metodología Canvas), sin resultados positivos debido a la alta carga laboral de los funcionarios.
- b) Se realiza anualmente una encuesta TIC de universidades Iberoamericanas, patrocinada por la Red Universitaria Nacional (REUNA). No existe evidencia de los resultados obtenidos para aplicar mejoras.
- c) A pesar que se encuentra conformado un Comité de Seguridad en la Dirección, se indica que no se tiene identificada la reglamentación que incide en el trabajo de la Dirección.
- d) El Director declara que se cuenta con alianzas o redes interinstitucionales, hace mención de la Red Universitaria Nacional (REUNA), pero no se logra visualizar los acuerdos establecidos, esta información se centraliza en la Vicerrectoría Económica.

5.3. GESTION DE LOS RECURSOS

5.3.1 COMPETENCIAS DEL RECURSO HUMANO

Situación base: El área cuenta con personal calificado y entrenado para que ejerza las labores de planificar, dirigir, controlar y ejecutar los trabajos o servicios encomendados.

- a) En relación a la información entregada por el formulario 5.3 se obtuvo lo siguiente:
 - Todos los funcionarios de la Dirección cumplen con la formación y experiencia de acuerdo a la descripción de sus respectivos cargos.
 - De acuerdo a esta evaluación, se indica que la cantidad de funcionarios del área de Sistemas no es suficiente para el cumplimiento de las labores que se desarrollan. Se destaca que esto se debe a la alta cantidad de requerimientos, la falta de competencias certificadas en los profesionales para resolver problemas específicos y la alta demanda de soporte de la aplicación e-Delfos.
 - Las descripciones de cargos se deben actualizar y corregir.

5.3.2 SELECCIÓN DE PERSONAL

Situación base: El área selecciona y mantiene motivado al personal adecuado, que le permita mejorar su productividad.

a) El Director de Informática conoce el mecanismo de selección y evaluación del personal. En la evaluación el Director es parte del proceso anualmente.

b) Se indica que fueron incorporados nuevos funcionarios para funciones de desarrollo de sistemas de Inteligencia Institucional, pero no se evidencia la realización de una inducción sobre la Dirección y la institución.

5.3.3 FORMACIÓN

Situación base: El área tiene establecido un sistema de formación del personal

a) De acuerdo al listado oficial de capacitaciones enviadas por la unidad de Recursos Humanos, solamente dos funcionarios a contrata han realizado cursos de capacitación en los últimos 3 años.

b) Los resultados obtenidos por los funcionarios, de estos cursos, no son informados a las jefaturas de la Dirección (asistencias, aprobación, etc.).

c) La información de capacitaciones realizada por los funcionarios de la dirección es registrada en carpetas por la Secretaria, entre estos, se observa el “Taller intensivo BPMN 2.0 Online” realizado entre el 02 junio y el 02 julio del 2015, pero no existe coincidencia de la información mostrada y la entregada por Recursos Humanos.

d) El Jefe del Departamento de Sistemas indica que no se evalúa la eficacia de las capacitaciones realizadas por los funcionarios.

e) El Director indica que sí se han realizado capacitaciones que no pertenecen al plan de capacitación institucional, por ejemplo, el taller de “Contabilidad”, pero no se evidencia firmas o documento que lo demuestren.

5.3.4 MOTIVACIÓN

Situación base: La unidad tiene conciencia de la importancia de la calidad y emprende acciones y campañas para inducir esa importancia al personal.

a) De acuerdo a los resultados entregados en el formulario 5.3.4, se obtuvo lo siguiente:

- Se constata el compromiso por la gestión interna de la calidad de la Dirección y el Encargado de la Calidad. Por ejemplo, han instalado actividades como reuniones de Comité de la Calidad, capacitaciones del modelo de gestión de la Dirección, entre otras.
- Se debe fortalecer, en los funcionarios de la Dirección, el compromiso con la calidad y la gestión centrada en el usuario.

- En algunas ocasiones se realizan capacitaciones relacionadas con el Sistema de Gestión Interna de la Calidad (SGIC).
- Aún no se implementan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Interna de la Calidad.

En el contexto de la motivación del personal, internamente no se constató evidencias de notas de méritos, pero si se destaca el trabajo desde las unidades usuarias de la Dirección de Informática, por otra parte, se facilitan los permisos para realización de trámites de urgencias.

5.3.5 LA PERSONA Y SU INTERACCIÓN

Situación base: El área considera los factores relacionados con las destrezas humanas y la interacción de las personas, tanto al interior de la unidad como con su entorno.

- a) El Jefe del Departamento de Sistemas indica que para los procesos del DEMRE se implementó un programa que identifica la dependencia de librería, dentro de las propuestas para mejorar y agilizar estas búsquedas.
- b) Se hace mención del trabajo colaborativo que existe en la Dirección. Como un ejemplo, se menciona los últimos trabajos realizados entre el Departamento de Sistemas en colaboración con la unidad de Inteligencia de Negocios, para generar el Sistema Oficina de Partes en SharePoint.
- c) Si bien, no existe un instrumento que garantice el cumplimiento de los requerimientos; sin embargo, el Director indica que estos se cumplen de acuerdo a la contingencia de trabajo.
- d) El Jefe del área de Sistemas indica que existe trabajo en equipo tanto con el área de Inteligencia Institucional como con el área de Tic.
- e) El Director indicó que sí delega funciones para la consecución de objetivos, entre estos se puede destacar aquellos relacionados con: proyecto de desarrollo, implantación de proyectos de infraestructura y división funcional por jefaturas.

5.3.6 INFRAESTRUCTURA

5.3.6.1 CONOCIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

Situación base: El área determina la necesidad de infraestructura para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

- a) De acuerdo a resultados del formulario 5.3.6, se obtuvo lo siguiente:
- Los funcionarios de la Dirección cuentan con un espacio de trabajo para el cumplimiento de sus labores.
 - Existen una sala de reuniones, pero limitada para 5 personas.
 - Los servicios higiénicos no son suficientes para la cantidad de funcionarios.
 - Es necesaria la renovación de muebles en la Dirección (escritorios, sillas, archivadores, etc).
- b) La Dirección no cuenta con un registro que describa el estado de la infraestructura.

5.3.6.2 EQUIPOS

Situación base: Los equipos y su mantenimiento son adecuados para la función especificada en la prestación de los servicios solicitados.

- a) De acuerdo a los resultados del formulario 5.3.6, se obtuvo lo siguiente:
- A pesar de que cada funcionario cuenta con su computador, se necesita la renovación de algunos de ellos.
 - No todos cuentan con anexos por falta de disponibilidad.
- b) La Dirección no cuenta con un registro del estado de los equipos.
- c) No se realiza la mantención periódica de los equipos de la Dirección, la mantención sólo se hace cuando un equipo presenta problemas.
- d) No se realiza mantenimiento preventivo a los equipos

5.3.7 AMBIENTE DE TRABAJO

Situación base: El área analiza las condiciones ambientales que puedan afectar a la realización del servicio y garantiza que el proceso se desarrolle dentro de parámetros que garanticen la conformidad del mismo.

- a) De acuerdo a los resultados del formulario 5.3.6, se obtuvo lo siguiente:
- El espacio laboral de la Dirección de Informática, en general, tiene buena iluminación y se mantiene el orden y el aseo.
 - El aire acondicionado no es suficiente para todos los funcionarios de la Dirección, más aún en meses de calor.
- b) A pesar de que existen detalles que no afectan al cumplimiento de las labores de los funcionarios, se debe mencionar que las oficinas de la Dirección de Informática-Angamos necesitan mejorar su imagen (Ejemplo: pintura, marco de ventanas y cortinas).

5.4 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

5.4.1 PLANIFICACIÓN DEL SERVICIO

Situación base: La unidad debe planificar y desarrollar los procesos para la realización del producto.

- a) Los requisitos de los servicios prestados en el Departamento de Sistemas de la Dirección de informática son de acuerdo a lo que indica el usuario, existiendo dos tipos de solicitudes en el área de Sistemas: las modificaciones menores que se realizan por medio de correos electrónicos y las modificaciones mayores que se gestionan mediante el formulario “Informe de Requerimientos”. Se constata la existencia de evidencia por medio de una planilla Excel mostrada con registros de solicitudes, pero no se encuentra actualizada en su totalidad. No se logró consultar esto en el Departamento TIC.
- b) En la Dirección de informática existen procesos establecidos relacionados con el desarrollo y la mantención de los sistemas, el procesamiento de datos, la atención de usuarios, la continuidad operativa, y la implementación de proyectos TIC. Todos los cuales se encuentran documentados por el Sistema de Gestión de la Calidad, pero estos no son actualizados desde el año 2011 y 2012. Se indica que las necesidades para la realización del servicio en el Departamento de Sistemas se registran a través del documento de especificación de requerimientos, pero el formato no cumple con lo establecido por el Sistema de Gestión de Calidad.
- c) El Jefe del Departamento de Sistemas indica que en algunas ocasiones la aceptación del servicio se realiza a través de correos electrónicos o de llamados telefónicos por parte de los usuarios. Además, declara que existen requerimientos que no se cierran.
- d) En el caso del Departamento de Sistemas, para evidenciar el cumplimiento de los requisitos se hace uso de planilla de actividades mensuales, en el cual se indica fecha asignada v/s la entregada, pero no se realiza un análisis de conformidad del usuario.

5.4.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Situación base: Los requisitos específicos manifestados por el usuario interno y/o externo, tanto técnicos y administrativos como de entrega de información, se documentan a través de solicitudes formales; orden de servicio, oficios, para asegurar así el compromiso y conocimiento de la unidad y el usuario.

- a) Los requisitos de usuarios son recepcionados, por el personal de la Dirección de Informática, mediante correos electrónicos y oficios. Por otro lado, en la intranet de la Universidad existe un menú para la “Solicitud de Soporte”, pero de acuerdo al Informe de Auditoría Interna del año 2014 en base a ISO 9001, se indica que no se hace uso de esta metodología.
- b) El Director declara que aún no se identifica los requisitos legales que se aplican al realizar el servicio, actualmente están iniciando el proceso de la elaboración de una guía de servicios.
- c) El Director indica que los acuerdos de los requisitos del servicio con el usuario, no quedan completamente establecidos, sólo en algunos casos esto queda establecido como en el caso del desarrollo de nuevas aplicaciones.

5.4.3 COMUNICACIÓN CON EL USUARIO

Situación Base: El área define las responsabilidades para con los usuarios en lo que respecta a comunicados de sus servicios, la mejora de estos, mide su satisfacción, gestiona reuniones o encuestas para la detección de necesidades o quejas.

- a) El desempeño de sus servicios fue evaluado como regular por un 44% de los usuarios, respecto a la difusión y comunicación que hace la Dirección de Informática de sus servicios, de acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas en el año 2013. Sin embargo, a la fecha no se ha realizado un plan de mejoras.
- b) No existe un mecanismo formal para la recepción y el análisis de reclamos, esto es solo informal.
- c) Los canales de comunicación con la Dirección y sus departamentos, son principalmente presenciales (reuniones de trabajo), telefónicos o mediante correos electrónicos. No se constata la existencia de minutas de lo desarrollado y de los acuerdos de estas reuniones.

5.4.4 COMPRAS

5.4.4.1 INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS INSUMOS ADQUIRIDOS

Situación base: El proceso de adquisiciones del área tiene bien definidos los insumos /servicios a adquirir y comunica claramente al suministrador afectado y verifica en la recepción/utilización del mismo el cumplimiento de dichos requisitos

- a) Se constata que hay claridad de los insumos que necesita la Dirección, como equipos, proyectores, unidades y discos de respaldo, pero esto no se realiza de modo formal.
- b) El personal administrativo se comunica directamente con el proveedor, el cual indica los pasos a seguir en caso de no cumplimiento con las especificaciones de los insumos/servicios.
- c) Se constata la evidencia de registros de comunicación con los proveedores por medio de correo electrónico. Por ejemplo, con fecha 04 de enero del 2016 la Secretaria de la Dirección, informa directamente a susana.galleguillos@scglobal.cl que el notebook Hp presenta fallas, el proveedor le da las indicaciones a seguir.

5.4.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Situación base: La unidad planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas

- a) El Departamento de Sistemas indica que se realiza planificación semestral, pero no constata evidencia de esto.
- b) El Director de Informática indica que “aún no se realiza revisión y aprobación de los procesos en su totalidad”, agrega que “se están realizando cambios en algunos procedimientos que van en esa dirección”.

5.4.6 IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO

Situación base: El área mantiene sistemas y medios adecuados de identificación, a través de toda la realización del servicio.

a), b) y c) Respecto a la trazabilidad del servicio, el Director de Informática indica que no existe una metodología establecida para identificar el estado del servicio (Entrada, etapa y cierre). Se tiene programado para el año 2017 implementar la gestión de servicios de Tecnología Informática (TI). Por otro lado, el Jefe del Departamento de Sistemas, mantiene una planilla “Actividades”, la cual identifica los requerimientos con fecha de entrada, nombre de usuario, número asignado, estado y fecha de entrega.

5.4.7 BIENES DEL USUARIOS

Situación base: El área cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su control.

- a) y b) Respecto a la identificación y verificación de los bienes del usuario, el Director de Informática indica que sí los tienen declarados en la política de seguridad, pero no es protocolarmente establecido.
- c) La Dirección no cuenta con mecanismos para proteger los bienes del cliente, por ende, no se encuentran definidas las acciones en caso de pérdidas o deterioro del bien.

5.4.8 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

5.4.8.1 ALMACENES Y MANTENCIÓN

Situación base: La unidad dispone de espacios proporcionados para la preservación del producto (información) y evitar su deterioro, durante el proceso interno y la entrega al destino.

- a) Se indica que mensualmente se resguarda la información en un servidor, pero a la fecha el espacio es limitado.
- b) No se realiza respaldo de todos los sistemas, solamente los críticos. Existen algunas metodologías para el almacenamiento de la información, entre estas, un protocolo entregado por Oracle, para recuperación de Delfos.

5.5 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

5.5.1 MONITOREO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Situación base: La unidad realiza seguimiento de los servicios que presta con la finalidad de detectar desviaciones respecto de los estándares existentes y corregir sus debilidades

- a) No están definidos los mecanismos de medición y monitoreo de sus procesos.
- b) No se tiene establecido los indicadores para el control de los procesos.
- c) Se evidencia los resultados de la encuesta realizada en el año 2013, donde se obtuvo 49% como bueno y 28% como regular en el “Grado de satisfacción general de los servicios que presta la Dirección de Informática”. Se repite la práctica de realizar encuesta de satisfacción en el año 2015, pero no se evidencia sus resultados.

5.5.2 AUDITORIA INTERNA

Situación base: La unidad realiza en forma programada revisiones de sus actividades para comprobar que son acordes con alguna norma de referencia.

- a) Se inició la implementación de las auditorías internas ISO 9001 en el año 2012, a la fecha se han realizado 4 auditorías internas. Además, se realizó la auditoría externa de la empresa Grant Thornton relacionada con el estado financiero de la institución.
- b) Se evidencia cuatro informes con los resultados de las auditorías internas, las causas y las acciones correctivas son levantadas con responsables de procesos y se les realiza seguimiento en reuniones de comité de la calidad y de revisión por la dirección.

5.5.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Situación base: La unidad dispone de procedimientos que incluyen la asignación de responsabilidad y de autoridad para proceder en casos de detección de entrega de servicios fuera de los requerimientos.

- a) No se observan servicio no conforme emitido y recepcionado en la Dirección.
- b) No aplica
- c) No aplica
- d) No aplica

CONCLUSIÓN

La Dirección de Informática inició su implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en el año 2012, con una pre auditoria externa de la empresa Icontec, a la fecha ha sido parte del programa anual de auditorias interna de la calidad. La Calidad se ha organizado en la Dirección designando a un Encargado de la Calidad y conformando el Comité de la Calidad, el cual en el año 2015 logró la elaboración y aprobación de la Política de la Calidad. Pese a lo anterior, la Dirección y sus funcionarios deben elaborar y mantener la frecuencia de la revisión de su plan de trabajo anual, y en él considerar los temas de su Sistema de Gestión de la Calidad (Por ejemplo: Actualización de procesos, documentos, registros, indicadores, plan de mejoras, análisis de resultados de satisfacción al cliente, programa de inducción al personal, entre otros).

A pesar de que existen 21 funcionarios en la Dirección de Infomática distribuidos entre las áreas de Sistemas, TIC, Inteligencia Institucional y administración, se indica que no es suficiente para el área de Sistemas (cantidad: 9), ya que se generan colas de espera debido a que los requerimientos se deben priorizar principalmente por la demanda ilimitada que enfrenta esta área, por lo cual hay requerimientos a los cuales no se les puede dar una respuesta oportuna. Se debe tener en cuenta que actualmente para satisfacer problemas específicos en los cuales los profesionales no tienen competencias certificadas se hace necesario contratar servicios externos. En el área de sistemas, con el nivel de soporte que demanda la aplicación e-Delfos se requiere mantener el nivel mínimo de soporte actual hasta que sea posible migrar a una aplicación nueva.

El mecanismo más común de recepción, seguimiento y cierre de requerimientos para las áreas de Sistemas y TIC, es el correo electrónico. El jefe del Departamento de Sistemas mantienen una planilla excel con fechas de entrada y salida del requerimiento y el Departamento de TIC, tiene una plataforma de soporte en intranet, el cual no es utilizado por los funcionarios de la Institución, se debe establecer un mecanismo formal para los requerimientos del usuario, con el fin de conocer los tiempos de atención, priorizar recursos, planificar el servicio y la mejora continua.

PLANES DE MEJORAS

Unidad de Mejora: SGC/ Responsabilidad de la Dirección	
Descripción del Problema	<ul style="list-style-type: none"> • Se debe actualizar Manual de Gestión de la Calidad, documentos y registros de los años 2011 y 2012, considerando además los nuevos procesos de la Dirección. • Formalizar la estructura y funciones del área de Inteligencia Institucional, donde queden claramente definidas las funciones con el área de Análisis Institucional de la Dirección de Gestión y Análisis Institucional. • No se observa una metodología estándar para el registro de la información crítica de la Dirección. • Se debe elaborar y realizar seguimiento al plan de trabajo anual. • No se logró evidenciar un análisis formal donde se evalúen los resultados de presupuesto por periodos- • Se debe realizar seguimiento al cumplimiento de objetivos estratégicos de la Dirección, establecidos en decreto N° 3340. • No se logró evidenciar un plan de mejora de la Dirección • No se ha logrado realizar análisis de oportunidades, amenazas, debilidades de la Dirección, tampoco los resultados de encuestas TIC de Universidades Iberoamericana.
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de Mejora	
Beneficios Esperados	

Unidad de Mejora: SGC/ Gestión de los Recursos

Descripción del Problema	<ul style="list-style-type: none">• Insuficientes funcionarios en el Departamento de Sistemas para el cumplimiento oportuno de requerimientos.• Se debe actualizar y corregir las descripciones de cargo de los funcionarios de la Dirección de Informática.• No se evidencia un programa de inducción del personal o evidencia del traspaso de información entre un funcionario a otro.• Se evidencia baja participación de capacitaciones a los funcionarios durante los últimos 3 años.• Falta fortalecer el compromiso de la calidad en los funcionarios, las capacitaciones relacionada al Sistema de Gestión Interno de la Calidad.• No se evidencia un instrumento que garantice el cumplimiento de los requerimientos.• Respecto a infraestructura y equipos, limitado espacio en sala de reuniones, baños no son suficiente para la cantidad de funcionarios, muebles y equipos deben ser renovados.• No existe ficha que identifique el estado de los computadores y fecha de mantención.
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de Mejora	
Beneficios Esperados	

Unidad de Mejora: SGC/ Realización del Servicio

Descripción del Problema	<ul style="list-style-type: none">• Se debe fortalecer el uso de los mecanismos de recepción, seguimiento y cierre de requerimientos del usuario.• No se evidencia un plan de mejora respecto a la poca difusión a la comunidad universitaria respecto al que hacer de la Dirección.• No existe un mecanismo formal de recepción y análisis de reclamos.• Se debe planificar los servicios prestado por la Dirección formalmente.• No se realiza respaldo de todos los sistemas.• Se debe establecer protocolarmente identificación, verificación y protección de los bienes del usuario (matriz de riesgos).
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de Mejora	
Beneficios Esperados	

Unidad de Mejora: SGC/ Medición, Análisis y Mejora

Descripción del Problema	<ul style="list-style-type: none">• No se han establecido indicadores de procesos con el fin de mantener control y monitoreo.• Se debe establecer frecuencia de medición de satisfacción al usuario y realizar análisis de los resultados.• Se debe iniciar el uso de los servicios no conformes en caso que aplique.
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de Mejora	
Beneficios Esperados	