

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN ORIENTADAS AL SERVICIO Y LA CALIDAD

Vicerrectoría de Administración y Finanzas UCSC

Temuco, Octubre 2015

Calidad



“Calidad es el grado en que un conjunto de características inherentes a un servicio o producto cumplen con los requisitos acordados”

Ref.: NORMA ISO



- 2014 el 88% de los usuarios de los servicios de TI de la UCSC, indicaron que los servicios recibidos cumplieron o superaron los requisitos de calidad.
- El 2013 el 91% de los usuarios de los servicios de TI de la UCSC, indicaron que los servicios recibidos cumplieron o superaron los requisitos de calidad.

Ref.: Resultado encuesta Servicios Informáticos 2014

¿Áreas de gestión de una unidad de TI?



Nivel 3
(Aplicaciones/Capa Lógica)



Procesamiento



Almacenamiento

Nivel 2
(Servidores/Capa Física)



Comunicación de Datos

Nivel 1
(Redes de datos/ Capa Física)

**Cómo la VRAF de la UCSC entrega
los servicios del área de TI.**

Dirección de Servicios Informáticos (DSI)

Misión

Gestionar y administrar en forma eficiente y eficaz los recursos tecnológicos de la información y comunicaciones (TIC'S) con el fin de facilitar y potenciar el desarrollo de la actividad académica y administrativa.



OBJETIVOS ESTRATEGICO Y OPERATIVOS DSI

**PDE
Institucional
2012-2016**

Línea Estratégica: “La Universidad como centro que posibilita el desarrollo integral de cada miembro de la comunidad universitaria.”

Desafío : “Mejorar la gestión institucional para alcanzar niveles sobresalientes en sentido de pertenencia, clima laboral y calidad de servicios”

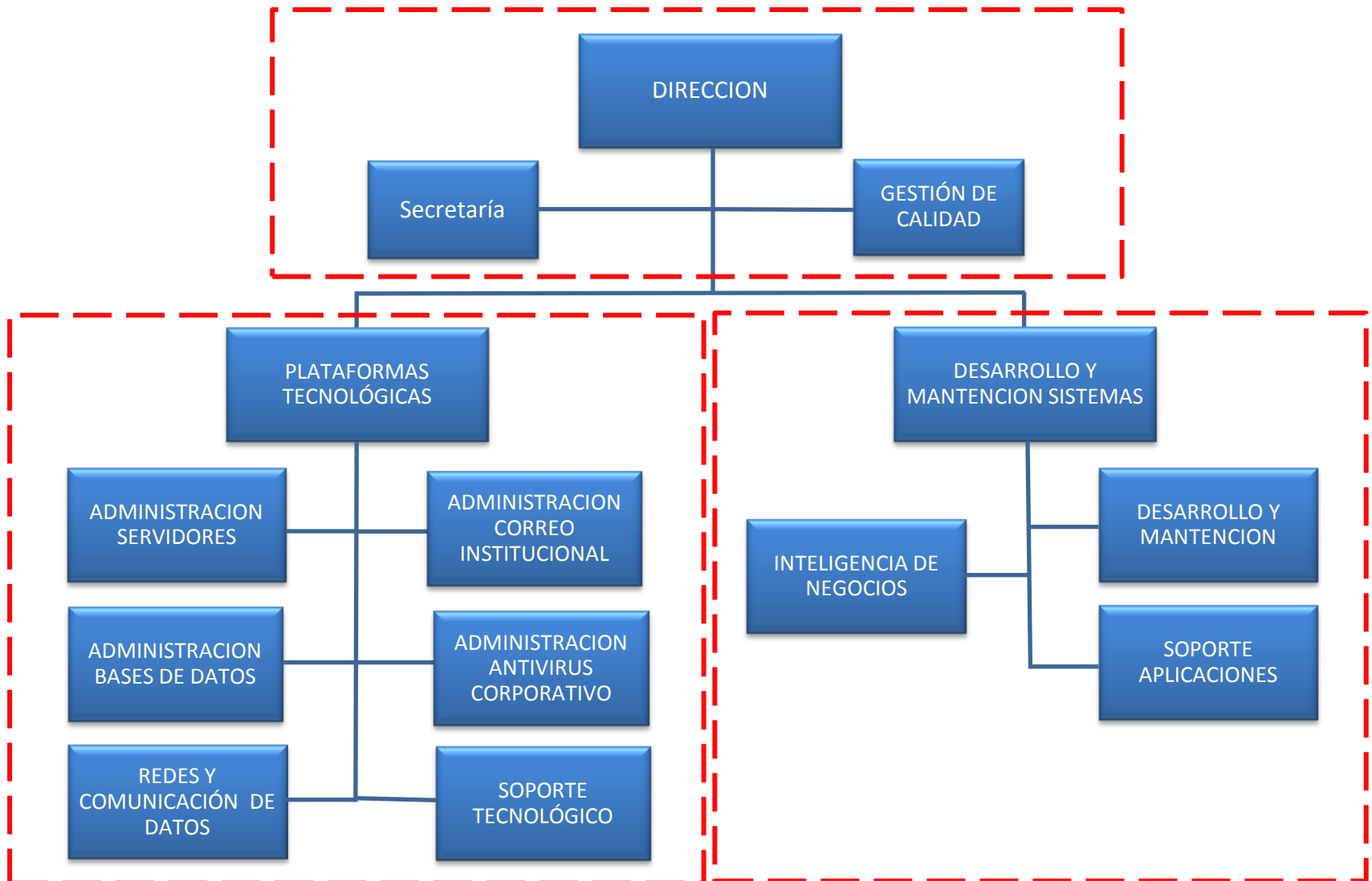
Objetivos Estratégicos DSI

- 1.- Asegurar la disponibilidad de las herramientas tecnológicas .
- 2.- Fortalecer las aplicaciones informáticas de apoyo a la gestión institucional.
- 3.- Fortalecimiento de la Dirección de Servicios Informáticos.

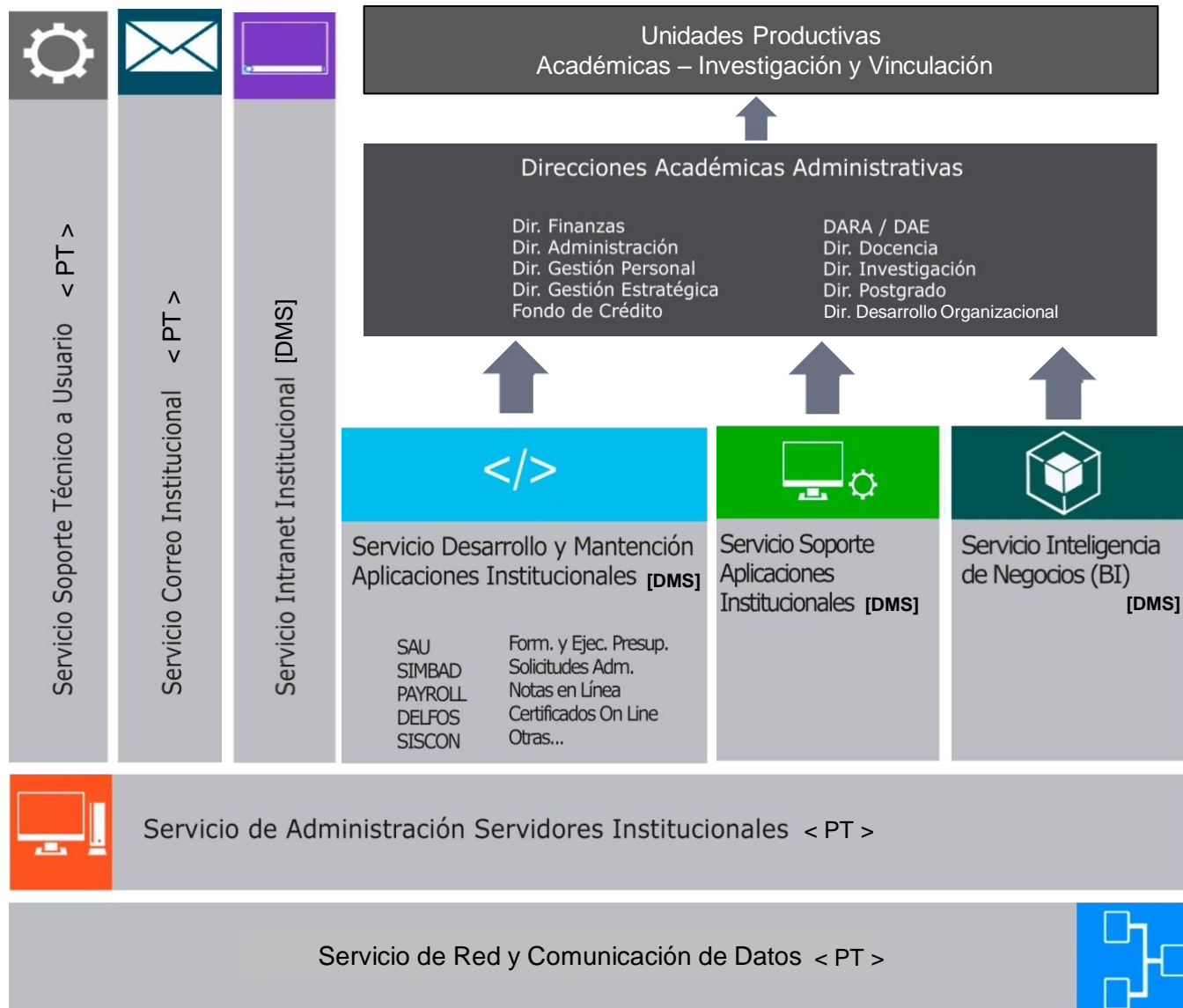
Objetivos Operativos DSI

- 1.- Mejorar la seguridad y eficiencia de los servicios informáticos.
- 2.- Apoyar a la institución desarrollando e implementando aplicaciones informáticas .
- 3.- Potenciar las capacidades del personal de la DSI por medio de la formación en temas atinentes.
- 4.- Mejorar los procesos administrativos propios y la calidad de los servicios entregados.

Organigrama Funcional DSI

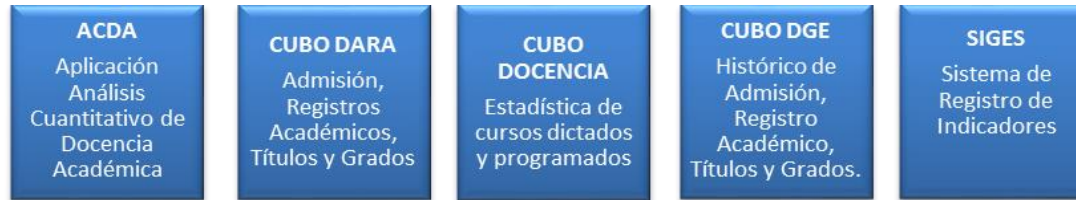


Servicios otorgados por DSI y su aporte a la Operación y Gestión Institucional



Los Sistemas Informáticos al Servicio de la gestión Operativa y Estratégica de la Institucional.

Estrategia



Operación



Sistema de Gestión de Calidad

La actual calidad de los servicios de TI son el resultado de una permanente alineación con el PDE Institucional

2008

- **En PDE institucional 2007-2011**, una de sus líneas estratégicas señaló la necesidad de certificar procesos. Indicador “Número de unidades administrativas con procesos certificados externamente.”

2009

- DSI el año 2009, Implementa un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) con alcance en sus procesos y servicios, el cual es certificado el año 2010 bajo la norma ISO 9001:2008.

2012

- **PDE Institucional 2012-2016**, una de sus estrategias plantea “Mejorar los procesos administrativos y la calidad de los servicios Institucionales”.

2013

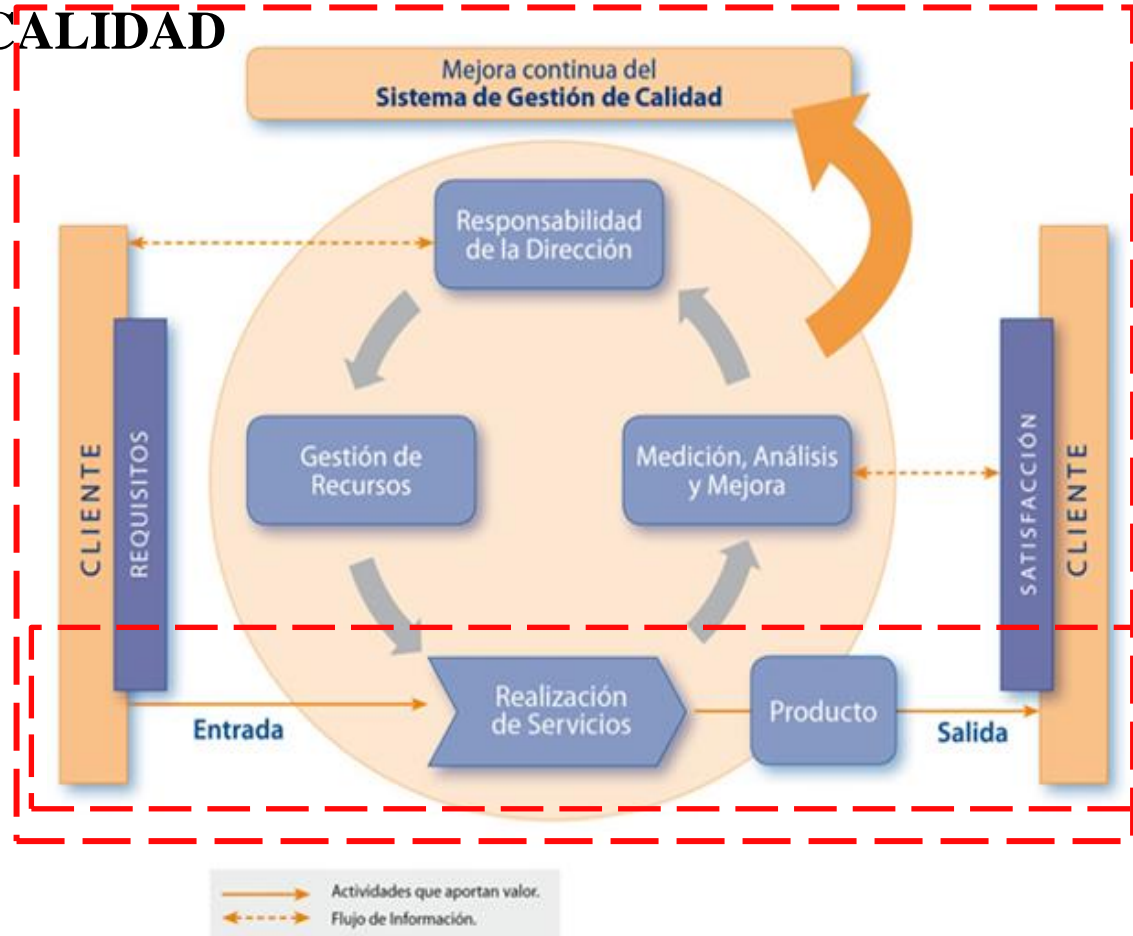
- DSI obtiene la recertificación de su SGC bajo la norma ISO 9001:2008

2015

- **La Institución adopta el modelo de SGC y crea la Unidad de Gestión de Calidad Institucional dependiente de la Dirección de Gestión Estratégica, el objetivo es expandir el alcance del SGC a toda la institución.**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Centra la operación en la satisfacción del **cliente**.
- Gestiona la operación a través de **procesos**.
- Revisión continua y permanente de la calidad de los resultados, conocida como **mejora continua**.



SGC-DSI Certificada ISO 9001:2008, por IQNet e IRAM:
 1º Certificación desde el 21-12-2010 hasta el 21-12-2013.
 2º Certificación desde el 17-12-2013 hasta el 17-12-2016.

IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD REQUIRIÓ:

Liderazgo, compromiso de la alta Dirección con la Calidad.

Orientar los Servicios hacia la satisfacción del cliente.

Participación del personal, todos comprometidos con la calidad.

Modificar el enfoque operacional de los servicios basado en funciones o departamental a una visión organizada en los procesos.

Mejoramiento Continuo, “Siempre se puede mejorar” (oportunidades de mejoras, problemas potenciales, medición de servicios y auditorias)

Toma de decisiones basadas en datos (registros, actas, indicadores).

Y QUE HAY DE LOS PROBLEMAS

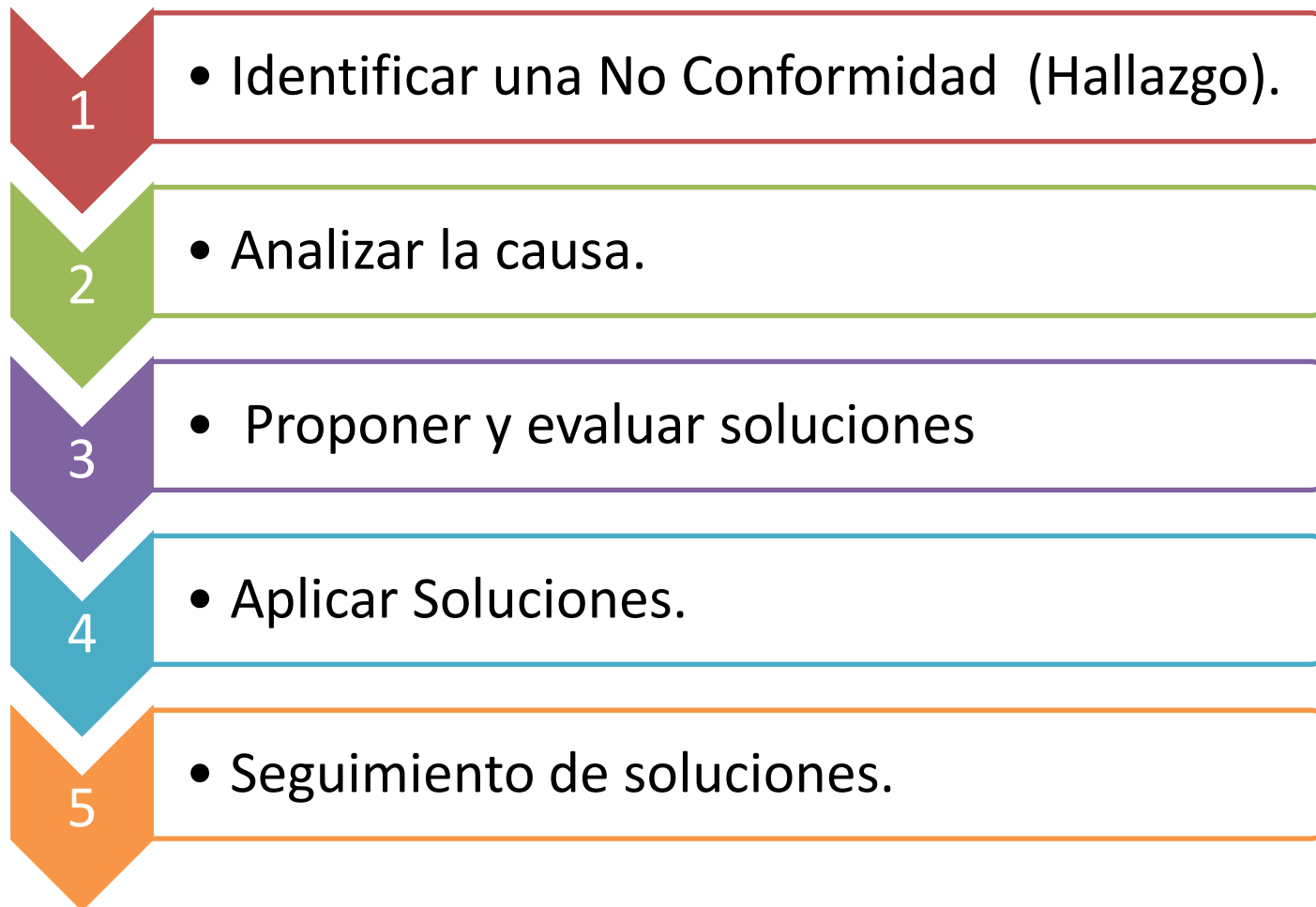
- Dificultad en el desarrollo, mantención y uso de documentación.
- Resistencia al cambio por parte del personal.
- SGC encapsulado a la Dirección, dificulta su efectividad e impacto en toda la organización.
- Falta de disponibilidad de tiempo del personal, SGC visto como burocrático.
- Tendencia a lo inmediato en desmedro de lo reflexivo, (causa efecto, 5 por que, Pareto, brainstorming, reuniones, Otros). Observación mayor en última acreditación (2013).
- Dificultad en la creación de buenos hábitos de la calidad y el mejoramiento continuo.

Y QUE HAY DE LOS BENEFICIOS

- Mejoramiento de la imagen, proveniente de demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la unidad.
- Mejoró la calidad de nuestros productos y servicios.
- Mejoró nuestro sistema de trabajo, más eficiente y eficaz.
- Incrementó la satisfacción de nuestros clientes.
- Incrementó la satisfacción y motivación de los miembros de la unidad.
- Reducción de los costos de la no calidad.
- Permitted identificar riesgos y atenderlos en su justa medida.

Un caso práctico de la aplicación del SGC

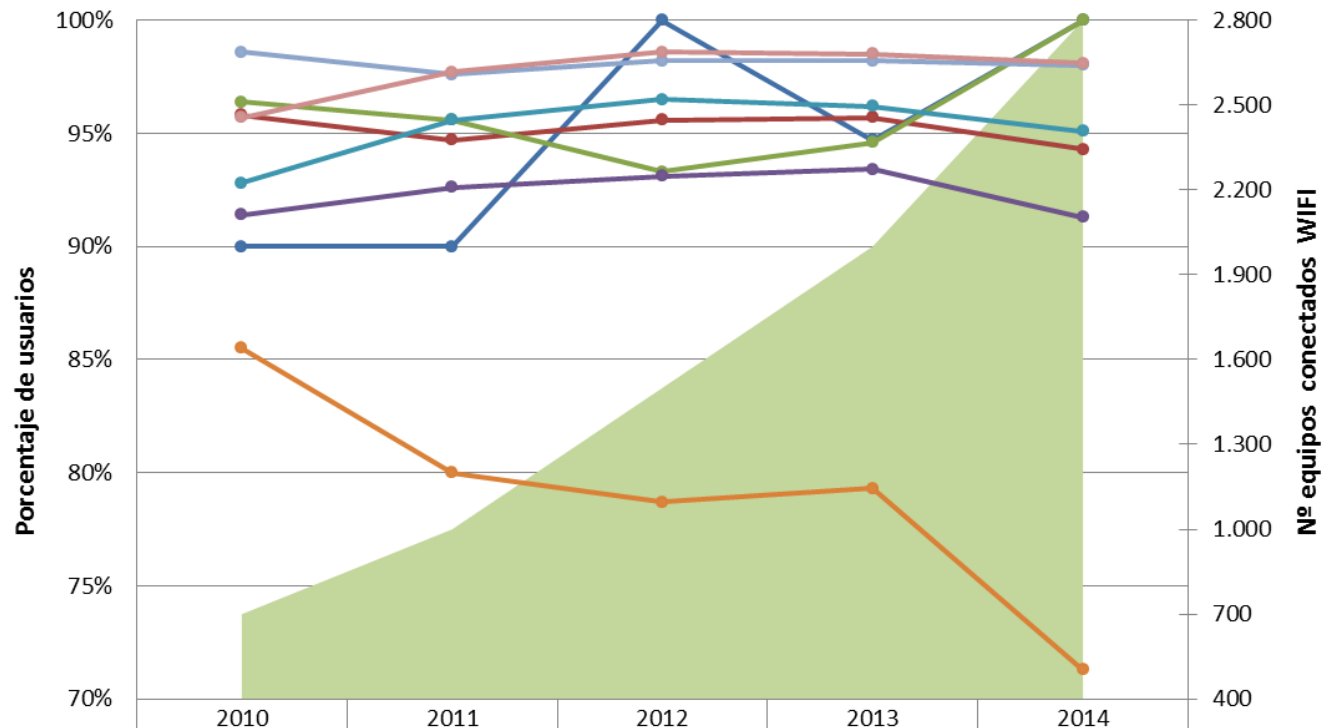
PROCESO ATENCION DE NO CONFORMIDADES (HALLAZGOS)



RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIOS INFORMÁTICOS 2014

Usuarios que consideran que los servicios Cumplen o Superan Requisitos de Calidad (respuestas "Aceptable", "Muy Bueno" o "Bueno")

Ref.:
Resultado encuesta Servicios
Informáticos 2014.



Usuarios:

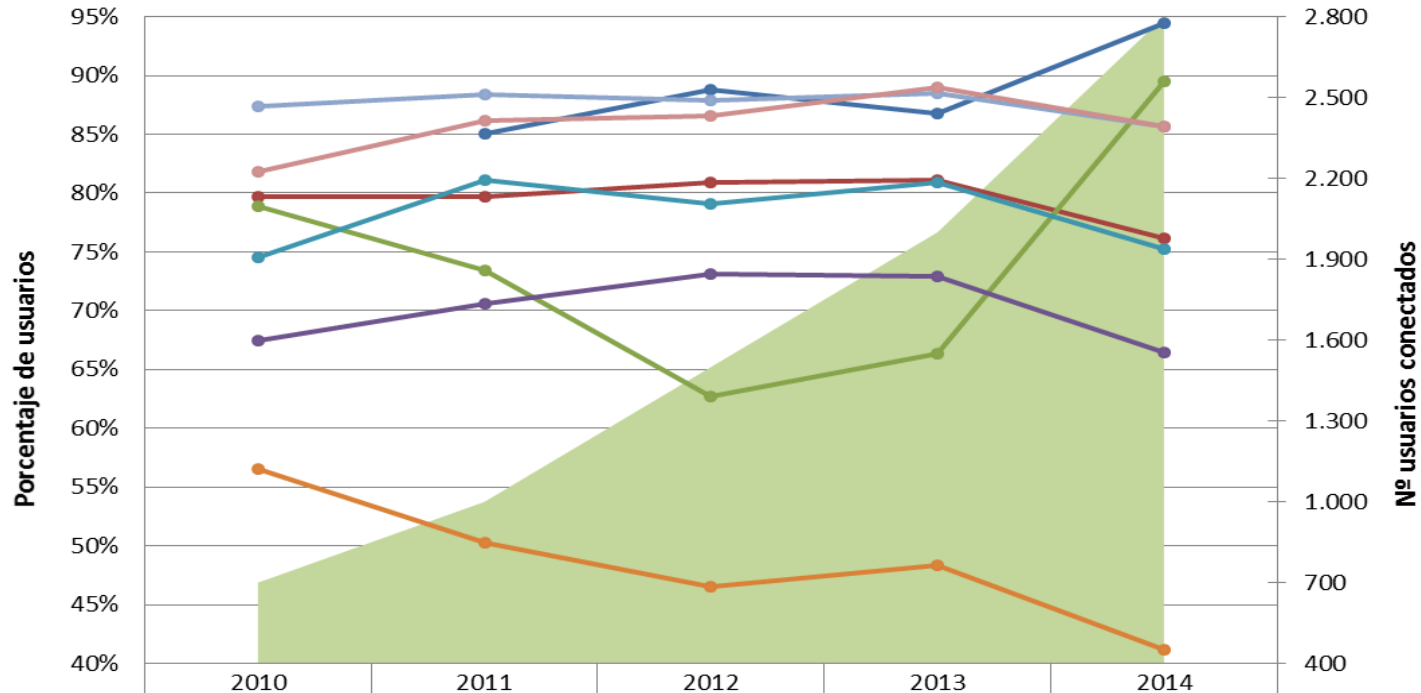
- Alumnos.
- Docentes.
- Administrativos.
- Directores y Jefes de Unidades
- Adm. Web y Desarrollo DSI.

■ Usuarios Conectados a la Red WIFI	700	1.000	1.500	2.000	2.800
—●— Base de datos y plataforma Web	90%	90%	100%	95%	100%
—●— Correo Electrónico Institucional	96%	95%	96%	96%	94%
—●— Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	96%	96%	93%	95%	100%
—●— Intranet Institucional	91%	93%	93%	93%	91%
—●— Red y Comunicación de Datos Institucional	93%	96%	97%	96%	95%
—●— WIFI	86%	80%	79%	79%	71%
—●— Soporte Aplicaciones Informáticas	99%	98%	98%	98%	98%
—●— Soporte Técnico	96%	98%	99%	99%	98%

RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIOS INFORMÁTICOS 2014

Usuarios que consideran que los servicios Supera Requisitos de Satisfacción (respuestas "Muy Bueno" o "Bueno")

Ref.:
Resultado encuesta Servicios
Informáticos 2014.



Usuarios:

- Alumnos.
- Docentes.
- Administrativos.
- Directores y Jefes de Unidades
- Adm. Web y Desarrollo DSI.

Usuarios Conectados a la Red WIFI	700	1.000	1.500	2.000	2.800
Base de datos y plataforma Web		85%	89%	87%	94%
Correo Electrónico Institucional	80%	80%	81%	81%	76%
Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones	79%	73%	63%	66%	90%
Intranet Institucional	68%	71%	73%	73%	66%
Red y Comunicación de Datos Institucional	75%	81%	79%	81%	75%
WIFI	57%	50%	47%	48%	41%
Soporte Aplicaciones Informáticas	87%	88%	88%	89%	86%
Soporte Técnico	82%	86%	87%	89%	86%

Caso evaluación de los Servicios de WIFI UCSC

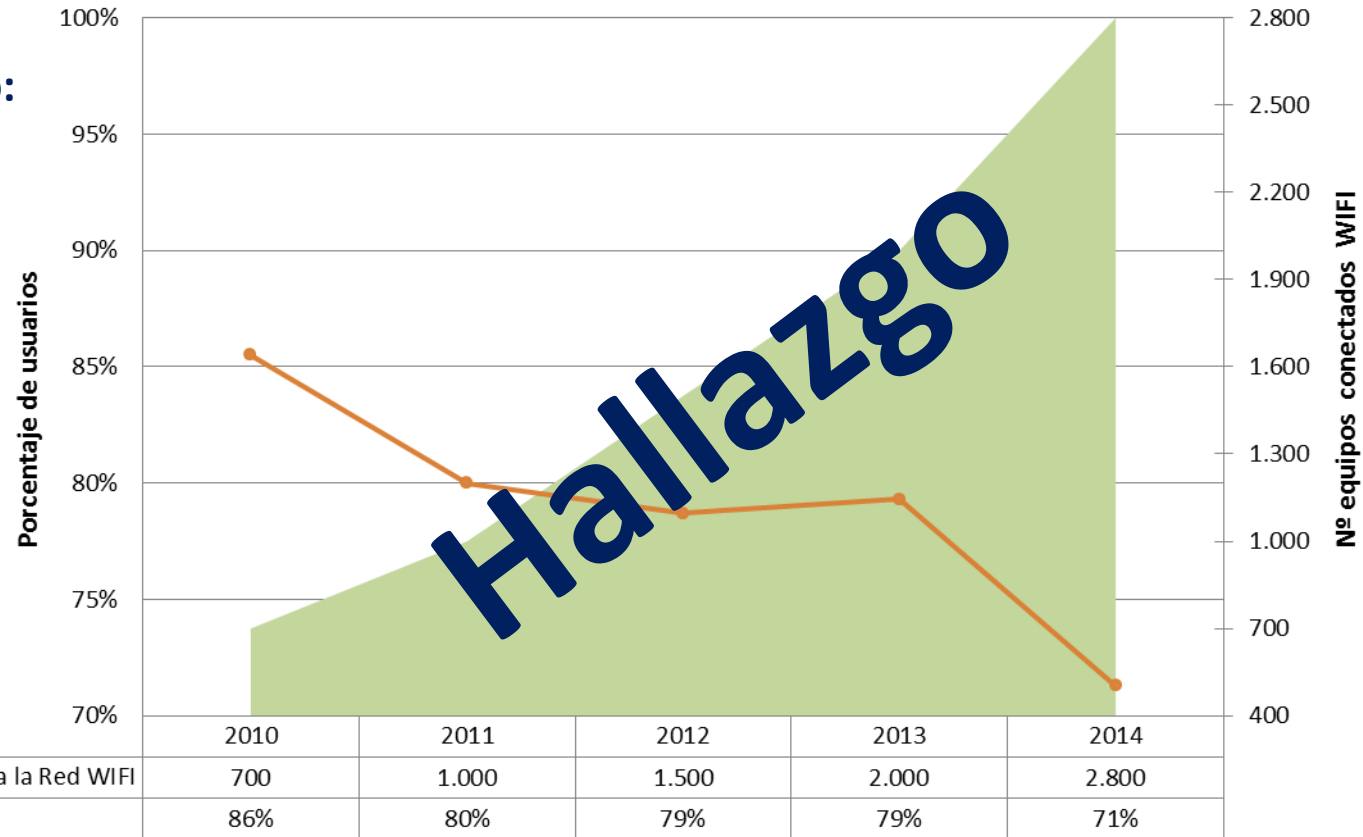
RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIOS INFORMÁTICOS 2014 Usuarios que consideran que los servicios Cumplen o Superan Requisitos de Calidad (respuestas "Aceptable", "Muy Bueno" o "Bueno")

Características del servicio:

- Estabilidad.
- Velocidad.
- Disponibilidad.
- Cobertura.
- Soporte del servicio.

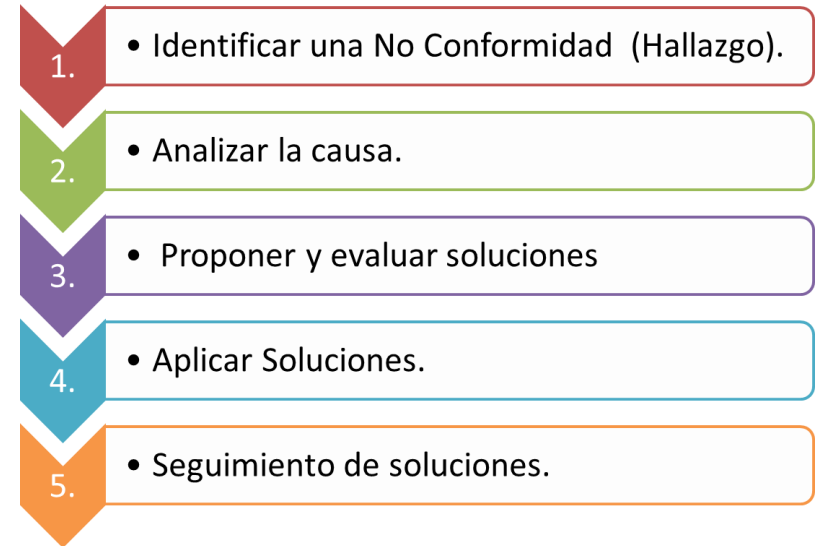
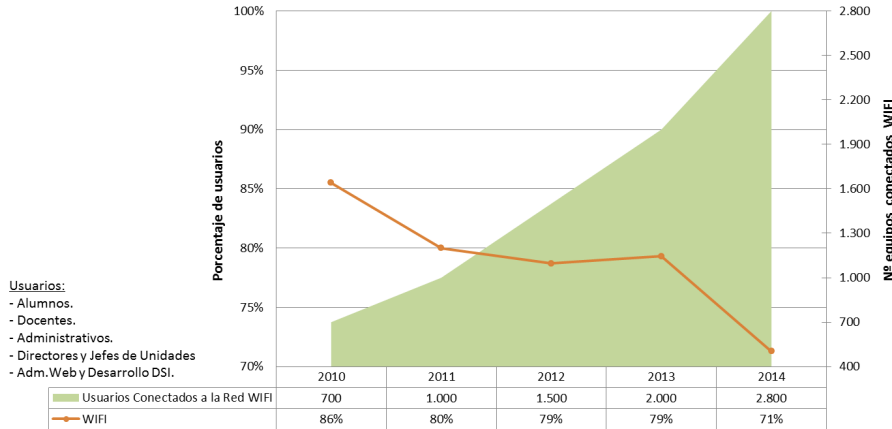
Usuarios:

- Alumnos.
- Docentes.
- Administrativos.
- Directores y Jefes de Unidades
- Adm.Web y Desarrollo DSI.



SGC/DSI - PROCESO ATENCION NO CONFORMIDADES (Servicio WIFI)

RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIOS INFORMÁTICOS 2014
 Usuarios que consideran que los servicios Cumplen o Superan Requisitos de Calidad
 (respuestas "Aceptable", "Muy Bueno" o "Bueno")

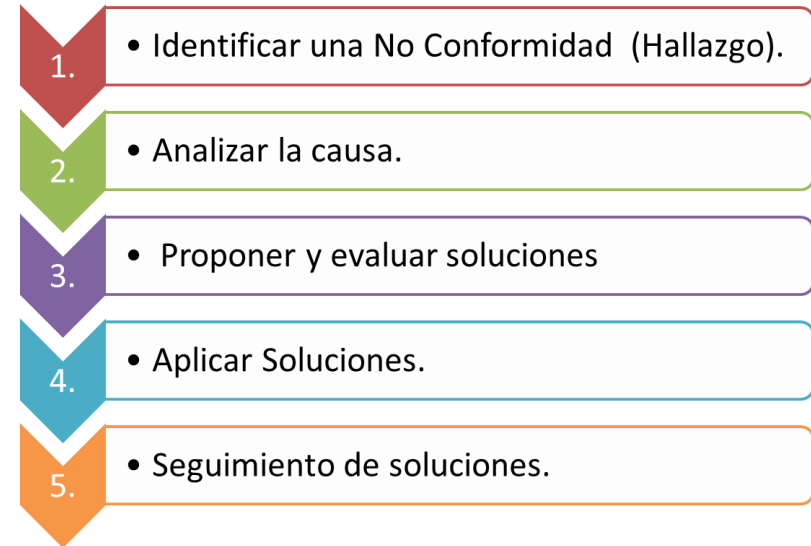
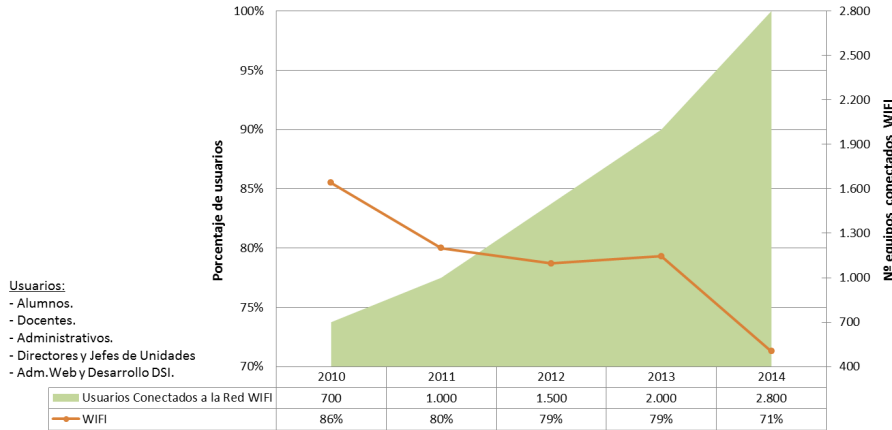


- Permanente disminución del grado de satisfacción de los usuarios del servicio WIFI institucional, alcanzando el 2014 un 41% de evaluaciones que lo califican como bueno o muy bueno, 30,1% que cumple, y un 28,7% como malo o muy malo.

Hallazgo

SGC/DSI - PROCESO ATENCION NO CONFORMIDADES (Servicio WIFI)

RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIOS INFORMÁTICOS 2014
 Usuarios que consideran que los servicios Cumplen o Superan Requisitos de Calidad
 (respuestas "Aceptable", "Muy Bueno" o "Bueno")



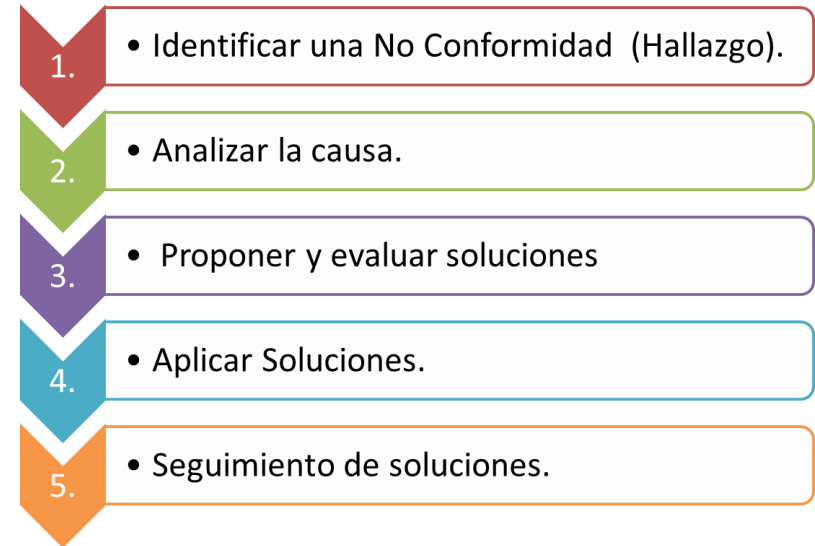
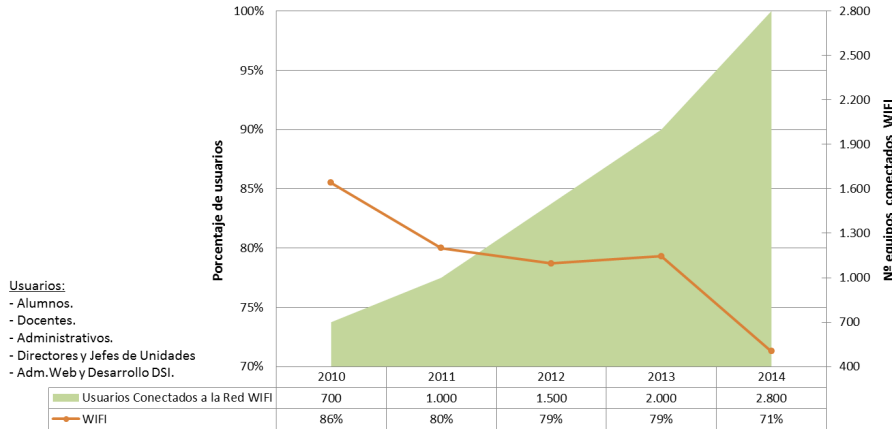
- Desde el 2010 al 2014 el número de usuarios conectados al servicio wifi se incrementó en un 300%, (proliferación de equipos portátiles, y en los últimos años los smartphome).

Causas

- Encapsulamiento del SGC de la DSI, disminuye impacto en efectividad de soluciones implementadas (Ej. caso docencia activa en el aula implementada por Dirección Docencia)

SGC/DSI - PROCESO ATENCION NO CONFORMIDADES (Servicio WIFI)

RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIOS INFORMÁTICOS 2014
 Usuarios que consideran que los servicios Cumplen o Superan Requisitos de Calidad
 (respuestas "Aceptable", "Muy Bueno" o "Bueno")

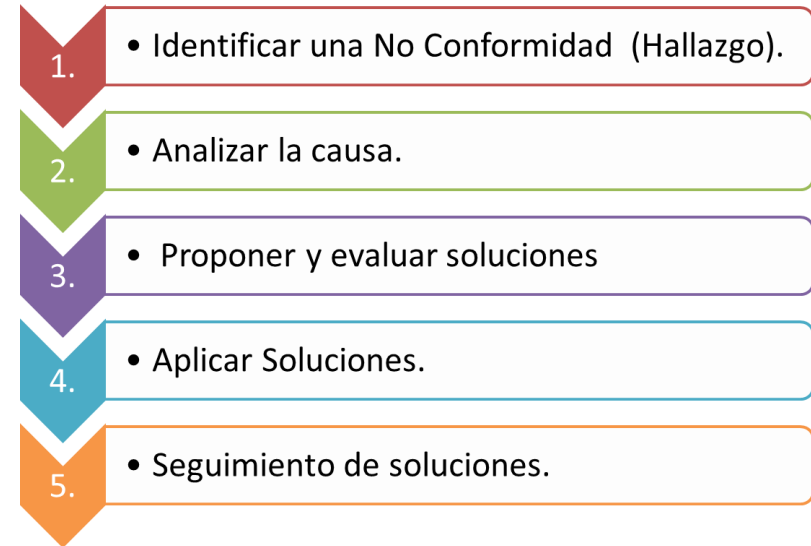


Proponer y evaluar soluciones

- Realizar un estudio de demanda y necesidades específicas del cliente para ser considerado en proyecto renovación servicios de redes y comunicación (2015-2016.)
- Generar instancias de coordinación y divulgación del servicio WIFI Institucional, con las diversas unidades institucionales.

SGC/DSI - PROCESO ATENCION NO CONFORMIDADES (Servicio WIFI)

RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN SERVICIOS INFORMÁTICOS 2014
 Usuarios que consideran que los servicios Cumplen o Superan Requisitos de Calidad
 (respuestas "Aceptable", "Muy Bueno" o "Bueno")



Aplicar Solución

- Implementar proyecto renovación tecnologías servicio WIFI.
- Aplicar campaña de divulgación de las características del servicio WIFI UCSC en las unidades de la institución.

Seguimiento y Control

- Encuesta de satisfacción del servicio a ser aplicadas 60 y 150 días después de finalizada la intervención.

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN ORIENTADAS AL SERVICIO Y LA CALIDAD

**Como se ve la calidad no es una casualidad sino
que el resultado de un proceso continuo de
mejoras centrado en nuestros clientes.**

- -Muchas gracias--