



Experiencia en gestión de la calidad de los servicios de TIC's en el ámbito universitario

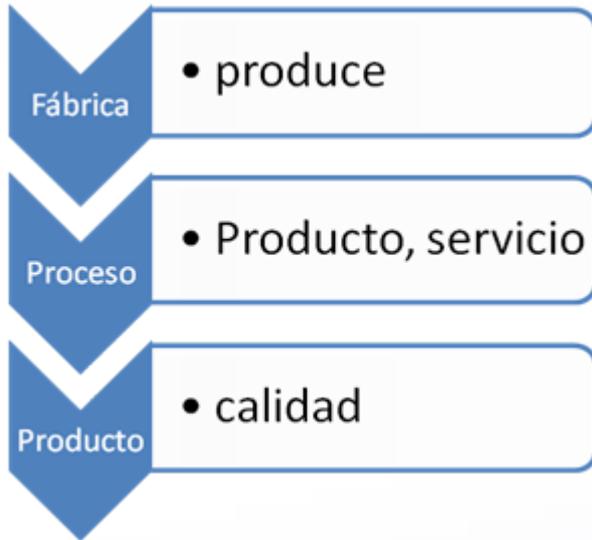
César González Castillo
Universidad de Concepción - Chile



- **Contexto**
- **Proceso de calidad: modelo de procesos**
- **Casos destacados**
- **Autoevaluación**
- **Sugerencias**
- **Desafíos futuros**



Contexto



Hay que Garantizarla

¿Cómo?

- Empresas del rubro TICs
- Otras empresas: banco, retail,...
- Universidades???

Ues: ¿Por qué No?
Mejor tarde que nunca
Realidad del día a día
Liderazgo
Externalización
Otros



Contexto: Universidad de Concepción, Chile

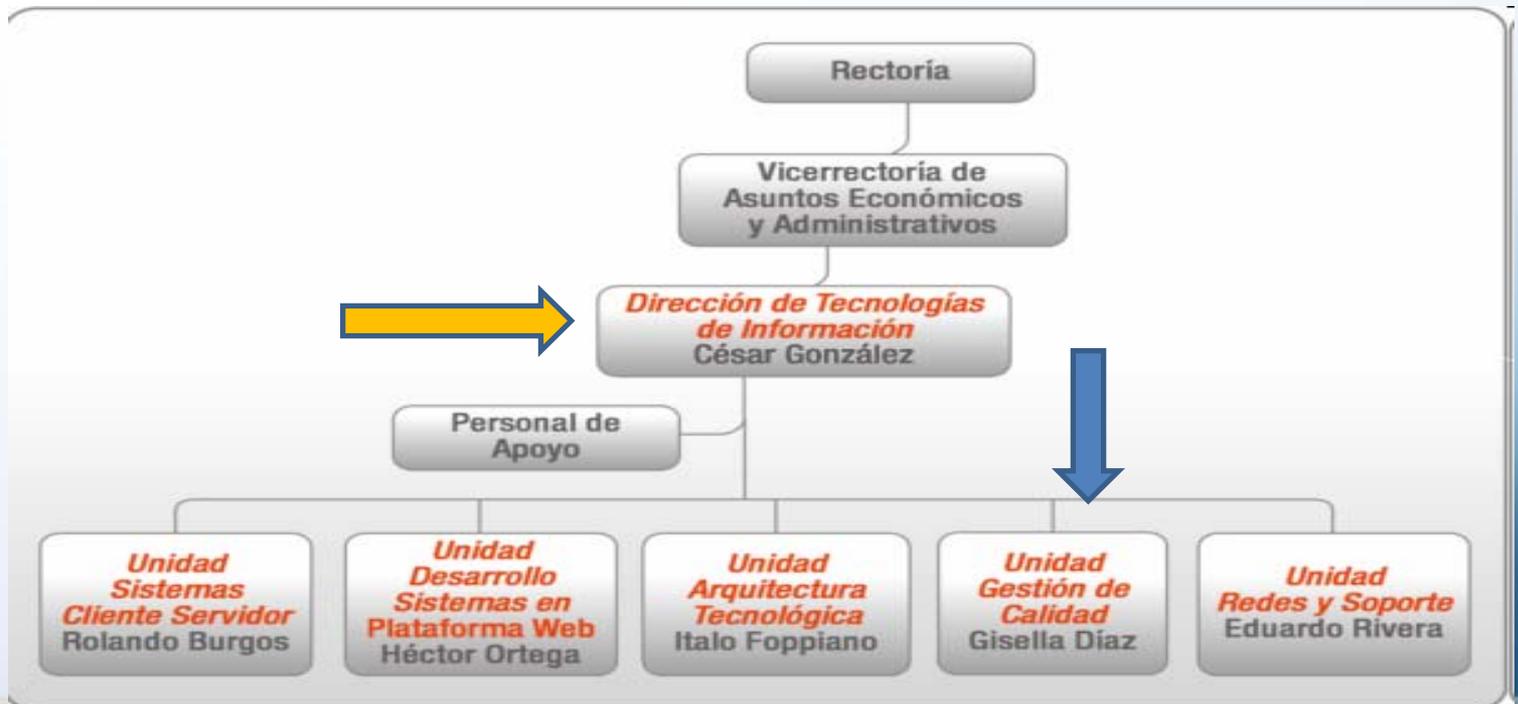
- Una de las tres más importantes universidades de Chile
- Situada a 520 Km. al sur de Santiago
- 91 años de experiencia
- Docencia de pre y postgrado, investigación y extensión
- 3 campi (Concepción, Chillán y Los Ángeles)
- 23.000 alumnos de pregrado, 1.500 de postgrado, 1.184 docentes (DNE), 57.000 titulados
- 90 carreras, 23 programas de doctorado, 51 de magíster y 31 de especialidades médicas





Contexto

- **Unidad Informática:** Dirección de Tecnologías de Información (DTI)
- **Misión , Visión, valores, plan estratégico**
- **Entregamos:**
 - Desarrollo y mantención Sistemas corporativos
 - Servicios e infraestructura
 - Soluciones de Inteligencia de negocios
 - Plataforma de conectividad de redes y telefonía
 - Desarrollo de portales institucionales





Contexto Universitario

A
C
R
E
D
I
T
A
C
I
Ó
N

- Institucional
- Pregrado
- Postgrado
- Lab. y Activ.



Docencia e Investigación



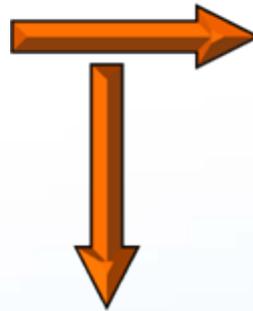
Productos y Servicios con Calidad





Motivación del proceso de calidad

Más alumnos + Más
Modificaciones en procesos
universitarios + Mas
requerimientos de trabajo +
Más exigencias técnicas
sobre plataforma + Más
cobertura+ Más Integración
+ Mayor dependencia sobre
los servicios....



¿Más personas?
¿Mayor infraestructura?
¿Más Sistemas?

**Eficiencia: optimización de recursos a través de la mejora de
procesos internos de trabajo**

**ELEMENTO GATILLANTE: DESARROLLO DE
SISTEMAS**

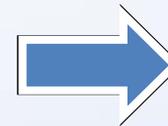
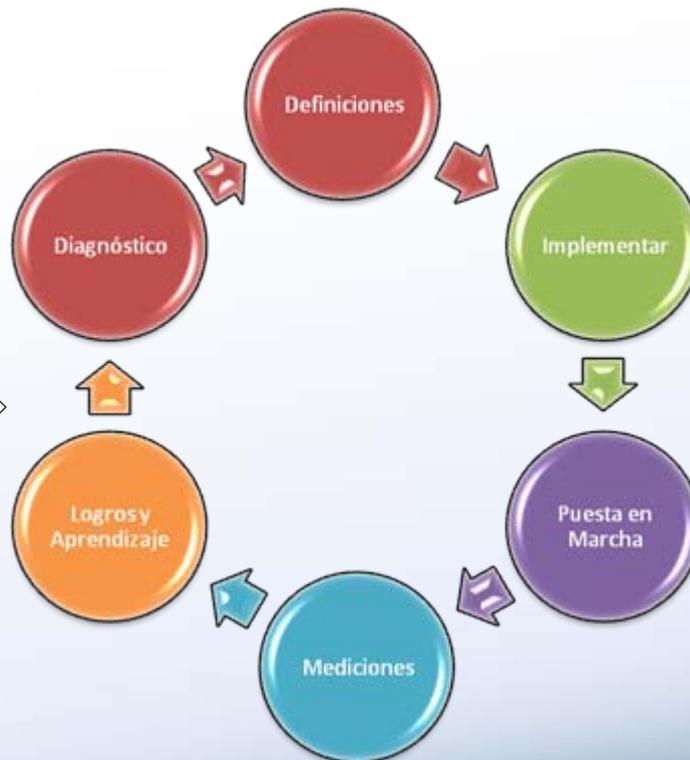
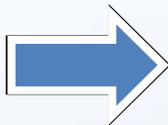


Nuestra experiencia de Madurez

2004 -2007 -2009 - hoy

- Unidad de calidad
- Adopción de un estándar CMMI
- Asesoría y Capacitación
- Mejora continua

Convicción



Institucionalización



Lo que se ha logrado...

Cambio de enfoque

- De actividades técnicas aisladas a procesos de trabajo integrados.
- De “reinventar la rueda” a procesos repetibles
- De dependencia de las personas a conocimiento organizacional
- De percepción a medición
- De informal a formal (no burocrático)

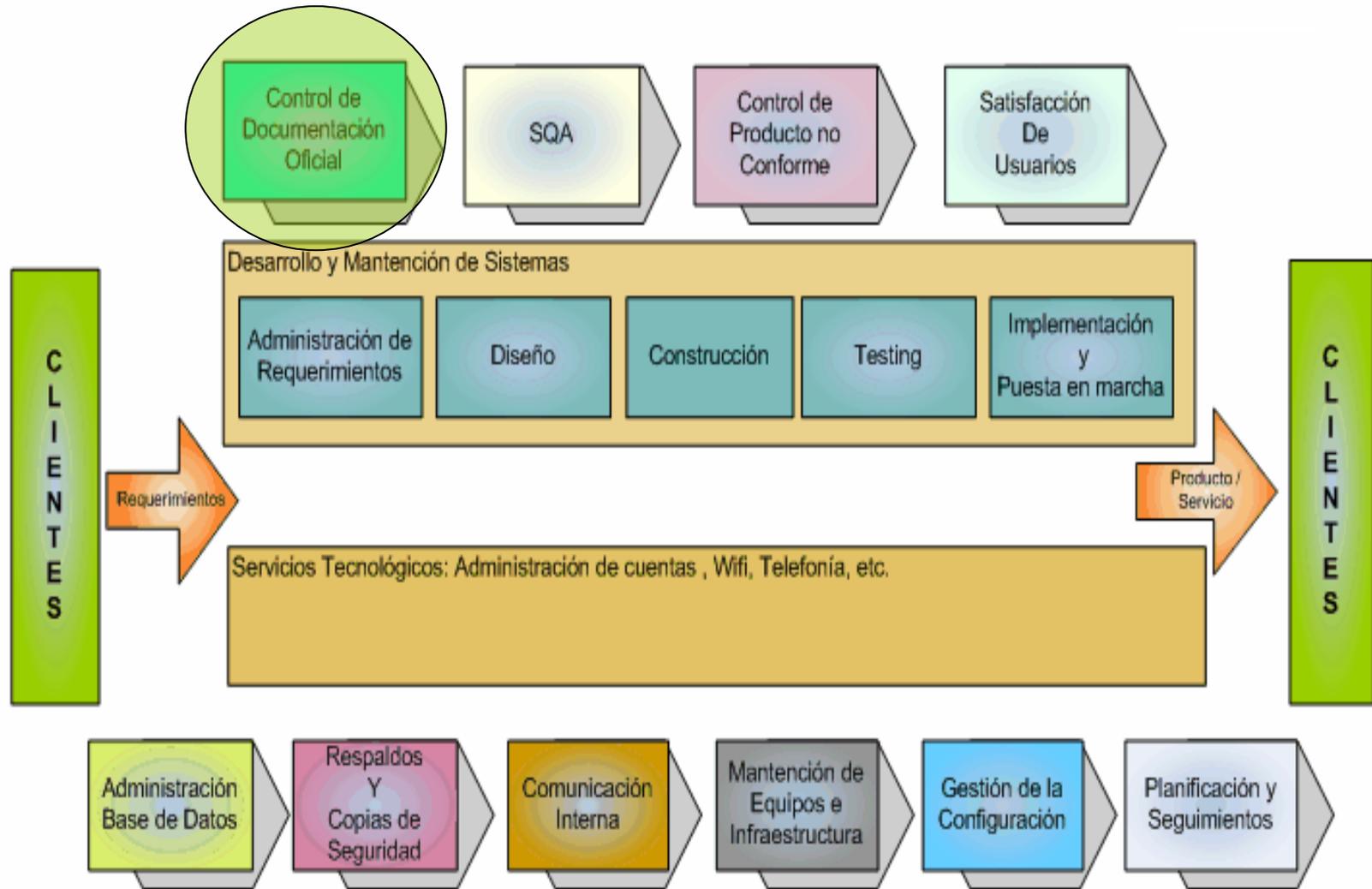
-...

Resultados concretos

- Disminución de tiempos de mantención
- Mejor distribución de esfuerzo
- Disminución de fallas
- Mejor reacción ante contingencias
- No “reinventar la rueda”
- Mayor Visibilidad de requerimientos
- Monitoreo constante (predecir) (alarmas)
- Menos errores

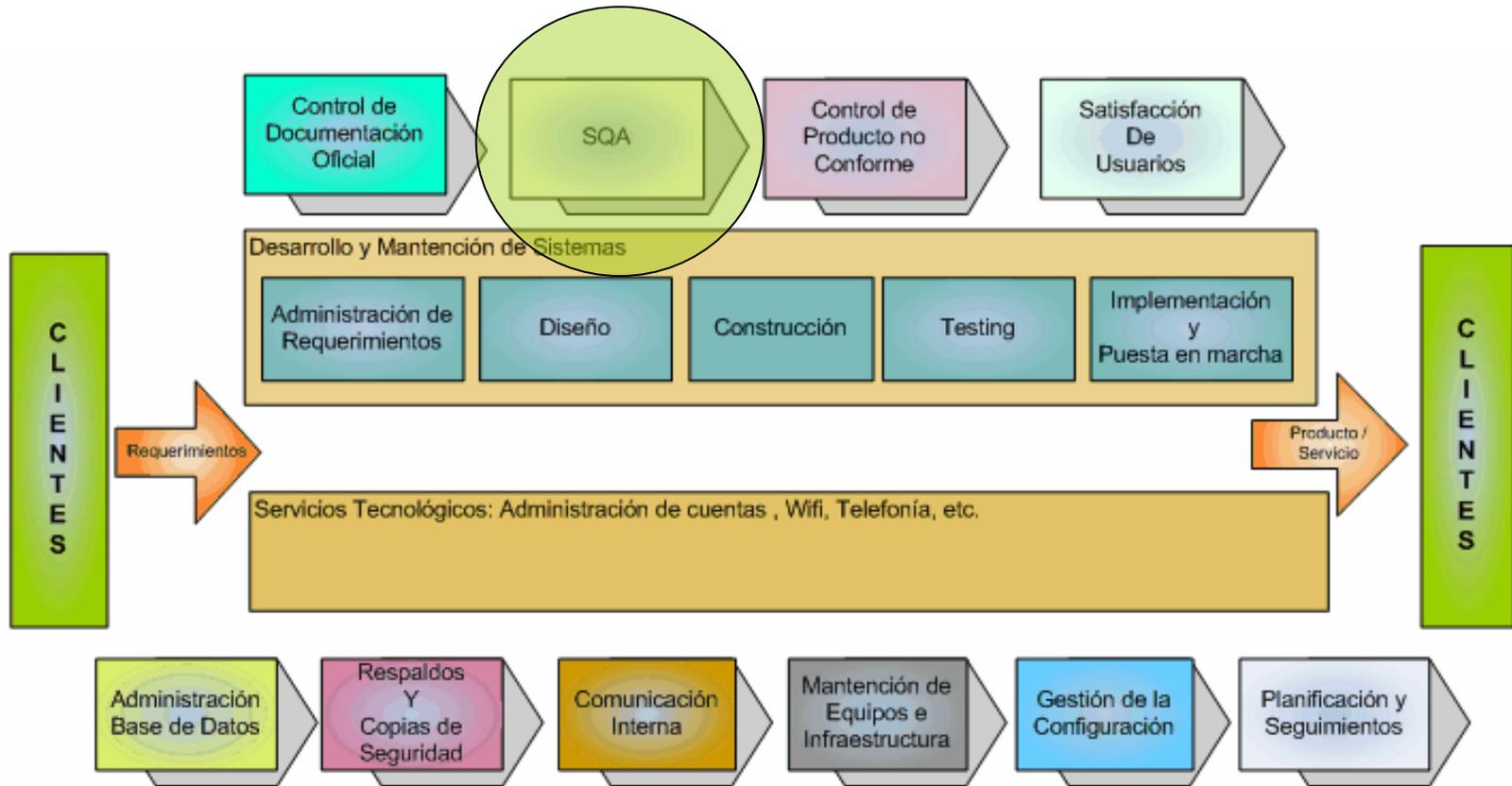


Proceso de calidad: Modelo de procesos





Proceso de calidad: Modelo de procesos





SQA

ATI
Adelante con la tecnología

SQA. Resultados Auditorías CM

1. Resultados semestre 2011-01

Fecha Auditoría	Sistema	Completo	Incumplimientos	Fecha Respuesta	Respuesta	Años
1 28-02-2011	ABASTO	Si				
2 07-03-2011	GESPRO	Si		22-03-2011	No	32 días
3 14-03-2011	DELFOE	No	Versión sin LB	29-03-2011	No	27 días
4 21-03-2011	CAUK	No	RFC en texto asociado, versión sin certificación			
5 28-03-2011	SINVES	Si		12-04-2011	No	18 días
6 04-04-2011	GESLAB	No	RFC errado, lista asociada no tiene la misma identificación que RFC en otro			
7 11-04-2011	SISPER	Si		28-04-2011	Si	9 días
8 18-04-2011	ACOBA	No	Versión no certificada	04-05-2011		
9 25-04-2011	SAOEN	No	2 Versiones Sin LB, implica 2 versiones sin FC asociada, implica 2 versiones sin textos asociados			
10 02-05-2011	SIGAINES	Si				

* Revisar propuesta de CM para por

Planificación de proyectos(6)

1. Revisión tópicos importantes del proceso

b) Rfc's Sci

Correos administración totales [sa@rubric.cl](#): 70
Rfc's generados Marzo: 23

Categoría	Porcentaje
Integración de Perfil	2.9%
Centro de nombre	2.9%
Centro de número	2.9%
Centro de flujo de Perfil	2.9%
Cooperaciones especiales	2.9%
Programaciones especiales	2.9%
Sin clasificación	2.9%

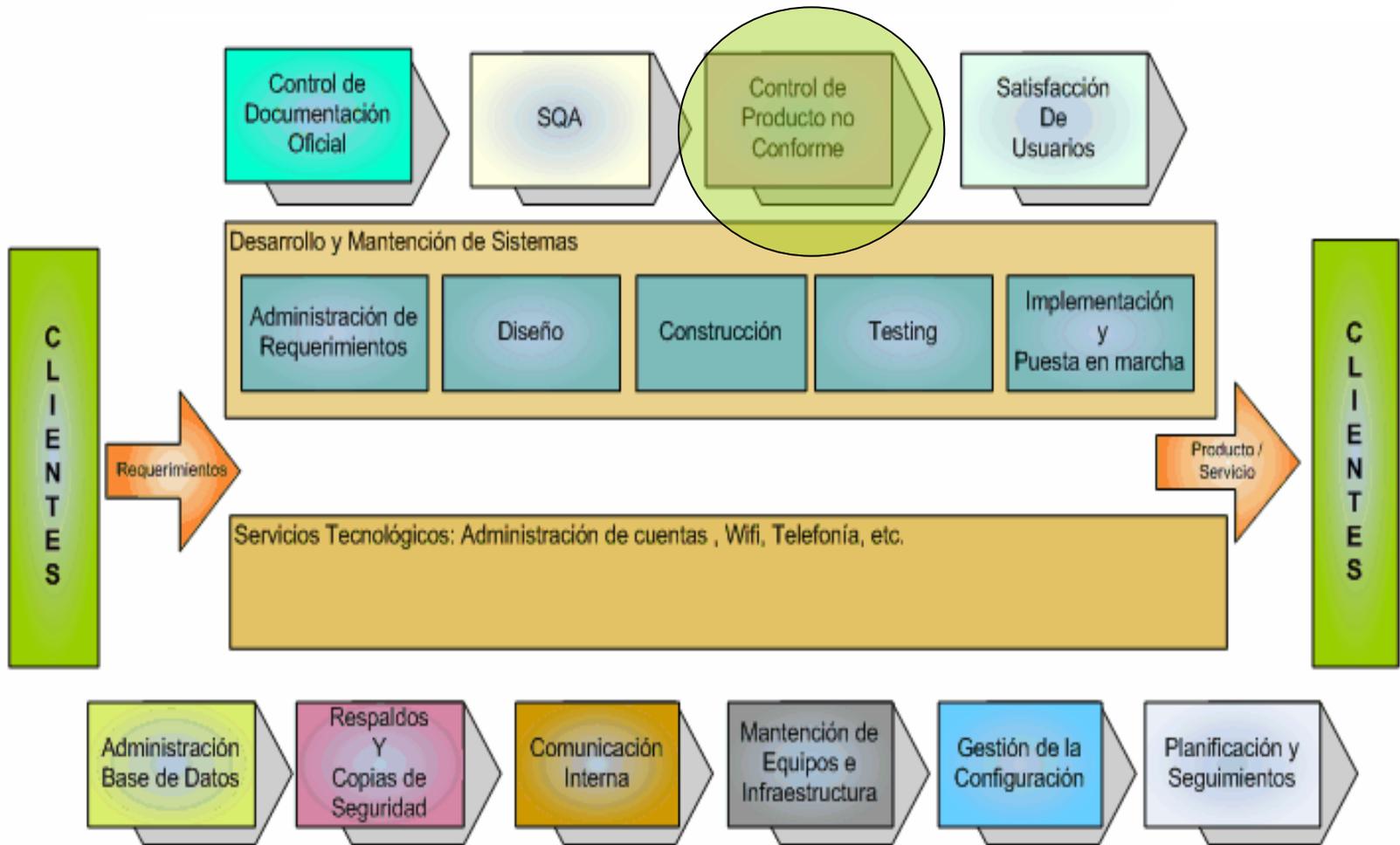
- Integración de Perfil
- Centro de nombre
- Centro de número
- Centro de flujo de Perfil
- Cooperaciones especiales
- Programaciones especiales
- Sin clasificación

Resumen de Pruebas, 2 010

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Resumen
A Revisar	130	55	95	149	93	207	207	418	209	140	73	1.738	
Revisadas	121	88	191	188	83	222	188	284	238	129	82	1.718	
Tasa de Revisión	93.08%	94.34%	100.00%	100.67%	100.00%	97.38%	91.01%	68.00%	100.00%	91.00%	113.00%	99.10%	
Aceptadas	82	52	72	101	43	114	106	201	130	91	50	1.027	
Revisadas	28	18	29	48	49	88	88	183	100	49	22	695	
Tasa de Aceptación	67.77%	64.00%	71.30%	67.50%	51.61%	56.44%	53.00%	56.70%	57.00%	81.47%	62.50%	60.00%	
Observaciones	51	33	36	134	117	306	242	379	200	54	104	1.834	
Resueltas	146	49	107	201	89	219	200	391	260	190	54	1.830	
Días	468	122	308	396,5	151	454	814,5	1.394,5	1.199	162	367	7.026,9	
Promedio Días	3,73	6,09	3,24	3,33	3,42	3,67	6,90	6,81	6,86	4,23	6,81	6,81	
Promedio Resueltas	1,81	1,81	1,63	2,14	2,03	1,73	1,80	1,79	1,81	1,47	2,16	1,78	



Proceso de calidad: Modelo de procesos



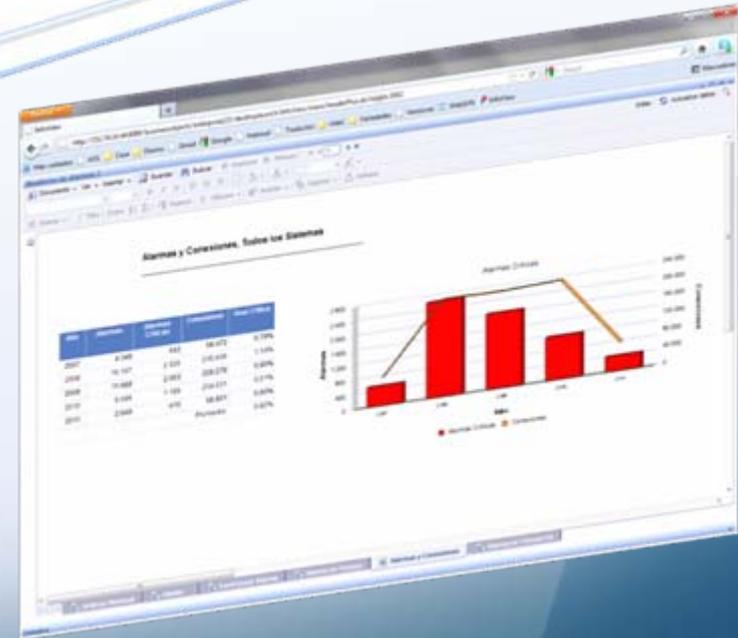


Control de Producto no Conforme



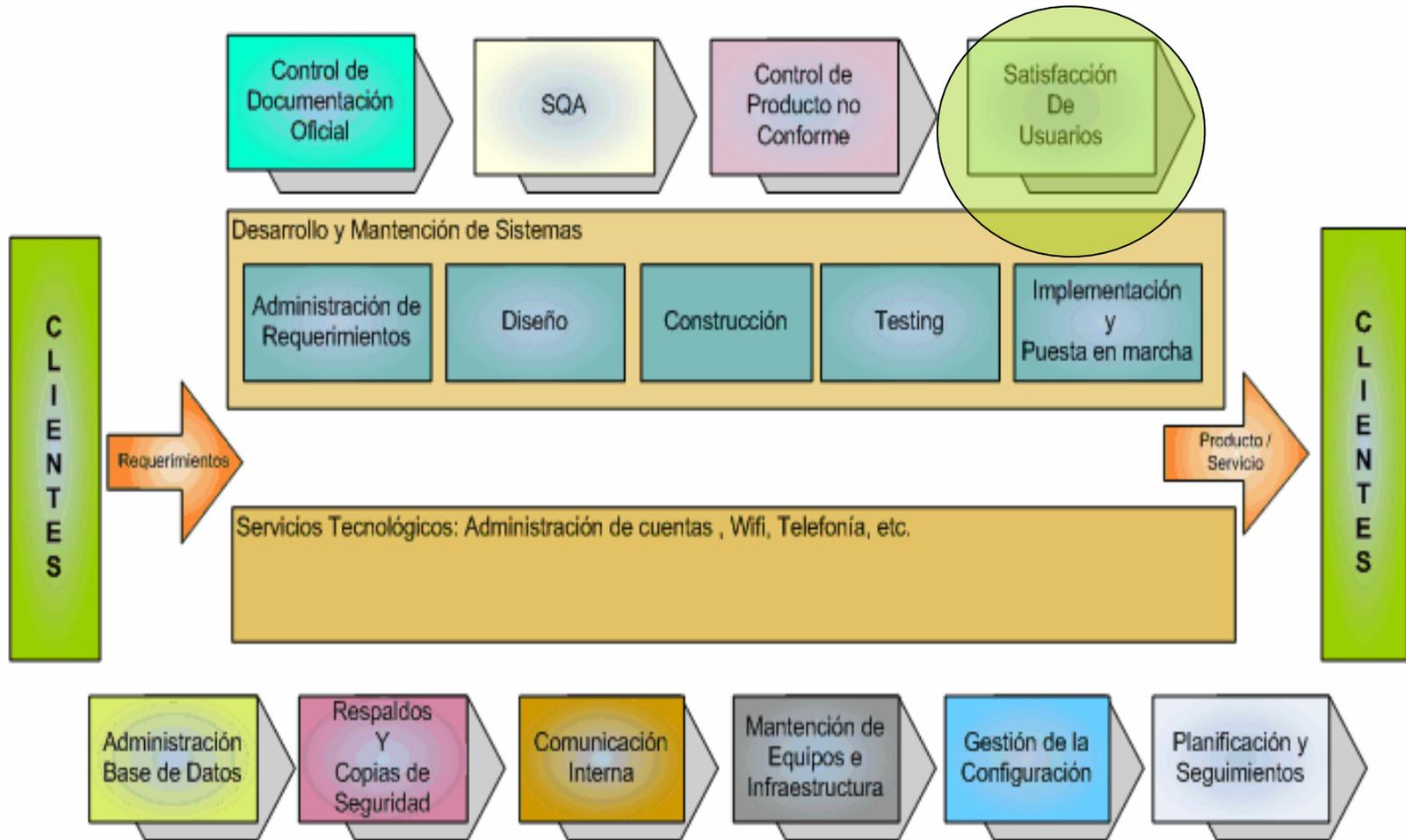
De: javad@buc.es
Para: javad@buc.es
CC: javad@buc.es
Asunto: [ALARMAS] NO SE PUDO OBTENER DATOS DE ALARMA

```
***ID_ERROR: 41921  
**DESCRIPCION: Error de  
**SEVERIDAD: 15-06-11  
**SISTEMA: F1000003  
**MENSAJE: de_lista_p1_c1a1_1=buad@buc.es:17  
**ORIGEN: 08_00000  
**TIPO_ERROR: (crítica)  
**DESCRIPCION: Error de sistema recibido especificado en uno de los subelementos de el objeto  
de_lista_p1_c1a1_2 de de_lista_p1_c1a1.  
Mensaje generado automáticamente por QUESADA. NO RESPONDA
```



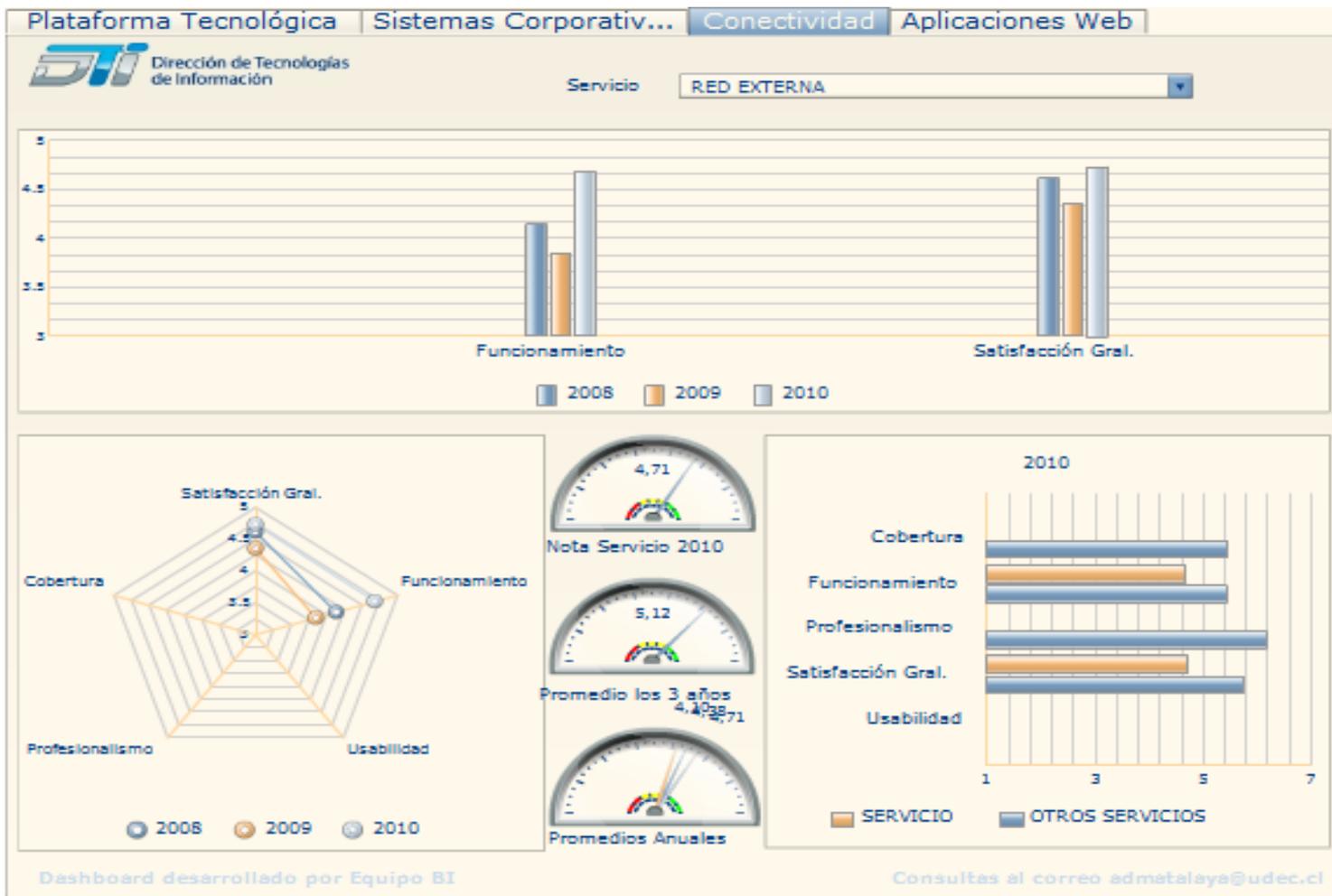


Proceso de calidad: Modelo de procesos



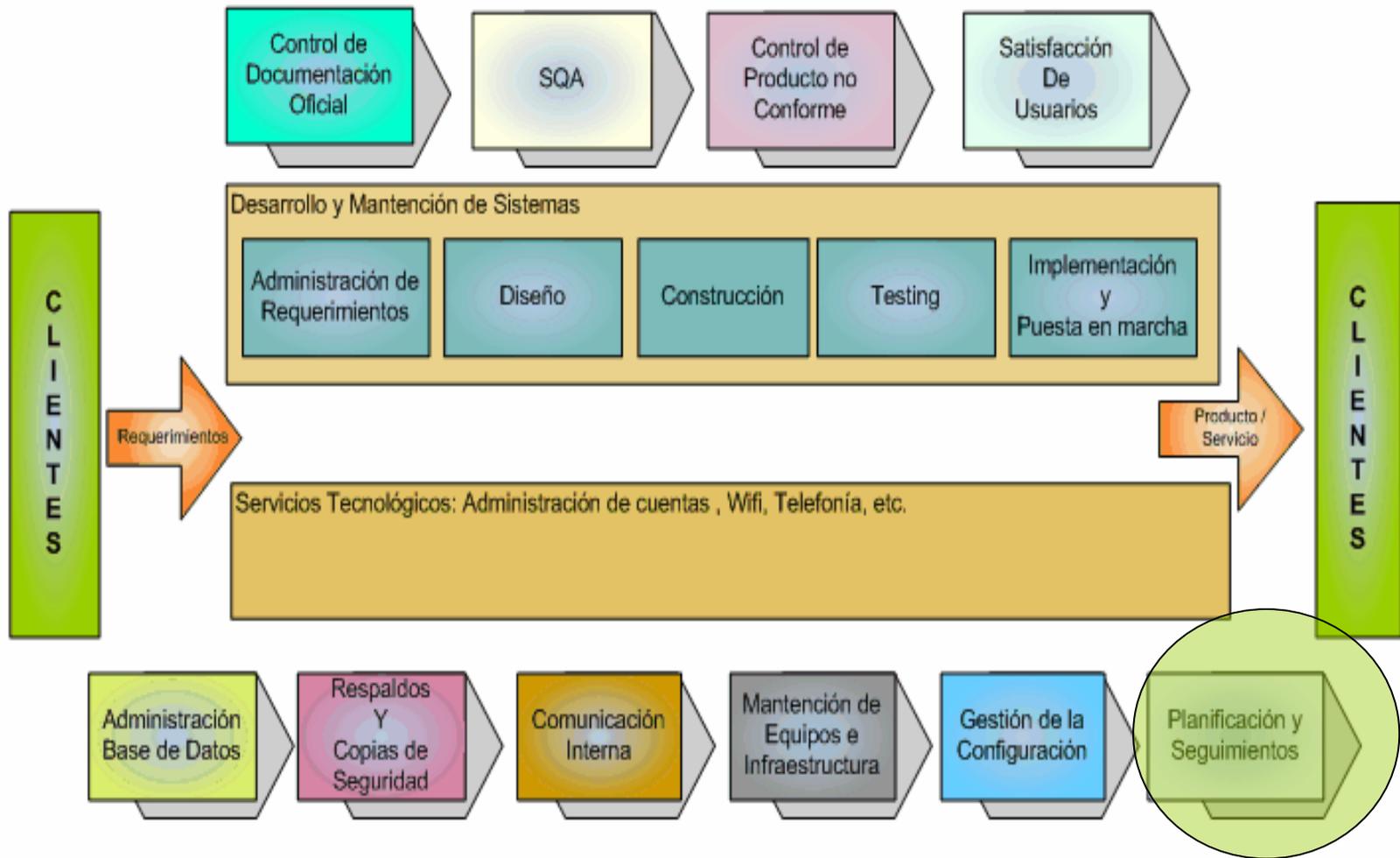


Satisfacción de Usuarios



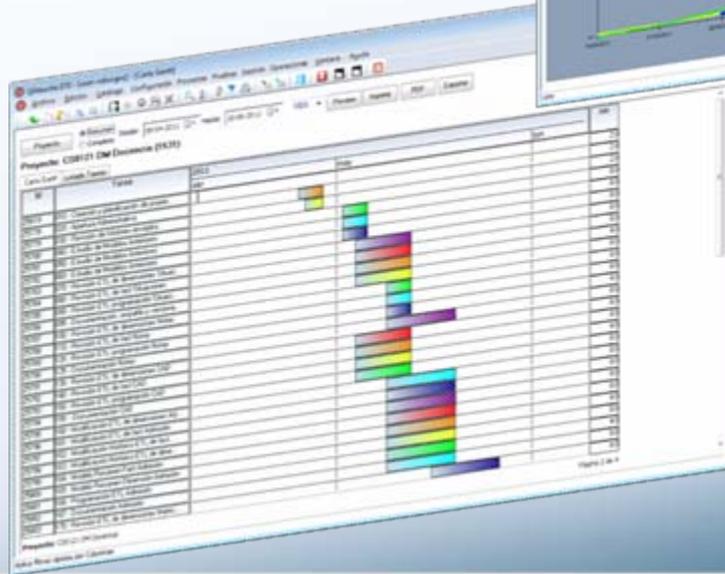
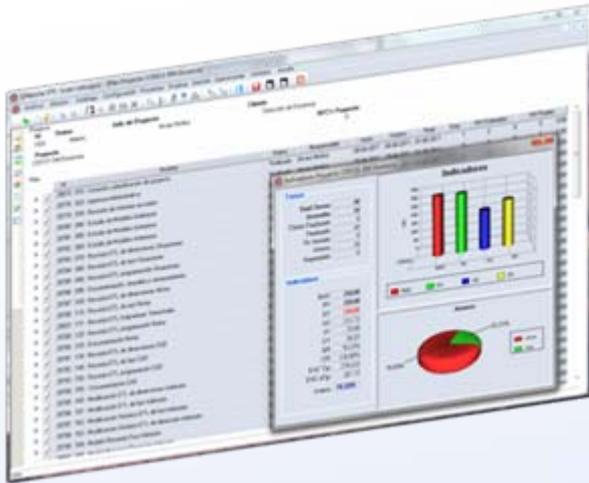
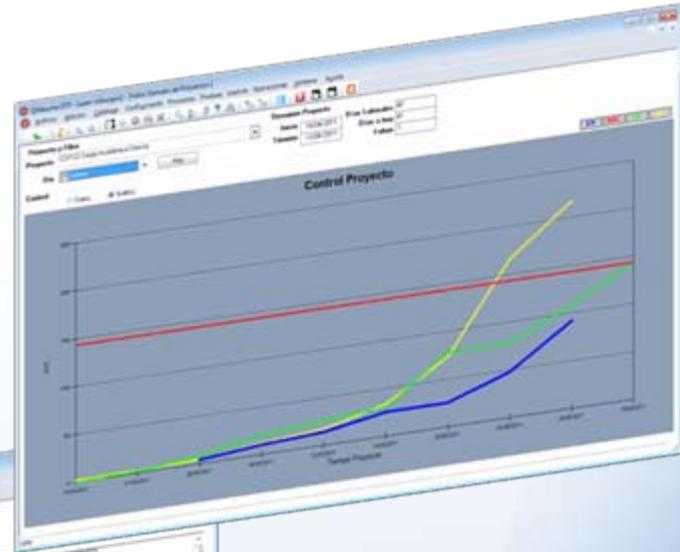
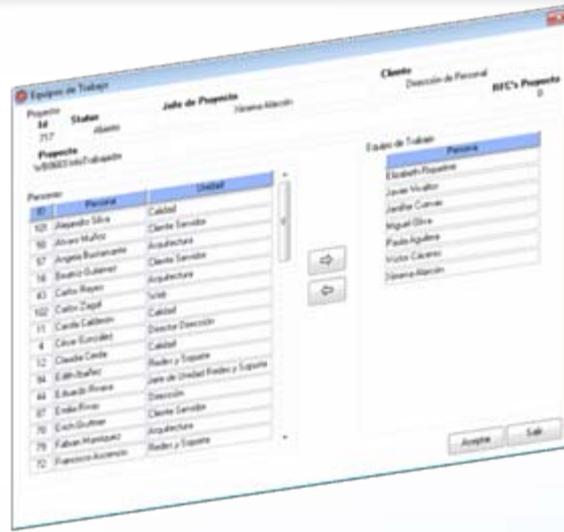
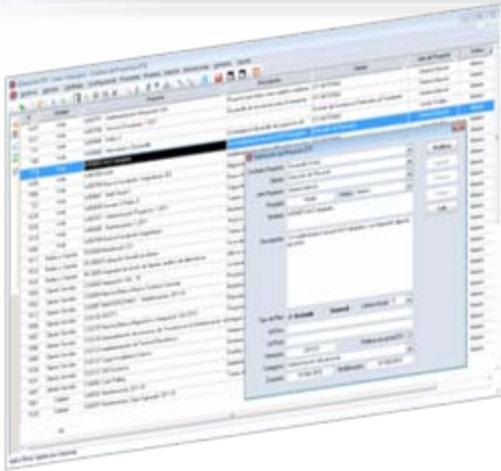


Proceso de calidad: Modelo de procesos



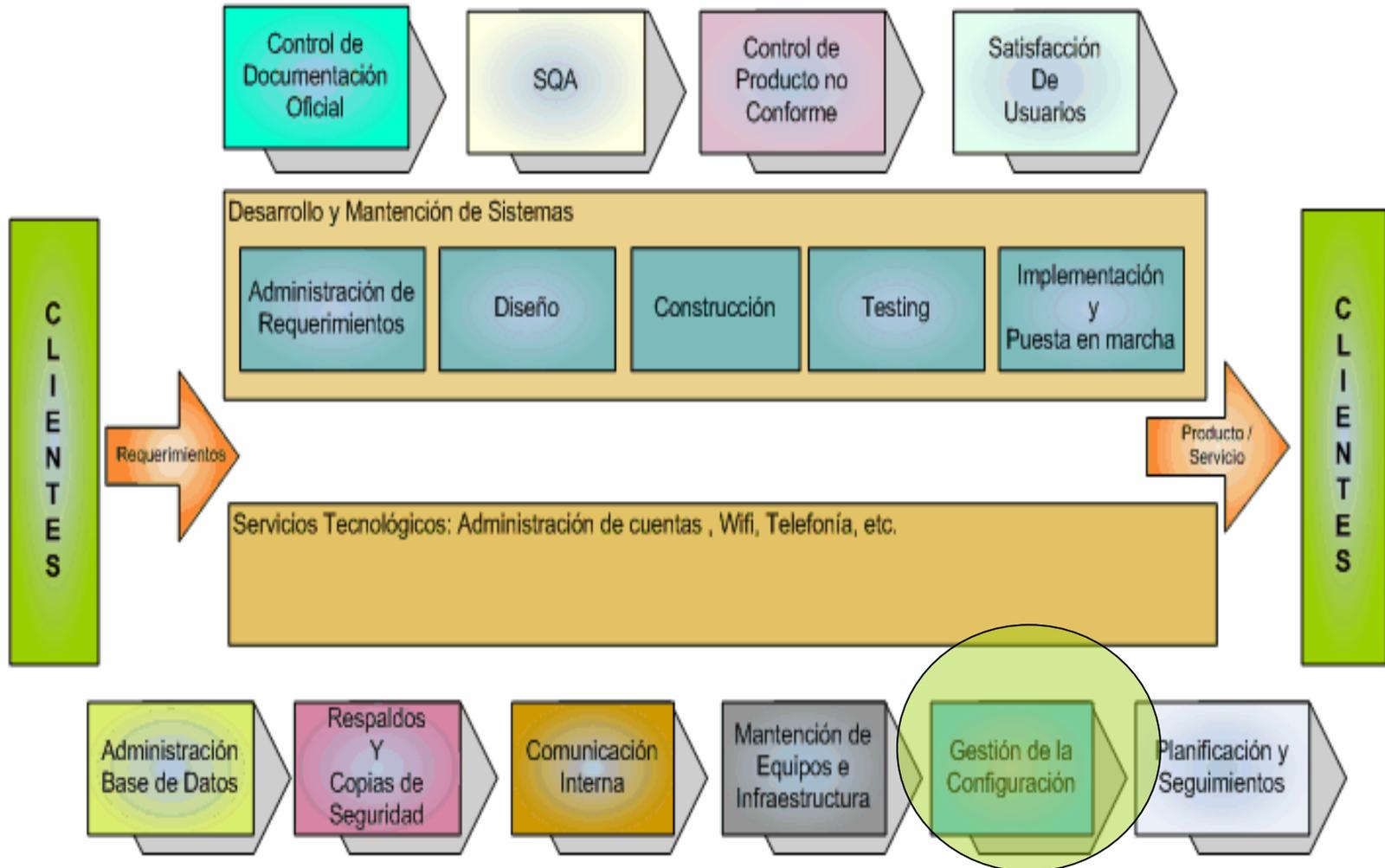


Planificación y Seguimiento



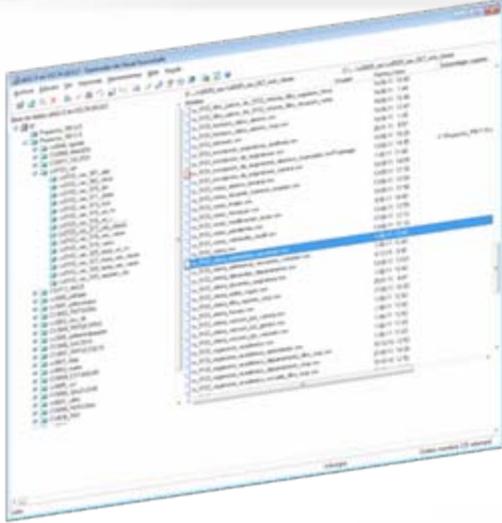


Proceso de calidad: Modelo de procesos





Gestión de la Configuración



Histórico de S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac

Verión	Usuario	Fecha	Acción
35	Resprozon	15-01-11 10:04	Se ha etiquetado CS0103_0019
34	Resprozon	31-03-11 10:53	Se ha etiquetado CS0103_0014
33	Resprozon	30-03-11 9:52	Se ha etiquetado CS0103_0017
32	Resprozon	29-03-11 16:30	Se ha etiquetado CS0103_0017
31	Resprozon	28-03-11 8:07	Se ha etiquetado CS0103_0011
30	Resprozon	25-03-11 10:43	Se ha etiquetado CS0103_0010
29	Resprozon	24-03-11 11:56	Se ha etiquetado CS0103_0009
28	Resprozon	18-03-11 11:14	Se ha etiquetado CS0103_0009
27	Resprozon	17-03-11 11:36	Se ha etiquetado CS0103_0007
26	Resprozon	16-03-11 10:56	Se ha etiquetado CS0103_0006
25	Resprozon	15-03-11 11:19	Se ha etiquetado CS0103_0009
24	Resprozon	10-03-11 15:37	Se ha etiquetado CS0103_0004
23	Bgalan	2-03-11 12:03	Se ha etiquetado CS0103_0007
22	Resprozon	15-10-10 10:37	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
15	Resprozon	14-10-10 10:10	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
14	Gilabazo	2-10-10 12:48	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
13	Resprozon	2-10-10 11:41	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
12	Resprozon	2-10-10 12:42	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
11	Resprozon	1-10-10 17:39	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
10	Resprozon	1-10-10 17:14	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
9	Resprozon	1-10-10 17:11	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
8	Resprozon	22-11-10 16:55	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
7	Resprozon	18-11-10 12:08	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
6	Resprozon	18-11-10 11:29	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
5	Resprozon	10-11-10 8:57	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
4	Resprozon	8-11-10 16:23	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
3	Bgalan	30-10-10 9:31	Se ha etiquetado CS0103_0002
2	Bgalan	20-10-10 9:12	Se ha etiquetado CS0103_0001
1	Resprozon	18-10-10 14:45	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
1	Resprozon	18-10-10 12:00	Se ha etiquetado S:\...v0103_sac\0103_sac_017_vin_cleas\c_0103_ofema_administra_sesiones.sac
1	Resprozon	8-10-10 16:37	Se ha creado



QAluche DTI - [user:rburgos] - [Reporte de Proyectos DTI]

Proyecto	Fecha	Detalle por...
CS0103 Desarrollo de Nuevo Sistema Curricular		
Línea Base CS0103_0021	Fecha: 13-05-2011 12:12:15	Detalle por: respoprozon
Línea Base CS0103_0026	Fecha: 29-04-2011 18:11:37	Detalle por: respoprozon
Línea Base CS0103_0025	Fecha: 21-04-2011 11:36:33	Detalle por: respoprozon
Línea Base CS0103_0024	Fecha: 20-04-2011 10:00:13	Detalle por: respoprozon
Línea Base CS0103_0023	Fecha: 15-04-2011 15:46:52	Detalle por: respoprozon
Línea Base CS0103_0027	Fecha: 18-04-2011 18:10:40	Detalle por: respoprozon
Línea Base CS0103_0021	Fecha: 15-04-2011 09:13:13	Detalle por: respoprozon
Línea Base CS0103_0020	Fecha: 14-04-2011 16:18:19	Detalle por: respoprozon
Línea Base CS0103_0019	Fecha: 14-04-2011 10:44:21	Detalle por: respoprozon
Línea Base CS0103_0018	Fecha: 14-04-2011 09:18:25	Detalle por: respoprozon

QAluche DTI - [user:rburgos] - [Línea Base]

Archivo Edición Catálogo Configuración Proyectos Pruebas Gestión Operaciones Ventana Ayuda

Detalle Línea Base

Línea Base: CS0103_0023 Tipo Línea: Versión

Proyecto: CS0103 Desarrollo de Nuevo Sistema Curricular

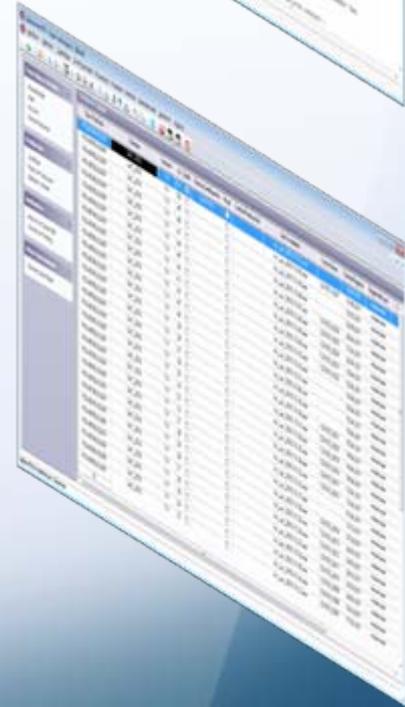
Creada por: respoprozon Fecha Creación: 19-04-2011

Operaciones: Nueva Línea Base, Productos Utilizados, Editar Línea Base, Productos Generados, Copiar Etiqueta, RFC's Incluidos

Productos Relacionados RFC's Incluidos Tablas Relacionadas

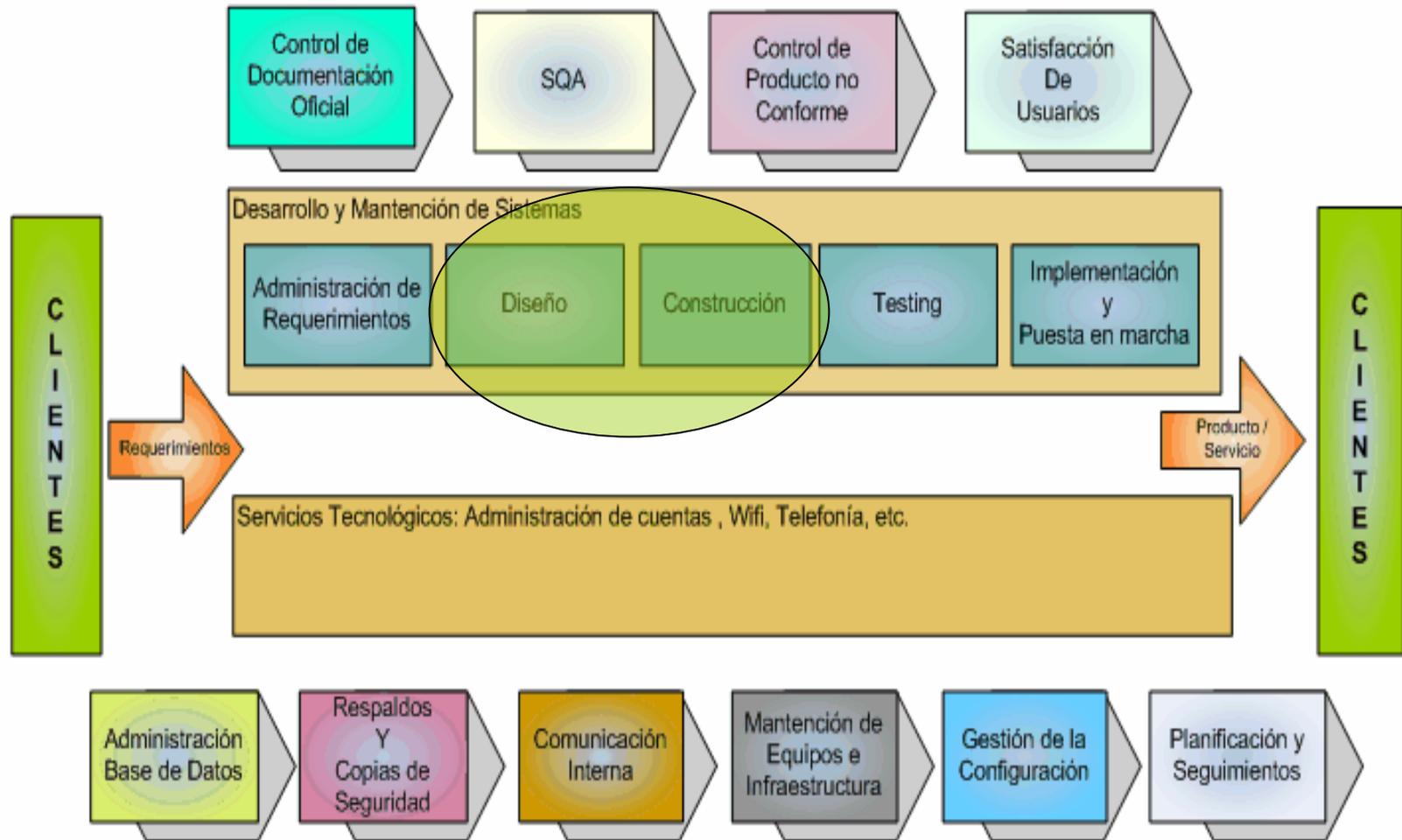
Sistema	Versión	Id Versión	Producción	Fecha Producción	Fecha Registro
Productos Utilizados					
ESTANDAR 11.5	1.0	1	<input type="checkbox"/>		03-05-2010
LDAP 11.5	1.0	1	<input type="checkbox"/>		03-05-2010
PERSONAS 11.5	1.0	1	<input type="checkbox"/>		03-05-2010
SAC_2010	1.0	43	<input type="checkbox"/>		18-04-2011
Productos Generados					
SAC_2010	1.0	44	<input type="checkbox"/>		19-04-2011

Listo



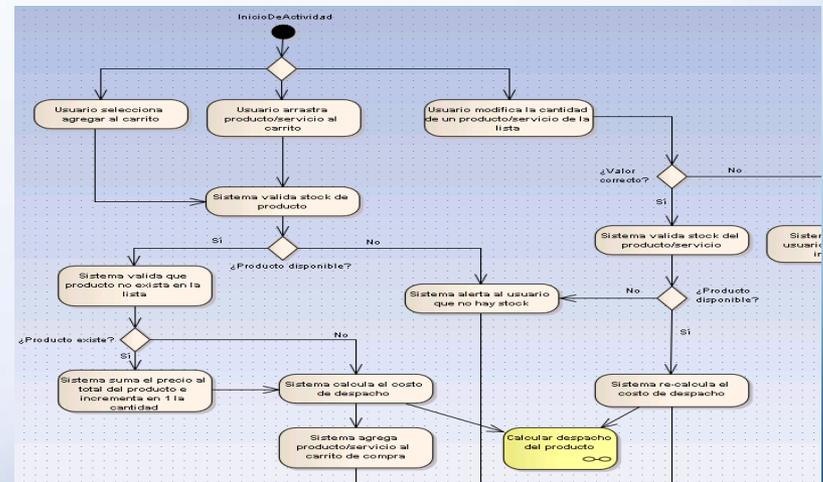
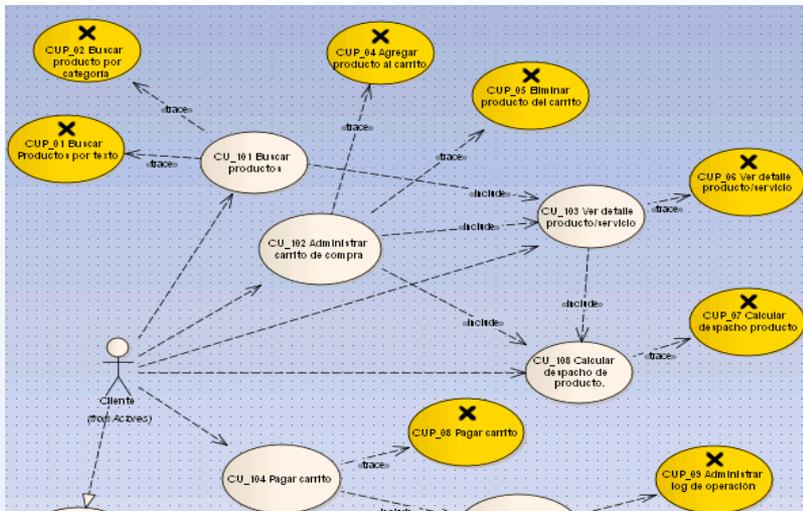
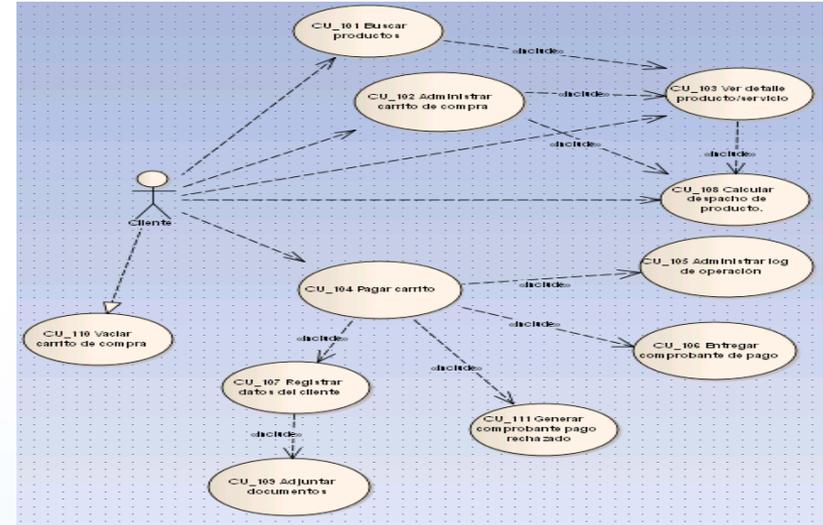
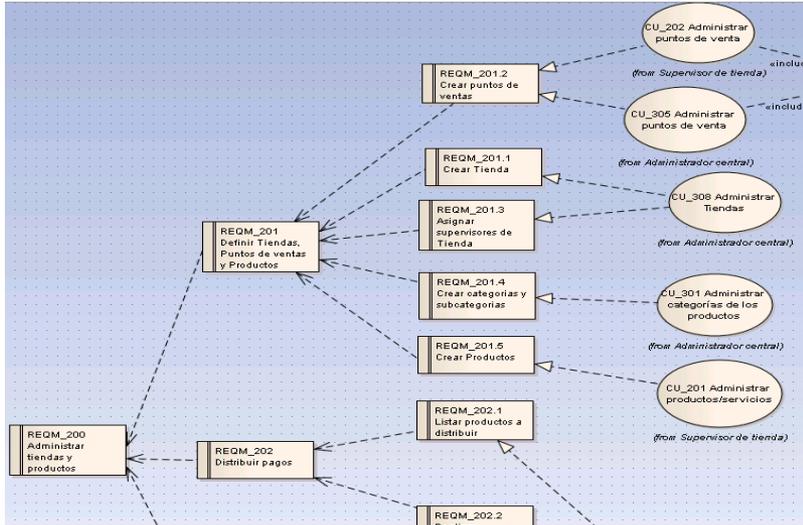


Proceso de calidad: Modelo de procesos



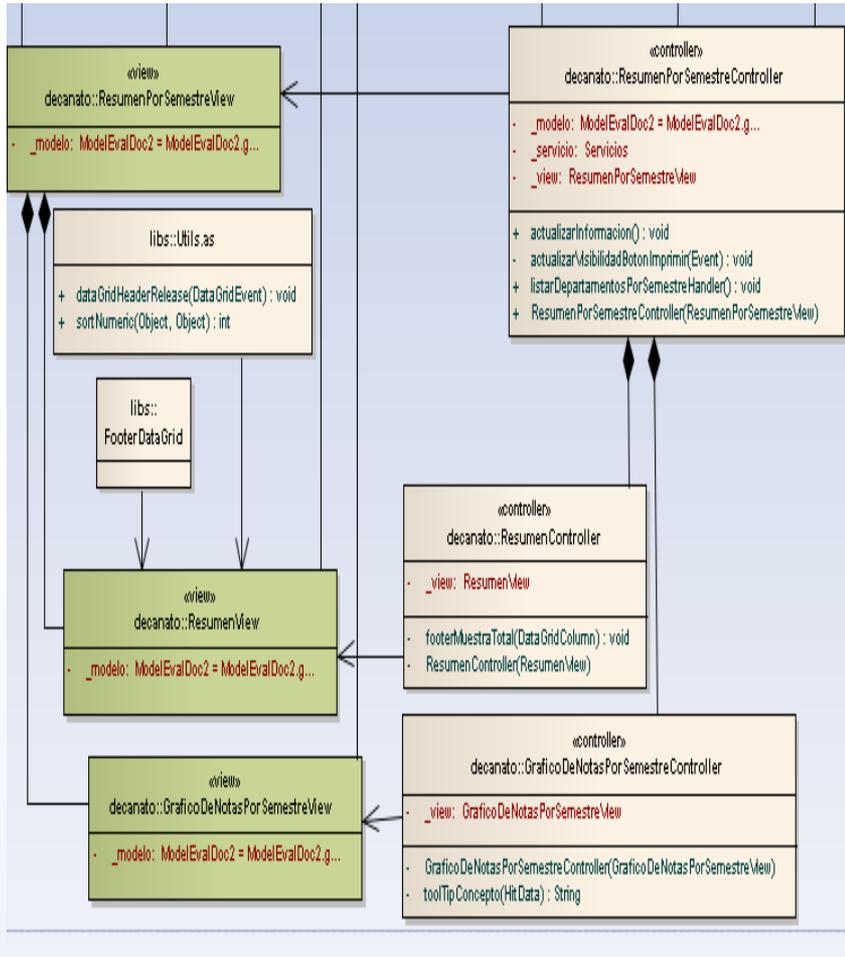


Metodología de Diseño





Metodología de Diseño



```
1 ///////////////////////////////////////////////////////////////////
2 // Cliente_Controller.as
3 // Macromedia ActionScript Implementation of the Class Cliente_Controller
4 // Generated by Enterprise Architect
5 // Created on: 15-Jun-2011 14:17:00
6 // Original author: paguilera
7 ///////////////////////////////////////////////////////////////////
8
9 package controller.Cliente
10 {
11     import model.Model_MallVirtual;
12     import view.Cliente.Carrito_View;
13     import mx.controls.Tree;
14     import mx.controls.List;
15     import mx.containers.ViewStack;
16     import service.Servicio;
17     import libs.dti.ComboBoxDti;
18     import mx.controls.TextInput;
19     import mx.events.FlexEvent;
20     import flash.events.Event;
21     import mx.containers.Canvas;
22
23     /**
24     * @author paguilera
25     * @version 1.0
26     * @created 15-Jun-2011 14:17:00
27     */
28     public class Cliente_Controller extends Canvas
29     {
30         public var modelo: Model_MallVirtual = Model_MallVirtual.getInstance();
31         public var viewCarrito: Carrito_View;
32         public var treeCategorias: Tree;
33         public var listProductos: List;
34         public var vsContenido: ViewStack;
35         private var _servicio: Servicio = new Servicio();
36         public var cbxIdiomas: ComboBoxDti;
37         private var txtTextoBusqueda: TextInput;
38         public var m_Servicio: Servicio;
39
40         /**
41         * Constructor de la clase
42         */
43         public function Cliente_Controller(): Void
44         {
45             super();
46             addEventListener(FlexEvent.CREATION_COMPLETE, init);
47         }
48     }
49 }
```



Estándares de Diseño

Estándares de Diseño SAC

Definiciones Generales

Fuente Aplicación : Arial 8
 Campos Editables : Blancos
 Campos No Editables : Button-Face $\angle 43, \angle 43, \angle 43$
 Color Ventanas : R:218 V:219 A:228
 Texto Destacado Group Box : Negrita

Datawindow Listado

Tipo : GRID

Encabezado:

Height : 64
 Border : Raised(6)
 Header Height : 80
 Color : R:199 V:201 A:215
 Alineación : Espacio + Texto(izquierda)
 Otros Centrado

Detalle:

Height : 60
 Border : No Border
 Color Celdas : Blanco
 Alineación : Texto(izquierda)
 Numeros(derecha)
 Largo Fijo(Centrado)

Mouse Selection(Deshabilitar)

Datawindow Free Style

Campos:

Height : 60
 Alineación Etiqueta : Derecha
 Separación Campos (Tentativa): 108
 Border : Raised(6)

Campos Obligatorios

Se debe mostrar en la parte inferior izquierda de la ventana, el texto **Campos Obligatorios** anteponiendo un (*) asterisco de color rojo.

El asterisco debe ir a la izquierda de la etiqueta, del campo obligatorio. Ya sea en las datawindow de listado o free style.

El mensaje es el : **-20001**

Y la sentencia de despliegue es:

```
error.of_cargar_msg_sistema('GENERAL', -20001, this.classname(), this.classname(), 'of_validar', linea)
```

error.of_despliega_error()

Fuente del Asterisco:

MS Sans Serif

Tamaño 10

Fuente del Texto:

Arial 8

Negrita y Cursiva

ESTANDARES INFORMES SAC

Sol Aguilera
Agosto 2010

UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
DIRECCIÓN DE DOCENCIA
Unidad de Admisión y Registro Académico Estudiantil

CONCEPCIÓN, 1 de Septiembre de 2010
Pág. 1 de 1

TÍTULO III

Materia: 2010.000.000.0 RUC: 00.445.001.X
Carrera: INGENIERIA EN FISIOLÓGICOS Nombre: OLGA LAZO MATTA

Sede: CONCEPCIÓN

N° Reserva: Profesional: Fecha:

1. Encabezado fijo para todos los informes de Sac:

UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
DIRECCIÓN DE DOCENCIA
Unidad de Admisión y Registro Académico Estudiantil

CONCEPCIÓN, 1 de Septiembre de 2010
Pág. 1 de 1

Elementos:



c:\imagen_sistemas\escudo.bmp

UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN
DIRECCION DE DOCENCIA
Unidad de Admisión y Registro Académico Estudiantil

arial, 8, bold, alignment: center.
arial, 8, center.

2. Fecha: CONCEPCIÓN, {date(Today)} {h} de {MM} del {YY} del 2010

arial, 8, right.

3. Número de página

Puede ir arriba o bien el pie de página.

{Pág * + page() * de * + p}

arial, 8, right.

{Pág * + page() * de * + pageCount() }

4. TITULO del informe

arial, 10, bold, center

5. TITULO Header

arial, 8

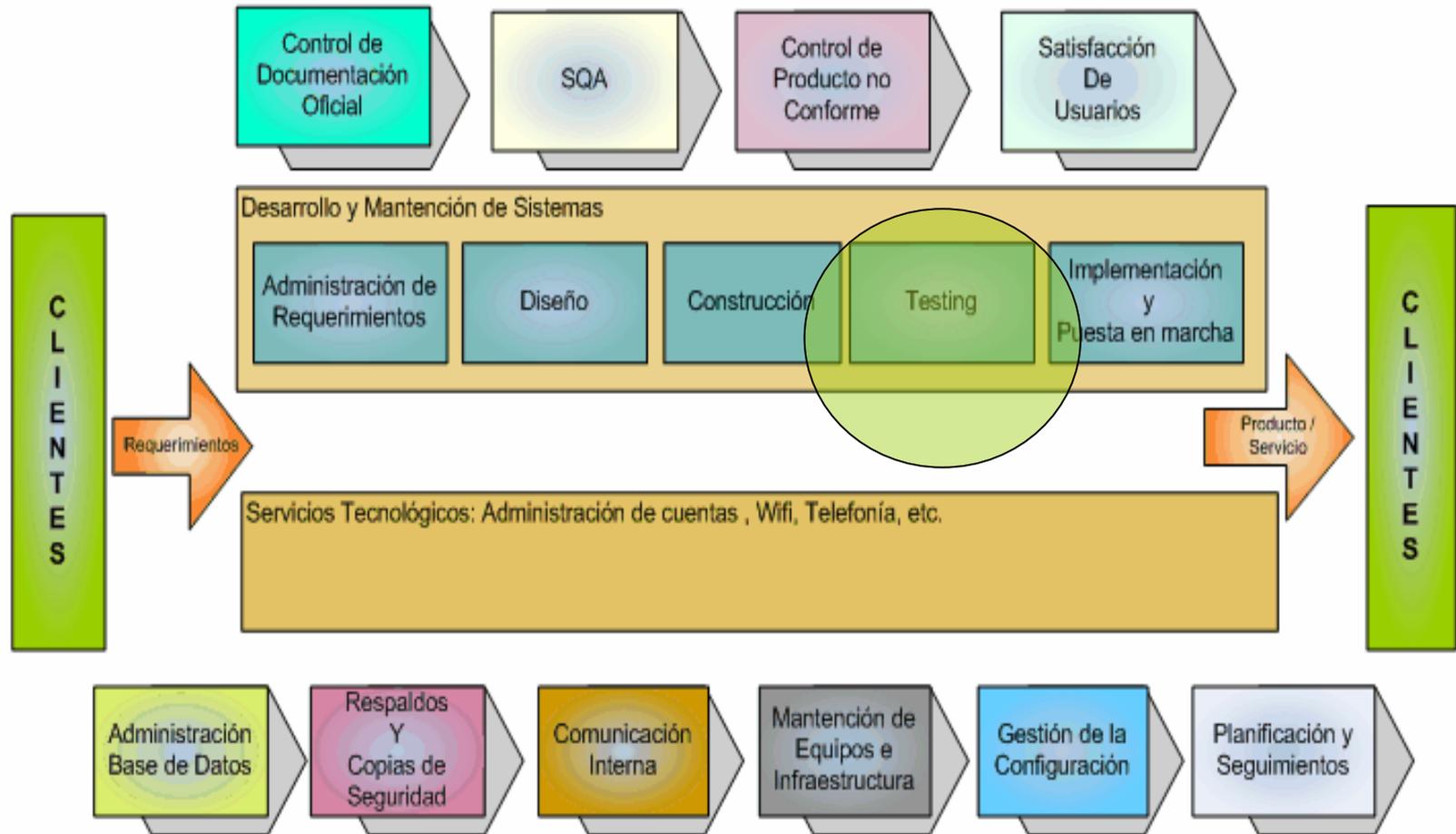
TITULO HEADER:

round rectangle, Button Face, Gray

General	Pointer	Position	Tooltip	Es
Name				
Tr_1				
Tag				
<input type="checkbox"/> HideShaded				
<input checked="" type="checkbox"/> Visible				
Brush Color				
<input type="checkbox"/> Button Face				
Brush Hatch				
<input type="checkbox"/> Solid (6)				
Pen Color				
<input checked="" type="checkbox"/> Gray				
Pen Style				
<input checked="" type="checkbox"/> Solid (0)				
Pen Width				
1				
Ellipse Height				
36				
Ellipse Width				
41				



Proceso de calidad: Modelo de procesos





Testing y Certificación

Q4leuche DTI - [user:rborgujs] - [Informe de Ficha]

Proyecto	ID Ficha	Módulo	Responsable	Estado
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0010	STT - Manual de Usuario STT (Atravesado Administrativo)	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0017	STT - Manual de Usuario STT (Atravesado Administrativo)	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0019	STT - Transferencia de Archivos (Pantalla Log Archivos)	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0014	STT - Gestión Aplicación	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0016	STT - Reporte de Cobranza	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0015	STT - UI Ingreso (Tarifación)	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0011	STT - Cobro Tarifación	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0012	STT - Módulo de Reportes: Reporte Detalle de Usuarios	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0004	STT - Módulo de Reportes: Reporte Detalle de Usuarios	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0007	STT - Mód	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0013	STT - Mód	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0010	STT - Adm	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0000	STT - Lis	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0006	STT - Lis	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0009	STT - Arq	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0005	STT - Carp	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0003	STT - Mód	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0002	STT - Mód	requirida	ACEPTADA
WB0672 - Tarifación Telefonía	WB0672-0001	STT - Mód	requirida	ACEPTADA

Tota Fichas: 4.000

Q4leuche DTI - [user:rborgujs] - [Ficha de Prueba]

Id Ficha: **WB0672-0011** Proyecto: **WB0672 - Tarifación Telefonía**

Detalle Ficha Observaciones Cambios Tiempos Empleados Archivos Asociados

Nueva Observación

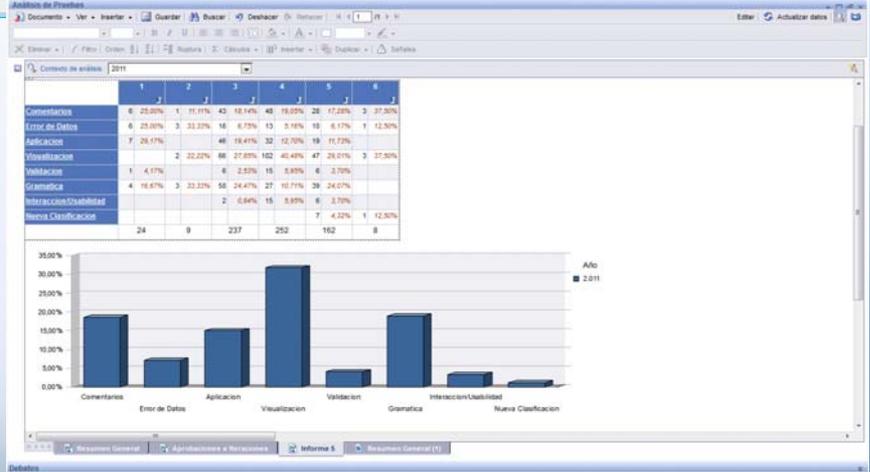
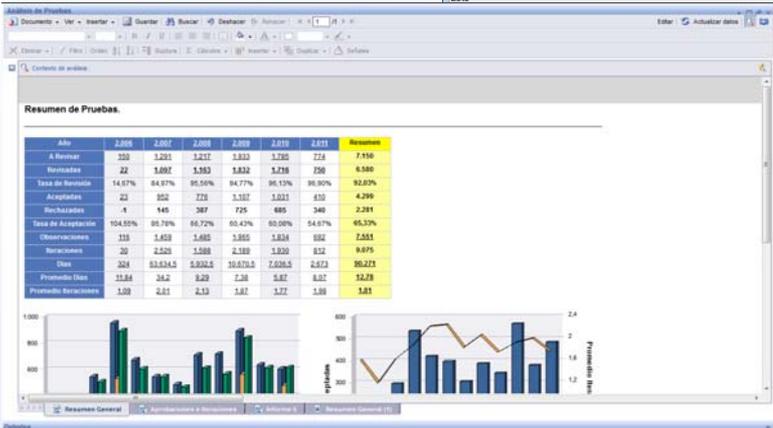
ID	9605	Tipo Observación	7000 - Otro	Aceptada	<input checked="" type="checkbox"/>
Observación	Al seleccionar un periodo de ella el listado de cobros se actualiza al periodo indicado				
Calidad	No se puede verificar, porque hay sido un periodo habilitado				
Respuesta Desarrollador	Hasta ahora se ha cobrado solo el periodo de marzo en pruebas, por eso no hay más datos. En cuanto se ejecuten los pruebas de la pantalla de tarifación deberá aparecer febrero.				
Fecha	26/04	Queda pendiente			
Asignado a	CARDLA	Fecha	25-04-2011		
Asignado a	VICTOR	Fecha	25-04-2011		
<input type="button" value="editar"/>					

- ID 9606 Tipo Observación 2017 - No mantiene integridad visual (tipográfica, colores, estilos, etc) Aceptada
- ID 9607 Tipo Observación 3002 - Errores de Ortografía Aceptada
- ID 9608 Tipo Observación 2019 - Muestra caracteres extraños (en lugar de tilde, por ejemplo) Aceptada

Tipos de Observaciones

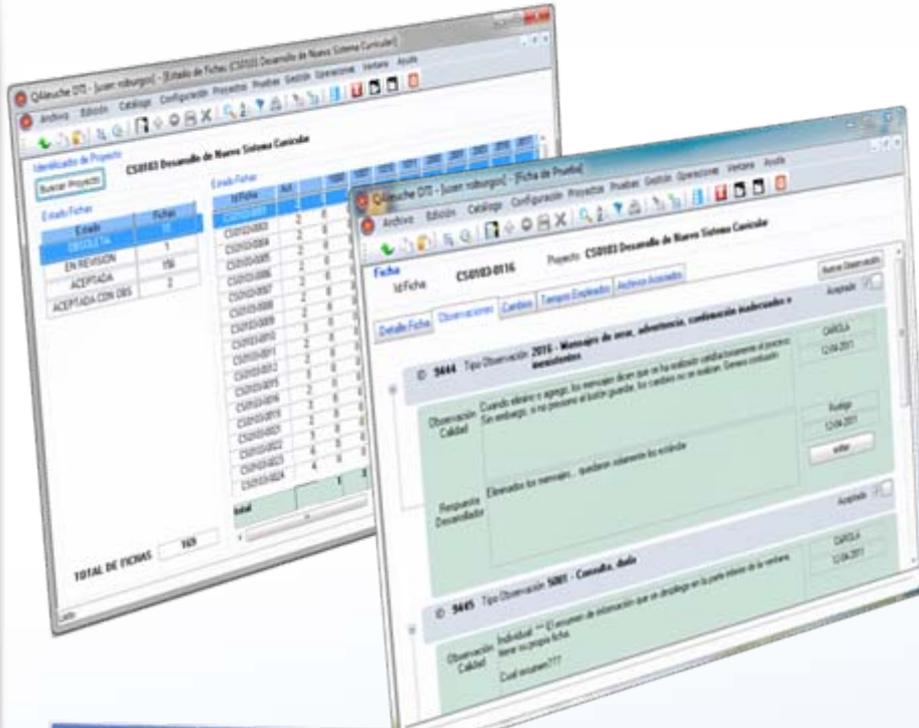
Observaciones de Fichas de Pruebas

Id Tipo Observación	Descripción	Válida
10- Aplicación		
20- Visualización		
30- Gramática		
40- Validación		
50- Comentarios		
60- Interacción/usabilidad		
70- Error de Datos		
80- Integración		



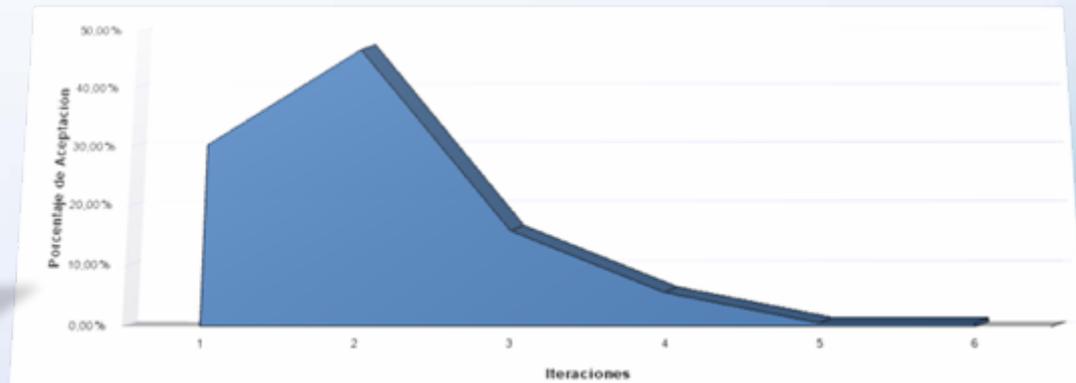


Certificación Calidad



- 158 Fichas de Revisión
- 335 Observaciones que fueron resueltas y no traspasadas al usuario final
- 144 HH QA invertidas

Iteraciones	Fichas Aceptadas	Porcentaje
1	48	30,38%
2	74	46,84%
3	25	15,82%
4	9	5,70%
5	1	0,63%
6	1	0,63%
	158	100,00%





RFC (Requerimientos de Cambio)

Qilseuche DTI - [usari reburgos] - [Comercio Administración]

Fecha	Emisor por	Subjet	Emisor a (Nº & CC)	Rfc
14-06-2011 12:53:20	Sofia Alejandra Herrera Torres <herre@ucon.cl>	Calculo de subsidio en el pago de remuneraciones	<adm@ucon.cl>	0000 000000
14-06-2011 12:58:01	Susana Garcia <garcia@ucon.cl>	banco	<ucon@ucon.cl>	0000 000000
14-06-2011 12:13:20	Pablo Cartera Carames <pcarames@ucon.cl>	Comercio Area Resoluciones Licencias Medicas	<adm@ucon.cl>	0000 000000
14-06-2011 11:26:51	<adm@ucon.cl>	Solicitud de confirmación de entrega	<ucon@ucon.cl>	0000 000000
14-06-2011 11:15:56	<ucon@ucon.cl>	Solicitud de confirmación de entrega	<ucon@ucon.cl>	0000 000000
14-06-2011 10:48:34	Alexandra Almeida <aalmeida@ucon.cl>	proceso de actualización de datos de alumnos	<adm@ucon.cl>	0000 000000
14-06-2011 10:42:33	Pilar Huelandaga <phuelandaga@ucon.cl>	UNIFICAR LETRAS EN NOMBRES ALFANUM. de	<adm@ucon.cl>	0000 000000
14-06-2011 10:24:01	Mari Paz Espinoza <mpespinoza@ucon.cl>	REGISTRAR ALUMNOS SIN PAGARE	<adm@ucon.cl>	2011 001034
14-06-2011 09:18:55	Pablo Cartera Carames <pcarames@ucon.cl>	Resolución Licencia	<adm@ucon.cl>	2011 001033
14-06-2011 09:09:52	Renata Gajardo <rgajardo@ucon.cl>	Resolución Licencia	<adm@ucon.cl>	2011 001031
14-06-2011 09:01:52	Renata Gajardo <rgajardo@ucon.cl>	Resolución Licencia	<adm@ucon.cl>	0000 000000
14-06-2011 08:01:23	<adm@ucon.cl>	Operación Resposta EXTOORD del día 14-06-2011.	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 17:49:33	Pilar Huelandaga <phuelandaga@ucon.cl>	EXTENSIONES_DE_PLAZOS-CC_CCM_EXTENSIO-CC	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 17:25:41	Alexandra Almeida <aalmeida@ucon.cl>	Fir. signa	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 16:29:10	Pilar Huelandaga <phuelandaga@ucon.cl>	RFC: Nota sobre sistema actual	<adm@ucon.cl>	2011 001032
13-06-2011 16:12:54	<adm@ucon.cl>	Resolución Licencia	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 15:38:05	Osvaldo Hernandez <ohernandez@ucon.cl>	Permisos sobre tablas del sac2010	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 12:06:03	<adm@ucon.cl>	RFC21100920 Solicitud de confirmación de entrega	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 12:06:03	<adm@ucon.cl>	RFC21100922 Solicitud de confirmación de entrega	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 12:06:03	<adm@ucon.cl>	RFC21100926 Solicitud de confirmación de entrega	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 12:06:03	<adm@ucon.cl>	RFC21100942 Solicitud de confirmación de entrega	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 11:55:01	<adm@ucon.cl>	RFC21100958 Solicitud de confirmación de entrega	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 11:01:01	<adm@ucon.cl>	RFC21100959 Solicitud de confirmación de entrega	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 11:01:01	<adm@ucon.cl>	RFC21100965 Solicitud de confirmación de entrega	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 11:53:31	Rain Pappano Reyes <rpappano@ucon.cl>	Rv. RV 15182796 - CONSULTA	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 10:44:49	Yolanda Bruna Chávez <ybrunachavez@ucon.cl>	Solicitud cambio titular areas DE DEA	<ucon@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 10:38:55	Yolanda Bruna Chávez <ybrunachavez@ucon.cl>	Solicitud cambio titular areas DE DEA	<ucon@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 10:33:32	Christine Bergami Castillo <cbergami@ucon.cl>	Solicitud de correcciones	<adm@ucon.cl>	0000 000000
13-06-2011 10:30:02	<adm@ucon.cl>	RFC21100124 Solicitud de confirmación de entrega	<adm@ucon.cl>	0000 000000

Creación/Edición de RFC

RFC Escalamientos Líneas Bases Correo Original

Datos RFC
RFC: 2011-001034 Registro: ELY 14-06-2011 11:41:55

Clasificación RFC
Producto: POWERBUILDER SIMA

Estado RFC: 10 Registrado Tipo: 40 Modificación de datos del Sistema

Detalle RFC
Solicitado por: PESPINOZ HORTENSIA PILAR ESPINOZA ARIÑO

Fecha: 14/06/2011 Fecha Estimada de Entrega: 00/00/0000

Fecha Cierre: Usuario Cierre:

Título: BLOQUEAR A ALUMNOS SIN PAGARE

Archivo Adjunto:

Descripción: Editar Subir Archivo Ver Archivo

Estimada Elizabeth Agredacec
Bloquear por falta de pagaré a los programar trimestrales 4129 Mag. en Administración de Empresas y 4129 Magister en Recursos Humanos, ya que se ha detectado que los alumnos igual inscriben asignaturas pese a no haber firmado pagaré ni pagado la cuota básica, adjunto archivo.

Texto Cierre: Editar

Qilseuche DTI - [usari reburgos] - [Plan Proyecto: CS057 MANTENCIONES - Mantenimientos 2011-01]

M	Status	Nombre	Status	Responsable	Inicio	Fin	Real	Dis	HH Estimadas	HH Reales		
25425	SIGEHO	Abierto	Sol Aguiñe	01-03-2011	29-07-2011			108	2	0	0,5	0,00
25426	SIGRA	Abierto	Beatrix Guibez	01-03-2011	29-07-2011			108	0	65	100,04	100,04
25427	SIMA	No Iniciado	Elizabeth Riquelme	01-03-2011	29-07-2011			108	0	242	137,22	137,22
34546	RFC 200002401: OFICINA DE MATRICULA	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34547	RFC 200001943: Rv. Fwd. Pago cheques protestados	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34548	RFC 200001998: Automatizar eliminación de Devolución	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34549	RFC 200002903: Rv. Responde nota MBA 021-09	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34551	RFC 201000087: Mejoras al sistema - Cheques a fecha	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34552	RFC 201000045: Cambio de cámara de cohete	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34553	RFC 201000079: Invoicos de Rificación	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34554	RFC 201000029: AUTORIZACION PARA INGRESAR	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34555	RFC 201000026: Dudas con CAE 2006 a 2010	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34556	RFC 201000029: AUTORIZACION PARA INGRESAR	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0
34557	RFC 201000023: Emisión de certificados	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						5,95
34558	RFC 201000036: Emisión devolución 2005-04-2960	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						1,00
34559	RFC 201000042: Problemas en la carga de creditos por	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0,83
34560	RFC 201000049: beca nueva 2011	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						2,06
34561	RFC 201000050: Fir. correo DTI y Carga de Ecuos y Creditos	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						6,95
34562	RFC 201000051: Fwd. Fwd. anulación	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0,2
34563	RFC 201000054: Cuadratura CAE (SIMA - Bancos)	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						1,03
34564	RFC 201000076: beca_VP_2011_7-3-2011	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						2,08
34565	RFC 201000090: envío de mails nuevos deudores de pagaré	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0,2
34566	RFC 201000006: solicitud de modificación CAE 2010	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0,42
34567	RFC 201000007: Fwd. Fwd. anulación de cucon	Finalizado	Elizabeth Riquelme	11-03-2011	11-03-2011	19-04-2011						0,67

RFC DTI

	2007		2008		2009		2010		2011		Suma		
	NºRFC	Costos	NºRFC	Costos	NºRFC	Costos	NºRFC	Costos	NºRFC	Costos	Nº RFC	Costos	HH Promedio
POWERBUILDER	101	762,81	2,275	5.931,63	2,793	5.485,97	2,331	3.914,5	729	1.634,11	8.229	17.709,03	2,15
WEB			57	913,89	180	1.211,37	129	492,85	90	741,33	456	3.359,44	7,37
ARQUITECTURA					116	158,35	148	141,25	110	205,3	374	504,9	1,35
SOFTWARE					39	450,93	117	1.958,56	59	2.634,75	215	5.044,24	23,46
CALIDAD			2	2	122	129,01	6	10,08			130	141,09	1,09
SERVICIOS									23	0	23	0	0
ORACLE			1	0	4	300	5	9,1	8	4,8	18	313,9	17,44
FWORK POWER			6	313,52	3	436,33			1	9,5	10	759,35	75,93
WS.NET							3	1,35	2	18,5	5	19,85	3,97
PORTAL							4	0			4	0	0
Suma:	101	762,81	2,341	7.161,04	3,257	8.151,96	2,743	6.527,69	1,022	5.248,29	9.464	27.851,8	



Seguimiento

filedetails.pdf - Adobe Reader

Archivo Edición Ver Documento Herramientas Ventana Ayuda

1 / 2 46,3%

Buscar

Unidad Cliente Servidor 11/06/2011 - página 1 de 2

INFORME SEMANAL DE CONTROL DE PROYECTOS SEMANA DEL 13 DE JUNIO DE 2011

JEFE PROYECTOS	Álvaro Muñoz López
-----------------------	--------------------

PROYECTOS
CS0121 DM Docencia
CS0060 Integración SAC - BI
CS0128 DM ETL

Estado General

Categoría	Porcentaje
On Track	100%
At Risk	100%
Delayed	100%
Cancelled	100%

PV y EV versus BAC

Métrica	Porcentaje
PV	100.00%
EV	76.69%

ESTADO DE PROYECTOS

PROYECTO	CS0121 DM Docencia
BAC - PV - EV	326 - 326 - 250
SPI - CPI	76,7% - 124,5%
AVANCE PROYECTADO - AVANCE REAL	100,00% - 76,69%
Resumen avance	Finalización de todos los ETL de los 6 modelos de gestión. Reunión con Jefe de Unidad para dudas.
Motivo desviaciones	
Alternativas de Ajuste	
Detalle Plan Semanal (Principales hitos)	Finalizar Universos y Documentación ETL (Oscar y Nicolás). Fichas de Prueba y Certificación de Calidad (Álvaro).
Priorización, redistribuciones y asignaciones	
Acuerdos post-reunión	Debatir Informes y planificar reunión en la próxima semana.



Casos destacados

- **Plataforma convergente**
- **Inteligencia de negocios**
- **Sistema de Administración Curricular (SAC)**

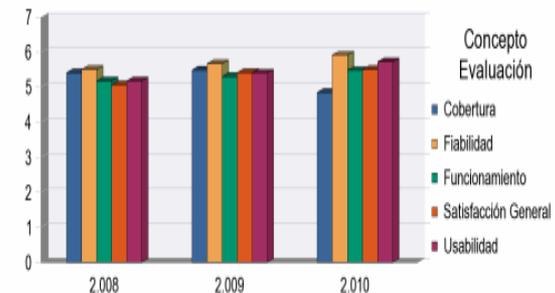


Autoevaluación

- Profesionales con cultura de calidad, cartera de proyectos
- Procesos reconocidos: orden, credibilidad, eficiencia, eficacia
- Requiere inversión y perseverancia
- Resultados positivos
- Documentación
- Registro de datos
- Reforzamiento continuo de lo bueno y las prácticas
- Procedimientos
- Monitoreo y análisis
- Ajustes permanentes

Concepto de Sistemas Cliente Servidor Estandar

	2008	2009	2010
Cobertura	5,41	5,49	4,85
Fiabilidad	5,5	5,66	5,91
Funcionamiento	5,17	5,3	5,47
Satisfacción General	5,06	5,41	5,5
Usabilidad	5,17	5,4	5,72





Sugerencias

1. Elegir los procesos particularmente relevantes que se requieran mejorar en una primera fase.
2. Utilizar la experiencia en los procesos de negocio universitarios para la definición de los procesos técnicos.
3. Definir proyectos concretos para llevar a cabo las iniciativas de mejora.
4. Implementar actividades de control de las nuevas prácticas.
5. Mantener la alineación a los procesos universitarios



Muchas gracias.....

cesar.gonzalez@udec.cl

www.udec.cl/dti