

PROVINCIA DE SAN JUAN

CONSEJO FEDERAL DE INVERSIONES

**ASESORAMIENTO Y CAPACITACIÓN
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE INFORMÁTICA**

INFORME FINAL

ABRIL 2009

PROF. PATRICIO ZUNINI

Índice

Compendio.....	3
Gobierno electrónico.....	5
Premio Anual a la Calidad.....	15
Plan de Contingencia.....	24
Tablero de Comandos.....	36
Capacitación.....	43
ANEXOS.....	53

COMPENDIO

El objetivo del presente informe es presentar una descripción de la situación en que se encuentra actualmente la Dirección Provincial de Informática (DPI) del Gobierno de la Provincia de San Juan, dependiente de la Secretaría de la Gestión Pública y del avance de los proyectos que componen el plan estratégico y que se han estado llevando adelante durante los últimos meses.

En este sentido, en primer lugar, se presenta la evolución que se ha logrado en materia de Gobierno Electrónico. Este avance se centra, principalmente, en una actualización del sitio web de la provincia. La mencionada actualización implica tanto su apariencia como su funcionalidad. Actualmente, además, se está encarando el desarrollo de distintas aplicaciones específicas para enriquecer la funcionalidad y dotar a la ciudadanía de herramientas electrónicas que faciliten su interacción con el estado provincial.

Luego se hace mención al Premio Anual a la Calidad instaurado en la provincia por iniciativa de la Secretaría de la Gestión Pública y de cuya prueba piloto participó la Dirección Provincial de Informática. Se describen las instancias de elaboración de la normativa que dispone dicho premio y la experiencia que se llevó a cabo.

A continuación se realiza una descripción del Plan de Contingencia Informático que se está elaborando para la provincia y se menciona la experiencia del primer ejercicio de evacuación que se realizó del Centro Cívico.

Finalmente se detallan las características del desarrollo de un Tablero de Comandos que permita analizar distintos indicadores referidos al área de los recursos humanos y las actividades de capacitación que se han encarado y están en ejecución con el personal de la Dirección Provincial de Informática-

GOBIERNO ELECTRONICO

La meta por detrás de cualquier solución de Gobierno Electrónico es hacer que la información y los servicios sean seguros y accesibles. La simplificación del acceso y la integración de sistemas, datos, procesos y personas son claves para lograr un resultado satisfactorio ayudando a mantener la información actualizada y precisa. Los procesos integrados entre los empleados públicos no sólo mejoran la colaboración, también aceleran la provisión de servicios a los ciudadanos. Todo se suma para alcanzar un elevado nivel de calidad de servicios que los ciudadanos valoran y en el que pueden confiar.

La implementación de soluciones de Gobierno Electrónico seguras en una base amplia de empleados y ciudadanos con diversos niveles de habilidad es un desafío. Los ciudadanos quieren especialmente un lugar en donde puedan obtener información, no un lugar que los conduzca a muchos otros sitios. Cuando es necesario brindar acceso a las masas, la privacidad y la simplicidad son la clave. También es imperativo tener capacidad de respuesta durante las 24 horas del día, siete días a la semana.

La integración de recursos

El entorno de TI de una agencia gubernamental puede incluir decenas, cientos y hasta miles de aplicaciones diferentes ejecutando en diferentes plataformas, dando soporte a diversos requerimientos. La duplicación de esfuerzos resulta en servicios que no son ni eficientes ni eficaces. El mismo desafío hace que el mejoramiento de la interacción entre los ciudadanos y los organismos gubernamentales sea una tarea difícil.

La optimización de la colaboración entre los organismos implica atravesar fronteras técnicas y organizacionales. La existencia de sistemas no integrados dificulta la creación de un ambiente de colaboración. Las soluciones de Gobierno Electrónico pueden aumentar la eficiencia y la colaboración entre organismos.

El objetivo a mediano plazo es consensuar un marco de trabajo que soporte una solución de servicios, software y hardware con sus metodologías de

implementación. Esta estructura debiera ayudar a diseñar, construir, implementar y administrar un entorno abierto de colaboración capaz de integrar personas, aplicaciones, datos y procesos de gestión que conduzcan a la eficiencia, dentro y entre los organismos posibilitando una verdadera transformación. Los sistemas abiertos facilitan la integración entre entornos heterogéneos, ayudando a proteger los activos existentes.

El acceso a la información

El acceso a la información de diversas fuentes de datos e información debe ser transparente y global, provisto en el momento apropiado y con recursos de seguridad optimizados, tanto para los empleados como para los ciudadanos.

Para los ciudadanos, eso significa ofrecerles un portal de acceso que tenga consistencia en cuanto a su imagen y características para facilitar y acelerar el acceso a la información. Dicho acceso debe ser confiable, brindando información donde y cuando se necesita.

Para los empleados, puede significar aprovechar las ventajas de los servicios Web para acceder a la información que necesitan para trabajar con más eficiencia.

Se debe procurar un acceso fluido a la información en la red desde casi cualquier parte, en la oficina o en movimiento, de forma simple y fácil. Por su grado de penetración y uso entre los ciudadanos, mucho mayor que las computadoras, debe considerarse en forma prioritaria el acceso mediante teléfono celular, en su doble función de comunicación por voz y navegador web.

Resumiendo, lo que se necesita es un abordaje holístico al Gobierno Electrónico que aproveche los portales del gobierno, la integración de tecnologías y los servicios Web para crear entornos de trabajo unificados y una mejor experiencia para los ciudadanos.

En el marco de un plan estratégico de Gobierno Electrónico encarado por la Dirección Provincial de Informática, se pueden considerar dos vertientes o aspectos, a saber:

Recursos informáticos

Dentro del área de recursos informáticos, los aspectos más relevantes a tener en cuenta estratégicamente son:

1. **Conectividad:** este punto se refiere a la configuración de las redes y al aseguramiento de los accesos a las mismas. Dentro de las responsabilidades en este sentido se encuentra la administración de la red provincial de datos. Esta red está construida fundamentalmente sobre fibra óptica y sobre ella corren aplicaciones para la administración financiera e información de novedades de sueldos como así también algunas aplicaciones particulares de ciertos organismos como la Dirección de Obra Social, el Instituto Provincial de la Vivienda. El diseño de nodos se muestra en el anexo I.
2. **Catálogo de sistemas, datos y procesos:** se estima conveniente encarar la tarea de relevamiento de los sistemas existentes en la administración pública provincial como así también de las bases de datos e información que administran los distintos organismos, a fin de poder facilitar y garantizar la administración de los mismos. Para ello se ha comenzado a interactuar con los referentes informáticos de los distintos ministerios y secretarías de estado a fin de generar un espíritu corporativo que facilite la interacción.
3. **Desarrollo de sistemas – Software Factory:** el objetivo es poder generar un equipo capaz de realizar desarrollos de aplicaciones de software para los organismos provinciales que lo requieran como así también disponer de personal capacitado para gerenciar los proyectos informáticos que se lleven adelante en la provincia.

4. Órgano rector de políticas informáticas: se deberán realizar las acciones necesarias para lograr establecer a la Dirección Provincial de Informática como el organismo rector de las políticas informáticas de la provincia, tanto en materia de Software como Hardware, estableciendo los estándares mínimos necesarios para las distintas herramientas informáticas y fijando pautas de seguridad y auditoría informática. Asimismo elaborar un Plan de Contingencia Informática para todo el gobierno provincial.

Información y servicios

Gobierno electrónico¹.

Está dirigido a implementar un proceso de desarrollo e innovación en tecnologías de información y comunicación (TIC), objetivo que se traducirá en la aprobación de un “Plan Provincial de Gobierno Electrónico”.

En este plan se detallan las medidas a desplegar para promover y regular el uso de las TIC en todos los órganos de la Administración Pública. Este despliegue debe redundar en una mejora en la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, en una mayor eficacia y eficiencia de la gestión pública, en el incremento sustantivo de la transparencia del sector público y en la posibilidad de establecer vínculos de mayor intensidad entre los ciudadanos y el Estado.

Paralelamente, se busca que la incorporación masiva de tecnología infocomuncional en el Estado ayude a desplegar la Sociedad de la información y el Conocimiento en la región y reduzca la brecha digital originada en el diferencial de posibilidad de acceso a las TICs².

El mundo contemporáneo se caracteriza por las profundas transformaciones originadas en el desarrollo y difusión de las tecnologías de la información y de la

¹ Sobre la base de la “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”, aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007 Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno Santiago de Chile, 10 de noviembre de 2007 (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago).

² Básicamente, la originada por localización, ingreso y salto cultural que implica su utilización.

comunicación -TIC- en la sociedad, y en el caso de América Latina, por el mantenimiento de profundas desigualdades sociales

Las condiciones estructurales para la difusión de las TICs en el Estado están vinculadas a las inversiones en hardware, el desarrollo de aplicaciones que faciliten la despapelización y automatización de circuitos, la creciente utilización de la página web oficial como medio y el desarrollo de una Intranet como herramientas de gestión e información, etc.

Asimismo, se buscará promover el empleo eficiente y coordinado de los recursos de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para la creación de nuevos y mejores vínculos entre el Estado Provincial y los habitantes y ciudadanos.

Un crecimiento sano del gobierno electrónico precisa no sólo tareas de promoción, sino también de medidas regulatorias dirigidas a garantizar la interoperabilidad de los sistemas y a evitar que el despliegue de las TICs en cada jurisdicción desarticulen la Administración Provincial.

En este sentido, es bastante común que en función de las especificidades funcionales, la disponibilidad de recursos y la historia organizacional, las diferentes unidades de la APP tengan ritmos desiguales en la incorporación de tecnologías infocomunicacionales.

El Plan Provincial de Gobierno Electrónico debe precisar estrategias (regulatorias, estándares, interoperabilidad, etc.) para evitar que estas desigualdades terminen generando dislocamientos que, como no es difícil de ver, son la continuación “moderna” del ajuste pasivo.

En el marco del Plan Provincial de Gobierno Electrónico, la Secretaría de la Gestión Pública normatizará y coordinará el desarrollo, administración y mantenimiento de un Portal de Gobierno accesible por Internet que incluya un directorio en línea de organismos y funcionarios y una guía de trámites, con acceso institucional y temático a un sistema articulado de información y servicios operado por los distintos organismos de la Administración Pública Provincial. Asimismo propenderá al desarrollo de sistemas de seguimiento de expedientes y de

tramitación electrónica incorporando paulatinamente los procedimientos asociados a firma digital.

En cuanto a los elementos dinámicos del despliegue de TICs en el Estado, los mismos están relacionados con fortalecer – a partir de la capacitación y la sensibilización - las tendencias naturales hacia la incorporación de estas tecnologías que surgen de la articulación del Estado con los sectores más dinámicos de la sociedad.

ACCIONES YA IMPLEMENTADAS O EN PROCESO DE DESARROLLO

En sintonía con las líneas estratégicas ya citadas, se encuentran en desarrollo las siguientes acciones:

Sitio WEB: Se ha rediseñado (preliminarmente) la página web de la Provincia de San Juan, tarea cuyo objetivo es actualizar las políticas de imagen de la provincia y los servicios que se brindan a través de este medio.

La imagen que sigue muestra la apariencia que tenía anteriormente la página.



Luego del rediseño efectuado, se encuentra actualmente en línea la nueva página, cuya imagen es la siguiente.



No obstante este rediseño transitorio, en la actualidad se está trabajando, en conjunto con el Consejo Federal de Inversiones, en el desarrollo del nuevo sitio dinámico cuyo lanzamiento está previsto para fin de noviembre de 2008.

Si bien, al momento de elaboración del presente informe no se encuentra la versión definitiva del sitio nuevo, a continuación se muestra una imagen de su página principal en donde se puede apreciar el diseño y la apariencia que tendrá.



Una página es dinámica cuando se incluye cualquier efecto especial o funcionalidad y para ello es necesario utilizar otros lenguajes de programación, aparte del simple HTML.

Un sitio web es también dinámico cuando puede tener cambios frecuentes en la información que contiene. Cuando el servidor web recibe una petición para una determinada página de un sitio web, la página es generada de manera automática por el software como respuesta directa a la petición efectuada. Esto permite que se abran nuevas posibilidades como, por ejemplo, la de monitorizar una situación cambiante, o proporcionar una respuesta con información personalizada a los requisitos de un usuario en particular.

Guía de Trámites en Internet: se está trabajando con las distintas áreas del Estado para que los ciudadanos encuentren en la página web todos los

requerimientos de documentación, horarios y direcciones donde iniciar los trámites y posteriormente puedan realizar el seguimiento de ellos.

Asimismo, se está formalizando un pedido de asistencia al CFI para que colabore en la actualización y rediseño de la actual guía de trámites en procura de lograr mayor automaticidad de los mismos.

Se pretende evolucionar desde el estado actual de descripción de los trámites y provisión de formularios hacia la posibilidad de completar un formulario en forma electrónica y finalmente lograr realizar un trámite completo vía Internet.

Ventanilla electrónica: se encuentra en etapa de análisis y diseño un proyecto para realizar la informatización del tercer juzgado de faltas. Este proyecto es llevado a cabo por profesionales de la Universidad Nacional de San Juan. Dicha informatización incluye la incorporación del trámite para que la ciudadanía pueda realizar las gestiones pertinentes a través del sitio web. El desarrollo de dicho aplicativo se realizará con recursos de la Dirección Provincial de Informática conforme se concrete la capacitación correspondiente que se menciona más adelante en otro apartado.

PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

Dentro de las tareas encaradas por la Secretaría de la Gestión Pública de la provincia, se encuentra la instauración del Premio Provincial a la Calidad. En el marco de este programa, se ha determinado la ejecución de una prueba piloto a llevarse de la cual participará la Dirección Provincial de Informática. Por lo tanto, se incluyen en este informe, los antecedentes y el trabajo realizado a tales efectos.

Este premio ha sido encarado por la Dirección Provincial de Informática como una oportunidad para evaluar sus procesos y sistemas, en especial el referido a la recepción de novedades para la liquidación mensual de haberes.

El concepto de Calidad ha evolucionado significativamente durante los últimos años. De ser universalmente concebido como un valor referido a características físicas de bienes materiales, fue ampliando su contenido incorporando componentes que tienen que ver con percepciones y expectativas respecto de todo tipo de prestaciones.

Hoy la Calidad dejó de ser definida por el "prestador" para pasar a ser definida por el "destinatario" de la prestación, el cual debe resultar plena y consistentemente satisfecho con la misma.

Esto es aplicable en todos los niveles en que pueda establecerse una relación prestatario - prestador. Relación que es claramente visible en el caso del consumo de un bien o servicio, pero que en nuestra perspectiva debe ampliarse a otros casos, como la relación empleador-empleado, inversor-empresa o, mas generalmente aún, medio social - organización en donde ésta actúa.

Concretamente: para ser considerado de calidad un producto o servicio no sólo debe satisfacer las expectativas del ciudadano o cliente, sino también debe garantizar procesos eficientes, trabajadores con derechos en plena vigencia, respeto por el medio ambiente.

Junto con la evolución del concepto, evolucionaron también los métodos para lograr una gestión de calidad. De ser una función de control aplicada al final de los procesos que dan lugar al bien o servicio, fue convirtiéndose en un instrumento preventivo aplicado a lo largo de la cadena que forman esos procesos, llegando a ser hoy una verdadera herramienta de gestión.

El Gobierno de la Provincia de San Juan - en concordancia con la Nación - tiene como objetivo prioritario el apoyo, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados a mejorar la calidad, fomentando la modernización y eficiencia de los organismos públicos y del sector privado.

Para ello resulta imprescindible difundir el concepto de calidad en diferentes ámbitos, convirtiendo el mismo en una herramienta decisiva para el desarrollo socioeconómico de la Provincia. Se considera que un buen método de propagación de estas ideas y de los procesos y sistemas que hacen a la mejora de la calidad, es la de promoción a través de incentivos y de premios.

Es así que el Gobierno de la Provincia, siguiendo el modelo nacional, estima necesario la creación del Premio Provincial a la Calidad para las Organizaciones Públicas y Privadas.

El anexo II contiene el texto de la ley de institución del premio y en el anexo III se incluye el decreto reglamentario.

¿Qué es la Calidad?

Hoy la Calidad dejó de ser definida por el "prestador" para pasar a ser definida por el "destinatario" de la prestación, el cual debe resultar plena y consistentemente satisfecho con la misma.

Esto es aplicable en todos los niveles en que pueda establecerse una relación prestatario – prestador, pero desde esta perspectiva debe ampliarse a otros casos, como la relación empleador-empleado, inversor-empresa o, mas generalmente aún, medio social - organización en donde ésta actúa.

Para ser considerado de calidad un producto o servicio no sólo debe satisfacer las expectativas del ciudadano o cliente, sino también debe garantizar procesos eficientes, trabajadores con derechos en plena vigencia, respeto por el medio ambiente.

La calidad es un instrumento preventivo aplicado a una cadena de procesos, llegando a ser hoy una verdadera herramienta de gestión.

¿Por qué aplicar Gestión de Calidad en el Estado?

El Estado actual enfrenta los desafíos propios de un mundo globalizado, y el incremento de las demandas obligan a los administradores públicos a buscar diferentes formas para mejorar los productos y servicios brindados a los contribuyentes.

Frente a esta realidad, la Administración Pública debe implantar necesariamente algún sistema que asegure la mejora continua del funcionamiento de sus organizaciones.

Los beneficios que trae aparejado la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad son:



GESTIÓN DE CALIDAD: Conjunto de las actividades de una organización determinadas por la política de calidad, sus objetivos y responsabilidades asignadas a tal fin y desarrolladas mediante la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora continua.

Objetivo del Premio a la Calidad

Promover el desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo en la Calidad de la gestión de las organizaciones.

Estimular y apoyar la modernización y competitividad en las organizaciones públicas y privadas.

Asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Preservar el ambiente humano y la óptima utilización de los recursos.

¿Quiénes pueden aspirar al premio?

Las entidades Públicas y Privadas. Este año el Estado Provincial, por única vez, invitó a un grupo de entidades públicas y privadas, para participar en una experiencia piloto. Dentro de ese grupo se encuentra la Dirección Provincial de Informática.

CRITERIOS A VALORAR EN LAS ORGANIZACIONES

1-LIDERAZGO

Este criterio analiza la participación del Equipo de Dirección en la Gestión de la Calidad y en la realización de acciones que generen el compromiso del personal del organismo con el desarrollo de una cultura de calidad.

2-ENFOQUE EN EL DESTINATARIO

Este criterio analiza qué hace la organización para satisfacer las necesidades actuales y futuras de sus destinatarios.

3-DESARROLLO DEL PERSONAL

Este criterio analiza cómo se desarrolla y estimula al personal. Analiza también la participación del personal en la mejora de la relación con sus compañeros y otros sectores, el clima de trabajo, la toma de decisiones, la promoción de la

creatividad, y cómo colabora activamente en la mejora de la organización, de sus procesos y de sus productos o servicios.

4-INFORMACION Y ANÁLISIS

Este criterio examina los Sistemas de Información que se utilizan para tomar decisiones y cómo se evalúa si la información es pertinente. También cómo se compara el organismo con otros similares para mejorar su gestión.

5-PLANIFICACIÓN

Este criterio examina cómo se planifica y cómo se relacionan los objetivos estratégicos, operativos, financieros y de calidad y las metas a corto y largo plazo.

6-ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

Este criterio examina los procesos utilizados para asegurar la calidad de los productos o servicios de la organización y los de los proveedores.

7-CUIDADO DEL ENTORNO FISICO Y SOCIAL

Este criterio evalúa el esfuerzo de mejorar la Calidad de vida de las personas y del medio ambiente mediante la ética, la difusión de buenas prácticas, la conservación de recursos y el cuidado de la seguridad y la salud de los empleados.

8-RESULTADOS DE LA CALIDAD DE LA GESTION

Este criterio examina ¿Cómo se evalúan las tendencias y se miden los resultados obtenidos y en que medida los mismos son consecuencia de la aplicación de una gestión de calidad. Evalúa si los Indicadores reflejan las necesidades y expectativas de la comunidad y los objetivos de la institución. Además analiza los resultados y tendencias de los indicadores y los compara con los obtenidos por otras organizaciones similares.

El Premio Provincial a la Calidad tiene el objeto de realizar un reconocimiento oficial a las empresas privadas y a los entes de la Administración Pública Provincial que contribuyan en forma notoria al mejoramiento de la calidad en los procesos de producción de bienes y servicios. Uno de los pasos a seguir por parte de los organismos participantes es la evaluación de los criterios expuestos anteriormente. Con esa finalidad se realizaron cursos de capacitación en los que se formó personal de las organizaciones y externo a las mismas, que trabajaron conjuntamente en la elaboración de un proyecto institucional. Por tal motivo se solicitó a cada organismo la designación de uno de sus miembros para participar de los cursos de capacitación mencionados.

Uno de los organismos invitados a participar de la prueba piloto fue la Dirección Provincial de Informática, la que ha designó a sus representantes para realizar los cursos correspondientes y elaborar la documentación requerida.

Esta prueba piloto, que fue instaurada en la provincia tendiendo a fortalecer los vínculos entre instituciones públicas y privadas, con especial énfasis en la realidad sanjuanina, concluyó el 18 de diciembre de 2008 por la mañana. En esa oportunidad se entregaron en Casa de Gobierno, los premios a los ganadores del Premio Provincial a la Calidad. Esta prueba piloto

La ceremonia se desarrolló en la sala "Rogelio Cerdera" y fue presidida por el ministro de Hacienda, Aldo Molina (en representación del gobernador de la provincia, ingeniero José Luis Gioja, que se encontraba desempeñando otra actividad relativa a su cargo), y se hallaban presentes asimismo el jefe de Gabinete de la Secretaría de la Gestión Pública de la Nación, Marcelo Bufacchi, los ministros de Producción y Educación, Raúl Benítez y Cristina Díaz, respectivamente, el secretario de Gestión Pública, Horacio Cao, la subsecretaria de Cultura, Zulma Invernizzi y el diputado provincial Daniel Tomas.

Hablaron en la oportunidad Horacio Cao, Marcelo Bufacchi y el ministro Molina, quienes destacaron que este premio nació en el ámbito privado, para trascender luego al público, hace 11 años que está en la Argentina y, en San Juan,

el próximo año no será ya prueba piloto, sino Premio Provincial a la Calidad, siendo esta provincia, la primera del interior del país que logró montarlo.

Posteriormente se entregaron las menciones a las instituciones galardonadas, que son las que se detallan a continuación:

a) Públicas

- Tesorería General de la Provincia
- Dirección Provincial de Informática
- Dirección de Desarrollo Económico y Competitividad
- Área de Abastecimiento del Ministerio de Salud
- Hospital César Aguilar (Caucete)

b) Privadas

- Agrícola Comercial Sánchez y Sánchez
- Pasas del Oeste

En el proceso de selección intervinieron 10 evaluadores y 23 facilitadores internos y externos ad honorem, capacitados en la metodología del premio.

En el Anexo V se incluye el documento que los facilitadores internos de la Dirección Provincial de Informática elaboraron en conjunto con los facilitadores externos de la Universidad Nacional de San Juan y que se presentó en esta oportunidad.

Merece destacarse que, más allá de la participación de la Dirección de Informática en el mencionado premio, este trabajo es considerado de importancia dado que sirvió para realizar un diagnóstico del clima organizacional y percibir el nivel de motivación que se presenta en los recursos humanos del organismo.

En cierta forma, también, puede inferirse qué es lo que esperan los agentes de la organización y cuál es su visión respecto a sus tareas, jefes, clientes y demás personas con las cuales interactúan.

Como primer paso, lo realizado se considera importante para poder avanzar hacia un trabajo más exhaustivo en la concreción de un plan de motivación que permita estimular la realización de las tareas cotidianas y fomente la apertura para que se encaren nuevos desafíos.

PLAN DE CONTINGENCIA

Dentro de las actividades encaradas por la Secretaría de la Gestión Pública de la Provincia de San Juan, está la elaboración de un Plan de Contingencia para el Centro Cívico, en dónde residirá gran parte de las dependencias de la Administración Pública Provincial.

Como parte de la Secretaría de la Gestión Pública, se ha dispuesto que la Dirección Provincial de Informática se ocupe de todo lo referente a contingencia informática.

En este sentido, se ha comenzado a elaborar un manual que sirva como guía, según los estándares de planes de contingencia informático, para que cada responsable defina y documente un Informe de Trabajo derivado de la definición del Plan de Contingencia de Informático.

El alcance de este plan guarda relación con la infraestructura informática, así como los procedimientos relevantes de cada Departamento asociados con la plataforma tecnológica.

Se entiende como infraestructura informática al hardware, software y elementos complementarios que soportan la información o datos críticos para la función del negocio bajo su responsabilidad.

Entendemos también como procedimientos relevantes a la infraestructura informática a todas aquellas tareas que el personal realiza frecuentemente cuando interactúa con la plataforma informática (entrada de datos, generación de reportes, consultas, etc.).

Un Plan de Contingencia considera una "Planificación de la Contingencia" así como un conjunto de "Actividades" las que buscan definir y cumplir metas que permitan a cada organismo controlar el riesgo asociado a una contingencia.

Cada responsable deberá generar un "Plan de Trabajo para el Plan de Contingencia de IT" que involucre a los actores relevantes. Este plan de trabajo considera evaluar las situaciones de riesgo y definir las tareas orientadas a reducir dichos riesgos. Naturalmente, en la generación del Plan de Trabajo de cada organismo es recomendable trabajar con sus reportes clave a fin de que sus recomendaciones cuenten con una base operativa sólida.

Para la elaboración del que su plan de trabajo respectivo, es recomendable que se genere como "una respuesta" a cada uno de los puntos que siguen:

Planificación de Contingencia

El Plan está orientado a establecer, junto con otros trabajos de seguridad, un adecuado sistema de seguridad física y lógica en previsión de desastres.

Se define la Seguridad de Datos como un conjunto de medidas destinadas a salvaguardar la información contra los daños producidos por hechos naturales o por el hombre. Se ha considerado que para el organismo, la seguridad es un elemento básico para garantizar su supervivencia y entregar el mejor Servicio a sus Clientes, y por lo tanto, considera a la Información como uno de los activos más importantes de la Organización, lo cual hace que la protección de esta sea el fundamento más importante de este Plan de Contingencia.

Es de resaltar la necesidad de contar con estrategias que permitan realizar: Análisis de Riesgos, de Prevención, de Emergencia, de Respaldo y recuperación para enfrentar algún desastre. Por lo cual, se debe tomar como Guía para la definición de los procedimientos de seguridad de la Información que cada Departamento de los distintos organismos deben definir.

Actividades Asociadas

Las actividades consideradas son:

- Análisis de Riesgos
- Medidas Preventivas
- Previsión de Desastres Naturales
- Plan de Respaldo
- Plan de Recuperación

Análisis de Riesgos

Para realizar un análisis de los riesgos, se procede a identificar los objetos que deben ser protegidos, los daños que pueden sufrir, sus posibles fuentes de daño y oportunidad, su impacto en la compañía, y su importancia dentro del mecanismo de funcionamiento.

Posteriormente se procede a realizar los pasos necesarios para minimizar o anular la ocurrencia de eventos que posibiliten los daños, y en último término, en caso de ocurrencia de estos, se procede a fijar un plan de emergencia para su recomposición o minimización de las pérdidas y/o los tiempos de reemplazo o mejoría.

Bienes susceptibles de un daño

Se puede identificar los siguientes bienes afectos a riesgos:

- a) Personal
- b) Hardware
- c) Software y utilitarios
- d) Datos e información
- e) Documentación
- f) Suministro de energía eléctrica
- g) Suministro de telecomunicaciones

Daños

Los posibles daños pueden referirse a:

a) Imposibilidad de acceso a los recursos debido a problemas físicos en las instalaciones donde se encuentran los bienes, sea por causas naturales o humanas.

b) Imposibilidad de acceso a los recursos informáticos por razones lógicas en los sistemas en utilización, sean estos por cambios involuntarios o intencionales, llámese por ejemplo, cambios de claves de acceso, datos maestros claves,

eliminación o borrado físico/lógico de información clave, proceso de información no deseado.

c) Divulgación de información a instancias fuera de la Compañía y que afecte su patrimonio estratégico Comercial y/o Institucional, sea mediante Robo o Infidencia.

Prioridades

La estimación de los daños en los bienes y su impacto, fija una prioridad en relación a la cantidad del tiempo y los recursos necesarios para la reposición de los Servicios que se pierden en el acontecimiento.

Por lo tanto, los bienes de más alta prioridad serán los primeros a considerarse en el procedimiento de recuperación ante un evento de desastre.

Fuentes de daño

Las posibles fuentes de daño que pueden causar la no operación normal de los sistemas son:

- Acceso no autorizado: por vulneración de los sistemas de seguridad en operación (Ingreso no autorizado a las instalaciones).
- Ruptura de las claves de acceso a los sistemas computacionales.
 - a) Instalación de software de comportamiento errático y/o dañino para la operación de los sistemas computacionales en uso (Virus, sabotaje).
 - b) Intromisión no calificada a procesos y/o datos de los sistemas, ya sea por curiosidad o malas intenciones.
- Desastres Naturales
 - a) Movimientos telúricos que afecten directa o indirectamente a las instalaciones físicas de soporte (edificios) y/o de operación (equipos computacionales).
 - b) Inundaciones causados por falla en los suministros de agua.

- Fallas en los equipos de soporte:
 - a) Por fallas causadas por la agresividad del ambiente
 - b) Por fallas de la red de energía eléctrica pública por diferentes razones ajenas al manejo por parte de la Compañía.
 - c) Por fallas de los equipos de acondicionamiento atmosféricos necesarios para una adecuada operación de los equipos computacionales más sensibles.
 - d) Por fallas de la comunicación.
 - e) Por fallas en el tendido físico de la red local.
 - f) Fallas en las telecomunicaciones con instalaciones externas.
 - g) Por fallas de Central Telefónica.
 - h) Por fallas de líneas de fax.
- Fallas de Personal Clave

Se considera personal clave aquel que cumple una función vital en el flujo de procesamiento de datos u operación de los Sistemas de Información:

- a) Personal de Informática.
- b) Gerencia, supervisores de Red.
- c) Administración de Ventas.
- d) Personal de Administración de Bodegas-Despachos.

Pudiendo existir los siguientes inconvenientes:

- a) Enfermedad.
- b) Accidentes.
- c) Renuncias.
- d) Abandono de sus puestos de trabajo.
- e) Otros imponderables.

- Fallas de Hardware
 - a) Falla en el Servidor de Aplicaciones y Datos, tanto en su(s) disco(s) duro(s) como en el procesador central.
 - b) Falla en el hardware de Red:
 - Falla en los Switches.
 - Falla en el cableado de la Red.
 - c) Falla en el Router.
 - d) Falla en el Firewall.
- Incendios

Expectativa Anual de Daños

Para las pérdidas de información, se deben tomar las medidas precautorias necesarias para que el tiempo de recuperación y puesta en marcha sea menor o igual al necesario para la reposición del equipamiento que lo soporta.

Medidas Preventivas

Control de Accesos

Se debe definir medidas efectivas para controlar los diferentes accesos a los activos computacionales:

- a) Acceso físico de personas no autorizadas.
- b) Acceso a la Red de PC's y Servidor.
- c) Acceso restringido a las librerías, programas, y datos.

Respaldos

Más adelante se describe detalladamente el alcance de esta importante medida preventiva.

Previsión de desastres Naturales

La previsión de desastres naturales sólo se puede hacer bajo el punto de vista de minimizar los riesgos innecesarios en la sala de Computación Central, en la medida de no dejar objetos en posición tal que ante un movimiento telúrico pueda generar mediante su caída y/o destrucción, la interrupción del proceso de operación normal. Además, bajo el punto de vista de respaldo, el tener en claro los lugares de resguardo, vías de escape y de la ubicación de los archivos, diskettes, discos con información vital de respaldo de aquellos que se encuentren aún en las instalaciones del edificio.

Adecuado Soporte de Utilitarios

Las fallas de los equipos de procesamiento de información pueden minimizarse mediante el uso de otros equipos, a los cuales también se les debe controlar periódicamente su buen funcionamiento, nos referimos a:

- a) UPS de respaldo de actual servidor de Red o de estaciones críticas
- b) UPS de respaldo switches y/o HUB's

Seguridad Física del Personal

Se deberá tomar las medidas para recomendar, incentivar y lograr que el personal comparta sus conocimientos con sus colegas dentro de cada área, en lo referente a la utilización del software y elementos de soporte relevantes.

Estas acciones permitirán mejorar los niveles de seguridad, permitiendo los reemplazos en caso de desastres, emergencias o períodos de ausencia ya sea por vacaciones o enfermedades.

Seguridad de la Información

La información y programas de los Sistemas de Información que se encuentran en el Servidor, o de otras estaciones de trabajo críticas deben protegerse mediante claves de acceso y a través de un plan de respaldo adecuado.

Plan de Respaldo

El Plan de Respaldo trata de cómo se llevan a cabo las acciones críticas entre la pérdida de un servicio o recurso, y su recuperación o reestablecimiento. Todos los nuevos diseños de Sistemas, Proyectos o ambientes, tendrán sus propios Planes de Respaldo.

Respaldo de datos Vitales

Identificar las áreas para realizar respaldos:

- a) Sistemas en Red.
- b) Sistemas no conectados a Red.
- c) Sitio WEB.

Plan de Recuperación

Objetivos del Plan de Recuperación

Los objetivos del plan de Recuperación son:

- 1) Determinación de las políticas y procedimientos para respaldar las aplicaciones y datos.
- 2) Planificar la reactivación dentro del menor tiempo posible de producido un desastre, todo el sistema de procesamiento y sus funciones asociadas.
- 3) Permanente mantenimiento y supervisión de los sistemas y aplicaciones.

4) Establecimiento de una disciplina de acciones a realizar para garantizar una rápida y oportuna respuesta frente a un desastre.

Alcance del Plan de Recuperación

El objetivo es restablecer en el menor tiempo posible el nivel de operación normal del centro de procesamiento de la información, basándose en los planes de emergencia y de respaldo a los niveles del Centro de Cómputos y de los demás niveles.

La responsabilidad sobre el Plan de Recuperación es de la Administración, la cual debe considerar la combinación de todo su personal, equipos, datos, sistemas, comunicaciones y suministros.

Primer ejercicio de evacuación del Centro Cívico

Como práctica relacionada con el plan de contingencia y a los efectos de realizar una primera experiencia que sirva como evaluación, el 19 de marzo se desarrolló el primer ejercicio de evacuación del personal y público del Centro Cívico coordinado por la Secretaría de la Gestión Pública – del Ministerio de Hacienda - y la Dirección de Control Operativo del Centro Cívico, dependiente del Ministerio de Infraestructura. Del ejercicio también participaron la Dirección de Defensa Civil, Bomberos (Ministerio de Gobierno) y el COSPEP (Ministerio de Salud).

El ejercicio de evacuación implicó la salida de todas las personas que se encontraban en los cinco pisos y dos subsuelos del edificio, utilizando para tal fin las escaleras de emergencia de acuerdo a las instrucciones que se impartían por altoparlantes desde el Centro Operativo de Control.

Se trató de un ejercicio programado y de conocimiento público, es decir que se había difundido por distintos medios informativos. Como primera experiencia el resultado fue positivo y los organizadores quedaron plenamente satisfechos. Las

principales características y resultados del ejercicio de evacuación fueron los siguientes:

- 1) El ejercicio comenzó puntualmente a las 09.30 hs.
- 2) Se contabilizaron 2.315 personas evacuadas. De ellas 1750 eran empleados públicos y 565 público asistente al centro cívico.
- 3) El edificio quedo completamente vacío en 14 minutos.
- 4) La llegada de los empleados a los puntos de concentración requirió de 17 minutos. La totalidad de los empleados se reportaron en estos puntos
- 5) La sensibilización hacia el personal funcionó correctamente. La enorme mayoría del personal y público asistente respondió de acuerdo a lo esperado. Los contados casos en que se produjeron imprevistos – se reportaron cinco casos de personas que no querían dejar el edificio – los coordinadores lograron superar el problema por la vía de la persuasión.
- 6) Funcionó correctamente la asistencia médica ante el único caso de una persona que sintió una baja de presión.
- 7) Todas las personas respondieron con respeto a los brigadistas.
- 8) Los elementos materiales de identificación y comunicación, funcionaron correctamente (Con excepción de 1 – una - alarma del Núcleo 1 de Planta baja afectada por los trabajos de obra a un lazo de conexión con la 3ra etapa de construcción)
- 9) Los flujos de personas que se calcularon por escalera fueron correctos, así como la coordinación entre pisos, conclusión corroborada por el tránsito fluido y la no generación atascamientos en las mismas.
- 10) Los observadores consideraron que el clima general de desarrollo del ejercicio fue el adecuado: atención sobre la tarea sin detectarse casos de nerviosismo o pánico.

11) A las 11.15 hs se dio por terminado el ejercicio. Quince minutos después, tal como estaba previsto, a se reiniciaron las tareas rutinarias en todo el Centro Cívico.

12) La vuelta a los puestos de trabajo se desarrollo en completo orden.

13) El personal de seguridad, encargado de la custodia de cada uno de los pisos del edificio durante todo ejercicio, no informó novedades. De igual forma, ningún empleado reportó el faltante de documentación u objetos personales.

14) Los medios de difusión escritos, radiales y televisivos dieron al ejercicio una importante cobertura que facilita una creciente sensibilización de toda la sociedad.

Las tareas para los próximos meses son las siguientes:

- Generar la normativa que termine de estructurar la respuesta ante contingencias.
- Dar los pasos definitivos para consolidar el plan de evacuación.
- Profundizar la capacitación de brigadistas y rescatistas.
- Llevar adelante, antes de fin de año, un simulacro de contingencia que tenga incorporada la contingencia informática.

TABLERO DE COMANDOS

Dentro de los proyectos encarados por la Dirección Provincial de Informática se encuentra la generación de un Tablero de Comandos que permita administrar indicadores de gestión de la provincia.

El concepto de tablero de comandos o cuadro de mando integral – CMI (Balanced Scorecard – BSC) fue presentado en el número de Enero/Febrero de 1992 de la revista Harvard Business Review, con base en un trabajo realizado para una empresa de semiconductores (La empresa en cuestión sería Analog Devices Inc.). Sus autores, Robert Kaplan y David Norton, plantean que el CMI es un sistema de administración o sistema administrativo (Management system), que va más allá de la perspectiva financiera con la que los gerentes acostumbran evaluar la marcha de una empresa.

Si bien su aplicación inicial estaba referida al ámbito privado, se considera que su funcionalidad es factible de ser incorporada en el ámbito estatal.

Es un método para medir las actividades de una organización en términos de su visión y estrategia. Proporciona a los administradores una mirada global de las prestaciones del negocio.

En este primer desarrollo, se encara la construcción de un cuadro de mando integral para el Ministerio de Hacienda de la Provincia de San Juan. Se trata de la primera aplicación de este tipo que se desarrollaría para la provincia y es esperable poder replicarlo en otros ámbitos. Se contempla abarcar aspectos de Recursos Humanos, Recaudación y Gastos, con lo cual intervendrán representantes de la Dirección Provincial de Informática, Dirección General de Rentas, Dirección de Recursos Humanos, y Contaduría General de la Provincia.

Este desarrollo es realizado con la asistencia de la empresa SURIS, representante de la firma IBM, en el marco de un acuerdo con el gobierno provincial.

El Cuadro de Mando Integral es una herramienta de administración que muestra continuamente cuándo una organización y sus integrantes alcanzan los resultados definidos por el plan estratégico. También es una herramienta que ayuda a la organización a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia.

Según el libro "The Balanced ScoreCard: Translating Strategy into Action", Harvard Business School Press, Boston, 1996:

"el BSC es una herramienta revolucionaria para movilizar a la gente hacia el pleno cumplimiento de la misión, a través de canalizar las energías, habilidades y conocimientos específicos de la gente en la organización hacia el logro de metas estratégicas de largo plazo. Permite tanto guiar el desempeño actual como apuntar el desempeño futuro. Usa medidas en cuatro categorías -desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocios y aprendizaje y crecimiento- para alinear iniciativas individuales, organizacionales y trans-departamentales e identifica procesos enteramente nuevos para cumplir con objetivos del cliente y accionistas. El BSC es un robusto sistema de aprendizaje para probar, obtener realimentación y actualizar la estrategia de la organización. Provee el sistema gerencial para que las compañías inviertan en el largo plazo -en clientes, empleados, desarrollo de nuevos productos y sistemas más bien que en gerenciar la última línea para bombear utilidades de corto plazo. Cambia la manera en que se mide y gerencia un negocio".

El CMI es por lo tanto un sistema de gestión estratégica de la empresa, que consiste en:

Formular una estrategia consistente y transparente.

Comunicar la estrategia a través de la organización.

Coordinar los objetivos de las diversas unidades organizativas.

Conectar los objetivos con la planificación financiera y presupuestaria.

Identificar y coordinar las iniciativas estratégicas.

Medir de un modo sistemático la realización, proponiendo acciones correctivas oportunas.

Conceptos principales

"Lo que mides es lo que obtienes" (What you measure is what you get); así comienza la publicación que dio origen al concepto de CMI. Implícitamente, el CMI plantea una mejora en el desempeño de las distintas actividades de una organización, basándose en resultados medibles. Como afirmó Peter Drucker: Todo lo que se puede medir, se puede mejorar.

Perspectivas

Perspectiva financiera

En general, los indicadores financieros están basados en la contabilidad de la Compañía, y muestran el pasado de la misma. El motivo se debe a que la contabilidad no es inmediata (Al emitir un proveedor una factura, la misma no se contabiliza automáticamente), sino que deben efectuarse cierres que aseguren la completitud y consistencia de la información. Debido a estas demoras, algunos autores sostienen que dirigir una Compañía prestando atención solamente a indicadores financieros es como conducir a 100 km/h mirando por el espejo retrovisor.

Algunos indicadores frecuentemente utilizados son:

Índice de liquidez

Índice de endeudamiento

Índice DuPont

Índice de rendimiento del capital invertido

Perspectiva del cliente

Para lograr el desempeño financiero que una empresa desea, es fundamental que posea clientes leales y satisfechos, con ese objetivo en esta perspectiva se miden las relaciones con los clientes y las expectativas que los mismos tienen sobre

los negocios. Además, en esta perspectiva se toman en cuenta los principales elementos que generan valor para los clientes, para poder así centrarse en los procesos que para ellos son más importantes y que más los satisfacen.

El conocimiento de los clientes y de los procesos que más valor generan es muy importante para lograr que el panorama financiero sea próspero. Sin el estudio de las peculiaridades del mercado al que está enfocada la empresa no podrá existir un desarrollo sostenible en la perspectiva financiera, ya que en gran medida el éxito financiero proviene del aumento de las ventas, situación que es el efecto de clientes que repiten sus compras porque prefieren los productos que la empresa desarrolla teniendo en cuenta sus preferencias.

Una buena manera de medir o saber la perspectiva del cliente es diseñando protocolos básicos de atención y utilizar la metodología de cliente incógnito para la velación del personal en contacto con el cliente (PEC).

Perspectiva de Procesos

Analiza la adecuación de los procesos internos de la empresa de cara a la obtención de la satisfacción del cliente y conseguir altos niveles de rendimiento financiero. Para alcanzar este objetivo se propone un análisis de los procesos internos desde una perspectiva de negocio y una predeterminación de los procesos clave a través de la cadena de valor.

Se distinguen cuatro tipos de procesos:

Procesos de Operaciones. Desarrollados a través de los análisis de calidad y reingeniería. Los indicadores son los relativos a costos, calidad, tiempos o flexibilidad de los procesos.

Procesos de Gestión de Clientes. Indicadores: Selección de clientes, captación de clientes, retención y crecimiento de clientes.

Procesos de Innovación (difícil de medir). Ejemplo de indicadores: % de productos nuevos, % productos patentados, introducción de nuevos productos en relación a la competencia.

Procesos relacionados con el Medio Ambiente y la Comunidad. Indicadores típicos de Gestión Ambiental, Seguridad e Higiene y Responsabilidad Social Corporativa.

Perspectiva de la innovación y el aprendizaje

El modelo plantea los valores de este bloque como el conjunto de guías del resto de las perspectivas. Estos inductores constituyen el conjunto de activos que dotan a la organización de la habilidad para mejorar y aprender. Se critica la visión de la contabilidad tradicional, que considera la formación como un gasto, no como una inversión.

La perspectiva del aprendizaje y mejora es la menos desarrollada, debido al escaso avance de las organizaciones en este punto. De cualquier forma, la aportación del modelo es relevante, ya que deja un camino perfectamente apuntado y estructura esta perspectiva. Clasifica los activos relativos al aprendizaje y mejora en:

Capacidad y competencia de las personas (gestión de los empleados). Incluye indicadores de satisfacción de los empleados, productividad, necesidad de formación, entre otros.

Sistemas de información (sistemas que proveen información útil para el trabajo). Indicadores: bases de datos estratégicos, software propio, las patentes y copyrights, entre otros.

Cultura-clima-motivación para el aprendizaje y la acción. Indicadores: iniciativa de las personas y equipos, la capacidad de trabajar en equipo, el alineamiento con la visión de la empresa, entre otros.

Esta perspectiva se basa en la utilización de activos intangibles, lo que en toda compañía no es siempre la lógica de negocios. En algunas compañías los recursos tangibles son preponderantes en vez de los intangibles, por lo que no se trata de copiar y pegar tratando de encajar este modelo en todas las empresas. Pueden existir más o menos perspectivas del BSC (Cuadro de mando Integral).

Características del Cuadro de Mando

En la actualidad -debido a las turbulencias del entorno empresarial, influenciado en la mayoría de los casos por una gran presión competitiva, así como por un auge de la tecnología- es cuando comienza a tener una amplia trascendencia.

El concepto de Cuadro de Mando deriva del concepto denominado "tableau de bord" en Francia, que traducido de manera literal, vendría a significar algo así como tablero de mandos, o cuadro de instrumentos.

A partir de los años 80, es cuando el Cuadro de Mando pasa a ser, además de un concepto práctico, una idea académica, ya que hasta entonces el entorno empresarial no sufría grandes variaciones, la tendencia del mismo era estable, las decisiones que se tomaban carecían de un alto nivel de riesgo.

Para entonces, los principios básicos sobre los que se sostenía el Cuadro de Mando ya estaban estructurados, es decir, se fijaban unos fines en la entidad, cada uno de éstos eran llevados a cabo mediante la definición de unas variables clave, y el control era realizado a través de indicadores.

Básicamente, y de manera resumida, podemos destacar tres características fundamentales de los Cuadros de Mando:

1. La naturaleza de las informaciones recogidas en él, dando cierto privilegio a las secciones operativas, (ventas, etc.) para poder informar a las secciones de carácter financiero, siendo éstas últimas el producto resultante de las demás.

2. La rapidez de ascenso de la información entre los distintos niveles de responsabilidad.

3. La selección de los indicadores necesarios para la toma de decisiones, sobre todo en el menor número posible.

En definitiva, lo importante es establecer un sistema de señales en forma de Cuadro de Mando que nos indique la variación de las magnitudes verdaderamente importantes que debemos vigilar para someter a control la gestión.

CAPACITACIÓN

Dentro del plan de capacitación a llevar a cabo por la Dirección Provincial de Informática durante el corriente año pueden mencionarse los siguientes ejes temáticos:

1. Construcción y mantenimiento de tableros de comando para la provincia.
2. Desarrollo y mantenimiento del sitio web y otras páginas de la administración pública provincia.

Tablero de Comandos:

Como se mencionara en un punto anterior, se ha encarado la construcción del primer Tablero de Comandos Provincial. Para ello se ha elaborado un plan de capacitación que contempla los siguientes temas y herramientas informáticas:

- Modelamiento multidimensional – Data Warehousing
- Crystal Reports
- Herramientas de extracción de datos DTS
- Business Objects Enterprise
- OLAP básico y avanzado
- Universe designer / Web intelligence

Modelamiento multidimensional:

Se trata de un curso de 6 (seis) horas destinado a analistas de sistemas. Abarca el siguiente temario:

- Introducción a Datawarehouse.
- Comparación entre procesamiento on-line de transacciones (OLTP) y Data Warehousing Dimensional (DDW).
- Componentes de un Data Warehouse

- Conceptos de modelo dimensional: tabla de hechos y dimensiones.
- Diagrama estrella.
- Hechos aditivos, semiaditivos y no aditivos
- Surrogate Keys.
- Modificación de dimensiones
- Casos especiales: snowflaking, muchas dimensiones, dimensiones degeneradas, dimensiones grandes

Crystal Reports:

Es un curso orientado a desarrolladores de reportes que se estima en 18 (dieciocho) horas y abarca los siguientes contenidos:

- Creación de reportes.
- Selección de registros.
- Clasificación, agrupación, sumalización.
- Fórmulas. Drill Down. Parámetros.
- Subreportes.
- Alertas.
- Reportes OLAP

DTS – Herramienta de Transformación de Datos:

Este curso tiene una duración aproximada de 4 (cuatro) horas y está orientado a aquellos profesionales que sean responsables del manejo de datos. El temario es el siguiente:

- Introducción a DTS.
- Uso del DTS Designer.
- Almacenamiento de los DTS.

- Variables en DTS.
- Ejecución automática de DTS

Bussines Objects Enterprise XI:

Se trata de una plataforma Web de inteligencia empresarial compatible con la gama completa de herramientas de generación de informes, generación de consultas y análisis. También proporciona compatibilidad de plataforma para capas semánticas, integración de datos y seguridad. El curso está destinado a administradores de portal, se dicta en 6 (seis) horas y contempla los siguientes temas:

- Instalación.
- Arquitectura.
- Carpetas.
- Publicación de objetos.
- Schedule.
- Usuarios y grupos.
- Eventos.
- Calendario.

Universe +:

Es una herramienta que permite tener un diccionario de datos de toda la organización en forma centralizada y fácilmente accesible. Permite realizar consultas Ad-Hoc sobre los datos referidos en el mismo. La duración del curso está estimada en 8 (ocho) horas y contiene el siguiente temario:

- Creación de universos.
- Integridad del modelo definido.
- Modelo Conceptual.

- Condiciones.
- Operaciones avanzadas.
- Seguridad.

Web Intelligence:

Esta herramienta permite hacer Reportes en forma interactiva al usuario final. La conexión a orígenes de datos es por medio de Universe. El curso tiene una duración de 8 (ocho) horas y el siguiente contenido:

- Estructura de un documento.
- Celdas y bloques.
- Formatos de presentación y de celdas.
- Fuentes de datos.
- Diseño de un reporte.
- Condiciones en consultas.
- Dominio de documentos.

Olap Básico +:

Mediante esta aplicación se puede realiza la administración de cubos utilizando Analsys Manager de Microsoft. El curso se aplica en 8 (ocho) horas y contiene los siguientes ítems:

- Dimensiones.
- Cubos.
- Almacenamiento de Datos.

Olap Intelligence:

Se trata de un entorno de diseño fácil de utilizar para crear documentos basados en OLAP. La duración del curso está estimada en 8 (ocho) horas y su conformación de temas es la que sigue:

- Conectividad.
- Componentes para desarrollo de informes OLAP.
- Páginas.
- Parámetros.
- Publicando aplicaciones.
- Visualizando las aplicaciones en la WEB.
- Administrando las aplicaciones.

Desarrollo del Sitio Web:

Dentro del plan de capacitación destinado a fortalecer los conocimientos de los recursos destinados al desarrollo y mantenimiento del sitio web de la provincia como así también de futuras aplicaciones que se vayan a desarrollar, se prevé el siguiente plan de capacitación que será dictado por profesionales de la Universidad Nacional de San Juan:

- Framework .NET. y C#
- SQL Server
- Desarrollo de aplicaciones para dispositivos móviles

Framework

En el desarrollo de software, un *framework* es una estructura de soporte definida previamente, en la cual otro proyecto de software puede ser organizado y desarrollado. Típicamente, un *framework* puede incluir soporte de programas, bibliotecas y un lenguaje interpretado entre otros software para ayudar a desarrollar y unir los diferentes componentes de un proyecto.

Un framework representa una arquitectura de software que modela las relaciones generales de las entidades del dominio (bases de datos, objetos). Provee una estructura y una metodología de trabajo.

Los framework son diseñados con el intento de facilitar el desarrollo de software, permitiendo a los diseñadores y programadores pasar más tiempo identificando requerimientos de software que tratando con los detalles de bajo nivel de proveer un sistema funcional.

En otras palabras un framework representa una arquitectura de software que modela las relaciones generales, provee una estructura y una metodología de trabajo, con lo cual podemos decir que los framework son diseñados con la intención de facilitar en gran medida el desarrollo de software.

El curso prevé los siguientes temas:

- Common Language Runtime (CLR)
- Microsoft Intermediate Language (MSIL)
- Metadatos
- Librería de clase base (BCL)
- Common Type System (CTS)
- Common Language Specification (CLS)
- Características de C#
- Concepto de preprocesador
- Directivas de preprocesado
- Sintaxis
- Manejo de Variables
- Manejo de: clases, Objetos, Herencia, métodos virtuales
- Funciones parámetros, Métodos, Constructores, Destrucción
- Sintaxis general de uso del compilador
- Opciones de compilación

SQL Server

Se trata de una herramienta que permite la creación y administración de una base de datos relacional. También se conoce como motor de base de datos. El curso que se va a realizar contempla los siguientes temas:

- Características Básicas de SQL Server y su entorno
- Instalar y ejecutar SQL Server
- Actualización y configuración de SQL Server
- Crear bases de datos y archivos de bases de datos
- Crear y administrar objetos de base de datos
- Transact-SQL
- Tuning al performance de bases de datos de SQL Server
- Extraer y transformar datos con SQL Server
- Configurar, mantener y solucionar problemas de replicación de servicios
- Administrando la seguridad
- Administrar, monitorear y solucionar problemas comunes de SQL Server
- Copias de seguridad y recuperación de datos
- Procedimientos Almacenados
- Configurar, mantener y solucionar problemas de replicación de servicios
- Copias de seguridad y recuperación de datos
- Introducción a los datawarehousing
- Obteniendo requerimientos de usuario y de cliente
- Técnicas de diseño OLAP
- Administrando un datawarehouse en SQL Server

- Servicios de transformación de datos y replicación
- Servicios OLAP de SQL Server

Desarrollo de Aplicaciones para Dispositivos Móviles

Dentro de la funcionalidad que se quiere dar al sitio web de la provincia, está la de poder acceder al mismo mediante dispositivos móviles. Es por ello que se cree conveniente realizar una capacitación que contemple los siguientes aspectos:

- Familiarización con los conceptos del framework .net compacto para dispositivos móviles
- Instalación y configuración de entorno de desarrollo
- Desarrollo de interfaz
- Input del usuario
- Servicios Web XML
- SQL Server CE (versión de SQL Server para dispositivos móviles)
- Seguridad en SQL Server CE
- Construcción de un cliente simple
- Administrar datos y el acceso a los mismos
- Acceso remoto a la información
- Crear paginas con "Mobile Web Controls" (Controles web para dispositivos móviles)
- Sincronizar datos desde dispositivos
- Seguridad para el entorno móvil
- Debug y testeo de aplicaciones móviles
- MMIT (Microsoft Mobile Internet Toolkit)

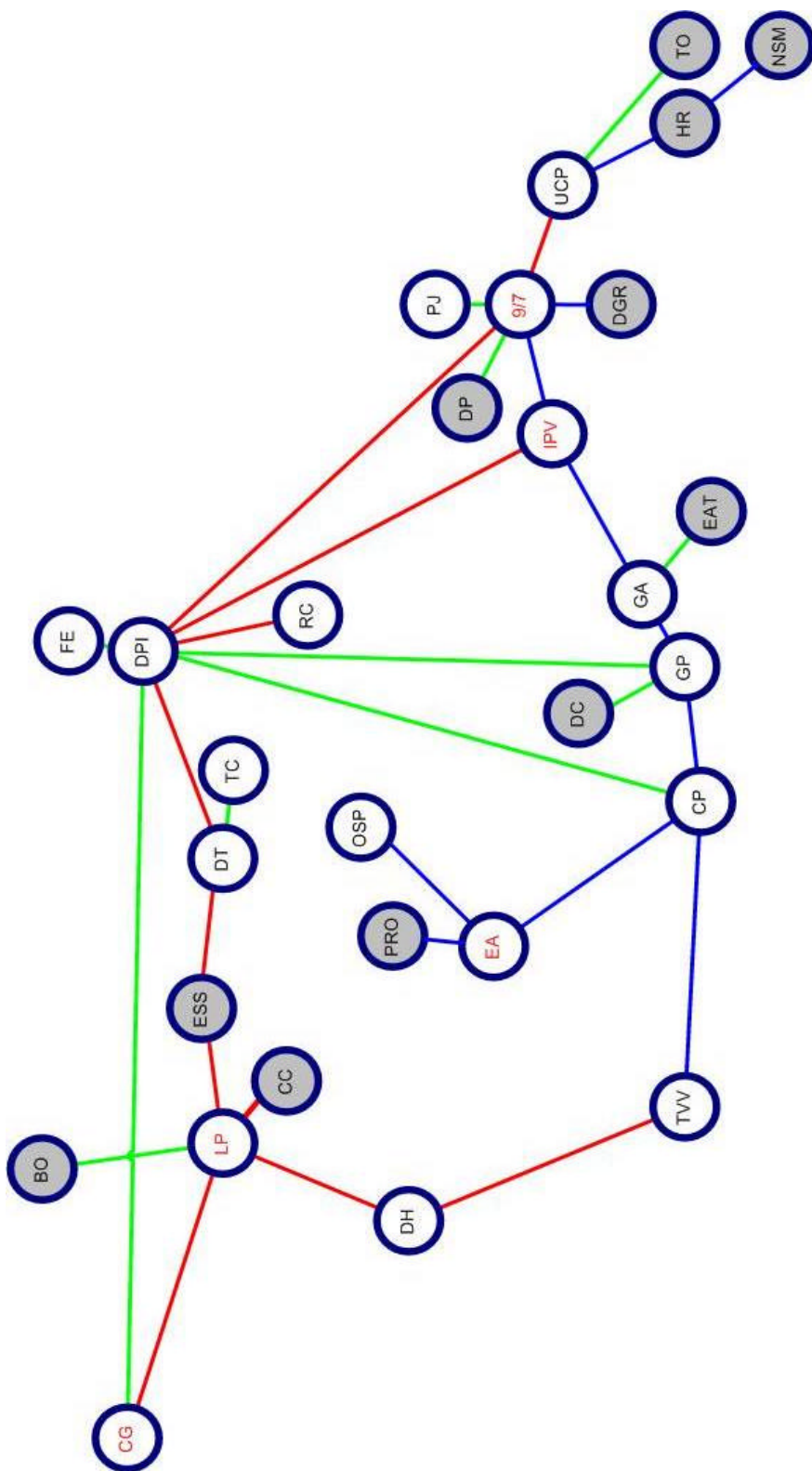
Perfil de los profesionales:

Los requisitos mínimos que deben cumplir los asistentes a estos cursos son los siguientes:

- Conocimiento del paradigma orientado a objetos (POO).(clases, objetos, abstracción, atributos, propiedades, etc.)
- Conocimiento del lenguaje SQL.
- Conocimientos en general de las bases de un proyecto de software.

ANEXOS

Anexo I – Diagrama de los nodos de la Red Provincial



Identificación de los Nodos de la RIP (Red Informática Provincial):

- 1 – DPI (Dirección Provincial de Informática) – Domicilio: Tucumán 75 (Norte) - Capital
- 2 – 9/7 (Edificio 9 de Julio) – Domicilio: Ignacio de la Roza 423 (Este) – Capital.
- 3 – UCP (Unidad de Control Provisional) – Domicilio: Mitre 640 (Este) – Capital.
- 7 – RC (Dir. de Reg. de Estado Civil y Cap. de las Personas) – Laprida 268 (Este) – Capital
- 8 – OSP (Dirección de Obra Social) – Domicilio: Laprida 34 (Oeste) – Capital.
- 10 – EA (Edificio Ex-Agro) – Domicilio: Ignacio de la Roza esquina Catamarca – Capital.
- 11 – GA (Caja de Acción Social - Gerencia Administ.) – Domicilio: Santa Fe 10 (Este) – Capital.
- 12 – GP (Caja de Acción Social - Ger. de Préstamos) – Domicilio: Mendoza 470 (Sur) – Capital.
- 13 – DT (Dirección Provincial de Turismo) – Domicilio: Sarmiento 24 (Sur) – Capital.
- 14 – TC (Tribunal de Cuentas) – Domicilio: Av. Libertador Gral. San Martín 170 (Oeste) – Capital.
- 15 – CP (Central de Policía) – Domicilio: Entre Ríos 579 (Sur) – Capital.
- 16 – TVV (Taller de Verificación Vehicular) – Domicilio: Av. España 545 (Sur) – Capital.
- 17 – DH (Departamento de Hidráulica) – Domicilio: Agustín Gnecco 350 (Sur) – Capital.
- 18 – LP (Legislatura Provincial) – Av. Libertador Gral. San Martín esquina Las Heras – Capital.
- 19 – CG (Casa de Gobierno) – Av. Libertador San Martín esquina Paula A. de Sarmiento – Capital.
- 20 – PJ (Poder Judicial) – Domicilio: Rivadavia 473 (Este) – Capital.

- 21 – FE (Fiscalía de Estado) – Domicilio: Tucumán 117 (Norte) – Capital.
- 22 - BO (Boletín Oficial e Imp. del Estado) – Félix Aguilar 142 (Norte) -Parque de Mayo – Capital.
- 23 - HR (Hospital Público Dr. Guillermo Rawson) – Av. Rawson 550 (Sur) – Capital.
- 24 - TO (Dir. de Tránsito y Transporte) (Terminal de Omnibus) – Estados Unidos 492 (Sur). Cap.
- 25 - PRO (PROMSE) (Prog. de Mejoramiento del Sist. Educativo) – Catamarca 125 (Sur) - Cap.
- 26 - CC (Edificio del Centro Cívico) – Domicilio: Av. Libertador San Martín y España – Capital.
- 27 - DC (Dir. de Defensa Civil) – Domicilio: Santa Fe 52 (Oeste) – Capital.
- 28 - DP (Defensoría del Pueblo) – Domicilio: Rivadavia 362 (Este) – Capital.
- 29 - DGR (Dir. Gral. de Rentas – Sucursal) – Domicilio: Santa Fe 448 (Este) – Capital.
- 30 - ESS (Esc. Normal Superior Sarmiento) – Domicilio: Av. Libertador S.M. y Av. Alem – Capital.
- 31 - EAT (Esc. Antonio Torres) – Domicilio: Gral. Acha esquina Santa Fe – Capital.
- 32 - NSM (Esc. Normal San Martín) – Domicilio: Estados Unidos esquina Gral. Paz – Capital.

Los cuales se conectan mediante los siguientes Tipos de enlaces y Distancias aproximadas:

- 1 - 2 - Fibra Óptica Multimodo de 4 Hilos devanada sobre un portante. (900 mts.)
- 1 - 7 - Fibra Óptica Multimodo de 4 Hilos autosoportada. (600 mts.)
- 1 - 13 - Fibra Óptica Multimodo de 4 Hilos autosoportada. (700 mts.)
- 1 - 18 - Fibra Óptica Multimodo de 4 Hilos autosoportada. (1.900 mts.)

- 1 - 11 - Multipar Telefónico (2 Pares) (900 mts.)
- 1 - 15 - Multipar Telefónico (2 Pares) (1.000 mts.)
- 1 - 19 - Par telefónico dedicado.
- 1 - 21 - Cable UTP Categoría 5 para Exterior (95 mts.)
- 2 - 3 - Fibra Óptica Multimodo de 6 Hilos autoportada. (450 mts.)
- 2 - 20 - Cable UTP Categoría 5 para Exterior (80 mts.)
- 2 - 28 - Par Telefónico (250 mts.)
- 2 - 29 - Fibra Óptica Multimodo de 12 Hilos autoportada (250 mts.)
- 3 - 23 - Fibra Óptica Multimodo de 6 Hilos autoportada. (640 mts.)
- 3 - 24 - Par Telefónico (950 mts.)
- 5 - 8 - Fibra Óptica multimodo de 6 Hilos autoportada. (400 mts.)
- 5 - 10 - Fibra Óptica Multimodo de 4 Hilos autoportada. (750 mts.)
- 10 - 25 - Fibra Óptica Multimodo de 12 Hilos autoportada. (280 mts.)
- 11 - 12 - Cable Coaxial de 50 Ohms (180 mts.)
- 11 - 12 - Fibra Óptica Multimodo de 12 Hilos autoportada. (250 mts.)
- 11 - 31 - Par Telefónico. (230 mts.)
- 12 - 15 - Fibra Óptica Multimodo de 12 Hilos autoportada. (450 mts.)
- 12 - 27 - Cable UTP Categoría 5 para Exterior. (95 mts.)
- 13 - 14 - Cable UTP Categoría 5 para Exterior. (65 mts.)
- 13 - 30 - Fibra Óptica Multimodo de 4 Hilos autoportada. (380 mts.)
- 15 - 10 - Fibra Óptica Multimodo de 12 Hilos autoportada. (800 mts.)
- 15 - 16 - Fibra Óptica Multimodo de 12 Hilos autoportada. (1.300 mts.)
- 16 - 17 - Fibra Óptica Multimodo de 6 Hilos autoportada. (900 mts.)
- 18 - 17 - Fibra Óptica Multimodo de 6 Hilos autoportada. (850 mts.)
- 18 - 22 - Par Telefónico. (1.400 mts.)

18 – 26 – Fibra Óptica Multimodo de 12 Hilos autoportada. (250 mts.)

18 – 30 – Fibra Óptica Multimodo de 4 Hilos autoportada. (700 mts.)

18 - 19 - Fibra Óptica Monomodo de 4 Hilos autoportada. (2.300 mts.)

23 – 32 – Fibra Óptica Multimodo de 4 Hilos autoportada. (380 mts.)

LEY Nº 7.910.

**LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA
DE SAN JUAN SANCIONA CON FUERZA DE**

LEY:

**TÍTULO I
GENERALIDADES**

ARTÍCULO 1º - PREMIO – Institúyese el Premio Provincial a la Calidad de las Organizaciones Públicas y Privadas, el que se regirá por la presente ley, decretos reglamentarios y demás normas que se establezcan.-

ARTÍCULO 2º - OBJETIVO – El Premio establecido en la presente Ley tiene como objetivo la promoción, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados al mejoramiento continuo de la calidad en los productos y en los servicios que se originan en la esfera de la administración pública y en el sector privado, teniendo en cuenta la protección de los usuarios y de los consumidores.-

ARTÍCULO 3º - ATRIBUTOS - A los fines del premio serán considerados atributos de calidad: el desarrollo organizacional, la capacitación, el respeto de los derechos y la participación de todos los miembros de la organización, la satisfacción del ciudadano o destinatario de los bienes o servicios, la utilización de tecnologías que aumenten la productividad, la integración conceptual y operativa con los proveedores, la preservación del ambiente y la conservación de los recursos, la consideración de los intereses de la comunidad, la eficacia y eficiencia alcanzada, el respeto de los derechos humanos y la utilización óptima de los recursos asignados.-

ARTÍCULO 4º - AUTORIDADES DE APLICACIÓN – La Agencia de Desarrollo San Juan, dependiente del Ministerio de Producción y Desarrollo Económico, será la autoridad de aplicación de la presente ley, en lo que respecta al premio a otorgarse

en el sector de las empresas privadas. La Secretaría de la Gestión Pública, dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas, será la autoridad de aplicación del Premio Provincial a la Calidad, a otorgarse en los organismos y dependencias de la administración pública, correspondiéndoles disponer lo necesario para su establecimiento e instrumentación.-

ARTÍCULO 5º - PRESUPUESTO.- Los gastos que demande la instrumentación del Premio Provincial a la Calidad, se imputarán a las partidas presupuestarias asignadas en los presupuestos vigentes de las autoridades de aplicación.-

ARTÍCULO 6º - DECLARACIÓN – El Premio Provincial a la Calidad de las Organizaciones Públicas y Privadas reconocen como antecedente el homónimo Premio Nacional establecido por la Ley Nacional Nº 24.127, al que se declara de Interés Provincial.-

TITULO II DE LAS ORGANIZACIONES PARTICIPANTES

ARTÍCULO 7º - PARTICIPANTES – Podrán participar del premio, organizaciones públicas y privadas con domicilio en el territorio de la Provincia de San Juan y que hayan contribuido sustancialmente al bienestar de la población de la Provincia, a través de procesos o sistemas efectivamente aplicados que estén destinados a obtener mejoras en la calidad de sus productos o servicios.-

ARTÍCULO 8º - ORGANIZACIONES PÚBLICAS.- Podrán aspirar al PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD en el rubro “ORGANIZACIONES PÚBLICAS”, todos los entes, organismos y dependencias, centralizados o descentralizados, pertenecientes a la Administración Pública, Provincial o Municipal.-

ARTÍCULO 9º - ORGANIZACIONES PRIVADAS - Podrán aspirar al PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD en el rubro “ORGANIZACIONES PRIVADAS”, las empresas privadas en sus tres sectores de producción: primario, secundario y terciario.-

ARTÍCULO 10º - DELIMITACIÓN DE ORGANIZACIONES PRIVADAS - Será considerada unidad de trabajo apta para participar del premio en el rubro “ORGANIZACIONES PRIVADAS”, la totalidad de una empresa, una subsidiaria ó sucursal que tenga domicilio en la Provincia de San Juan.-

ARTÍCULO 11º - REGLAMENTACIÓN – El Poder Ejecutivo Provincial determinará la estructura organizativa vinculada a la gestión del premio, tanto el público y el privado, como así también la conformación y responsabilidades de sus unidades organizativas. Facúltase a las Autoridades de Aplicación, a establecer el procedimiento, los sujetos, las condiciones y los criterios a los que se sujetará la evaluación, como así también, si lo considera pertinente, las diferentes categorías en que participarán las organizaciones, de acuerdo a su escala y los procedimientos para el otorgamiento del premio.-

ARTÍCULO 12º - COMPROMISO – Aquellas empresas y organizaciones que participen de este concurso, deberán comprometerse a difundir los conceptos, herramientas, procesos o sistemas para la mejora de la calidad, entre otras entidades establecidas en la Provincia.-

TITULO III DEL PREMIO

ARTÍCULO 13º - PERIODICIDAD: El premio se entrega una vez al año.-

ARTÍCULO 14º - NATURALEZA: El Premio Provincial a la Calidad es de naturaleza simbólica y no económica.-

ARTÍCULO 15º - GALARDONES – Se establecen dos tipos de galardones:

- a) Trofeo para el o los Ganadores del Premio Provincial a la Calidad. Se otorgara un único premio por categoría;

- b) Medalla de Reconocimiento para aquellos que reciban una mención a los logros alcanzados. Esta mención podrá ser global o parcial, referida a un atributo particular de la gestión de calidad (Artículo 3º) que se quiere resaltar.-

ARTÍCULO 16º - CERTIFICACIONES: Todos los participantes recibirán una carpeta de certificación que contendrá la siguiente documentación:

- a) Resolución del Jurado, referida a la categoría a la que participó;
- b) Diploma firmado por el máximo representante de la autoridad de aplicación.-

ARTÍCULO 17º - INFORME GENERAL: Además de la Resolución y diploma citados en el artículo anterior, se hará llegar a cada participante en el concurso un informe que comente los aspectos evaluados en su organización, como así también, detalle de las recomendaciones generales para profundizar el proyecto de gestión de calidad, el cual será difundido conforme al compromiso establecido en el Artículo 12.-

ARTÍCULO 18º - ENTREGA: Los Premios se entregaran en un acto público organizado exclusivamente para la ocasión.-

ARTÍCULO 19º - PLAZOS. – Las organizaciones públicas y privadas ganadoras del premio, no podrán participar nuevamente del premio Provincial a la Calidad, por un plazo de TRES (3) años.-

ARTÍCULO 20º - CLÁUSULA TRANSITORIA – Durante el año 2008 se realizará una prueba piloto en la que participarán únicamente organizaciones invitadas. No habrá entrega de premios; pero si de certificación (contemplada en el Artículo 16º) y de un diploma de reconocimiento a todos los participantes.-

ARTICULO 21º - Invitase a los Municipios de la Provincia, a adherir a la presente ley, mediante la Ordenanza respectiva.

ARTÍCULO 22º - Comuníquese al Poder ejecutivo.-

-----*==*==*-----

Sala de Sesiones de la Cámara de Diputados, a los veinticuatro días del mes de julio del año dos mil ocho.-

**GOBIERNO DE LA PROVINCIA
DE SAN JUAN**

DECRETO N° 1322 -MHF-

SAN JUAN, 16 de Octubre de 2.008

VISTO:

Expediente N° 701-0105/08, registro de la Secretaría de la Gestión Pública, la Ley N° 7.910; y,

CONSIDERANDO:

Que por Ley N° 7.910 se instituyo el Premio Provincial a la Calidad de las Organizaciones Públicas y Privadas en la Provincia de San Juan,

Que el Poder Legislativo ha instituido el Premio Provincial a la Calidad a través de la citada Ley, con el objeto de establecer un reconocimiento oficial a las empresas privadas y a los Entes de la Administración Pública Provincial y Municipal que contribuyan en forma notoria al mejoramiento de la calidad en los procesos de producción de bienes y servicios.

Que el Gobierno Provincial tiene como objetivo prioritario el apoyo, desarrollo y difusión de los procesos y sistemas destinados a mejorar la calidad, fomentando la modernización y eficiencia de los organismos públicos y del sector privado.

Que resulta imprescindible difundir el concepto de calidad en los distintos ámbitos, convirtiendo el mismo en una herramienta decisiva para el

desarrollo socioeconómico de la Provincia y en un incentivo que contribuya a ese logro.

Que uno de los objetivos fundamentales es la difusión de conceptos, herramientas, procesos y sistemas para mejorar la calidad, comprometiendo a quienes reciban el Premio o las Menciones a difundir sus experiencias.

Que por la Ley N° 7.910 se designa como Autoridad de Aplicación para el establecimiento e instrumentación de este régimen de premiación, a la Agencia de Desarrollo San Juan vinculada del Ministerio de Producción y Desarrollo Económico para el sector de las empresas privadas, y a la Secretaría de la Gestión Pública dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas para los organismos y dependencias de la Administración Pública

Que asimismo se faculta al Poder Ejecutivo Provincial a determinar la estructura organizativa para la gestión del premio, tanto público como privado, como así también la conformación y responsabilidades de sus unidades organizativas.

Que ha intervenido Asesoría Letrada del Ministerio de Hacienda y Finanzas.

POR ELLO:

EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA.

DECRETA

ARTÍCULO 1º.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 2º.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 3º.- Facúltase a la Secretaría de la Gestión Pública dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas y a la Agencia San Juan de Desarrollo de

Inversiones vinculada al Ministerio de Producción y Desarrollo Económico, a fin de que determinen las ponderaciones de los atributos a evaluar, para los organismos y dependencias de la administración pública y sectores de las empresas privadas respectivamente.

ARTÍCULO 4º.- Facúltase a las Autoridades de Aplicación a dictar las normas aclaratorias y complementarias a que diera lugar la aplicación de la Ley N° 7.910 y el presente decreto.

ARTÍCULO 5º.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 6º.- Sin reglamentar.

TITULO II - DE LAS ORGANIZACIONES PARTICIPANTES

ARTÍCULO 7º.- En caso de duda o divergencia sobre el encuadramiento de un solicitante como organismo público o privado, las Autoridades de aplicación determinarán su inscripción en el sector que corresponda, de acuerdo a las categorías que se establezcan a tal efecto.

ARTÍCULO 8º.- Podrán presentarse al Premio a la Calidad, a más de una postulación por año, en la misma o distinta categoría, todos los organismos públicos que cumplan con los requisitos que fijen oportunamente las Autoridades de Aplicación, con las limitaciones fijadas por el Artículo 19º de la Ley N° 7.910.

ARTÍCULO 9º.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 10º.- Las empresas, las distintas subsidiarias, sucursales, departamentos o divisiones domiciliadas en la Provincia, serán inscriptas en la actividad que realicen en la Provincia de San Juan. Podrán presentarse simultáneamente a más de una postulación por año, para la misma o distinta categoría, con las limitaciones fijadas por el Artículo 19º de la Ley N° 7.910.

ARTÍCULO 11º.- El Premio Provincial a la Calidad tendrá como estructura organizativa: Secretaría Técnica, Consejo Consultivo, Jurado de Evaluadores y Facilitadores.

a) Una Secretaría Técnica que estará conformada por tres miembros con carácter ad-honorem: uno por la Secretaría de la Gestión Pública del Ministerio de Hacienda y Finanzas; uno por la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones vinculada al Ministerio de Producción y Desarrollo Económico; y uno por la Secretaría General de la Gobernación. Sus funciones serán difundir, asesorar, administrar y proveer todos los elementos necesarios para el normal desarrollo del Premio Provincial a la Calidad de las Organizaciones Públicas y Privadas. Asimismo La Secretaría Técnica se reserva el derecho de supervisar todos los procesos y documentación recopilada.

b) Un Consejo Consultivo cuyos integrantes serán propuestos por la Secretaría Técnica con acuerdo de la Secretaría de la Gestión Pública, la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones y la Secretaría General de la Gobernación. Este Consejo Consultivo deberá estar compuesto por no menos de cinco miembros con carácter ad-honorem, elegidos entre personalidades del ámbito académico, político, administrativo, sindical, empresarial y de la sociedad civil en general, todos ellos con reconocida trayectoria en la materia. Podrá invitarse a la Secretaría de la Gestión Pública de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Poder Ejecutivo Nacional a designar un miembro para que integre este organismo, el que actuará con carácter ad-honorem. El Consejo Consultivo tendrá la función de supervisar los casos presentados por los organismos postulantes a partir de los informes técnicos producidos por el jurado de Evaluadores y remitir a la Secretaría Técnica la propuesta de otorgamiento de los premios y menciones a la Calidad a fin de ser elevada a las Autoridades de Aplicación. De igual forma, podrá sugerir a la Secretaría Técnica, sobre los atributos de calidad, la identificación de especialistas para integrar al Jurado de Evaluadores y de los demás aspectos del Premio que se le sometan a su consideración.

c) Jurado de Evaluadores: cuyos miembros serán elegidos por la Secretaría Técnica. El número de Evaluadores estará correlacionado con la cantidad y características de organismos públicos o empresas privadas que se presenten en cada edición. Para ser evaluador se deberá contar con título universitario y acreditar experiencia en la gestión y/o la docencia universitaria en temas relacionados con la calidad organizacional. Los mismos serán convocados desde las Universidades. El

nombramiento como evaluador será ad-honorem y tendrá vigencia de un año. Los dictámenes del Jurado de Evaluadores deberán ser refrendados por la mitad más uno de sus integrantes. Las funciones de este Jurado Evaluador será: I) Elevar a la Secretaría Técnica un dictamen en donde se establece para cada organización el carácter de elegible o no para participar en el premio y la categoría en la que participará de acuerdo a la Reglamentación que para tal fin aprueben las Autoridades de Aplicación. II) Elaborar un informe técnico donde se evalúe cada organismo postulado y se otorgue un puntaje en función de los criterios técnicos, de acuerdo a la reglamentación que las Autoridades de Aplicación aprueben, III) Proponer al Consejo Consultivo un dictamen que establezca un orden para Premios y Menciones a la Calidad, fundados en los informes técnicos,

d) Facilitadores: dependerán de la Secretaría Técnica, y tendrán la función de asistir a los organismos públicos y privados que han sido postulados para elaborar el proyecto y su posterior evaluación. Cada organismo, público o privado, podrá contar con dos facilitadores, uno interno y otro externo al mismo. Podrán ser facilitadores los profesionales con título terciario o universitario, así como estudiantes avanzados de carreras cuya currícula aborde temas vinculados con la calidad organizacional y podrán ser seleccionados y asignados por la Secretaría Técnica a cada organización postulada. El nombramiento como facilitador será ad-honorem y tendrá vigencia de un año. Los facilitadores podrán: I) Asistir a las organizaciones participantes en la sensibilización, instalación y desarrollo de los circuitos administrativos que desarrollen calidad de gestión, II) Asistir a los organismos a sistematizar y recopilar la información y documentación necesaria para elaborar el informe técnico de Calidad a ser presentado al jurado de Evaluación, III) Actuar como nexo entre las organizaciones participantes y el Jurado de Evaluación desde el punto de vista técnico administrativo.

Sobre la base del informe elevado por el Consejo Consultivo a la Secretaría Técnica se confeccionará un dictamen final o resolución del Jurado, que será refrendado por las Autoridades de Aplicación. Este dictamen es irrecurrible y será ratificado por Decreto.

ARTÍCULO 12º.- Invitase a los organismos públicos provinciales y municipales, así como a las empresas privadas y medios de comunicación en general, a contribuir a la difusión de los objetivos de la Ley N° 7.910. La Secretaría de la Gestión Pública creará un registro público de acceso electrónico en el portal de la Provincia de San Juan, donde se presentará documentación referida al Premio. En cada inscripción se precisará el alcance previsto en el Art. 12 de la Ley mencionada.

TITULO III. DEL PREMIO

ARTÍCULO 13º.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 14º.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 15º.- En los trofeos y medallas de reconocimiento se inscribirá el nombre o denominación del premiado y de la categoría a la que corresponda.

ARTÍCULO 16.- El certificado o diploma estará firmado por el Gobernador de la Provincia, y por el Secretario de la Gestión Pública o el Director de la Agencia San Juan de Desarrollo de Inversiones, según corresponda al Sector Público o Privado respectivamente

ARTÍCULO 17º.- La Secretaría Técnica será el órgano responsable de cumplimentar lo indicado en el Artículo 16º.

ARTÍCULO 18º.- El Gobernador de la Provincia, o quien lo represente, entregará los premios en acto público.

ARTÍCULO 19º.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 20º.- El Estado por única vez invitará a un grupo de entidades públicas y privadas para participar en una experiencia piloto, las cuales quedarán exceptuadas de los plazos previstos en el Artículo 19º de la Ley N° 7.910. Asimismo y a fin de determinar el diseño de trofeos, medallas y diplomas que se entregaran en futuras premiaciones, se faculta a la Secretaría Técnica del Premio Provincial a la Calidad en conjunto con la Secretaría de Estado de Turismo Cultura y Medio Ambiente a definir las bases para un llamado a un concurso público con el objeto de

presentar los mismos al momento de la entrega de las menciones de la prueba piloto.

ARTÍCULO 21º.- Sin reglamentar.

ARTÍCULO 22º.- Comuníquese y dese al Boletín Oficial para su publicación.-



SAN JUAN

GOBIERNO

PRUEBA PILOTO

PREMIO PROVINCIAL A LA CALIDAD

FACILITADORES INTERNOS:

CORTEZ MARÍA LUISA

MARTÍNEZ ESTELA BEATRIZ

FACILITADORES EXTERNOS:

CARRIZO TERESA

FERRARINI OLIVER BRENDA

DIRECCIÓN PROVINCIAL DE INFORMÁTICA: ÁREA SUELDOS

SECTOR PÚBLICO

ARGENTINA

22 DE SEPTIEMBRE 2008

PRÓLOGO

El desarrollo del presente informe es acerca de la Gestión de la Calidad en el Área de Sueldos de la Dirección Informática de San Juan, entendiéndose por calidad a un proceso continuo de mejora y no la situación puntual de un determinado momento. Se trata de una película más que de una foto y con esta idea es que se encara el presente trabajo.

Se tomo como referencia para el estudio el Área Sueldos debido a que los facilitadores internos designados forman parte del sector, permitiendo el fácil acceso a los datos para el desarrollo de dicho informe.

Se encuentra dividido en secciones para posibilitar una exposición clara y coherente.

En la sección primera se introduce al lector en los antecedentes históricos de la institución como así también la estructura organizativa de la misma.

En la sección segunda se abarca la realidad organizacional a través de los ejes centrales de análisis, constituyendo los criterios de evaluación del nivel de Gestión de la Calidad que instruye la Subsecretaria de la Gestión Pública dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas de la Provincia y que conforman las bases del premio nacional.

En la sección 3 se incorpora la información adicional que ayuda a una mejor comprensión del análisis de los criterios de evaluación.

SECCIÓN PRIMERA

1. 1. HISTORIA

En 1968 en el edificio 9 de julio se inauguró el Centro de Sistematización de Datos de la Dirección Gral. de Rentas cuya función principal era el manejo de información de Rentas, Catastro y Municipalidades.

Con el transcurrir del tiempo se fueron ampliando los servicios por lo que debieron trasladarse en 1976 a un nuevo edificio, en calle Rivadavia 75 (o), en donde se realizaba además de las liquidaciones de haberes de los agentes públicos y la de los empleados de diferentes Municipalidades, las tasas de servicio de Capital, Albardón y Angaco, como así también servicio fúnebre y servicio agrícola. En 1979 se incorpora la quiniela de San Juan.

El avance de las nuevas tecnologías a comienzo de los 80 llevó a que cada repartición empezara a adquirir equipos informáticos y realizaran ellos mismos las tareas que solicitaban a centro de cómputos. Éste a su vez paso de trabajar con tarjetas perforadas a hacerlo con diskettes.

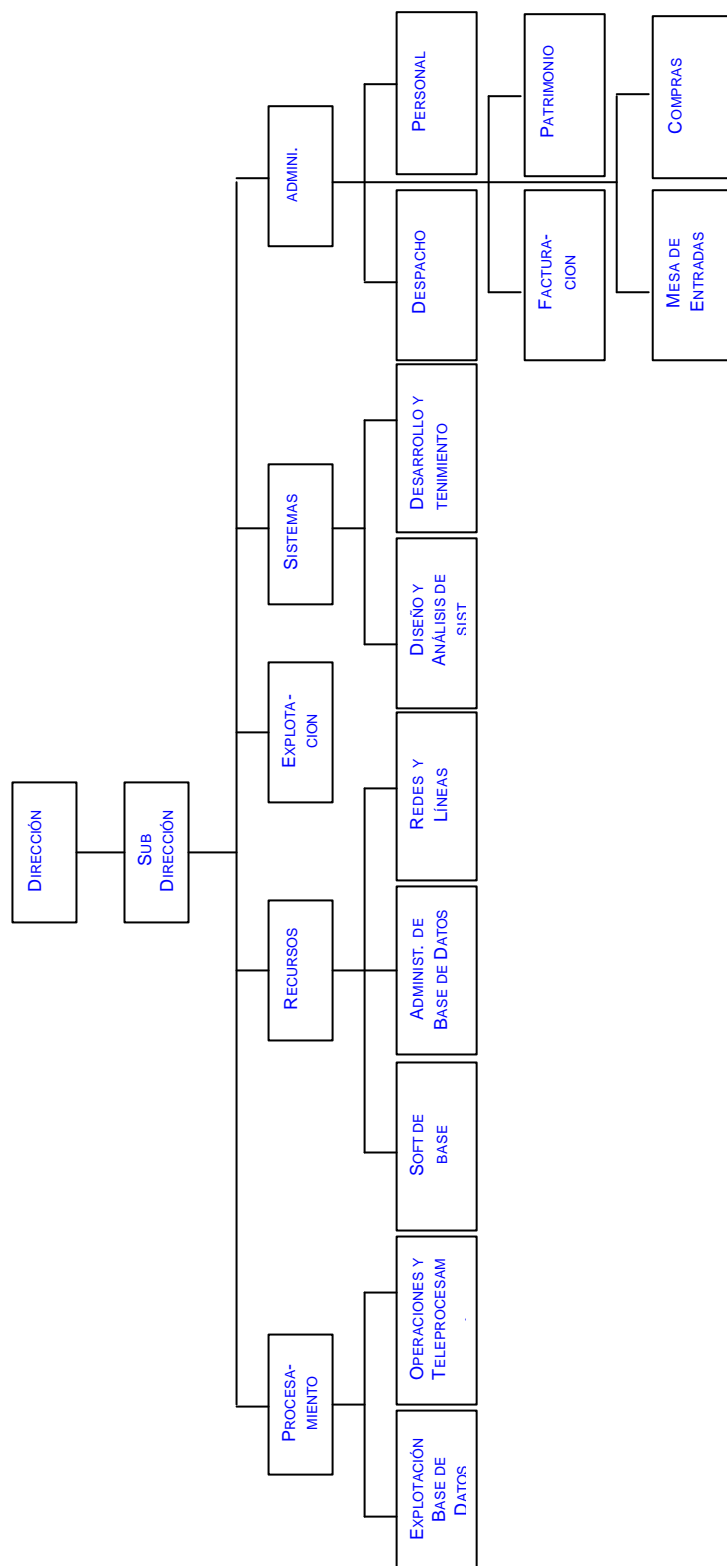
En 1989, debido al incremento de personal y al compartir espacios con la Universidad Nacional de San Juan, el edificio dejó de ser funcional por lo que el Gobierno de San Juan definió comprar un inmueble propio ubicado en Tucumán 75 (N).

En 2000 el Centro de Sistematización de Datos pasó a denominarse Dirección Provincial de Informática (D.P.I.), Decreto N° 1253, dependiente del Ministerio de Hacienda y Finanzas de San Juan.

Actualmente, además de la liquidación de haberes de agentes públicos, la D.P.I. realiza emisión de los comprobantes de pago de los impuestos provinciales de inmuebles y automotores, la administración de distintos servidores de bases de datos de organismos provinciales, la administración de la Red Provincial de fibra óptica, el desarrollo y mantenimiento de sistemas para reparticiones de la administración pública provincial y el asesoramiento tecnológico para el desarrollo de proyectos informáticos y la adquisición de equipamiento en la provincia.

Asimismo la dirección se encuentra elaborando los lineamientos estratégicos que permitan colocar a la Dirección Provincial de Informática en un rol protagónico dentro de la gestión de los recursos informáticos de la provincia.

1.2. ORGANIGRAMA



SECCIÓN SEGUNDA: CRITERIOS

2.1. LIDERAZGO

2.1.1. DE LAS AUTORIDADES Y DE SUS ACCIONES TENDIENTES A LOGRAR CALIDAD DE GESTIÓN.

El jefe del área se caracteriza por un estilo de liderazgo orientado a las tareas, es decir dirige a los subordinados y los supervisa estrechamente para cerciorarse de que la tarea sea ejecutada de manera satisfactoria.

Se percibe una comunicación descendente oral. Entre los tipos de medios empleados para este tipo de comunicación están instrucciones, discursos, reuniones, teléfono, etc.

VALORES, VISIÓN Y MISIÓN

Los valores que están presentes en el área son: responsabilidad, lealtad y excelencia. Estos se transmiten a través del ejemplo.

La misión del área se centra en el cumplimiento eficiente de la liquidación mensual de haberes. Para ello se facilita a las distintas reparticiones las condiciones necesarias para la carga segura de las novedades, se emiten los listados previos de control, se procesa la información recibida, se emiten los recibos y planillas y se genera la información correspondiente para las entidades externas como gremio, bancos, mutuales, etc.

La visión del área está ligada a la visión general de la dirección y es la de ser un área eficiente en el tratamiento de la información que brinde información en tiempo y forma y garantice la satisfacción de todas las áreas usuarias, tanto las operativas como a las responsables de la toma de decisiones.

SISTEMA DE CALIDAD

Hasta el momento no se ha implementado un Sistema de Calidad propiamente dicho, pero se entiende por calidad cumplir con los plazos fijados por el gobierno y que los agente públicos cobren sus haberes en término y correctamente.

Se observa que existe por parte del área resistencia al cambio, sobre todo de los sectores operativos. No obstante, se está trabajando en la incorporación de mejoras que ayuden a realizar las tareas diarias de forma más eficiente.

Las acciones realizadas apoyan a la calidad por medio de la excelencia en la realización del trabajo y tratando de cumplir con lo que solicitan los usuarios.

PLANIFICACIÓN

El equipo de conducción del área se ocupa sólo de la planificación a corto plazo (periodos mensuales) circunscriptos a los tiempos que demanda una liquidación de haberes. Sin embargo se tiene en cuenta la planificación a largo plazo transmitida por la alta dirección para comprender qué se está haciendo y hacia dónde quiere llegar.

PERSONAL

La conducción participa y trata de instruir al personal para que pueda realizar más fácil sus tareas y entienda qué está haciendo.

En lo que respecta al personal se considera un incentivo el realizar las tareas de una manera más eficiente día a día.

USUARIOS

Hasta el momento, no existe un indicador de la satisfacción de los usuarios, sólo se tiene en cuenta si se presentan inconvenientes de manera repetitiva y no se llevan registros sino que se toma nota de los problemas planteados en el momento para resolverlos.

2.1.2. LOGROS

Al tratarse de tareas que implican una fuerte carga rutinaria, en esta área se percibe predominio de valores tradicionales. No obstante, se está trabajando para lograr incorporar valores de calidad e innovación, considerando a esta prueba piloto del Premio Provincial a la Calidad como el puntapié inicial que permita realizar un

cambio de mentalidad en el área que trascienda a toda la Dirección Provincial de Informática.

2.2. DESTINATARIOS

2.2.1. CONOCIMIENTO DEL DESTINATARIO

De acuerdo a lo expresado en sus valores, el Área sueldos tiene como objetivo principal lograr la satisfacción de sus usuarios, mediante el agregado de valor a sus servicios. Esto se lleva a cabo mediante una clara interpretación de sus necesidades.

IDENTIFICA A SUS USUARIOS

Dentro de los usuarios del área se encuentran:

- Ministerio de Hacienda y Finanzas
- Tesorería General
- Contaduría General
- Dependencias del gobierno representadas por sus liquidadores.
- Mutuales y Gremios
- Caja de Acción Social
- Banco de San Juan

MÉTODO DE OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

No existe un sistema formal para determinar la satisfacción de usuario pero sí se da especial importancia a la resolución inmediata de los problemas que se presenten. Se analiza si el origen del mismo es de procesamiento o si se produce en el momento de cargar información. Luego se corrige y se controla la no ocurrencia de dicho error.

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL DESTINATARIO

Existe una gran participación por parte de los usuarios y una comunicación fluida con el personal del área, dando solución prácticamente a la totalidad de los problemas presentados con un asesoramiento idóneo y responsable.

MECANISMO DE INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y ASESORAMIENTO

Se procura que toda la información brindada a los usuarios sea comprensible y sencilla.

2.2.2. SISTEMAS PARA MEJORAR EL SERVICIO AL DESTINATARIO

RESPUESTA A LOS DESTINATARIOS ANTE INCONVENIENTES

El Área no utiliza un método específico sino que toma nota de todos los inconvenientes que se presenten para brindar atención y responder efectivamente a los reclamos y quejas.

SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN DEL PÚBLICO

Cabe mencionar que no se trata de un área que tenga relación con el público en general, sino que se vincula con otras áreas de la administración pública. Hasta el momento no existen mecanismos específicos para seleccionar el personal que va a estar en atención al público. Por otra parte, se considera que todo el personal es apto para realizarlo.

2.3 DESARROLLO DEL PERSONAL.

2.3.1. PARTICIPACIÓN EFICAZ DEL PERSONAL.

Por el momento, no se ha implementado un mecanismo específico, sin embargo el personal tiene pleno acceso a manifestar sus inquietudes y propuestas a la dirección, lo que facilita la participación y la contribución del personal al logro de metas de calidad dentro de su propia área, entre distintas áreas, con los clientes y con los proveedores.

Además, se realizan reuniones periódicas con todo el personal de la Dirección para comunicar y recibir las inquietudes existentes.

Asimismo, la Dirección tiene prevista la implantación de una intranet para fomentar y facilitar la participación de todo el personal en el proceso de mejora de la calidad.

2.3.2. EDUCACIÓN.

Se considera necesaria la capacitación del personal en materia informática debido a los adelantos tecnológicos que se producen y los nuevos productos que se van desarrollando en el mercado. Hasta el momento, no se ha desarrollado un programa determinado de formación continua.

No obstante, en estos momentos la Secretaría de la Gestión Pública está llevando a cabo un programa de capacitación informática para los empleados de la administración pública provincial al cual se ha invitado a todos los agentes a participar.

Además se está realizando el análisis correspondiente para lograr una actualización de los conocimientos de los recursos humanos de la dirección en general y del área en particular.

2.3.3 DESARROLLO.

Al igual que en el resto de la administración pública provincial, ésta área se encuentra a la espera de definiciones sobre un programa general de desarrollo,

recategorización y llamado a concurso para ocupar los puestos vacantes, conforme a una definición de los perfiles del personal.

2.3.4. DESEMPEÑO Y RECONOCIMIENTO

No se utiliza un instrumento específico para medir el desempeño individual y grupal sino que los resultados se observan a través de los reclamos que realizan los usuarios.

2.3.5. CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Se crea y mantiene un ambiente de trabajo a partir de una distribución equitativa de las tareas y trabajo en equipo. Esto fomenta un clima laboral que transmite tranquilidad y seguridad, propiciando la comunicación.

Por el momento, no se ha implementado un procedimiento para determinar la satisfacción del personal.

2.4. INFORMACIÓN Y ANÁLISIS.

2.4.1. DATOS Y FUENTES.

La información que recibe el área es sobre los agentes públicos; tal como:

- Datos personales
- Repartición a la que pertenece
- Antigüedad
- Novedades mensuales
- Modificaciones en la planta permanente

El criterio utilizado para seleccionar los datos esta preestablecido por normas legales, leyes y decretos.

El área garantiza:

- Protección de la información: mediante claves y back up
- Consistencia: se obtiene por programa, esta automatizado
- Oportunidad: es conseguida a través de un calendario mensual que esta previsto, pero sujeto a modificaciones.
- Validez: se realiza por medio de un programa que efectúa un control de calidad para detectar errores.

Se evalúa la efectividad de los sistemas de información mediante controles y auditorias internas, asegurando su mejoramiento vía cursos y atención permanente.

2.4.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

La herramienta para analizar los datos e información es un programa de consistencia, denominado generalmente input -output.

La información se analiza por medio de una reglamentación en donde se fija una serie de pasos preestablecidos.

2.4.3. INFORMACIÓN DE REFERENCIA

En la provincia no hay un organismo similar, es decir no tiene competencia.

A nivel del área de estudio no se ha comparado con organismos similares de otras provincias, solo se ha hecho un paralelismo con la provincia de Mendoza en cuanto a la conectividad de la D.P.I. con los usuarios externos.

2.5. PLANIFICACIÓN

2.5.1. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA

Misión: Administrar el sistema de liquidación de sueldos, dando cumplimiento a los plazos y normas establecidas por el Gobierno Provincial en lo referente al pago de haberes de los agentes públicos.

Por tratarse de un área operativa, la Planificación Estratégica está circunscripta a las definiciones de la dirección. Se tienen en cuenta la Visión, Misión, Valores y objetivos en la planificación, ya que es necesario para ésta tomar como pautas los requerimientos anteriores.

La información obtenida se utiliza en el proceso de planificación para la toma de decisiones de funciones sustantivas y así tener resultados eficientes en la gestión.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Concretamente el análisis F.O.D.A. no se ha realizado hasta el momento. No obstante, se pueden señalar:

Fortalezas:

- Capacidad productiva
- Responsabilidad
- Imagen pública

Debilidades:

- Inexistencia de documentación específica de los procesos
- Inexistencia de un registro de incidentes y quejas de los clientes
- Déficit de personal de niveles medios de mando

OPORTUNIDADES

Dentro de las oportunidades se encuentra el desarrollo de las adaptaciones que permitan hacer más eficiente al sistema de carga de novedades de liquidación, actualizándolo hacia una tecnología web que permita el acceso vía Internet. Además, incorporarle consistencia en línea con la base de datos de Recursos Humanos próxima a implantarse.

Otra oportunidad radica en la confección de un Tablero de Comandos, primero en el ámbito de la administración pública provincial, que permita generar indicadores sobre la liquidación de haberes y la información sobre los recursos humanos. Este proyecto se considera de gran importancia ya que servirá para la gestión y la toma de decisiones.

AMENAZAS

Con respecto a las amenazas, pueden estar circunscriptas a la descentralización del procedimiento de liquidación de haberes hacia las propias reparticiones o la tercerización de dicho proceso.

2.5.2. PLANIFICACIÓN OPERATIVA

Las estrategias definidas sólo por los niveles superiores de la D.P.I. se transfieren a planes operativos a partir de una comunicación interpersonal.

El trabajo es dinámico y la mayoría de las actividades corrientes son efectuadas con órdenes emanadas directamente por el director y no por escrito.

PLANES OPERATIVOS

Es un plan de gestión que se realiza de manera mensual. Hay planes operativos especiales: trámites que se realizan dos veces al año como el aguinaldo.

PRESUPUESTOS.

El presupuesto es confeccionado por el área administrativa de la D.P.I., este es enviado a la Contaduría General de la Provincia y luego transferido por tesorería.

FECHAS Y FRECUENCIAS DE REVISIÓN.

Los planes operativos son efectuados la penúltima semana de cada mes, donde se graba la información traída por los liquidadores.

La revisión de la ejecución del plan se hace de dos formas:

- A nivel sistema, por programa de consistencia
- Control final de planillas efectuado por observación directa.

EVALUACIÓN Y MEJORA DEL PLAN OPERATIVO.

La mejora continua del proceso de planificación operativa, se realiza por los requerimientos tanto de liquidadores como de otros usuarios externos.

La evaluación se concreta cuando sale en fecha y forma las planillas de sueldo de los agentes públicos.

2.6. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD

2.6.1. PROCESOS PRINCIPALES

DESCRIPCIÓN.

- Grabar novedades: el liquidador se dirige al área sueldos, donde es atendido por personal de la repartición, entregando el soporte de información (disco 3 1/2) con las novedades de los agentes públicos para que sean incorporados al programa y así poder confeccionar las planillas correspondientes.
- Control final de planillas: luego de la sistematización se efectúa una verificación de datos, comparándolos con la información que contiene la base de datos.

ÁREAS RESPONSABLES.

Las áreas responsables participan en las actividades de mejora continua a través de la evaluación y análisis constante de la información.

Los resultados son medidos por la satisfacción de los usuarios por medio de la confección de planillas de sueldos en forma oportuna y con datos válidos. Esta medición se realiza en períodos mensuales.

REGISTRO DE PROCESOS

Los procesos principales no se hallan documentados, sino que estos se llevan a cabo a partir de la normativa vigente compuesta por resoluciones, decretos, etc.

2.6.2. PROCESO DE APOYO

DESCRIPCIÓN

- Área de sistemas: El área sueldos informa la novedades que deben instrumentarse en la liquidación de haberes y los posibles errores en la sistematización del procedimiento al área de sistemas que actúa como proceso de apoyo del primero, posibilitando las correcciones o cambios necesarios para continuar con la operatividad del sistema.

DISEÑO

Las necesidades de los procesos principales se incorporan en el diseño del proceso de apoyo por medio de pedidos verbales a los fines de mejorar la efectividad del sistema.

Las oportunidades de hacer más eficientes los procesos de apoyo se dan a través de nuevos programas y digitalización de tareas.

ÁREAS RESPONSABLES

Las áreas responsables del proceso de apoyo participan en la mejora continua utilizando nuevas tecnologías informáticas.

Los resultados de los procesos se miden al momento de la utilización del programa. Estos van a ser óptimos o deficientes en la medida que permitan un correcto inicio y finalización de la tarea que se está elaborando. No existe una frecuencia determinada para medir dicho resultados, sino que se efectúa constantemente para verificar si el programa es factible o no.

2.6.3. CONTROL DE CALIDAD.

Se verifica que los procesos cumplen sus objetivos a través de la observación y el seguimiento de los procedimientos por parte de los empleados, quienes están atentos a la posible existencia de algún error para su corrección.

La frecuencia con que se realiza la verificación es continua, porque el resultado es una constancia escrita con datos fidedignos para el pago de sueldos a los agentes de la administración pública.

DETECCIÓN DE ERRORES.

Se encuentra el área técnica en donde un grupo de ingenieros se encarga del servicio de mantenimiento de los instrumentos y aparatos informáticos ya sea para una revisión del sistema o para un arreglo por algún desperfecto. Este control es de periodos semanales.

CAMBIOS.

Son comunicados de manera informal por el jefe del área.

2.6.4. PROVEEDORES.

El área administrativa de la Dirección Provincial de Informática es la encargada de confeccionar las planillas pertinentes para el pedido de material que hacen al funcionamiento. Este pedido es elevado a la Tesorería General de la Provincia, quien a través de contrataciones con reglamentación preestablecida adquieren el material solicitado para el abastecimiento.

La cantidad óptima de productos y/o servicios otorgado por los proveedores se define con el transcurrir de la actividad diaria, determinándose así el monto a pedir.

Mediante un proceso de compra se realiza una evaluación técnico - económica de los proveedores.

Métodos utilizados para el proceso de compra:

- Concurso de precios: es necesario que los postulantes estén inscriptos en el Estado.
- Compra directa: generalmente la mas utilizada, montos de hasta \$4000.
- Licitación Pública y Privada: La primera evaluación es realizada por la comisión de apertura, quien define que postulantes pueden llegar a ser proveedores. En una segunda instancia se encuentra la comisión adjudicadora, que evalúa costo y calidad. Esta define quien es el nuevo proveedor.

Dado el caso que los postulantes no cumplan con los requisitos se declara desierto y se vuelve a llamar a licitación.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

La mejora en la prestación de servicios se promueve a través de la renovación de la contratación de la empresa como proveedora del Estado y por el pago en efectivo y en término del material pedido.

2.6.5. EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

Hasta el momento, no se ha diseñado un sistema de calidad en el área sueldos.

2.7. CUIDADO DEL ENTORNO FISICO Y SOCIAL.

2.7.1. ÉTICA EN LA GESTIÓN.

Las normas éticas adoptadas son la honestidad y confidencialidad en cuanto a la manipulación de información contable. El recibo de sueldo contiene datos trascendentes del empleado público como monto a pagar que luego se traduce en dinero, aportes jubilatorios, gremio al que se encuentra asociado, como así también créditos otorgados. Estas normas son difundidas con un accionar responsable en el trabajo diario.

No se aplica ningún método específico para estimular y evaluar su cumplimiento, tampoco se ha diseñado una política en donde se incluya el concepto de conducta ética, sin embargo existe de manera implícita por tradición del área.

2.7.2. DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE LA CALIDAD EN LA COMUNIDAD.

La política del área se ve reflejada, en cuanto al compromiso de la comunidad, en su misión. Es decir mediante el pago de haberes a toda la Administración Pública de la Provincia.

Se estimula la mejora de la comunidad cuando los empleados públicos cobran sus sueldos en tiempo y forma, invierten y generan una corriente de fondos entre diferentes sistemas.

2.7.3. PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE INTERNO Y EXTERNO.

Se ha dado un fuerte impulso a la ley de prohibición de fumar en el espacio público, cumpliéndose con rigurosidad. Periódicamente se concreta la donación por parte de la D.P.I. de papel para ser reciclado por distintas escuelas.

En cuanto a insumos informáticos en desuso se han iniciado gestiones con la Secretaría de Medio Ambiente para que de las instrucciones precisas de cuál es un destino apropiado para su tratamiento como desecho.

Dentro de la estructura organizativa no se encuentra contemplada un área específica para el cuidado del Medio Ambiente.

2.7.4. SISTEMAS DE GESTIÓN Y SALUD OCUPACIONAL.

Se encuentra a disposición la Ley: 31816, que alude a las aseguradoras de riesgos de trabajo, esta tiene vigencia desde el año 2006

En salud ocupacional no se implementa un documento en particular, sino que la misma ley establece las obligaciones del empleador.

El área responsable del sistema de la gestión de la seguridad y salud ocupacional es el área de recursos humanos.

PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

Se efectuó por parte de la ART una serie de charlas sobre cómo evitar accidentes de trabajo, pero no se han instrumentado cursos de capacitación.

Se han programado jornadas sobre relación de dependencia, abuso laboral y discriminación.

CONCLUSIÓN

Esta prueba piloto es considerada como el puntapié inicial de un proceso que permita mejorar la calidad. En este sentido se considera que el proceso está en marcha y que resultará sumamente beneficioso para la organización en general y para sus integrantes en particular.

Capacitación, actualización del equipamiento, elaboración de manuales de normas y procedimientos son los temas a encarar internamente.

Esto, junto con políticas generales que estimulen el desarrollo de los empleados, facilitará el logro del objetivo de calidad continua deseado.

SECCIÓN TERCERA: APÉNDICE

ASPECTO METODOLÓGICO

La idea de utilizar la técnica de sondeo surge de la imposibilidad de interrogar individualmente a toda la población o universo que interesa para este trabajo, liquidadores de las distintas reparticiones.

El sondeo al ser más reducido exige sumas inferiores y plazos más breves, esta técnica permite la posibilidad estadística de describir el todo mediante la parte, es decir, a través de la muestra.

La muestra es una parte o fracción representativa de un conjunto, población, universo que se obtiene con el fin de investigar ciertas características del mismo.

Para determinar la muestra del conjunto o universo a analizar, liquidadores o usuarios, el método aplicado es el muestreo probabilista o al azar, en donde los días 12, 13, 14 Y 15 de agosto de 2008 en el edificio de la Dirección Provincial de Informática, Área Sueldos, se realizó una encuesta.

La técnica para recolectar información es la encuesta. El cuestionario consta de 6 interrogantes. Se utiliza el cuestionario estructurado de preguntas cerradas y abiertas lo que permite un procedimiento rápido y fácil.

MODELO DE CUESTIONARIOS UTILIZADOS

Cuestionario N°

Edad:.....

Sexo F.... M....

Ocupación.....

1) ¿Cuáles son sus necesidades como usuario de este servicio?

.....
.....

2) ¿Cuáles son sus expectativas?

.....
.....

3) ¿Se dio respuesta a sus quejas?

.....
.....

4) Observa algún tipo de mecanismos de participación y comunicación en el Área Sueldos

Si.... No....

5) ¿Cuáles?

.....
.....

La información, comunicación y asesoramiento están desarrollados en lenguaje sencillo y comprensible.

Si.... No....

Cuestionario N°

Edad:.....

Sexo F.... M....

1) Se tienen en cuenta las opiniones del personal.

.....
.....

2) ¿Cómo contribuye Ud. al logro de las metas de calidad?

.....
.....

3) ¿Cuáles es su aporte al mejoramiento de la relación con el usuario y con los proveedores tanto sean del Área Sueldos como fuera de ella?

.....
.....

4) Se siente estimulado en participar en el proceso de calidad

Si.... No....

5) ¿Cómo?

.....
.....

6) Percibe que sus iniciativas se tienen en cuenta por parte del equipo de Dirección.

.....
.....

7) Le responde

.....
.....

8) Se identifica con el Área y no le interesa adquirir mayores responsabilidades.

.....
.....

9) ¿Conoce las metas, objetivos y resultados de la repartición?

.....
.....

10) ¿Cómo adquirió tal información?

.....
.....

11) ¿Cómo se identifican las necesidades de capacitación?

.....
.....

12) Se diseñan y aplican planes de formación continua

Si.... No....

13) ¿Qué técnica?

Cursos.....

Jornadas.....

Congresos.....

Bibliografía.....

14) Se lo estimula para progresar dentro de su puesto de trabajo.

.....
.....

15) ¿Cómo contribuye tanto personal como grupalmente a los objetivos y metas de calidad?

.....
.....

16) ¿Qué recompensa recibe cuando realiza un buen desempeño de sus tareas?
¿Cómo?

.....
.....

17) ¿Cómo se fomenta un clima de trabajo favorable en el Área Sueldos?

.....
.....

18) Conoce los valores de la repartición y cómo los propicia

.....
.....

19) ¿Está satisfecho con su ámbito laboral? ¿Por qué?

.....
.....

20) ¿Cuando se mostró insatisfecho tuvo respuesta? ¿Cómo?

.....
.....

Interrogantes

1) ¿Cómo se compara el Área Sueldos con otras similares para aprender y mejorar?

.....
.....

2) ¿Cómo se eligen las áreas que se comparan con las de otros organismos?

.....
.....

3) ¿Qué información se utiliza como referencia para comparar y mejorar el desempeño respecto del de otras organizaciones?

.....
.....

4) ¿Cómo se utiliza la información obtenida de la comparación para mejorar los procesos de gestión?

.....
.....

RESULTADO DE PROCESAMIENTO DE ENCUESTAS

Conocimiento del destinatario

Las necesidades de los usuarios del servicio

De los 10 casos, 4 encuestados expusieron la necesidad de mayor cantidad de máquinas para grabar novedades del mes, 2 casos la posibilidad del contacto permanente, 2 casos mejoras en el sistema de carga de sueldos; 1 encuestado no tener necesidades como usuario; 1 caso realizar esta tarea en mi lugar de trabajo.

1- Más máquinas: 40 %

2- Asistencia permanente: 20%

3- Mejoras al sistema: 20%

4- Tareas en el lugar de trabajo: 10 %

5- Sin necesidades: 10%

Total, 10 casos: 100%

Las expectativas de los usuarios

La mayoría de las personas encuestadas (cuatro) están conformes con el sistema; dos encuestados respondieron la falta de actualización; dos encuestados expusieron consultar desde el lugar de trabajo: un usuario tiene la expectativa del no traslado de la Dirección Provincial de Informática; un encuestado considera la modernización del

método de incorporación y obtención de resultado al grabar las novedades mensuales.

1-Conforme con el sistema: 40%

2-Falta actualización:20%

3-Consulta desde el trabajo:20%

4-No traslado de la DPI: 10%

5-Modernizar el método: 10%

Respuestas a las quejas

Tres encuestados dijeron no haber tenido quejas con respecto a la atención del personal del Área Sueldos; seis personas sostuvieron que si tuvieron respuesta a sus reclamos, un caso contesto a veces.

1- Obtuvieron respuestas a sus reclamos: 60%

2- Sin quejas: 30%

3- A veces : 10%

Mecanismos de participación y comunicación

Los mecanismos de participación y comunicación son los siguientes: tres encuestados expusieron que el asesoramiento es idóneo y responsable; tres personas no contestan; dos casos aludieron a una comunicación fluida para solucionar problemas; un caso la rápida evacuación de dudas; un caso adujo a la participación humana.

1-El asesoramiento es idóneo: 30%

2-No contesta: 30%

3-Existe comunicación fluida: 20%

4-Rápida evacuación de las dudas: 10%

5-Participación humana: 10%

ASPECTO METODOLÓGICO

La encuesta se concretó los días 12, 13, 14 y 15 de agosto de 2008 en el sector Sueldos de la Dirección Provincial de Informática. El cuestionario se distribuyó entre los empleados del Área.

DESARROLLO DEL PERSONAL

¿Se tienen en cuenta las opiniones del personal?

De los diez casos, siete personas respondieron que no se tienen en cuenta las opiniones; dos personas sostuvieron que a veces si a veces no y otra persona dijo que si.

1-No se tiene en cuenta: 70%

2-Se tiene en cuenta a veces: 20%

3-Se tiene en cuenta: 10%

¿Cómo contribuye a las metas de calidad?

Cinco personas respondieron que lo hacen cumpliendo con responsabilidad las tareas cotidianas; un encuestado trabajando con eficiencia; un encuestado no contesta ; un encuestado a través de iniciativas personales; un encuestado no participa; un encuestado lo hace aportando ideas; un encuestado trabajando con eficiencia.

1-Cumpliendo con su responsabilidad: 50%

2-No contesta: 10%

3-Con iniciativas personales: 10%

4-No participa: 10%

5-Aportando ideas: 10%

6-Trabajando con eficiencia: 10%

¿Cuál es su aporte al mejoramiento de la relación con el usuario y con los proveedores en el Área Sueldos?

Seis personas expusieron que la fórmula es atender con buen trato y predisposición; dos encuestados solucionando problemas; un encuestado controlando y avisando de los errores; un encuestado contesta que no tiene relación con los usuarios.

1-Atender con buen trato: 60%

2-Solucionando problemas: 20%

3-Controlando errores: 10%

4-No tiene relación con los usuarios: 10%

¿Se siente estimulado en participar en el proceso de calidad?

De los diez casos tomados como referencia, siete encuestados respondieron que no; y tres personas dijeron que si,

1-NO: 70%

2-SI: 30%

¿Se identifica con el Área?

De los diez casos, seis se identifican y no les importaría adquirir mayores responsabilidades; tres casos no se identifican con el Área y no quieren tener mayores responsabilidades; un caso no contesta.

1-SÍ: 60%

2-NO: 30%

3-No contesta: 10%

¿Conoce las metas, objetivos y resultados de la repartición?

Cinco personas declararon que no; tres personas dijeron que si; y dos personas expresaron que a veces.

1-NO: 50%

2-SÍ: 30%

3-A veces: 20%

¿Cómo se identifican las necesidades de capacitación?

Tres personas no tienen conocimiento acerca del tema; tres personas explican que es por necesidades del personal; dos casos por los avances tecnológicos imperantes; una persona expuso por los nuevos requerimientos que se deducen de las tareas diarias, otra persona no contesta.

1-No conocen: 30%

2-Por necesidades del personal: 30%

3-Avances tecnológicos: 20%

4-Por nuevos requerimientos: 10%

5-No contesta: 10%

¿Qué recompensa recibe cuando realiza un buen desempeño?

La mayoría de las persona (nueve) respondieron que ninguna recompensa obtuvieron; un encuestado no quiso contestar.

1-Ninguna: 90%

2-No contesta: 10%

¿Cómo se fomenta un clima de trabajo en el Área Sueldos?

Tres persona respondieron que no se fomenta ningún tipo de clima laboral, dos persona indican que es a través del trabajo en equipo; dos encuestados con un buen trato y comunicación, una persona sostiene con la distribución equitativa del trabajo; un encuestado expuso que es con tranquilidad, seguridad y protección, un encuestado no sabe.

1-No se fomenta: 30%

- 2-Mediante trabajo en equipo: 20%
- 3-Con buen trato: 20%
- 4-Con distribución equitativa del trabajo: 10%
- 5- Con tranquilidad: 10%
- 6- NS/NC: 10%

¿Conoce los valores de la repartición?

Cinco personas respondieron que no conocen los valores de la repartición, cuatro personas contestaron que si; y una que parcialmente.

- 1-NO: 50%
- 2-SÍ: 40%
- 3-Parcialmente: 10%

¿Cómo los propicia?

Seis casos aluden a que no los propicia, dos personas señalan que con el propio trabajo; un encuestado indica dando servicio a los usuarios; y otra trabajo en equipo.

- 1-No los propicia: 60%
- 2-Con el propio trabajo: 20%
- 3-Dando servicio: 10%
- 4-Con trabajo n equipo: 10%

¿Está satisfecho con su ámbito laboral?

Seis encuestados respondieron que no; tres personas dijeron que si y una parcialmente.

- 1-NO: 60%
- 2-SÍ: 30%
- 3-Parcialmente: 10%

Las personas que expusieron que no. ¿Por qué?

No está cómodo por los siguientes aspectos:

- No surgen expectativas de progreso.
- No encuadra proporción entre responsabilidad y remuneración económica.
- No hay organización.
- No se valoriza la responsabilidad.

Las personas que expresaron que si, fundamentaron:

- Porque me gusta
- Por sentirme cómodo y tranquilo.