

1. ALCANCE DEL PLAN DE LA CALIDAD

El sistema de gestión de la calidad de la Dirección de Informática abarca los procesos de (ver Mapa de procesos en el punto 2):

Proyectos de Infraestructura, Sistemas y Estadística.

Atenciones Informáticas Regulares

Resolución de Incidentes y problemas informáticos, y

Gestión de Servicios Continuos.

Los procedimientos están asociados a cada uno de los servicios específicos. Los 3 primeros procesos son visibles a los usuarios en el Catálogo de servicios. El último es un proceso de ejecución permanente que garantiza la disponibilidad de los servicios continuos y no requiere ser solicitado por los usuarios por lo que no figura en el Catálogo mencionado. Cada servicio específico corresponde a uno de los 7 grandes servicios indicados en el cuadro:

SERVICIO	PROCESO	PROCEDIMIENTO(S) ASOCIADO(S)	ASPECTOS DEL SERVICIO		ACTIVIDAD TERCERIZADA		
			Requisitos del Servicio	Aspectos Legales y Reglamentarios	Actividad	Realizada por	Tipo de Control
PROYECTOS	Proyectos de Infraestructura, Sistemas y Estadística	DIT-Pry-2.01 Desarrollo de Proyectos	Eficacia y Oportunidad	Uso de las licencias de software entregadas quedan	Especificada en el alcance del contrato de locación de servicios	Proveedor Externo	Especificado en las cláusulas del contrato de locación de servicios
		DIT-Pry-2.02 SISTEMAS Mantenimiento de sistemas		bajo responsabilidad del usuario; Ley 29733 (Protección de datos personales)			

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Manuel Cáceres / Ina Cueva / Ricardo Saavedra Jefes de Oficina	Carlos Saleme Director de Informática	Carlos Saleme Director de Informática

SERVICIO	PROCESO	PROCEDIMIENTO(S) ASOCIADO(S)	ASPECTOS DEL SERVICIO		ACTIVIDAD TERCERIZADA		
			Requisitos del Servicio	Aspectos Legales y Reglamentarios	Actividad	Realizada por	Tipo de Control
TELEFONIA	Resolución de Incidentes y Problemas	DIT-Inc-2.01 (FIJO) TELEFONIA Solución a problema con Teléfono IP	Eficacia y Oportunidad	Uso de las licencias de software entregadas quedan bajo responsabilidad del usuario	Cambio de teléfono Fijo por garantía	Oficina de Operaciones	Conformidad en el campo "Observaciones" del Registro de traslado de activos o partes informáticas (DIT-Reg- 4.18)
		DIT-Inc-2.02 (MÓVIL) TELEFONIA Solución a Problema con Teléfono Celular			Reparación de teléfono móvil	Proveedor Externo	Conformidad en el cargo de Traslado de activos o partes Informáticas (DIT- Reg-4.18)
	Atenciones Informáticas Regulares	DIT-Reg-2.05 TELEFONIA Autorización para uso de telefonía IP			N.A.	N.A.	N.A.
		DIT-Reg-2.08 TELEFONIA Instalación reubicación traslado o reasignación de teléfono IP					
		DIT-Reg-2.15 TELEFONIA Alquiler de teléfonos celulares					

SERVICIO	PROCESO	PROCEDIMIENTO(S) ASOCIADO(S)	ASPECTOS DEL SERVICIO		ACTIVIDAD TERCERIZADA		
			Requisitos del Servicio	Aspectos Legales y Reglamentarios	Actividad	Realizada por	Tipo de Control
TELEFONIA	Atenciones Informáticas Regulares	DIT-Reg-2.16 TELEFONIA Asignación y cambios de celular plan de minutos y accesorios	Eficacia y Oportunidad	Uso de las licencias de software entregadas quedan bajo responsabilidad del usuario	Recepción de teléfono móvil del proveedor	Proveedor Externo	Registro como comunicación en solicitud informática
		DIT-Reg-2.17 TELEFONIA Cotización de servicios de telefonía celular			N.A.	N.A.	N.A.
		DIT-Reg-2.18 TELEFONIA Roaming Internacional para celular			Confirmación de Roaming internacional para móvil	Proveedor Externo	Entrega de manuales de los países del itinerario
		DIT-Reg-2.19 TELEFONIA Reporte con detalle de llamadas de telefonía			N.A.	N.A.	N.A.
CORREO ELECTRONICO	Resolución de Incidentes y Problemas	DIT-Inc-2.05 CORREO Solución de Problemas de Cuenta o Lista de Correo Electrónico	Eficacia y Oportunidad	Ley 28493 (ANTISPAM)	N.A.	N.A.	N.A.
	Atenciones informáticas regulares	DIT-Reg-2.01 CORREO Atención y entrega de contraseñas			N.A.	N.A.	N.A.
		DIT-Reg-2.21 CORREO Envío de mensajes masivos			N.A.	N.A.	N.A.
		DIT-Reg-2.22 CORREO Creación y actualización de cuentas listas de correo electrónico			Autorización para crear una casilla electrónica genérica	Dirección de Comunicación	Registro de la autorización como comunicación en Solicitud Informática

SERVICIO	PROCESO	PROCEDIMIENTO(S) ASOCIADO(S)	ASPECTOS DEL SERVICIO		ACTIVIDAD TERCERIZADA		
			Requisitos del Servicio	Aspectos Legales y Reglamentarios	Actividad	Realizada por	Tipo de Control
REDES	Resolución de incidentes y problemas	DIT-Inc-2.03 REDES Solución a Problema con Conexión a Red	Eficacia y Oportunidad	Uso de las licencias de software entregadas quedan bajo responsabilidad del usuario	N.A.	N.A.	N.A.
	Atenciones informáticas regulares	DIT-Reg-2.07 Habilitación/Instalación de puntos de red			N.A.	N.A.	N.A.
		DIT-Reg-2.31 REDES Cotización de instalación de puntos de red			Instalación/repación de servicio de Cable	Proveedor Externo	Documento de conformidad de trabajo del operador
		DIT-Reg-2.33 REDES Reparación del servicio de televisión por cable DIT-Reg-2.36 REDES Instalación del servicio de televisión por cable					

SERVICIO	PROCESO	PROCEDIMIENTO(S) ASOCIADO(S)	ASPECTOS DEL SERVICIO		ACTIVIDAD TERCERIZADA		
			Requisitos del Servicio	Aspectos Legales y Reglamentarios	Actividad	Realizada por	Tipo de Control
EQUIPAMIENTO Y SOFTWARE	Resolución de incidentes y problemas	DIT-Inc-2.04 HWySW Solución de problemas con Partes o Equipo PUCP DIT-Inc-2.07 HWySW Solución de Problemas con Software Licenciado para la PUCP DIT-Inc-2.08 HWySW Solución de problemas de cpu que incluyan formateo o cambio de cpu	Eficacia y Oportunidad	Uso de las licencias de software entregadas quedan bajo responsabilidad del usuario	N.A.	N.A.	N.A.
	Atenciones informáticas regulares	DIT-Reg-2.02 HWySW Adquisición de Equipos Partes Y Software			(solo compras por importación) Orden de Compra de equipos, partes y software	Oficina de Operaciones	Comunicación en solicitud informática
		DIT-Reg-2.04 HWySW Cotización de equipos partes y software			N.A.	N.A.	N.A.
		DIT-Reg-2.11 HWySW Alquiler De Equipos Informáticos			N.A.	N.A.	N.A.
		DIT-Reg-2.20 HWySW Estudio de Equipamiento Informático			N.A.	N.A.	N.A.

SERVICIO	PROCESO	PROCEDIMIENTO(S) ASOCIADO(S)	ASPECTOS DEL SERVICIO		ACTIVIDAD TERCERIZADA		
			Requisitos del Servicio	Aspectos Legales y Reglamentarios	Actividad	Realizada por	Tipo de Control
SISTEMAS Y ESTADÍSTICAS	Resolución de incidentes y problemas	DIT-Inc-2.06 SISTEMAS Solución a problema de funcionamiento en sistemas	Eficacia y Oportunidad	Uso de las licencias de software entregadas quedan bajo responsabilidad del usuario	N.A.	N.A.	N.A.

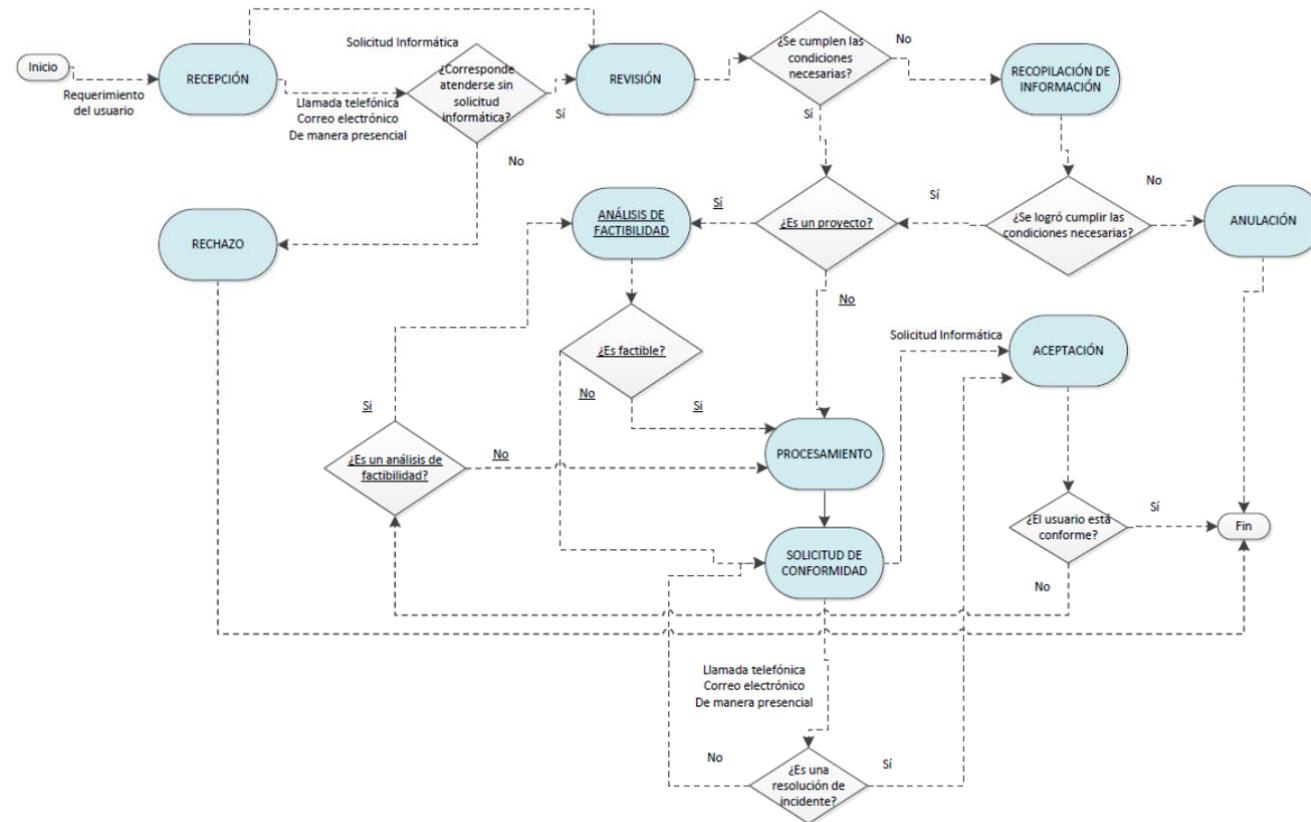
SERVICIO	PROCESO	PROCEDIMIENTO(S) ASOCIADO(S)	ASPECTOS DEL SERVICIO		ACTIVIDAD TERCERIZADA		
			Requisitos del Servicio	Aspectos Legales y Reglamentarios	Actividad	Realizada por	Tipo de Control
SISTEMAS Y ESTADÍSTICAS	Atenciones informáticas regulares	DIT-Reg-2.09 SISTEMAS Autorización para uso de sistemas bases de datos directorios y archivos	Eficacia y Oportunidad	Uso de las licencias de software entregadas quedan bajo responsabilidad del usuario; <u>Ley 29733 (Protección de datos personales)</u>	Autorización al 'Propietario' de la información (DIT-Reg-4.06 Tabla de Autorización)	'Propietario' de la información	Registro de la autorización como comunicación en Solicitud Informática
		DIT-Reg-2.26 SISTEMAS Consulta sobre uso de sistemas			N.A.	N.A.	N.A.
		DIT-Reg-2.27 SISTEMAS Presentación del uso de sistemas DIT-Reg-2.35 SISTEMAS Asesoría en inscripciones a actividades PUCP o eventos			Autorización al 'Propietario' de la información (DIT-Reg-4.06 Tabla de Autorización)	'Propietario' de la información	Registro de la autorización como comunicación en Solicitud Informática
		DIT-Reg-2.28 SISTEMAS Generación de reporte impreso o en medio digital			N.A.	N.A.	N.A.
		DIT-Reg-2.29 SISTEMAS Ejecución de procesos centralizados			Autorización al 'Propietario' de la información (DIT-Reg-4.06 Tabla de Autorización)	'Propietario' de la información	Registro de la autorización como comunicación en Solicitud Informática
		DIT-Reg-2.30 SISTEMAS Elaboración de Muestra Estadística			N.A.	N.A.	N.A.

SERVICIO	PROCESO	PROCEDIMIENTO(S) ASOCIADO(S)	ASPECTOS DEL SERVICIO		ACTIVIDAD TERCERIZADA		
			Requisitos del Servicio	Aspectos Legales y Reglamentarios	Actividad	Realizada por	Tipo de Control
<u>SERVICIOS CONTINUOS</u>	<u>Gestión de Servicios Continuos</u>	<u>DIT-Con-2.01 Planificación de servicios continuos</u>	<u>Disponibilidad, Eficacia y Oportunidad</u>	<u>Uso de las licencias de software entregadas quedan bajo responsabilidad del usuario</u>	<u>N.A.</u>	<u>N.A.</u>	<u>N.A.</u>
		<u>DIT-Con-2.02 Ejecución de servicios continuos</u>			<u>Prestación de servicio público de telecomunicaciones Servicio de correo en la nube</u>	<u>Empresas de telecomunicaciones (Claro, Telefónica, Optical Networks, y Level 3) Google Apps para educación</u>	<u>De acuerdo a niveles de servicio especificados en contratos de servicio; Evaluación de proveedores; Registro de incidencias de proveedores externos;</u>
		<u>DIT-Con-2.03 Mantenimiento no planificado</u>			<u>Ejecución de mantenimiento no planificado de equipos, software y componentes de la plataforma de servicios continuos..</u>	<u>Proveedores de mantenimiento de equipos y software. Empresas de telecomunicaciones.</u>	<u>DIT-Con-4.12 Registro de actualización no planificada en equipo o software central. DIT-Adm-4.06 Ficha de registro de equipos; Evaluación de proveedores; Registro de incidencias de proveedores externos;</u>
		<u>DIT-Con-2.04 Comunicación a usuario de servicio continuo</u>			<u>N.A.</u>	<u>N.A.</u>	<u>N.A.</u>
		<u>DIT-Con-2.05 Corrección de Aplicaciones por falla de sistemas</u>			<u>N.A.</u>	<u>N.A.</u>	<u>N.A.</u>

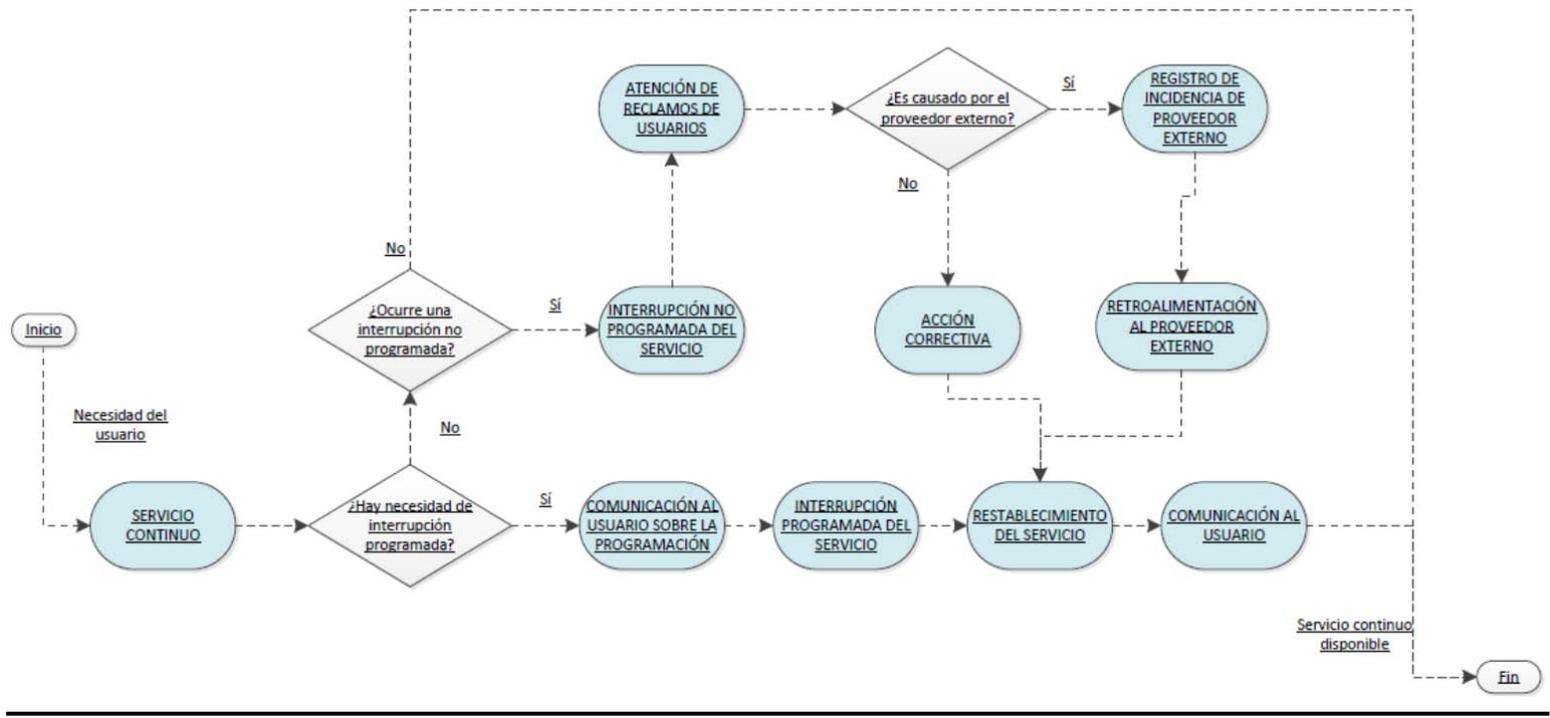
2. MAPA DE PROCESOS

(*)

ATENCIÓNES INFORMÁTICAS REGULARES / RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS E INCIDENTES INFORMÁTICOS / PROYECTOS DE INFRAESTRUCTURA, SISTEMAS Y ESTADÍSTICA

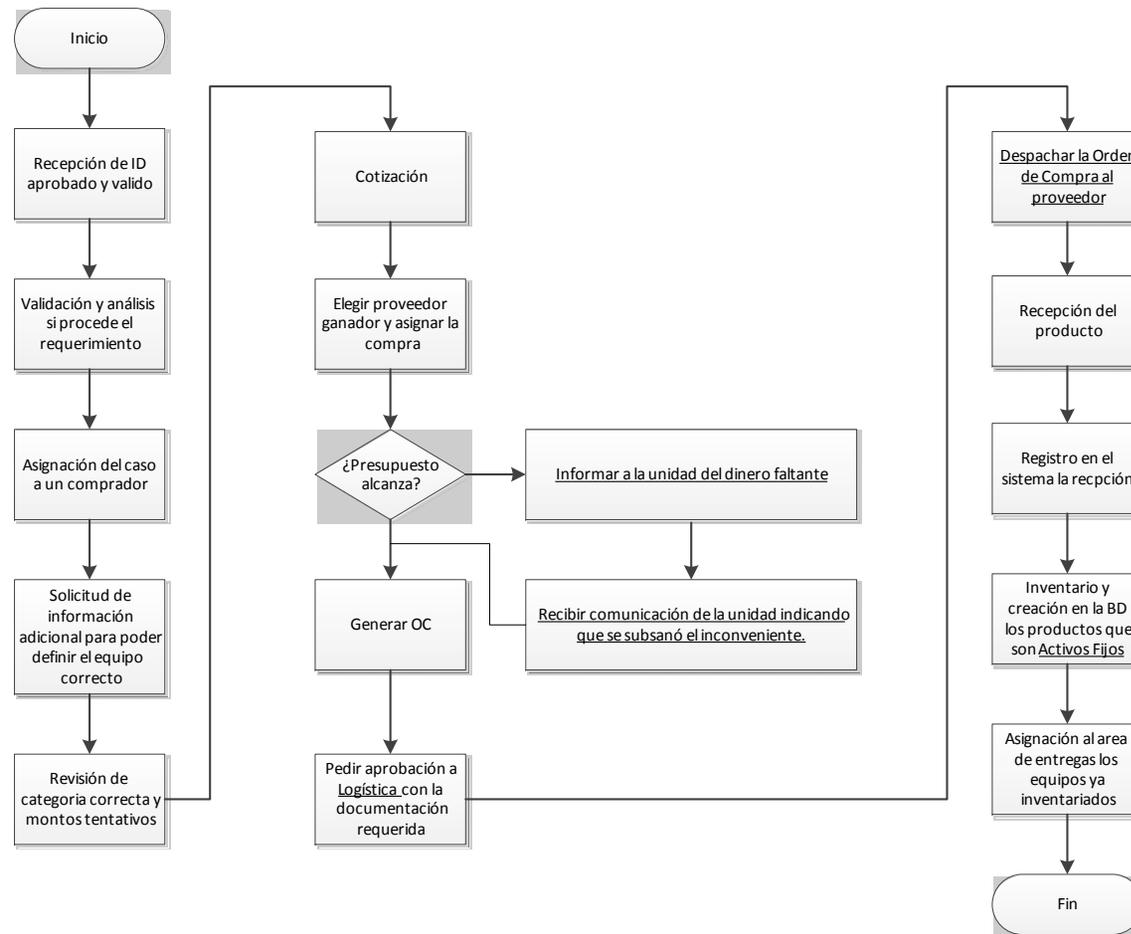


SERVICIOS CONTINUOS



GESTIÓN DE COMPRAS INFORMÁTICAS

Procedimiento de Compras - Informáticas



3. OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLAN DE ACCIÓN

N°	OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	META 2014	SUSTENTO DE LA META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	INICIO	FINAL	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
1	Realizar una gestión eficaz de la infraestructura informática y de comunicaciones	<u>Cantidad de sistemas externos con autenticación unificada</u>	<u>1</u>	<u>Necesidad puntual del sistema externo de Biblioteca</u>	anual	Jefe de Soporte	1	<u>Implementar la autenticación unificada con sistemas externos</u>	<u>20/01/2014</u>	<u>19/12/2014</u>	Jefe de Soporte
2	Brindar información y servicios informáticos confiables y pertinentes a las necesidades institucionales	<u>Cantidad de unidades que determinan de manera automática a sus egresados</u>	<u>8</u>	<u>Ya se cuenta con 4 unidades y en el 2014 se estima conseguir 4 unidades más</u>	anual	Jefa de Sistemas	2	<u>Mejora de los procesos académicos con el fin de la determinación automática de egresados</u>	<u>20/01/2014</u>	<u>19/12/2014</u>	Jefa de Sistemas
		<u>Cantidad de temas implementados en la nueva plataforma del SAG</u>	<u>5</u>	<u>Se ha priorizado los 5 temas académicos más importantes, que representan el 50% del total</u>	anual	Jefe de Estadística	3	<u>Desarrollo de informes gerenciales (BI) por cada tema en la nueva plataforma del SAG</u>	<u>20/01/2014</u>	<u>19/12/2014</u>	Jefe de Estadística

N°	OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	META	SUSTENTO DE LA META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	INICIO	FINAL	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
3	Lograr la satisfacción de los usuarios	<u>% de alumnos y participantes satisfechos con las aplicaciones funcionando en dispositivos móviles</u>	$\geq 75\%$	<u>No hay referencia inicial. Se ha tomado como referente el nivel de 2/3 de los usuarios de las aplicaciones móviles, porque no se ha encuestado alumnos solo personal de unidades.</u>	anual	Jefa de Sistemas	4	<u>Consolidación de sistemas en dispositivos móviles según la planificación de los proyectos 2014</u>	<u>20/01/2014</u>	<u>19/12/2014</u>	Jefa de Sistemas
		<u>% de unidades de la universidad satisfechos con el servicio de acceso a internet en el campus universitario</u>	$\geq 84\%$	<u>Es el nivel de satisfacción alcanzado en el 2012. En el 2013, el valor alcanzado fue del 66%, y la meta planteada fue del 89%. Recordar que cada año la demanda del servicio puede ser más exigente, por lo que podría mantenerse la misma meta todos los años.</u>	anual	Jefe de Soporte	5	<u>Plan de instalación y configuración de access points en las aulas PUCP</u>	<u>20/01/2014</u>	<u>19/12/2014</u>	Jefe de Soporte
		<u>% de alumnos de la universidad satisfechos con el servicio de acceso a internet en el campus universitario</u>	68%	<u>Es el mismo valor planteado para el 2013</u>	anual	Jefe de Soporte			<u>20/01/2014</u>	<u>19/12/2014</u>	
		<u>% de usuarios satisfechos con las aplicaciones de encuestas en el campus virtual</u>	$\geq 75\%$	<u>No hay referencia inicial. Se ha tomado como referente el nivel de satisfacción con el servicio continuo de sistemas de información considerando que nunca se ha medido antes</u>	anual	Jefe de Estadística	6	<u>Modificaciones en funcionalidad de encuestas</u>	<u>20/01/2014</u>	<u>19/12/2014</u>	Jefe de Estadística

N°	OBJETIVO DE LA CALIDAD	INDICADOR	META	SUSTENTO DE LA META	FRECUENCIA	RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	INICIO	FINAL	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
4	Mejorar continuamente la eficacia de los procesos DIRINFO	% de servicios incorporados al modelo de costos	≥ 66%	<u>Es la mínima cuando no tenemos referencia</u>	anual	Director de Informática / Jefa de Sistemas	7	Incorporación de un modelo de costos en los servicios informáticos	<u>20/01/2014</u>	<u>19/12/2014</u>	Director de Informática / Jefa de Sistemas
5	Mejorar continuamente las competencias del personal DIRINFO	% de capacitaciones programadas que fueron ejecutadas	≥ 90%	<u>Es la misma meta del 2013</u>	anual	Jefes de Oficina	8	Capacitar al personal en cursos relacionados a sus labores	<u>20/01/2014</u>	<u>19/12/2014</u>	Jefes de Oficina

4. MECANISMOS DE CONTROL

4.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

SERVICIO	CONTROL	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE	META	SUSTENTO DE LA META
Atenciones regulares y Resolución de Incidentes	Nivel de satisfacción informado por el usuario y quejas registradas por los canales	% de usuarios satisfechos y muy satisfechos de los servicios recibidos	anual	Encuesta anual	Jefes de Oficina	≥ 85%	<u>Resultado positivo de la encuesta 2013: se sube 5 puntos porcentuales</u>
Proyectos	Nivel de satisfacción con mejoras en el campus virtual	% de unidades satisfechas y muy satisfechas con las mejoras en el campus virtual	Anual	Encuesta anual	Jefa de Sistemas	≥ 90%	Se toma como referencia resultado del 2013 para el indicador de satisfacción con el campus virtual y se aumenta un punto
	Nivel de satisfacción con mejoras en el SAG	% de unidades satisfechas y muy satisfechas con las mejoras en el SAG	Anual	Encuesta anual	Jefe de Estadística	≥ 86%	Se toma como referencia resultado del 2013 para el indicador de satisfacción con el SAG y se aumenta un punto
	Nivel de satisfacción con mejoras en infraestructura informática (redes)	% de unidades satisfechas y muy satisfechas con las mejoras en Infraestructura Informática	Anual	Encuesta anual	Jefe de Soporte	≥ 84%	Se toma como referencia resultado del 2012 para el indicador de satisfacción con Internet
Servicios Continuos	<u>Nivel de satisfacción con servicio continuo de sistemas</u>	<u>% de usuarios satisfechos y muy satisfechos con el servicio continuo de sistemas</u>	Anual	Encuesta anual	Jefa de Sistemas / Jefe de Estadística	≥ 84%	<u>Resultado positivo de la encuesta 2013: se sube 1 punto porcentual</u>
	<u>Nivel de satisfacción con servicio continuo de correo</u>	<u>% de usuarios satisfechos y muy satisfechos con el servicio continuo de correo</u>	Anual	Encuesta anual	Jefe de Soporte	≥ 89%	<u>Resultado positivo de la encuesta 2013: se sube 1 punto porcentual</u>
	Nivel de satisfacción con servicio continuo de internet	% de unidades satisfechas y muy satisfechas con el servicio continuo de Internet	Anual	Encuesta anual	Jefe de Soporte	≥ 84%	Se toma como referencia resultado del 2012 para el indicador de satisfacción con Internet

Nivel de satisfacción con servicio continuo de telefonía	% de unidades satisfechas y muy satisfechas con el servicio continuo de telefonía	Anual	Encuesta anual	Jefe de Soporte	≥ 90%	Se toma como referencia el valor alcanzado en el 2012
Nivel de satisfacción con el campus virtual	% de unidades satisfechas y muy satisfechas con el campus virtual	Anual	Encuesta anual	Jefa de Sistemas	≥ 90%	Se toma como referencia resultado del 2013 para el indicador de satisfacción con el campus virtual y se aumenta un punto
Nivel de satisfacción con el SAG	% de unidades satisfechas y muy satisfechas con el SAG	Anual	Encuesta anual	Jefe de Estadística	≥ 86%	Se toma como referencia resultado del 2013 para el indicador de satisfacción con el SAG y se aumenta un punto

4.2 MECANISMOS DE CONTROL DE PROCESOS

PROCESO	CONTROL	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE	META	SUSTENTO DE LA META
Servicios continuos	Cumplimiento de los planes	% de actividades del plan de mantenimiento ejecutadas en tiempo	anual	Planes de servicios continuos	Jefe de Soporte	100%	En base a resultados 2013
		% de actividades del plan de instalaciones ejecutadas en tiempo	anual	Planes de servicios continuos	Jefe de Soporte	100%	En base a resultados 2013
% de ejecución de los proyectos de la cartera 2014 de la oficina de soporte		Semestral	Cartera de proyectos	Jefe de Soporte	80%	En base a resultados 2013	
% de ejecución de los proyectos de la cartera 2014 de la oficina de sistemas		Semestral	Cartera de proyectos	Jefe de Sistemas	80%	En base a resultados 2013	
% de ejecución de los proyectos de la cartera 2014 de la oficina de estadística		Semestral	Cartera de proyectos	Jefe de Estadística	80%	En base a resultados 2013	
% de actividades de proyectos con cambios atribuibles al usuario y por regulación		Semestral	Solicitudes informáticas y SAG	Jefes de Oficina	=	No depende de DIRINFO, pero interesa controlarlo	
cantidad de actividades de proyectos con cambios atribuibles a DIRINFO		Semestral	Solicitudes informáticas y SAG	Jefes de Oficina	0	Nuevo indicador. Se espera conseguir una estimación final del alcance de los proyectos	
ratio de proyectos agregados a la cartera en el mes/ proyectos retirados de la cartera en el mes		Mensual	Cartera de proyectos	Jefes de Oficina	≥ 1	Indicador nuevo. El ratio 1 es para mantener equilibrada la cartera de proyectos	
Gestión de compras informáticas	Cumplimiento de proveedores	Ratio de cantidad de incidencias de proveedores en lo que va del año vs.cantidad de servicios de Adquisición de equipos, partes y software registrados en el año	Anual	Registro de incidencias y solicitudes informáticas	Jefe de Soporte	< 5%	En base a resultados 2013. Se decide disminuir 5 puntos porcentuales

Atenciones regulares y Resolución de Incidentes	Cumplimiento del procedimiento	% de servicios con SLA modificado por acuerdo con el usuario	mensual	Solicitudes Informáticas	Jefes de Oficina	< 10%	<u>A pesar de este aspecto esta controlado, se mantiene el indicador por representar el control de la eficacia, requisito del cliente en el SGC</u>
Proyectos	Cumplimiento del procedimiento	% de actividades de proyectos que cumplen con los registros (informes) exigidos por el procedimiento	Anual	Cartera de proyectos	Jefes de Oficina	<u>≈100%</u>	<u>Debería cumplirse en el 100% de los casos</u>

4.3 MECANISMOS DE CONTROL DE PRODUCTOS

PRODUCTO/SERVICIO	CONTROL	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE	META	SUSTENTO DE LA META
Atenciones regulares y Resolución de Incidentes	Conformidad del usuario	% de atenciones e incidentes indicados en solicitudes conformes por cada servicio de catálogo	Mensual	Solicitudes informáticas	Jefes de Oficina	≥ 99%	<u>A pesar de este aspecto está controlado, se mantiene el indicador por representar el control de la eficacia, requisito del cliente en el SGC</u>
	Tiempo de atención al usuario	% de incidentes de Solución de problemas de equipos y partes dentro del SLA	Mensual	SAG	Jefes de Oficina	≥ 80%	<u>Resultado positivo durante el 2013: se sube 5 puntos porcentuales</u>
		<u>% de incidentes de Solución de problemas de redes dentro del SLA</u>	<u>Mensual</u>	<u>SAG</u>	<u>Jefes de Oficina</u>	<u>≥ 75%</u>	<u>Meta conservadora por ser la primera vez que se considera en mecanismos de control. Se ha agregado por ser el servicio con el más bajo porcentaje de cumplimiento de SLA en el 2013.</u>
Servicios Continuos	Oportunidad y eficacia	Indicador de disponibilidad de servicios continuos	Mensual	SAG	Jefes de Oficina	≥ 99%	<u>A pesar de este aspecto está controlado, se mantiene el indicador por representar el control de la eficacia y oportunidad, requisito del cliente en el SGC</u>
Proyectos	Nivel de satisfacción informado por el usuario, considerando oportunidad y eficacia	<u>% de actividades de proyectos de Estadística terminados con conformidad del usuario</u>	<u>Anual</u>	<u>Solicitudes informáticas</u>	<u>Jefe de Estadística</u>	<u>100%</u>	<u>En base a resultados 2013.</u>
		<u>% de actividades de proyectos de Sistemas terminados con conformidad del usuario</u>	<u>Anual</u>	<u>Solicitudes informáticas</u>	<u>Jefe de Sistemas</u>	<u>100%</u>	<u>En base a resultados 2013</u>

4.4 MECANISMOS DE CONTROL DE LOS PROCESOS ESTRATÉGICOS

PRODUCTO/SERVICIO	CONTROL	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE	META	SUSTENTO DE LA META
Planificación	Seguimiento para la implementación de los planes de acción derivados de los objetivos de calidad	-----	Mensual	Planes de la calidad DIT-Mac-0.09	Director de Informática	-----	
Revisión por la dirección	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	
	Cumplimiento de los acuerdos de la revisión por la dirección	<u>% de actividades de la revisión por la dirección cumplidas</u>	Anual	<u>Software del Sistema de Gestión de la Calidad PUCP (revisión por la dirección 2013)</u>	Director de Informática	100%	<u>En base a indicador del 2013</u>
Medición, análisis y mejora	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	
	<u>Reunión de Administración</u>	-----	Trimestral	Base de datos de cada oficina	Director de Informática	-----	
	<u>Levantamiento de hallazgos de la auditoría interna</u>	<u>% de actividades de la auditoría interna cumplidas</u>	Anual	<u>Software del Sistema de Gestión de la Calidad PUCP (auditoría interna 2013)</u>	Director de Informática	100%	<u>En base a indicador del 2013</u>
	Nivel de madurez del SGC	AP/AC	Anual	<u>Software del Sistema de Gestión de la Calidad PUCP (auditoría interna 2013)</u>	Director de Informática	≥ 1	<u>Se sube dado el nivel de madurez del actual SGC</u>
	<u>Levantamiento de hallazgos de la auditoría externa</u>	<u>% de actividades de la auditoría externa cumplidas</u>	Anual	<u>Software del Sistema de Gestión de la Calidad PUCP (auditoría externa 2013)</u>	<u>Director de Informática</u>	<u>100%</u>	<u>Nuevo indicador. Se espera cumplir con el 100% de los acuerdos</u>

4.5 MECANISMOS DE CONTROL DE LOS PROCESOS DE SOPORTE

PRODUCTO/SERVICIO	CONTROL	INDICADOR	FRECUENCIA	FUENTE	RESPONSABLE	META	SUSTENTO DE LA META
Gestión de Compras	Seguimiento a las compras de bienes y servicios	-----	-----	Sistema CENTURIA	Oficina de Operaciones	-----	
Gestión de recursos	Evaluación del desempeño	% de trabajadores-competencia con el nivel mínimo requerido de 2.00	anual	Evaluación de desempeño	Jefes de Oficina	≥ 95%	<u>Se usó nivel mínimo 2 de los resultados de la evaluación DRH</u>
	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	(*)	

5. DIAGRAMA DE GANTT

Particular para cada actividad de proyecto de la cartera 2014 (ver anexo)

Anexo - Cartera de actividades de proyectos 2014

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
1	Sistemas	<u>1</u>	<u>Facilidades para la plataforma de inscripciones a actividades incluyendo acceso desde dispositivos móviles</u>	<u>1,2</u>	2
2	Sistemas	<u>2</u>	<u>Generalización del uso de los módulos que permiten obtener certificaciones digitales para la formación continua</u>	<u>1</u>	2
3	Sistemas	<u>3</u>	<u>Seguimiento académico para la formación continua</u>	<u>2</u>	2
4	Sistemas	<u>4</u>	<u>Facilidades en la plataforma de planeamiento para gestión por resultados por parte de las unidades</u>	<u>2</u>	2
5	Sistemas	<u>5</u>	<u>Facilidades en la plataforma para la obtención de ingresos de Plaza San Miguel</u>	<u>1,2</u>	2
6	Sistemas	<u>6</u>	<u>Mejoras en la plataforma de admisión a carreras y posgrado destinadas a incrementar el número de postulantes y la calidad del proceso</u>	<u>1,2</u>	2
7	Sistemas	<u>7</u>	<u>Generalización del uso de los módulos que permiten la identificación automática de egresados de carrera y posgrado - (relacionado a la actividad 2 del plan de acción)</u>	<u>1,2</u>	2
8	Sistemas	<u>8</u>	<u>Adecuaciones a los módulos académicos de seguimiento académico y grados para soportar cambios en Facultades, Estudios Generales y Escuela de Posgrado</u>	<u>1,2</u>	2

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
9	Sistemas	<u>9</u>	<u>Adecuaciones a los módulos académicos de notas y eliminación de alumnos para soportar cambios en Facultades.</u>	<u>1,2</u>	2
10	Sistemas	<u>10</u>	<u>Incorporación del concepto de programa de Escuela de Posgrado en el sistema</u>	<u>1,2</u>	2
11	Sistemas	<u>11</u>	<u>Facilidades para la matrícula de alumnos de pregrado y posgrado</u>	<u>1,2</u>	2
12	Sistemas	<u>12</u>	<u>Generalización del uso del módulo que permite soportar y hacer seguimiento al proceso de titulación y graduación para pregrado y posgrado</u>	<u>1,2</u>	2
13	Sistemas	<u>13</u>	<u>Gestión de aulas</u>	<u>1,2</u>	2
14	Sistemas	<u>14</u>	<u>Incorporación de unidades faltantes para uso del módulo de trámites académicos: cartas y constancias</u>	<u>1,2</u>	2
15	Sistemas	<u>15</u>	<u>Flujo para programas analíticos de cursos de pregrado y posgrado</u>	<u>1,2</u>	2
16	Sistemas	<u>16</u>	<u>Cambios en los módulos de consulta en internet para propiciar el uso de la verificación por parte del público de los certificados digitales, constancias digitales y grados otorgados por la PUCP</u>	<u>2</u>	2
17	Sistemas	<u>17</u>	<u>Adecuaciones y soporte al proceso de votaciones para representantes (Asamblea, Consejo Universitario, Consejo de unidades, elección de Decanos)</u>	<u>1</u>	2

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
18	Sistemas	<u>18</u>	<u>Mejoras y adecuaciones en los módulos de servicio médico por SGC y SST</u>	<u>1,2</u>	2
19	Sistemas	<u>19</u>	<u>Mejoras y adecuaciones en los módulos de servicio de cafeterías</u>	<u>1,2</u>	2
20	Sistemas	<u>20</u>	<u>Mejoras y adecuaciones en el módulo de reserva de ambientes y cubículos</u>	<u>2</u>	2
21	Sistemas	<u>21</u>	<u>Solución para servicio de fotocopiado</u>	<u>1,2</u>	2
22	Sistemas	<u>22</u>	<u>Aplicación de controles de usuario para el acceso a los sistemas</u>	<u>1,2</u>	2
23	Sistemas	<u>23</u>	<u>Aplicación de procedimientos para la identificación de personas y protección y uso de datos personales</u>	<u>1,2</u>	2
24	Sistemas	<u>24</u>	<u>Accesibilidad al uso del Campus Virtual por parte de personas con capacidades limitadas</u>	<u>1,2</u>	2
25	Sistemas	<u>25</u>	<u>Mejorar la experiencia usuario del Campus Virtual</u>	<u>2</u>	2
26	Sistemas	<u>26</u>	<u>Gestión de contenidos y documentos de unidades</u>	<u>2</u>	2

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
27	Sistemas	<u>27</u>	<u>Actualización y uso de chartfields de Centuria en Campus Virtual</u>	1	2
28	Sistemas	<u>28</u>	<u>Cambios en la generación de listas para uso de Gmail y disponibilidad de datos de integrantes por parte de las unidades académicas</u>	1	2
29	Sistemas	<u>29</u>	<u>Mejoras en las herramientas académicas de Campus Virtual y PUCP Móvil detectadas por alumnos y unidades que brindan servicios a alumnos - (relacionado a la actividad 4 del plan de acción)</u>	2	2
30	Sistemas	<u>30</u>	<u>Rediseño de módulos de ventas y financiamiento</u>	1,2	2
31	Sistemas	<u>31</u>	<u>Tienda virtual de libros electrónicos para Fondo Editorial</u>	1	2
32	Sistemas	<u>32</u>	<u>Facilidades y adecuaciones en la plataforma para la obtención de ingresos de Idiomas</u>	1,2	2
33	Sistemas	<u>33</u>	<u>Mantenimiento de puestos y planilla docente a pedido de DAP</u>	1	2
34	Sistemas	<u>34</u>	<u>Mantenimiento del módulo de curriculum docente a pedido de DAP</u>	1,2	2
35	Sistemas	<u>35</u>	<u>Mantenimiento a módulos y apoyo a procesos de docentes: evaluación plan de trabajo, reporte del plan, promoción, horas lectivas, selección, contratación, provisión, otros</u>	1,2	2

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
36	Sistemas	<u>36</u>	<u>Inscripción a la docencia ordinaria</u>	1	2
37	Sistemas	<u>37</u>	<u>Confirmación y ratificación de docentes</u>	2	2
38	Sistemas	<u>38</u>	<u>Implementación y mantenimiento de módulos de apoyo a procesos relacionados a investigación</u>	2	2
39	Sistemas	<u>39</u>	<u>Apoyo al rediseño económico de la Escuela de Posgrado</u>	1,2	2
40	Sistemas	<u>40</u>	<u>Mejoras y adecuaciones en los módulos de ingresos y cobranzas de pregrado, posgrado y diplomas: derechos académicos, escala, seguros, becas</u>	1,2	2
41	Sistemas	<u>41</u>	<u>Recaudación de ingresos y cobranzas de alumnos de pregrado y posgrado vía Asbanc</u>	1,2	2
42	Sistemas	<u>42</u>	<u>Incorporación de costos y adecuaciones a los módulos de solicitudes informáticas, telefonía y otros servicios - (relacionado a la actividad 7 del plan de acción)</u>	1,2	2
43	Sistemas	<u>43</u>	<u>Mantenimiento a módulos utilizados por la Dirección de Recursos Humanos: RAE, Faltas y tardanzas, boletas digitales, interfaces Centuria, otros</u>	1,2	2
44	Sistemas	<u>44</u>	<u>Apoyo a procesos para la salida en vivo del módulo de formulación presupuestal en Centuria (Hyperion)</u>	2	2

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
45	Sistemas	45	<u>Apoyo a procesos para la salida en vivo del módulo de modificaciones presupuestales en Centuria</u>	1	2
46	Sistemas	46	<u>Mejoras en módulos de acceso a locales de la PUCP</u>	1,2	2
47	Sistemas	47	<u>Facilidades y adecuaciones en la plataforma para la obtención de ingresos de Ceprepuc</u>	1,2	2
48	Estadística	1	<u>Cambio de versión de la plataforma SAG para que permita contar con dashboards más funcionales e informes que faciliten el análisis de información (visual insight). De la misma manera, se promoverá el acceso a esto directamente desde el Campus Virtual y desde dispositivos móviles - (relacionado a la actividad 3 del plan de acción).</u>	1	2
49	Estadística	2	<u>Para poder facilitar un acceso directo a la información académica de la universidad, se desarrollará un informe estadístico (dashboard) general y uno por cada tema específico (alumnos, docentes, egresados, graduados, postulantes e ingresantes) que podrá ser visto directamente desde el Campus Virtual. También se ofrecerá informes de BI similares desde dispositivos móviles - (relacionado a la actividad 3 del plan de acción).</u>	1	2
50	Estadística	3	<u>Para poder realizar un análisis flexible y dinámico de la información académica de la universidad, se desarrollará un informe estadístico ("visual insight") por cada tema específico (alumnos, docentes, egresados, graduados, postulantes e ingresantes) que también podrá ser accedido directamente desde el Campus Virtual - (relacionado a la actividad 3 del plan de acción).</u>	1	2

Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
51	Estadística 4	<u>Con el objetivo de continuar apoyando al proceso de acreditación institucional de la PUCP, se seguirá participando en el sub-comité de estadística en la determinación de los indicadores oficiales que servirán para monitorear a la universidad para cualquier otro proceso de acreditación similar o reacreditación y crear un informe (dashboard o cuadro de mando) que permita su revisión periódica de manera rápida, directa y sencilla. Además, servirá de uniformización de criterios para toda la Universidad.</u>	2	2
52	Estadística 5	<u>Se tendrá disponible los cuadros estadísticos de Uso del Correo en el SAG en lo que se refiere a las cuentas GMail</u>	2	2
53	Estadística 6	<u>Se seguirá desarrollando para la DAP y los departamentos académicos, los cuadros estadísticos que permitan explotar la información ingresada en los currículums de los docentes. Se continuarán con los temas de Responsabilidad Social Universitaria y Docencia</u>	1	2
54	Estadística 7	<u>Siguiendo la línea del informe 'Estadísticas por ciclo' de un alumno, se desarrollará lo análogo para un docente, para poder visualizar rápidamente su desempeño a través del tiempo</u>	2	2
55	Estadística 8	<u>Se contará con informes actuales e históricos de la información obtenida a partir de los Censos de Postulantes de la OCAI en la página web de la PUCP.</u>	2	2

Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
56 Estadística	<u>9</u>	<u>Para apoyar a la Evaluación de Desempeño, denominada "Competitividad PUCP" del 2013, enmarcada en el proyecto de Línea de carrera administrativa, que realiza la Dirección de Recursos Humanos (DRH) por encargo del Vicerrectorado Administrativo, se desarrolla un aplicativo en el Campus Virtual que permite evaluar el desempeño en función a las competencias en 270°, es decir, el colaborador será evaluado por su jefe directo, por tres pares de la misma categoría laboral y, además, contará con su autoevaluación.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>
57 Estadística	<u>10</u>	<u>Apoiando a la Dirección de Gestión Inmobiliaria en el manejo del Centro Comercial Plaza San Miguel, se desarrollará la Ficha Técnica del Cliente que permitirá visualizar su información, las características de sus tiendas, y las estadísticas de sus ventas reales y estimadas.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>
58 Estadística	<u>11</u>	<u>Se apoyará a la Secretaría General a través de una aplicación robusta y de fácil acceso en el Campus Virtual para facilitar las labores de los organizadores de las encuestas de Opinión sobre Docentes.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>
59 Estadística	<u>12</u>	<u>Con el fin de seleccionar a los colegios para el proceso de admisión al 2015-1 por ITS, se desarrollará un estudio estadístico de rendimiento académico de los egresados de cada colegio en las pruebas de admisión y en sus estudios en la universidad. Como parte de este estudio se calculará indicadores de desempeño académico en la PUCP de los colegios cuyos egresados postularon y/o estudiaron en nuestra universidad en los últimos años.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>
60 Estadística	<u>13</u>	<u>Con el fin de apoyar la decisión del número de vacantes 2015 a asignar a cada modalidad en cada unidad de pregrado así como de monitorear el rendimiento de los grupos con ingreso directo, se desarrollará un estudio estadístico de rendimiento académico en la universidad</u>	<u>1</u>	<u>2</u>

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
61	Estadística	<u>14</u>	<u>Con el fin de contribuir a mejorar el proceso de selección de postulantes por Primera Opción, se desarrollará un estudio para estimar los pesos que deberían tener las competencias en cada Unidad, para maximizar la capacidad del puntaje final de admisión de predecir el rendimiento académico en la universidad.</u>	<u>1</u>	2
62	Estadística	<u>15</u>	<u>Con el fin de contribuir a mejorar el proceso de selección de postulantes por Evaluación del Talento, se desarrollará un estudio para estimar los pesos que deberían tener las competencias en cada Unidad, para maximizar la capacidad del puntaje final de admisión de predecir el rendimiento académico en la universidad.</u>	<u>2</u>	2
63	Estadística	<u>16</u>	<u>Para determinar el impacto de los entrevistas de clasificación en la tasa de matrícula en Idiomas PUCP, se implementará el informe SAG correspondiente</u>	<u>2</u>	2
64	Estadística	<u>17</u>	<u>Para tener conocimiento de las características de abandono de su alumnado, Idiomas PUCP contará con SAG – Idiomas - deserción</u>	<u>1</u>	2
65	Estadística	<u>18</u>	<u>Se apoyará a la Dirección de Administración y Finanzas con una nueva herramienta de medición de la satisfacción de sus usuarios. Consistirá en un programa de muestreo trimestral y aplicación semanal de encuesta para sus servicios.</u>	<u>1</u>	2
66	Estadística	<u>19</u>	<u>Mejora de la funcionalidad de la aplicación de Encuestas Especializadas en el Campus Virtual: uso de tablas dobles y ordenamiento, registro automático de filtros, descarga de respuestas y preguntas de ordenamiento - (relacionado a la actividad 6 del plan de acción).</u>	<u>1</u>	2

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
67	Estadística	<u>20</u>	<u>Ampliación del tema SAG – Encuesta de egresados – Información comparativa entre cohortes de egreso e información por Especialidades, con un paso previo de estandarización de las diferentes encuestas.</u>	<u>1</u>	2
68	Estadística	<u>21</u>	<u>En coordinación con la DAA se implementará un dashboard de seguimiento de indicadores en el marco del proyecto CINDA “Información para la Gestión de la Calidad de la Docencia Universitaria”</u>	<u>1</u>	2
69	Soporte	<u>1</u>	<u>Implementar nueva sala de servidores que incorpore normas y estándares internacionales que permitan asegurar la disponibilidad y continuidad de los servicios informáticos (sujeto a aprobación presupuestal).</u>	<u>2</u>	1
70	Soporte	<u>2</u>	<u>Ampliación de equipamiento de aire acondicionado de contingencia de sala de máquinas antigua</u>	<u>1</u>	1
71	Soporte	<u>3</u>	<u>Renovación servidor de correo. La decisión se toma considerando la antigüedad y el costo de mantenimiento de la plataforma actual.</u>	<u>1</u>	1
72	Soporte	<u>4</u>	<u>Ampliación de almacenamiento de respaldo con el fin de contar con una solución redundante y que permita continuidad en la toma de respaldos de la información institucional.</u>	<u>2</u>	1
73	Soporte	<u>5</u>	<u>Renovación de 4 servidores del Campus Virtual con equipos de mayor capacidad de procesamiento lo cual redundará en una mejor performance de los sistemas.</u>	<u>1</u>	1

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
74	Soporte	<u>6</u>	<u>Renovación de 6 servidores del Campus Virtual con equipos con más capacidad de procesamiento lo cual redundará en una mejor performance de los sistemas.</u>	<u>2</u>	1
75	Soporte	<u>7</u>	<u>Implementación del WPA Wireless con autenticación</u>	<u>2</u>	1
76	Soporte	<u>8</u>	<u>Implementación de Proyecto Ampliación de Cobertura Wireless VRAD (relacionado a la actividad 5 del plan de acción).</u>	<u>1</u>	1
77	Soporte	<u>9</u>	<u>Evaluación de implementación de nuevo servidor Attendant Console/Contact Center para uso de operadoras de la central</u>	<u>1</u>	1
78	Soporte	<u>10</u>	<u>Instalación de un segundo switch Core para tener redundancia en la red institucional (continuación)</u>	<u>1</u>	1
79	Soporte	<u>11</u>	<u>Ampliación de 2do Enlace a Internet</u>	<u>1</u>	1
80	Soporte	<u>12</u>	<u>Evaluar nuevo sistema de control de acceso a la DIRINFO (debe incluir el mantenimiento del sistema actual en caso no se decida reemplazo del sistema)</u>	<u>2</u>	1
81	Soporte	<u>13</u>	<u>Implementación de Enlace RPV PUCP entre el campus universitario y los locales externos (incluye concurso de precios)</u>	<u>1</u>	1

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
82	Soporte	<u>14</u>	<u>Instalación de servicio de Ancho de Banda de 80Mbps para Idiomas San Isidro y Centro Cultural</u>	<u>1</u>	1
83	Soporte	<u>15</u>	<u>Instalación de Routers PUCP: Sedes IDEH, IRA, Conciliación</u>	<u>1</u>	1
84	Soporte	<u>16</u>	<u>Implementación de nuevo Firewall PUCP(incluye concurso de precios)</u>	<u>2</u>	1
85	Soporte	<u>17</u>	<u>Instalación y configuración de nuevo Router PUCP (incluye concurso de precios)</u>	<u>2</u>	1
86	Soporte	<u>18</u>	<u>Instalación y configuración de nuevos Router - Sedes Idiomas (incluye concurso de precios)</u>	<u>2</u>	1
87	Soporte	<u>19</u>	<u>Instalación y configuración de optimizador de Ancho de Banda (incluye concurso de precios)</u>	<u>2</u>	1
88	Soporte	<u>20</u>	<u>Implementación de servicio de red para nuevo local del Instituto para la Calidad en Surco</u>	<u>2</u>	1
89	Soporte	<u>21</u>	<u>Evaluación y contratación de solución antivirus institucional</u>	<u>2</u>	1
90	Soporte	<u>22</u>	<u>Implementación de red en nuevo edificio "Aulario"</u>	<u>1</u>	1

	Oficina responsable del proyecto	Ofi.Nº	Actividad de PROYECTO	SEMESTRE (*)	PRINCIPAL OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO
91	Soporte	<u>23</u>	<u>Implementación de red en nuevo edificio "Biblioteca de Ingeniería"</u>	<u>1</u>	1
92	Soporte	<u>24</u>	<u>Implementación de red en nuevo edificio "Ampliación Derecho"</u>	<u>2</u>	1
93	Soporte	<u>25</u>	<u>Renovación de equipos de comunicaciones (instalación de 35 equipos-switches)</u> <u>Continuación del proyecto del año 2013</u>	<u>1</u>	1
94	Soporte	<u>26</u>	<u>Mejora de infraestructura de closet de comunicaciones que incluye el ordenamiento de los equipos y la renovación e instalación de UPS</u>	<u>1</u>	1