

Capítulo II

Auditoría de la función informática

A) Sustento teórico

La alta dirección de cualquier organización tiene que estar consciente de que la función de auditoría se debe ejercer con el criterio básico de independencia personal jerárquica, es decir, que el desempeño de las actividades profesionales en el proceso de evaluación y control no debe verse afectado por aspectos emocionales ni de autoridad emanados de los responsables e involucrados en el momento de la auditoría.

En la medida en que la dirección establezca políticas claras que especifiquen que la función del auditor es asegurar el control y la seguridad de todos los elementos relacionados con la informática y que responde a una necesidad de la alta dirección, el apoyo y participación de todas las áreas del negocio fluirá de manera natural. Asimismo, se evitará que esto se convierta en un proceso tenso y complicado, o en una actividad burocrática e improductiva.

Se recomienda ubicar la función de auditoría en informática en un nivel organizacional que le asegure la independencia y soporte requerido de la alta dirección, a fin de contar con una entidad confiable y eficiente.

La falta de una posición organizacional adecuada a las características específicas que la rodean, puede convertirla en foco de frustración e incertidumbre con el paso del tiempo.

El control y la seguridad no pueden establecerse ni supervisarse desde los niveles inferiores de una empresa; su posición debe ser estratégica o por perfiles especiales del negocio, táctico. Nunca se ejercerán desde un nivel operativo; la alternativa es que los haga personal profesional externo.

Si la auditoría en informática es ejercida por personal externo a la empresa, se recomienda que el seguimiento, coordinación, apoyo y aprobación del trabajo efectuado por los asesores externos sea llevado a cabo por la alta dirección (director o gerentes de auditoría y del área de informática).

B) Descripción de la práctica

- Conocimientos que se adquieren: a través de la observación y entrevistas de fondo se conocerá la estructura orgánica, la situación de los recursos humanos, la situación presupuestal y financiera y el grado de cumplimiento de los documentos administrativos.
- Habilidades que se desarrollan: Elaboración de la parte metodológica de la auditoría de la función informática, elaboración de un documento con los resultados parciales de los documentos que se evaluaron, identificación del organigrama y evaluación de su funcionalidad.
- Actitudes que se promueven: discreción, responsabilidad, honestidad, colaboración, compromiso, apertura, respeto, disposición al cambio y flexibilidad
- Especificaciones del procedimiento

Aplicación de los cuestionarios contenidos en este capítulo al personal administrativo del departamento de informática.

Realización de un informe parcial.

- Materiales a emplear: antología y manual de prácticas de auditoría informática, papelería y consumibles.

Tiempo aproximado: 30 horas.

Resultados esperados: Que el alumno conozca la situación administrativa que prevalece en la empresa que se está auditando.

Bibliografía: Salazar Díaz María Guadalupe (2004), "Auditoría informática"; Antología para la carrera de informática, cap. III

II.1. DETERMINACIÓN DE DETALLES A ESTUDIAR.

1.- ESTRUCTURA ORGÁNICA.

2.- SITUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

3.- SITUACIÓN PRESUPUESTAL Y FINANCIERA.

4.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS

II.2.1. CUESTIONARIO AUDITORIA ADMINISTRATIVA.

¿Permite la estructura actual que se lleven a cabo con eficiencia

- Las atribuciones encomendadas?	SI	NO
- Las funciones establecidas?	SI	NO
- La distribución del trabajo?	SI	NO
- El control interno?	SI	NO

Si alguna de las respuestas es negativa, explique cuál es la razón

1.2 NIVELES JERÁRQUICOS (es conveniente conocer los niveles jerárquicos para poder evaluar si son los necesarios y si están bien definidos).

¿Los niveles jerárquicos establecidos actualmente son necesarios y suficientes para el desarrollo de las actividades del área?

	SI	NO
--	----	----

¿Por qué o cuáles son sus recomendaciones?

Permiten los niveles jerárquicos actuales que se desarrolle adecuadamente la:

- Operación?	SI	NO
- Supervisión?	SI	NO

Los niveles actuales que permiten que se tenga una ágil

- Comunicación ascendente?	SI	NO
- Comunicación descendente?	SI	NO
- Toma de decisiones?	SI	NO

Si alguna de las respuestas es negativa, explique cuál es la razón

Se considera que algunas áreas deberían tener:

- Mayor jerarquía?	SI	NO
- Menor jerarquía?	SI	NO

Por qué razón

1.3, DEPARTAMENTALIZACIÓN

¿Se consideran adecuados los departamentos, áreas y oficinas en que está dividida actualmente la estructura de la dirección?

	SI	NO
--	----	----

No, por que razón?

¿El área y sus subáreas tienen delimitadas con claridad sus responsabilidades?

	SI	NO
--	----	----

No, ¿qué efectos provoca esta situación?

1.4 PUESTOS (se debe tener cuidado de que estén bien definidas las funciones de cada puesto, ya que desafortunadamente existe mucha confusión en los nombres que se dan a los puestos dentro del medio de la informática).

¿Los puestos actuales son adecuados a las necesidades que tiene el área para llevar a cabo sus funciones? SI NO

No, por qué razón?

¿El número de empleados que trabajan actualmente es adecuado para cumplir con las funciones encomendadas ? SI NO

¿El número de personas es el adecuado en cada uno de los puestos? SI NO
¿porqué?

No, ¿cuál es el número de personal que se consideraría adecuado (señales el puesto o los puestos)?

1.5 EXPECTATIVAS (dentro de las expectativas se pueden detectar, en algunas ocasiones, deficiencias y frustraciones de las personas).

¿Considera que debe revisarse la estructura actual, a fin de hacerla más eficiente? SI NO

Si, ¿por qué razón?

¿Cuál es la estructura que propondría?

De realizar una modificación a la estructura, ¿cuando considera que debería hacerse?

1.6 AUTORIDAD

¿Se encuentra definida adecuadamente la línea de autoridad? SI NO
No, ¿por qué razón?

¿Su autoridad va de acuerdo a su responsabilidad? SI NO
No, ¿por qué razón?

¿En su área se han presentado conflictos por el ejercicio de la autoridad? SI NO

Si, explique en qué casos

¿Existe en el área algún sistema de sugerencias y quejas por parte del personal?

SI NO

2.1 EXISTENCIA

¿Se han establecido funciones del área?

SI

NO

¿Por qué no ?

¿Las funciones están de acuerdo con las atribuciones legales?

SI

NO

Por qué no están de acuerdo?

Sugerencias

¿Están por escrito en algún documento las funciones del área?

SI

NO

¿Cuál es la causa de que no estén por escrito?

¿Cuál es la forma de darlos a conocer?

¿Quién elaboró las funciones?

¿Participó el área en su formulación?

SI

NO

¿Por qué causas no participó?

¿Quién las autorizó o aprobó?

2.2 COINCIDENCIAS (se debe tener cuidado en que se conozcan las funciones del área).

¿Las funciones están encaminadas a la consecución de los objetivos institucionales e internos?

SI

NO

Por qué no?

Sugerencias

¿Las funciones del área están acordes al reglamento interior? No, ¿en qué considera que difieren?	SI	NO
--	----	----

¿A qué nivel se conocen las funciones del área?

¿Conocen otras áreas las funciones del área? Por qué no?	SI	NO
---	----	----

¿Considera que se deben dar a conocer? Por qué no?	SI	NO
---	----	----

2.3 ADECUADAS (debemos tener cuidado ya que en esta área podemos detectar malestares del personal debido a que como las funciones no son adecuadas a las necesidades, pueden existir problemas de definición de funciones o bien cargas de trabajo).

¿Son adecuadas a la realidad las funciones? ¿Por qué no son adecuadas?	SI	NO
---	----	----

¿Son adecuadas a las necesidades actuales? ¿Por qué no?	SI	NO
--	----	----

¿Cuales son sus principales limitaciones?

Sugerencias

¿Están adecuadas a las necesidades actuales?	SI	NO
¿Existen conflictos por las cargas de trabajo desequilibradas? ¿De que tipo?	SI	NO

¿Se tiene contemplada la desconcentración? ¿Por qué no?	SI	NO
--	----	----

¿Como afecta la desconcentración a las funciones?

¿Que funciones se van a desconcentrar?

¿Participó la dirección de informática en su elaboración? SI NO
¿Por qué no?

2.4 CUMPLIMIENTO (esta sección nos sirve para evaluar el grado de cumplimiento de las funciones).

¿Están delimitadas las funciones? SI NO
¿A nivel de departamento? ¿A nivel de puesto?
No,¿por qué?

¿Las actividades que realiza son acordes a las funciones que tiene asignadas? SI NO
No, ¿qué tipo de actividades realiza que no están acordes a las funciones asignadas?

¿Cuál es la causa?

¿Quién las ordena?

¿Las actividades que realiza actualmente cumplen en su totalidad con las funciones conferidas?
SI NO

2.5 APOYOS

¿Para cumplir con sus funciones requiere de apoyos de otras áreas? SI NO
Si, ¿de que tipo?

¿Cuál es el área que proporciona el apoyo?

¿Se lo proporcionan con oportunidad? SI NO
No, ¿qué le ocasiona?

No, ¿cómo resuelve esa falta de apoyo?

¿Con que frecuencia lo solicita?

Para cumplir con sus funciones ¿proporciona apoyos a otras áreas? SI NO
Si, ¿que tipo de apoyo proporciona?

¿A cuantas áreas? _____

¿Cuáles son? _____

2.6 DUPLICIDAD

¿Existe duplicidad de funciones en la misma área? SI NO
Si, ¿qué conflictos ocasiona y cuáles funciones?

¿Existe duplicidad de funciones en otras áreas? SI NO
Si, ¿cuáles y donde?

¿Que conflictos ocasiona?

¿La duplicidad de funciones se debe a que el área no puede realizarlas? SI NO
Si, ¿cuál es la razón?

No, ¿cuál es su opinión al respecto?

¿Se pueden eliminar funciones? SI NO
Si, ¿cuáles?

¿Se pueden transferir funciones? Si ¿cuáles y donde?	SI	NO
---	----	----

¿Permite la duplicidad que se dé el control interno? No,¿por qué?	SI	NO
--	----	----

3.1 EXISTENCIA

¿Se han establecido objetivos para el área? ¿Quién los estableció?	SI	NO
---	----	----

¿Cuál fue el método para el establecimiento de los objetivos?

¿Participó el área en su establecimiento? ¿Cuáles fueron las principales razones de la selección de los objetivos?	SI	NO
---	----	----

¿Los objetivos establecidos son congruentes con:		
- Los de la dirección?	SI	NO
-Los de la subdirección?	SI	NO
-Los del departamento / oficina?	SI	NO
-Los de otros departamentos / oficinas?	SI	NO
¿Por qué no se han establecido objetivos para el área?		

¿Nadie le exige establecerlos?	SI	NO
¿Considera importante que se establezcan?	SI	NO
¿Es responsabilidad de otra establecer los objetivos? ¿Cuál?	SI	NO

¿De que manera planea el trabajo del área?

¿Cómo afecta la operación del área el no tener establecidos los objetivos?

3.2 FORMALES

¿Se han definido por escrito los objetivos del área? SI NO
¿En qué documento? (recabar)

¿Por qué no están definidos por escrito?

¿Qué problemas se han derivado de esta situación?

CONOCIMIENTO

¿Se han dado a conocer los objetivos? SI NO
¿A quienes se han dado a conocer?

¿Quién más debería conocerlos?

¿Qué método se ha utilizado para dar a conocer los objetivos?

¿Por qué no se han dado a conocer los objetivos?

¿Considera importante que los conozca el personal? SI NO
¿Como afecta la operación del área el hecho de que los objetivos no se hayan dado a conocer o que su conocimiento sea parcial?

No, ¿cuál es su grado de cumplimiento?

La falta de cumplimiento de sus funciones es por:

Falta de personal

Personal no capacitado

Cargas de trabajo excesivas

Porqué realiza otras actividades

La forma en que las ordena

¿Cuáles funciones realiza en forma:
periódica?

Eventual?

Sistemática?

Otras?

¿Tienen programas y tareas encomendadas? SI NO
No, ¿por qué?

¿Permiten cumplir con los programas y tareas encomendadas (necesidades de operación)?
SI NO
No, ¿por qué causas?

¿Quién es el responsable de ordenar que se ejecuten las actividades?

En caso de realizar otras actividades, ¿quién las ordena y autoriza?

En caso de no encontrarse d jefe inmediato ¿quién lo puede realizar?

3.3 ADECUADOS

¿Abarcan los objetivos toda la operación del área? SI NO
¿Qué aspectos no se cubren?

¿Los objetivos son claros y precisos? SI NO
¿Son realistas? SI NO
¿Se pueden alcanzar? SI NO

¿Por qué?

¿Están de acuerdo con las funciones del área?	SI	NO
¿Señalan cuáles son las realizaciones esperadas?	SI	NO
¿Son congruentes con los objetivos institucionales?	SI	NO
¿Sirven de guía al personal?	SI	NO
¿Sirven para motivar al personal?	SI	NO
¿Se han establecido para el corto, mediano y largo plazo?	SI	NO
¿Qué adecuaciones puede sugerir para los objetivos actuales? Que sean más específicos para cada área		

3.4 CUMPLIMIENTO

¿En qué grado se cumplen los objetivos?

¿Existen mecanismos para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos? SI
NO
Si, ¿cuáles?

No, ¿de qué manera se establece el grado de cumplimiento?

¿Se elabora algún reporte sobre el grado de avance en el cumplimiento de los objetivos?
SI NO
¿Para quién y con qué frecuencia?(recabar)

¿Quién elabora este reporte?

¿Qué se hace en caso de desviación en el cumplimiento de los objetivos?

¿Qué sugerencia puede hacer para lograr el cumplimiento total de los objetivos?

3.5 ACTUALIZACIÓN

¿Se revisan los objetivos?	SI	NO
¿Por sistema?		

¿Quién revisa los objetivos?

¿De qué manera se lleva a cabo la revisión?

¿Participa el área en la actualización de tus objetivos? SI NO
¿Cuándo se hizo la última revisión de los objetivos?

¿De qué manera se incorporan las modificaciones derivadas de las revisiones?

¿Porqué no se revisan los objetivos?

¿Qué sugerencias tiene para que la actualización de los objetivos sea más eficaz?

4.1 ¿Es suficiente el número de personal para el desarrollo de las funciones del área?

SI NO

¿Se deja de realizar alguna actividad por falta de personal? SI NO
¿Está capacitado el personal para realizar con eficacia sus funciones? SI NO
¿Porqué no?

¿Es eficaz el cumplimiento de las funciones? SI NO
¿Porqué no?

¿Es adecuada la calidad del trabajo del personal? SI NO
¿Porqué no?

¿Es frecuente la repetición de los trabajos encomendados? SI NO
¿El personal es discreto en el manejo de información confidencial?
No, repercusiones? SI NO

En general, ¿acata el personal las políticas, sistemas y procedimientos establecidos? SI
NO
¿Porqué no?

¿Alguna de las situaciones anteriores provoca un desequilibrio de las cargas de trabajo? SI
NO
Si, ¿qué se hace al respecto?

¿Respetan el personal la autoridad establecida? SI NO
¿Por qué no?

¿Existe cooperación por parte del personal para la realización del trabajo? SI NO
¿Porqué no?

El personal tiene afán de superación? SI NO
¿Presenta el personal sugerencias para mejorar el desempeño actual? SI NO
¿Cómo considera las sugerencias?

¿Que tratamiento se les da?

¿Se toman en cuenta las sugerencias de los empleados? SI NO
¿En qué forma?

¿Cómo se les da respuesta a las sugerencias?

4.2 CAPACITACIÓN

Los programas de capacitación incluyen al personal de

Dirección	()
Análisis	()
Programación	()
Operación	()
Administración	()
Captura	()
Otros (especifique)	()

¿Se han identificado las necesidades actuales y futuras de capacitación del personal del área?

SI NO

¿Porqué no?

¿Se desarrollan programas de capacitación para el personal del área? SI NO

No,¿por qué?

¿Apoya la superioridad la realización de estos programas? SI NO

¿Se evalúan los resultados de los programas de capacitación? SI NO

No, ¿por qué?

Solicite el plan de capacitación para el presente año.

4.3 SUPERVISIÓN

¿Cómo se lleva a cabo la supervisión del personal?

Se observa de acuerdo a los resultados que tiene el desempeño de cada persona.

¿Por qué no se realiza?

¿Cómo se controlan el ausentismo y los retardos del personal?

¿Por qué no se llevan controles?

¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?

¿Por qué no se evalúa?

¿Cuál es la finalidad de la evaluación del personal?

Detectar posibles fallas, mejorar la forma de trabajo actual.

¿Cómo se controla las faltas y ausentismos?

4.5 CONDICIONES DE TRABAJO

¿Conoce el reglamento interior de trabajo el personal del área?	SI	NO
¿Se apoyan en él para solucionar conflictos laborales?	SI	NO
No, ¿por qué?		

¿Cómo son las relaciones laborales del área con el sindicato?

¿Se presentan problemas con frecuencia?	SI	NO
Si, ¿en qué aspectos?		

¿Cómo se resuelven?

4.6 REMUNERACIONES

¿Está el personal adecuadamente remunerado con respecto a:		
- Trabajo desempeñado?	SI	NO
- Puestos similares en otras organizaciones?	SI	NO
- Puestos similares en otras áreas?	SI	NO
Si, ¿cómo repercute?		

No, ¿cómo repercute?

AMBIENTE

¿El personal está integrado como grupo de trabajo?	SI	NO
No, ¿por qué?		

¿Cuál es el grado de convivencia personal?
Adecuado

¿Cómo se aprovecha esto para mejorar el ambiente de trabajo?

¿Son adecuadas las condiciones ambientales con respecto a:

Espacio del área?	SI	NO
Iluminación?	SI	NO
Ventilación?	SI	NO
Equipo de oficina?	SI	NO
Mobiliario?	SI	NO
Ruido?	SI	NO
Limpieza y / o aseo?	SI	NO
Instalaciones sanitarias?	SI	NO
Instalaciones de comunicación?	SI	NO

4.7 DESARROLLO Y MOTIVACIÓN

¿Cómo se lleva a cabo la introducción y el desarrollo del personal del área?

¿Por qué no se realiza?

¿Cómo se realiza la motivación del personal de área?

¿Cómo se estimula y se recompensa al personal del área?

¿Existe oportunidad de ascensos y promociones? SI NO
¿Qué política hay al respecto?

PRESUPUESTOS

1. Cuál es el gasto total anual aproximado del área de informática incluyendo venta del equipo y administración del centro de cómputo (gastos directos o indirectos).

2. ¿Existe un sistema de contabilidad de costos por:
 Usuario? () Por aplicación? ()

3. ¿Conocen los usuarios los costos de sus aplicaciones?
 SI () NO ()

4. ¿Los reportes de costo permiten la comparación de lo gastado en la dirección informática contra lo presupuestado?
 SI () NO ()

5. Cite a los principales proveedores de su dirección en materia de:

PROVEEDOR	VOLUMEN	ANUAL
Mobiliario en general		
Papelería, Cintas, discos		

6. ¿Cuáles cargos adicionales se manejan por separado fuera del contrato?

- () Utilización del equipo
- () Servicio de mantenimiento
- () Capacitación del personal
- () Asesoría en sistemas de cómputo
- () Gastos de instalación del equipo
- () Impuestos federales, estatales, municipales y especiales
- () Seguros de transporte y compra de equipo
- () Otros especifíquelos

7. ¿Cuál es la situación jurídica del equipo?

- 1) Compra del equipo ()
- 2) Renta del equipo ()
- 3) Renta con opción a compra ()
- 4) Renta de tiempo máquina ()
- 5) Maquila ()
- 6) Otro, ¿cuál? ()

6 RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

6.1 RECURSOS FINANCIEROS

FORMULACIÓN

¿Quién interviene en la formulación del presupuesto del área?

¿Se respetan los planteamientos presupuestales del área? SI NO

ADECUACIÓN

¿Los recursos financieros con que cuenta el área son suficientes para alcanzar los objetivos y metas establecidos? SI NO

No, ¿qué efectos se han tenido en el área al no contar con suficientes recursos financieros?

6.2 RECURSOS MATERIALES

PROGRAMACIÓN

¿Existe un programa sobre los requerimientos del área? SI NO

¿Qué personas del área intervienen en su elaboración?

¿Se respetan los planteamientos del área? SI NO

No, ¿en qué aspectos no se respetan?

ADECUACIÓN

¿Los recursos materiales se le proporcionan al área, son suficientes para cumplir con las funciones encomendadas?

SI NO

No, ¿en qué no son suficientes?

¿Los recursos materiales se proporcionan oportunamente?

SI NO

¿Cuáles son las principales limitaciones que tiene el área en cuanto a los recursos materiales?

¿Qué sugerencias haría para superar las limitaciones actuales?

SERVICIOS GENERALES

¿Existe un programa sobre los servicios generales que requiere el área? SI
NO

Los servicios generales que se proporcionan al área, ¿los considera;

Adecuados? SI NO

Suficientes? SI NO

Oportunos? SI NO

En caso de que alguna de las respuestas sea negativa especifique cuál es la diferencia. ¿Qué sugerencias haría para superar las limitaciones actuales?

6.3 MOBILIARIO Y EQUIPO

1.-¿Se cuenta con el equipo y mobiliario adecuados y en cantidad suficiente para desarrollar su trabajo?

SI___ NO___ ¿porqué?

2.-¿Están adecuadamente distribuidos en el área de trabajo?

3.-¿Actualmente se están dejando de realizar actividades por falta de material y equipo?

SI___ NO___

4.-¿Que se hace para solucionar este problema?

5.-¿Conoce esta situación el jefe de la unidad?

6.-¿Qué medidas se han tomado?

7.-¿Existe el servicio de mantenimiento del equipo?

8.-¿Existen medidas de seguridad?

SI___ NO___ ¿cuáles? ¿por qué?

- 9.- ¿Qué se hace con el equipo en desuso?
- 10.-¿Sobre quién recae la responsabilidad del equipo?
- 11.- ¿Con que frecuencia se renuevan el equipo y mobiliario?
- 12.- ¿Se recogen opiniones y sugerencias que nos permitan establecer las medidas correctivas con las cuales lograr un mejor funcionamiento de estos recursos?

CUESTIONARIO

1. ¿Existe una lista de proyectos de sistema de procesamientos de información y fechas programadas de implantación que puedan ser considerados como plan maestro?
2. ¿Está relacionado el plan maestro con un plan general de desarrollo de la dependencia?
3. ¿Ofrece el plan maestro la atención de solicitudes urgentes de los usuarios?
4. ¿Asigna el plan maestro un porcentaje del tiempo total de producción al reproceso o fallas de equipo?
5. Poner la lista de proyectos a corto plazo y largo plazo.
6. Poner una lista de sistema en proceso de periodicidad y usuarios.
7. ¿Quién autoriza los proyectos?
8. ¿Cómo se asignan los recursos?
9. ¿Cómo se estiman los tiempos de duración?
10. ¿Quién interviene en la planeación de los proyectos?
11. ¿Cómo se calcula el presupuesto del proyecto?
12. ¿Qué técnicas se usan en el control de proyectos?
13. ¿Quién asigna las prioridades?
14. ¿Cómo se asignan las prioridades?
15. ¿Cómo se controla el avance del proyecto?
16. ¿Con qué periodicidad se revisa el reporte de avance del proyecto?
17. ¿Cómo se estima el rendimiento del personal?
18. ¿Con qué frecuencia se estiman los costos del proyecto para compararlo con lo presupuestado?
19. ¿Qué acciones correctivas se toman en caso de desviaciones?
20. ¿Qué pasos y técnicas siguen en la planeación y control de proyectos?

Enuméralos secuencialmente

- | | |
|-----|---|
| () | Determinación de los objetivos. |
| () | Señalamiento de las políticas. |
| () | Designación del funcionario responsable del proyecto. |
| () | Integración del grupo de trabajo. |
| () | Integración de un comité de decisiones |
| () | Desarrollo de la investigación. |
| () | Documentación de la investigación. |
| () | Factibilidad de los sistemas. |
| () | Análisis y valuación de propuestas. |
| () | Selección de equipos. |

2 1. ¿Se llevan a cabo revisiones periódicas de los sistemas para determinar si aún cumplen con los objetivos para los cuales fueron diseñados?

- | | | |
|-----------------|-------|-------|
| De análisis | SI() | NO() |
| De programación | SI() | NO() |

Observaciones

1. ¿Considera que la dirección de informática le da los resultados esperados? SI
NO
¿Por qué?

2. ¿Cómo considera usted, en general, el servicio proporcionado por la dirección de informática?

- 1. Deficiente ()
- 2. Aceptable ()
- 3. Satisfactorio ()
- 4. Excelente ()

¿por qué?

3.- ¿Cubre sus necesidades de procesamiento?

- 1. No las cubre
- 2. Parcialmente ()
- 3. La mayor parte
- 4. Todas

¿por qué?

4.- ¿Cómo considera la calidad del procesamiento que se les proporciona?

- 1. Deficiente
- 2. Aceptable ()
- 3. Satisfactorio
- 4. Excelente

¿por qué?

5. ¿Hay disponibilidad de procesamiento para sus requerimientos?

- 1. Generalmente no existe ()
- 2. Hay ocasionalmente ()
- 3. Regularmente ()
- 4. Siempre ()

¿por qué?

6. ¿Conoce los costos de los servicios proporcionados? ¿Qué opina del costo del servicio proporcionado por el departamento del proceso de electrónicos?

- 1. Excesivo ()
- 2. Mínimo ()
- 3. Regular ()
- 4. Adecuado al servicio ()
- 5. No lo conoce ()

¿por qué?

7. ¿Son entregados con puntualidad los trabajos?

- 1. Nunca ()
- 2. Rara vez ()
- 3. Ocasionalmente ()
- 4. Generalmente ()
- 5. Siempre ()

¿por qué?

8. ¿Qué prensa de la presentación de los trabajos solicitados?

- 1. Deficiente ()
- 2. Aceptable ()
- 3. Satisfactoria ()
- 4. Excelente ()

9. ¿Qué piensa de la atención brindada por el personal de procesos electrónicos?

- 1. Insatisfactoria ()
- 2. Satisfactoria ()
- 3. Excelente ()

¿por qué?

10. ¿Qué piensa de la asesoría que se imparte sobre informática?

- 1. No se proporciona ()
- 2. Es insuficiente ()
- 3. Satisfactoria ()
- 4. Excelente ()

¿por qué?

11. ¿Qué piensa de la seguridad en el manejo de la información proporcionada para su procesamiento?

- 1. Nula ()
- 2. Riesgosa ()
- 3. Satisfactoria ()
- 4. Excelente ()
- 5. Lo desconoce ()

¿porque.'

12. ¿Existen fallas de exactitud en los procesos de información? ¿Cuáles?

13. ¿Cómo utiliza los reportes que se le proporcionan?

14. ¿Cuáles no utiliza?

15. De aquellos que no utiliza ¿por que razón los recibe?

16. ¿Qué sugerencias presenta en cuanto a la eliminación de reportes: modificación, fusión, división de reporte?

17. ¿Se cuenta con un manual del usuario por sistema?

- A) NORMAS Y POLÍTICAS.
- B) PLANES DE TRABAJO.
- C) CONTROLES.
- D) ESTÁNDARES.
- E) PROCEDIMIENTOS.

ESCALA DE EVALUACIÓN.

0	NO EXISTE
1	MUY DEFICIENTE
2	DEFICIENTE
3	REGULAR
4	BUENO
5	EXCELENTE

II.4. ESCALA PARA EVALUAR LA OBSERVACIÓN.

1.- ESTRUCTURA ORGÁNICA.

A) ORGANIGRAMA CON JERARQUÍAS.

0 1 2 3 4 5
 COMENTARIO:

B) FUNCIONES.

0 1 2 3 4 5
 COMENTARIO:

C) OBJETIVOS Y POLÍTICAS.

0 1 2 3 4 5
 COMENTARIO:

D) ANÁLISIS, DESCRIPCIÓN Y VALUACIÓN DE PUESTOS.

0 1 2 3 4 5
 COMENTARIO:

E) MANUAL DE PROCEDIMIENTOS,

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

F) MANUAL DE FORMAS.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

G) INSTRUCTIVOS DE TRABAJO O GUIAS DE ACTIVIDAD.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

H) OBJETIVOS DE LA DIRECCIÓN.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

I) POLÍTICAS Y NORMAS DE LA DIRECCIÓN.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

2.- SITUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

A) DESEMPEÑO Y COMPORTAMIENTO.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

B) CONDICIONES DE TRABAJO.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

C) AMBIENTE.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

D) ORGANIZACIÓN .EN EL TRABAJO.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

E) DESARROLLO Y MOTIVACIÓN.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

F) CAPACITACIÓN.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

G) SUPERVISIÓN.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

3.- SITUACIÓN PRESUPUESTAL Y FINANCIERA.

A) PRESUPUESTOS.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

B) RECURSOS FINANCIEROS.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

C) RECURSOS MATERIALES.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

D) MOBILIARIO Y EQUIPO.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

4.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.

A) NORMAS Y POLÍTICAS.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

B) PLANES DE TRABAJO.

0 1 2 3 4 5

COMENTARIO:

--

C) CONTROLES.

0 1 2 3 4 5
COMENTARIO:

D) ESTÁNDARES.

0 1 2 3 4 5
COMENTARIO:

E) PROCEDIMIENTOS.

0 1 2 3 4 5
COMENTARIO:

II.5. PERFIL DE LA OBSERVACION.

REALIZAR GRÁFICAS, PREFERENTEMENTE DE BARRAS DE: ^

- 1.- ESTRUCTURA ORGÁNICA.
- 2.- SITUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.
- 3.- SITUACIÓN PRESUPUESTAL Y FINANCIERA.
- 4.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.

NOTA: LAS GRÁFICAS DEBEN REPRESENTAR LAS CALIFICACIONES DE LOS DETALLES DEBIDAMENTE, DESGLOSADOS EN LOS FACTORES CORRESPONDIENTES.

II.5.1. COMENTARIOS AL PERFIL DE LA OBSERVACIÓN.

ENUMERAR LOS DETALLES Y SUS FACTORES QUE SE ENCONTRARON DIFECIENTES.

II.5.2. CAUSAS DE LAS DEFICIENCIAS.

EN BASE A LAS OBSERVACIONES DE LOS DETALLES Y ANOMALÍAS EN SUS FACTORES, DESCRIBIR LAS CUASAS QUE ORIGINARON TALES DEFICIENCIAS.

1.- ESTRUCTURA ORGÁNICA.

2.- SITUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

3.- SITUACIÓN PRESUPUESTAL Y FINANCIERA.

4.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.

II.5.3. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

PRESENTAR LAS POSIBLES SOLUCIONES QUE PUEDAN RESOLVER SATISFACTORIAMENTE Y DE FORMA RÁPIDA LAS ANOMALÍAS E IRREGULARIDADES OBSERVADAS EN EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE COMPUTO.

1.- ESTRUCTURA ORGÁNICA.

2.- SITUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

ETC.

3.- SITUACIÓN PRESUPUESTAL Y FINANCIERA.

4.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS.

ETC.

II.6. EVALUACIÓN DE LOS FACTORES.

II.6.1 PONDERACIÓN DE FUNCIONES.

A CONTINUACIÓN DEBEN PRESENTARSE CADA UNA DE LAS ÁREAS DE LA UNIDAD DEL CENTRO DE CÓMPUTO CONSIDERADAS PARA SER EVALUADAS Y LOS PORCENTAJES ASIGNADOS A CADA ÁREA SEGÚN SU IMPORTANCIA DENTRO DE DICHA UNIDAD.

ÁREAS	PORCENTAJES
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS.	
DESARROLLO DE SISTEMAS	
PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO.	

DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES A EVALUAR.

1.- ADECUACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS.

- 2.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS.
- 3.- ADECUACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS.
- 4.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS.
- 5.- EFICIENCIA PERSONAL.
- 6.- ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS.
- 7.- ADECUACIÓN DE LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.
- 8.- CUMPLIMIENTO DE LINEAS DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.

II.6.2. DETERMINACIÓN DE GRADOS.

APRECIACIÓN	GRADO	CUMPLIMIENTO
EXCELENTE	5	91 % AL 100 %
MUY BIEN	4	81 % AL 90 %
BIEN	3	61 % AL 90 %
REGULAR	2	41 % AL 60 %
MAL	1	21 % AL 40 %
MUY MAL	0	1 % AL 20 %

ASIGNACIÓN DE PUNTOS A LOS FACTORES A EVALUAR

FACTORES	DESARROLLO DE SISTEMAS	ADMON. DE SISTEMAS	PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO
1.-ADECUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS	40	35	10
2.- ADECUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA	40	30	20
3.-ADECUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS.	65	35	20
4.- EFICIENCIA PERSONAL	70	35	20
5.- ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS.	100	40	40
6.- USO QUE SE DA A LA HERRAMIENTA Y EQUIPO.	70	45	35
7.- ADECUACIÓN DE LAS CARGAS DE TRABAJO.	75	50	20
8.- CAPACITACIÓN AL PERSONAL	40	30	35
100	500	300	200

CALIFICACIONES DE FACTORES DESARROLLO DE SISTEMAS

APRECIACIÓN	EX	MB	B	R	M	MM
GRADO	5X	4X	3X	2X	1X	0X
FACTOR						
1.-ADECUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS	200	160	120	80	40	0
2.-ADECUACION Y CUMPLIMIENTO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA	200	160	120	80	40	0

3.-ADECUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS	325	260	195	130	65	0
4.-EFICIENCIA PERSONAL	350	280	210	140	70	0
5.-ADECUACION DE LOS RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS	500	400	300	200	100	0
6.-USO QUE SE DA A LA HERRAMIENTA Y EQUIPO	350	200	210	140	70	0
7.-ADECUACION DE LAS CARGAS DE TRABAJO	375	300	225	150	75	0
8.-CAPACITACIÓN AL PERSONAL	200	160	120	80	40	0

ASIGNACIÓN DE PUNTOS GRADO

$$500 \quad X \quad 5 \quad =2500$$

$$40+80+65+210+300+210+75+120=1100$$

$$2500 \rightarrow 100\%$$

$$1100 \rightarrow X \quad X=44\%$$

CALIFICACIÓN DE FACTORES
ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

APRECIACIÓN GRADO FACTOR	EX 5X	MB AX	B 3X	R 2X	M 1X	MM 8X
1.- ADECUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS	175	140	105	70	35	0
2.- ADECUACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA	150	120	90	60	30	0
3.- ADECUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS	175	140	105	70	35	0
4.- EFICIENCIA PERSONAL	175	140	105	70	35	0
5.- ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS	200	160	120	80	40	0
6.- USO QUE SE DA A LA HERRAMIENTA Y EQUIPO	225	180	135	90	45	0
7.- ADECUACIÓN DE LAS CARGAS DE TRABAJO	250	200	150	100	50	0
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	150	120	90	60	30	0

ASIGNACION DE PUNTOS GRADO
 $300 \times 5 = 1500$

$$105+90+70+105+120+180+100+60 = 830$$

$$1500 \rightarrow 100\%$$

$$800 \rightarrow X \quad X = 55.33\%$$

CALIFICACIÓN DE FACTORES
PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

APRECIACIÓN GRADO FACTOR	EX 5X	MB AX	B 3X	R 2X	M 1X	MM 8X
1.- ADECUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y POLÍTICAS	50	40	30	20	10	0

2.- ADECUACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA	100	80	60	40	20	0
3.- ADECUACIÓN Y CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS	100	80	60	40	20	0
4.- EFICIENCIA PERSONAL	100	80	60	40	20	0
5.- ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS	200	160	120	80	40	0
6.- USO QUE SE DA A LA HERRAMIENTA Y EQUIPO	175	140	105	70	35	0
7.- ADECUACIÓN DE LAS CARGAS DE TRABAJO	100	80	60	40	20	0
CAPACITACIÓN AL PERSONAL	175	140	105	70	35	0

ASIGNACION DE PUNTOS GRADO
 $200 \times 5 = 1000$

$30+60+60+60+80+105+40+70 = 505$

$1000 \rightarrow 100\%$

$505 \rightarrow X \quad X = 50.5\%$

EVALUACIÓN GLOBAL.

FUNCIÓN	PUNTAJE MAXIMO	PUNTAJE REAL	EFICIENCIA	APRECIACIÓN
DESARROLLO DE SISTEMAS	2500	1100	44 %	REGULAR
ADMINISTRACION DE SISTEMA	1500	830	55 %	REGULAR
PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO	1000	505	51 %	REGULAR
TOTALES	5000	2435	49 %	REGULAR

II.6.6. COMENTARIOS.

DESARROLLO DE SISTEMAS.

ESTA ÁREA SE ENCUENTRA FUNCIONANDO EN UN 44% TENIENDO UN TOTAL DE PUNTOS MÁXIMO DE 2500 OBTENIENDO 1100 PUNTOS, POR LO QUE ES CONSIDERADA CON NIVEL DE EFICIENCIA REGULAR,

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS.

TOMANDO COMO BASE EL PORCENTAJE MÁXIMO DE 1500, DE LOS CUALES 830 PUNTOS FUERON OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DE FUNCIONES, SE PUDO OBTENER UNA CALIFICACIÓN DEL DESARROLLO DE FUNCIONES DE 55%. CON ESTOS DATOS SE CONFIRMÓ QUE EL ÁREA ESTÁ FUNCIONANDO DE MANERA REGULAR

PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO.

ESTA ÁREA ESTÁ FUNCIONANDO DE MANERA REGULAR, DE ACUERDO A LOS DATOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE FUNCIONES. SE OBTUVO UN PORCENTAJE DEL 51%, CON UN TOTAL DE 505 PUNTOS DE UN MÁXIMO DE 1000 PUNTOS.

COMENTARIO GENERAL.

DESDE UN ENFOQUE GLOBAL, LA EMPRESA ALCANZA UN GRADO DE CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES DEL 49%, LO CUAL, DE ACUERDO A LA ESCALA ESTABLECIDA, SIGNIFICA QUE LA EMPRESA SE ENCUENTRA LABORANDO DE MANERA REGULAR. ESTOS RESULTADOS INDICAN QUE ES NECESARIO REALIZAR UNA REESTRUCTURACIÓN DE LAS ÁREAS DE TRABAJO DEL CENTRO DE CÓMPUTO EN GENERAL.

II.7. INFORME FINAL.

II.7.1. INFORME

A QUIEN CORRESPONDA:

DE ACUERDO AL DIAGNOSTICO ADMINISTRATIVO REALIZADO EN EL ÁREA DE COMPUTO DE LA UNIDAD DE PLANEACION Y EVALUACIÓN DE LA SEC, EL CUAL FUE PRACTICADO DURANTE EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 15 DE ABRIL AL 30 DE ABRIL DE 199 POR UN GRUPO DE CINCO PERSONAS COMISIONADAS PARA ESTE FIN; CON EL PROPOSITO DE EVALUAR EL FUNCIONAMIENTO GENERAL, DEL ÁREA DE COMPUTO Y PROPORCIONAR LAS RECOMENDACIONES PERTINENTES

A CONTINUACIÓN SE PRESENTAN LAS ANOMALÍAS ENCONTRADAS EN CADA UNA DE LAS ÁREAS ANALIZADAS.

DESARROLLO DE SISTEMAS

A TRAVÉS DEL ANÁLISIS REALIZADO SE LOGRO DETERMINAR LO SIGUIENTE:

DADO QUE UNA DE LAS POLÍTICAS PARA LA CREACIÓN DEL CENTRO DE COMPUTO FUE REUBICAR AL PERSONAL QUE YA SE ENCONTRABA LABORANDO EN LA INSTITUCIÓN. SIN CREAR PLAZAS ADICIONALES SE PUDO DETECTAR QUE EL PRINCIPIO.

CABE SEÑALAR QUE EL PERSONAL ENCARGADO DEL DESARROLLO DE SISTEMAS SE VE OBLIGADO A REALIZAR LAS FASES DESCRITAS ANTERIORMENTE DE MANERA APRESURADA-

OTRO DE LOS PROBLEMAS DETECTADOS ES LA INADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS (RESPONSABILIDAD DEL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS.

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

EN BASE A LA INVESTIGACIÓN REALIZADA SE PUDO OBSERVAR QUE LAS PRINCIPALES DEFICIENCIAS EN ES !A ÁREA SON:

EN PRIMER LUGAR. LA FALTA DE CALENDARIZACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES POR PARTE DE LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES, PUESTO QUE EL CENTRO DE COMPUTO RECIBE PETICIONES QUE REQUIEREN ATENCIÓN INMEDIATA. QUE INTERFIEREN EN LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS, DANDO COMO RESULTADO UNA DESORGANIZACIÓN EN LA DISTRIBUCIÓN DE LAS CARGAS DE TRABAJO.

OTRO PROBLEMA DETECTADO ES LA ADMINISTRACIÓN DE LA RED, YA QUE NO SE CUENTA CON UNA PERSONA ENCARGADA ÚNICAMENTE DE REALIZAR ESTAS FUNCIONES. COMO EJEMPLO DE LAS ANOMALÍAS QUE SE PRESENTAN SE PUEDE MENCIONAR:

* CONTROL DE ACCESO (PASSWORD) A TERMINALES.

* DERECHOS EN EL USO DE PAQUETERÍA (LECTURA, ACTUALIZACIÓN, ETC.)

OTRO ASPECTO IMPORTANTE ES LA INADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS, PUESTO QUE NO SE LLEVA UN CONTROL SOBRE EL ACCESO, ACTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LAS MISMAS, OCASIONANDO INCONSISTENCIAS EN LOS RESULTADOS PROCESADOS POR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

PRODUCCIÓN Y SOPORTE TECNICO

EN LA EVALUACIÓN DE ESTA ÁREA, SE ENCONTRÓ QUE NO EXISTE UNA EFICIENTE DISTRIBUCIÓN DE CARGAS DE TRABAJO.

UNA DE LAS NECESIDADES APREMIANTES QUE SE PUDO OBSERVAR, ES EL ESTABLECIMIENTO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL EQUIPO DE COMPUTO, ASI COMO LAS CONSIDERACIONES APROPIADAS EN LA REALIZACIÓN DE LA LIMPIEZA DE LAS INSTALACIONES.

POR OTRA PARTE, CABE SEÑALAR QUE EL CENTRO DE COMPUTO SE VE AFECTADO POR EL INCUMPLIMIENTO POR PARTE DE LOS PROVEEDORES EN EL SUMINISTRO OPORTUNO Y EFICIENTE DEL EQUIPO.

II.7.2. LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL ANÁLISIS DE EFICIENCIA DE CADA UNA DE LAS ÁREAS FUNCIONALES Y EN FORMA GLOBAL DE LA EMPRESA, SON LOS SIGUIENTES:

EL ÁREA DE DESARROLLO DE SISTEMAS, ES CONSIDERADA CON UN FUNCIONAMIENTO CON UN PORCENTAJE DE EFICIENCIA DEL 44%

EL AREA DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS SE ENCUENTRA LABORANDO EN UN 55%. LO QUE EN LA ESCALA DE EVALUACIÓN PUEDE TRADUCIRSE COMO UN FUNCIONAMIENTO REGULAR.

EN CUANTO AL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO, SE CALCULO SU EFICIENCIA EN UN 51% LO CUAL PUEDE CONSIDERARSE COMO UN DESEMPEÑO REGULAR EN LA ESCALA DE EVALUACIÓN.

EL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN GLOBAL ES DEL 49% DE EFICIENCIA, LO QUE SIGNIFICA EN LA ESCALA UN FUNCIONAMIENTO REGULAR.

II.7.3. RECOMENDACIONES PERTINENTES PARA SUPERAR LAS DEFICIENCIAS Y LOGRAR UN MEJOR FUNCIONAMIENTO EN LAS ÁREAS AUDITADAS.

DESAROLLO .DE SISTEMAS:

PARA DAR SOLUCIÓN INMEDIATA A LOS PROBLEMAS ENCONTRADOS EN ESTA AREA, SE PROPONE LO SIGUIENTE:

1.- CONTRATAR PERSONAL ESPECIALIZADO EN EL ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS, PARA DE ESTA FORMA CONTAR CON TODA LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA QUE RESPALDE LA PRODUCCIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS.

2.- ESTABLECER ESTÁNDARES PARA LA DOCUMENTACION DE LAS DIFERENTES ETAPAS DEL DESARROLLO DE SISTEMAS. Y ASI FACILITAR UN MEJOR MANEJO DE TODA ESTA INFORMACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS:

1.- REALIZAR PROGRAMAS Y CALENDARIZACION DE LAS ACTIVIDADES CON EL FIN DE LOGRAR UNA MEJOR DISTRIBUCIÓN DE LAS CARGAS DE TRABAJO.

2.- ASIGNAR LA ADMINISTRACIÓN DE LA RED A UNA PERSONA ESPECIALIZADA QUE SE DEDIQUE UNICAMENTE A REALIZAR ESAS FUNCIONES.

3.- RESPONSABILIZAR A UNA PERSONA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LAS BASES DE DATOS, LOGRANDO ASI UN MEJOR CONTROL DE LA INFORMACIÓN.

4.- IMPLANTAR ANÁLISIS DE PUESTOS POR ESCRITO PARA ESTABLECER CLARAMENTE LAS FUNCIONES QUE LE CORRESPONDEN A CADA MIEMBRO DEL CENTRO DE COMPUTO.

PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO:

1.- PROPORCIONAR MAYOR CAPACITACIÓN EN LA PAQUETERÍA (SOFTWARE) USADA PARA LA EDICIÓN DE DOCUMENTOS.

2.- PROVEER A LOS OPERADORES Y CAPTURISTAS DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN DE LOS MANUALES NECESARIOS PARA LOGRAR UN FUNCIONAMIENTO DE LOS MISMOS.

3.- IMPLANTAR PROCEDIMIENTOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO; ADEMAS DE NORMAS ERICTAS PARA LA INSTALACION DE COMPUTO.

4.- ESTABLECER ERICTOS CONTRATOS CON LOS PROVEEDORES LOS CUALES DETERMINAN SUS OBLIGACIONES PARA CON LOS CLIENTES HACIENDOLOS CUMPLIR EN BASE A LA LEY.

MINUTA DE TABA JO			
ACTIVIDAD	ÁREA	RESPONSABLE	PERIODO DE DURACIÓN
1.- RESTABLECER LOS ESTÁNDARES PARA DOCUMENTAR LAS ETAPAS DEL DESARROLLO DE SISTEMAS	DESARROLLO DE SISTEMAS	JEFE DE DESARROLLO DE SISTEMAS	15 DEAS
2.- ELABORACION DEL ANÁLISIS Y DISEÑO DE LOS SISTEMAS ESTABLECIDOS	DESARROLLO DE SISTEMAS	PROGRAMADOS ANALISTA	3 MESES
3.-ELABORACION DE LOS MANUALES CORRESPONDIENTES A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.	DESARROLLO DE SISTEMAS	PROGRAMADOR ANALISTA	1 MES
4.-ESTABLECER CALENDARIOS DE ACTIVIDADES MENSUALMENTE		JEFE DEL CENTRO DE COMPUTO	3 DÍAS
5.- REGISTRAR EN FORMA QUINCENAL LAS ACTUALIZACIONES DE LAS BASES DE DATOS.	ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	JEFE DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS	1 DIA
6.-IMPLANTAR ANÁLISIS DE PUESTOS.		JEFE DEL CENTRO DE COMPUTO	5 DÍAS
7.-ESTABLECER CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE PAQUETERÍA.		JEFE DEL CENTRO DE COMPUTO	15 DÍAS
8.-DIFUSION DE MANUALES DE OPERACION.	DEPRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO	JEFE DE PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO	3 DÍAS
9.-IMPLANTAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN FORMA TRIMESTRAL	PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO	ASISTENTE DE SOPORTE TÉCNICO	3 DIAS
10.-DOCUMENTAR LAS REQUISICIONES DE EQUIPO.	PRODUCCIÓN Y SOPORTE TÉCNICO	ASISTENTE DE SOPORTE TÉCNICO	5 DÍAS