

INFORME

De: Marco Antonio Luna (Consultor – Proyecto Sistema Informático de Monitoreo y Control Organizacional)

A: Luis Fernando Rojas – Profesional de Planificación y Control IBNORCA

Asunto: Informe de viaje a las regionales de IBNORCA Cochabamba & Santa Cruz

1. **Objetivo de la visita.** El objetivo de la visita a las regionales de Cochabamba y Santa Cruz fue el de revisar en terreno la forma de trabajo que se tiene con el POA ya que este proceso está en ejecución, esto se realizó con el fin de poder tener una mejor inmersión en el proceso, en los datos, y en la forma de trabajo de las regionales a nivel de cargos y perfiles para un mejor desarrollo del producto software que se está realizando.
2. **Actividades Realizadas.** Las actividades que se realizaron durante los dos días de visita acompañando a Luis Rojas y Juan Quenallata, fueron las siguientes:
 - a. Miércoles 09 de enero, visita regional Cochabamba donde se revisó el POA con la directora regional y los coordinadores de OI, Capacitación y TCP/TCS, adicionalmente se revisaron algunos aspectos del sistema enfocados a retroalimentarnos de los procesos para la ejecución del POA, estas actividades se prolongaron desde las 9:00 hasta las 17:00 aproximadamente.
 - b. Jueves 10 de enero, visita regional Santa Cruz donde se revisó el POA con la directora regional y los coordinadores de OI, Capacitación, NO y TCP/TCS, adicionalmente también se revisaron algunas partes del sistema para retroalimentarnos de los procesos que se utilizaran para la ejecución dentro del proyecto del sistema informático de monitoreo y control organizacional, estas actividades se ejecutaron desde horas 09:00 hasta horas 18:30 aproximadamente.
3. **Hechos recolectados.** En las reuniones realizadas se recolectaron varios aspectos los cuales pueden ser clasificados en 3 grupos y son los siguientes.
 - a. **Aspectos relacionados a los sistemas informáticos de forma directa.**
 - i. Los procesos de generación de servicio y de solicitud de gastos son muy morosos y burocráticos con muchas aprobaciones en el flujo. (Coordinadores Cochabamba OI, TCP/TCS)

- ii. El sistema debería generar los certificados, actualmente el proceso está a medias ya que el certificado es cargado al sistema, pero generado manualmente. (Coordinador OI Santa Cruz)
- iii. El uso de tabletas para las listas de verificación no está funcionando ni usado en la regional. (Coordinador OI Santa Cruz).
- iv. No existe la información de cursos a medida ya que para sacar un reporte y estos figuren actualmente se cambia el tipo de curso. (Coordinador Capacitación Santa Cruz)
- v. Para los coordinadores en el perfil de usuario se tiene una ventana con la opción de reportes, pero la misma no tiene un enlace a ningún reporte. (Coordinadores Cochabamba OI, TCP/TCS)

b. Mejoras en el sistema actual

- i. No se cuenta con un reporte de información detallada de los gastos directos (solicitud de recursos) en los que se incurren para un curso o servicio. (Coordinador Capacitación Cochabamba)
- ii. No se cuenta con un reporte de información detallada de los gastos indirectos (solicitud de recursos) en los que se incurren de forma general sin estar asociados a un curso o servicio. (Coordinador Capacitación Cochabamba)
- iii. No se cuenta con un reporte sobre la cantidad de cursos ejecutados en un periodo y la cantidad de estudiantes que estuvieron inscritos en los mismos. (Coordinador Capacitación Cochabamba)
- iv. No se cuenta con un reporte sobre la cantidad de venta de normas, ya que según explicación se pierde el registro una vez que están son impresas. (Coordinador Capacitación Cochabamba)
- v. Las regionales requieren tener una opción para generar una solicitud de gastos asociada a un servicio (OI, TCP/TCS) que relacione el servicio con el gasto de forma directa; pero que tenga un tratamiento sencillo sin aprobaciones de por medio. De esta forma quedarían registrados todos los gastos directos en el sistema. (Coordinador OI, TCP/TCS Santa Cruz)
- vi. Tanto el proceso de cotización como el proceso de facturación requiere la revisión del coordinador, ellos requieren que el proceso de aprobación sea solo uno en la cotización y que la facturación después sea un proceso directo. (Coordinador OI Santa Cruz)

- vii. Debe realizarse una revisión/validación en el proceso de descuentos en la ejecución de un servicio donde el coordinador debería poder realizar hasta un 10% de descuento y un % de descuento mayor debería estar habilitado para la directora regional. (Coordinador OI Santa Cruz)
- viii. En la búsqueda de alumnos incluir el nombre del alumno (Coordinador Capacitación Santa Cruz)
- ix. No se cuenta con la opción de cotizaciones para la venta de normas (Directora regional Santa Cruz)
- x. No se pueden subir los documentos al sistema de capacitación (Coordinadora de Capacitación Santa Cruz)

c. Aspectos a tomar en cuenta en el desarrollo del sistema informático de monitoreo y control organizacional

- i. Existen actividades descriptivas en el POA que no requerirían medición y solamente necesitan un texto descriptivo para poder cerrarlas mes a mes.
- ii. En las actividades se deberá incluir un campo de observaciones donde se pueda introducir información adicional de la actividad.
- iii. Se debe revisar la opción de incluir sub-actividades a manera de un software de proyectos.
- iv. Las actividades deben poderse parametrizar para en algún momento jalar información directa de los sistemas que se trabajan, esta opción estaba inicialmente considerada para los indicadores, pero debe extenderse a las actividades.
- v. Algunas actividades deberán poderse parametrizar como actividades acumuladas.
- vi. En el área de normas las actividades tendrán un formato más específico que el resto.

d. Aspectos generales (POA & otros)

- i. Los registros de sectores priorizados y normas priorizadas deben ser consensuadas entre todas las regionales.
- ii. El tarifario debe retomarse ya que no se está aplicando ni de forma manual ni de forma sistematizada en las regionales.

- iii. Para el siguiente POA debe implementarse plantillas de gastos para los servicios y de esa forma minimizar el trabajo operativo en el cargado del mismo.

e. Aspectos relacionados a la infraestructura del sistema actual

- i. En las regionales de Cochabamba y Santa Cruz existe cierto malestar por la velocidad con la que se trabaja con el sistema, esta situación fue comentada por la mayoría de personas que trabaja con el mismo.
- ii. Se realizó una verificación básica de los anchos de banda en ambas regionales donde se obtuvo mediciones de descarga de 10 Mb en ambas, desde el punto de vista regional no existe un problema con el ancho de banda.

4. Conclusiones y recomendaciones.

- Existen procesos que tienen muchos niveles de aprobación (Solicitud de recursos y generación del servicio en OI), si estos son necesarios deben ser explicados correctamente al personal que ejecuta e indicar la forma de trabajo que tiene el sistema, si estos no son necesarios deben ser mejorados ya que buena parte del personal hizo referencia a los mismos.
- Una buena parte de la inconformidad está orientada a la velocidad de trabajo con el sistema, se recomienda una evaluación de la disposición física de los servidores para mejorar este aspecto, una alternativa es mover las aplicaciones a servidores de pago ubicadas fuera de la red IBNORCA.
- Existen muchas solicitudes de mejora para con los sistemas informáticos, estos deben ser gestionados y priorizados de tal forma que puedan cerrarse por orden de criticidad y menor tiempo de solución.