

Resultados del proceso de Avalúo 2015 - 2016

Proyecto: Servicio de Programación

<p>Objetivo Institucional Estar a la Vanguardia de la Educación Superior en Puerto Rico garantizando que nuestros alumnos reciben la mejor educación.</p>	<p>Mision de CTI Desarrollar sistemas de información para mejorar los procesos administrativos que nos permitan funcionar ágilmente y prestar servicios de forma rápida y costo efectivos.</p>
--	---

Pre-intervención																						
Servicio evaluado:	Desarrollar y mantener aplicaciones que atiendan las necesidades del personal administrativo a fin de agilizar los procesos del Recinto.																					
Fortalezas:	Ofrecer servicios de desarrollo de aplicaciones a departamentos administrativos del Recinto. El servicio atiende a peticiones directas del personal de los departamentos a través del sistema de "tickets" del CTI.																					
Oportunidades de Mejorar:	<p>El recinto está desarrollando una nueva generación de aplicaciones lo que ha causado un aumento en la cantidad de solicitudes para hacer ajustes a estos nuevos sistemas.</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>SEMESTRE</th> <th>TICKETS</th> <th>HORAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S2 2012-2013</td> <td style="text-align: center;">65</td> <td style="text-align: center;">3,257</td> </tr> <tr> <td>S1 2013-2014</td> <td style="text-align: center;">72</td> <td style="text-align: center;">2,309</td> </tr> <tr> <td>S2 2013-2014</td> <td style="text-align: center;">45</td> <td style="text-align: center;">816</td> </tr> <tr> <td>S1 2015-2015</td> <td style="text-align: center;">69</td> <td style="text-align: center;">1,089</td> </tr> <tr> <td>S2 2014-2015</td> <td style="text-align: center;">164</td> <td style="text-align: center;">691</td> </tr> <tr> <td>S1 2015-2016</td> <td style="text-align: center;">122</td> <td style="text-align: center;">570</td> </tr> </tbody> </table>	SEMESTRE	TICKETS	HORAS	S2 2012-2013	65	3,257	S1 2013-2014	72	2,309	S2 2013-2014	45	816	S1 2015-2015	69	1,089	S2 2014-2015	164	691	S1 2015-2016	122	570
SEMESTRE	TICKETS	HORAS																				
S2 2012-2013	65	3,257																				
S1 2013-2014	72	2,309																				
S2 2013-2014	45	816																				
S1 2015-2015	69	1,089																				
S2 2014-2015	164	691																				
S1 2015-2016	122	570																				

	<div data-bbox="882 251 1690 690"> <h3>Solicitudes de Programación</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ciclo</th> <th>Solicitudes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S2 2012-2013</td> <td>65</td> </tr> <tr> <td>S1 2013-2014</td> <td>72</td> </tr> <tr> <td>S2 2013-2014</td> <td>45</td> </tr> <tr> <td>S1 2014-2015</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>S2 2014-2015</td> <td>164</td> </tr> <tr> <td>S1 2015-2016</td> <td>122</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="882 698 1690 1144"> <h3>Horas Promedio de Solucion de Petición</h3> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ciclo</th> <th>Horas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>S2 2012-2013</td> <td>3,257</td> </tr> <tr> <td>S1 2013-2014</td> <td>2,309</td> </tr> <tr> <td>S2 2013-2014</td> <td>816</td> </tr> <tr> <td>S1 2014-2015</td> <td>1,089</td> </tr> <tr> <td>S2 2014-2015</td> <td>691</td> </tr> <tr> <td>S1 2015-2016</td> <td>570</td> </tr> </tbody> </table> </div>	Ciclo	Solicitudes	S2 2012-2013	65	S1 2013-2014	72	S2 2013-2014	45	S1 2014-2015	69	S2 2014-2015	164	S1 2015-2016	122	Ciclo	Horas	S2 2012-2013	3,257	S1 2013-2014	2,309	S2 2013-2014	816	S1 2014-2015	1,089	S2 2014-2015	691	S1 2015-2016	570
Ciclo	Solicitudes																												
S2 2012-2013	65																												
S1 2013-2014	72																												
S2 2013-2014	45																												
S1 2014-2015	69																												
S2 2014-2015	164																												
S1 2015-2016	122																												
Ciclo	Horas																												
S2 2012-2013	3,257																												
S1 2013-2014	2,309																												
S2 2013-2014	816																												
S1 2014-2015	1,089																												
S2 2014-2015	691																												
S1 2015-2016	570																												
<p>Clientela que se afecta:</p>	<p>Personal Administrativo.</p>																												
<p>Otras oficinas involucradas:</p>	<p>Departamentos administrativos</p>																												

Intervención	
Acción concreta de mejoramiento:	Se solicitará la contratación de nuevo personal de programación para agilizar la atención de estas peticiones. Se espera la contratación para Junio 2016.
Resultados esperados:	Reducir en un 20% el tiempo promedio de revolución de la petición.
Post-intervención	
Resultados obtenidos:	El segundo semestre del año 2014-2015 se atendieron 164 solicitudes de servicio en comparación con 69 del primer semestre de ese año. Esto refleja un incremento de 138%. A finales del semestre siguiente se tuvo una reducción de un 25% con 122 solicitudes. Este nuevo volumen de llamadas responde al desarrollo de nuevas herramientas administrativas.
Diseminación de los resultados:	Los resultados se publican en la página del CTI: http://www.uprm.edu/cti
Acciones concretas basadas en los resultados obtenidos:	Continuar con la solicitud de recursos para atender las solicitudes.