

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



“APORTANDO GESTION DESDE EL MUNDO PRIVADO A LAS UNIVERSIDADES DEL ESTADO”



Juan Pablo Aguirre Álvarez, Vicerrector Asuntos Económicos y Administrativos USACH

DIAGNOSTICO DE LA GESTION PUBLICA



- ✓ **Contraloría General de la Republica : Innumerables Normativas que deben cumplir las Universidades Públicas (Endeudamiento Corto Plazo).**
- ✓ **Procesos administrativos lentos y engorrosos**
- ✓ **Normativas que no reflejan la realidad actual. En especial las normativas presupuestarias y de crédito.**
- ✓ **No es posible mantener una adecuada actualización de la infraestructura técnica que soporte adecuadamente la operación.**
- ✓ **El estado aporta escasos recursos ocasionando problemas de caja y compromisos de matrícula.**

DIAGNOSTICO DE LA GESTION PUBLICA



- Déficit la información en tiempo y forma.
- Ausencia del concepto Cliente y Servicio al Cliente.
- Tendencia a querer hacer más de lo que estamos en condiciones de hacer, en especial con becas, por el compromiso que tenemos con la educación pública.
- En general nuestras comunidades están dispuestas a compartir nuestro compromiso público, pero no son tan claros cuando es de conveniencia propia.



¿QUE DEBEMOS HACER ANTE ESTA PROBLEMÁTICA?

COMO ENFRENTAR EL PROBLEMA



- 1. Incorporando gestión privada en los diferentes ámbitos de la gestión pública.**
- 2. Creando Empresas que administren privadamente algunos proyectos o servicios de importancia.**
- 3. Incorporando conceptos de eficacia y eficiencia, calidad y servicio al cliente.**
- 4. Establecer controles de gastos y gestión por medio de herramientas informáticas.**
- 5. Planificar el presupuesto corporativo en base a la Ley 1.600 y paralelamente desarrollar un presupuesto operacional 100% controlable.**

VINCULACION UNIVERSIDAD EMPRESA



SDT (SOCIEDAD DE DESARROLLO TECNOLÓGICO)

- Empresa privada perteneciente a la Universidad de Santiago en 95%
- Su función es servir de puente de comunicación entre la Universidad y el medio externo formando alianzas y convenios con la empresa privada, empresas de gobierno, organizaciones no Gubernamentales e Instituciones de Educación Superior nacionales e internacionales
- Su tarea principal es la administración de proyectos universitarios, la asistencia técnica, la capacitación, promoción y coordinación para el desarrollo de proyectos de investigación aplicada, para lo cual se utilizan las capacidades profesionales, académicas y la infraestructura de la Universidad

VINCULACION UNIVERSIDAD EMPRESA



¿Como se Opera?

La SDT opera, para estudiar y ver la viabilidad de los proyectos, recibiendo primero la propuesta de un jefe de proyecto de la Universidad con la idea que va a desarrollar

La SDT administra los proyectos que la Universidad crea a través de todas sus facultades, departamentos.

Los proyectos en el área de ingeniería, los más cuantiosos, representan más del 50% del movimiento, luego viene la Facultad de Administración y Economía con cerca de un 25%, después Ciencias Médicas, Humanidades y Tecnológica.

VINCULACION UNIVERSIDAD EMPRESA



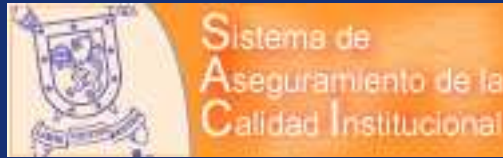
SEGIC USACH (Servicio de Gestión Informática y Computación)

- Empresa privada perteneciente a la Universidad de Santiago en 95%
- Realiza servicios integrales en el ámbito de la Tecnología Informática, apoyados por recursos humanos capacitados y especializados, acorde a las altas exigencias actuales.
- Su misión es entregar un servicio personalizado e integral en el campo de las tecnologías de información en áreas de: capacitación, soporte, redes y comunicación, sistemas y servicios tecnológicos, mediante los que se logre la máxima satisfacción de nuestros clientes y usuarios

¿ Cómo vemos una Universidad Moderna?



- Con tecnología eficiente y eficaz.
- Con estándares de calidad Internacionales.
- Con unidades académicas al servicio de nuestros estudiantes.
- Con gestión coordinada para economías de escala.
- Con tecnología flexible y de fácil acceso para ser utilizada en diversos ámbitos de la actividad académica y administrativa.



Acreditación Institucional



Acreditación de Carreras



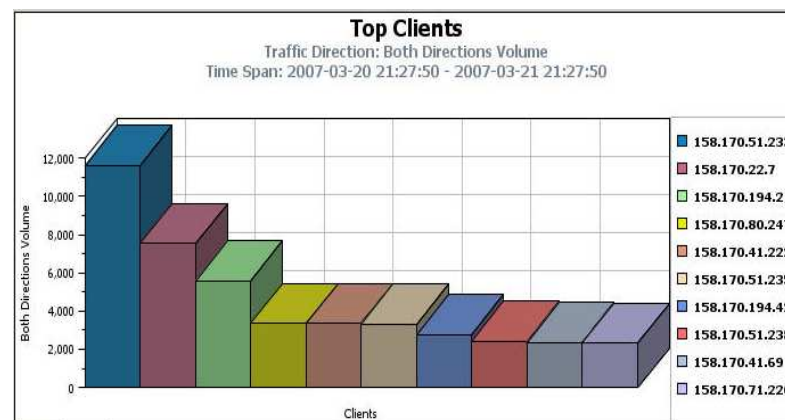
Acreditación de Postgrado

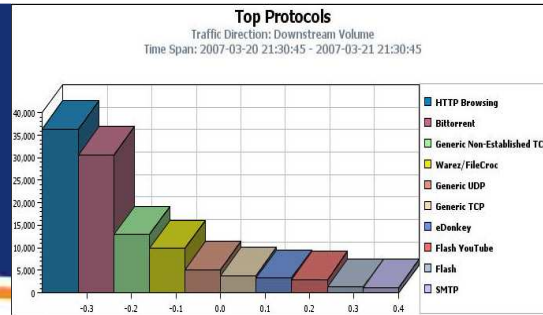
- Con sistemas de BI (business intelligence) para orientar la gestión institucional.
- Con tecnología administrable y aceptables niveles de seguridad para enfrentar las diversidad Universitaria.
- Vinculada con sus académicos, alumnos y egresados.
- Con información actualizada de sus procesos (mejora continua).

Proyecto Convergencia IP



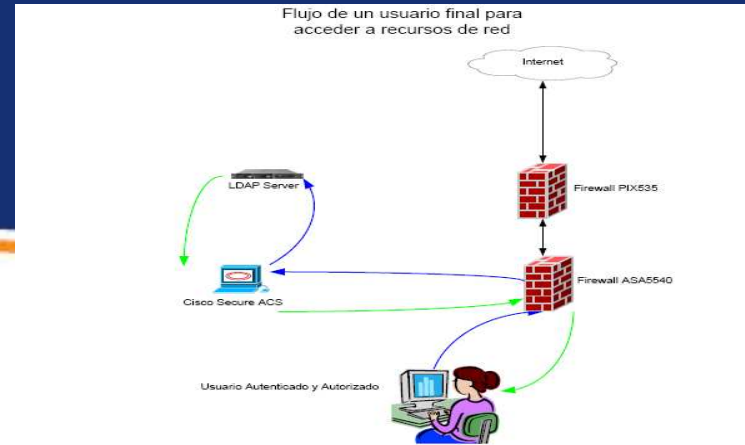
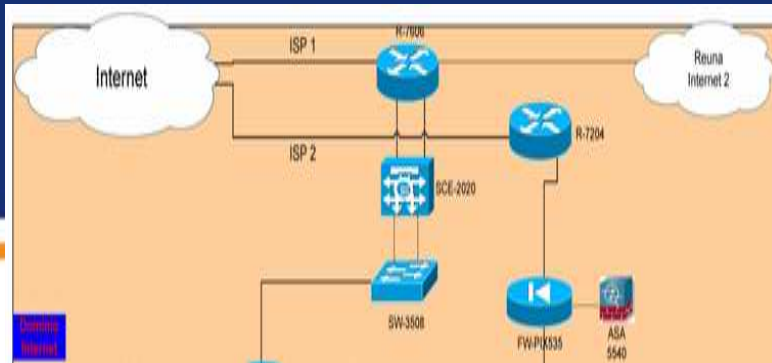
- En noviembre de 2007 la USACH instaló una de las redes más seguras de Latinoamérica con capacidad de 10GBs a nivel del BACKBONE Central y 1GBs al usuario final.
- Actualmente, se encuentra en marcha blanca el canal de televisión IP que permite transmitir en línea actividades de la comunidad vía nuestra RED IP y reproducir la imagen vía WEB al exterior del Campus.





Anexo	Usuario	ID Usuario	Centro de Costo	ID C.Costo	Ubicación	Costo Máx. Men. Sal.	Costo Máx. Llam. Sal.
00-80000	Mesa Central		USACH			0,00	0,00
00-80001	80001 / Juan Zolezzi Cid	10.1.12.125	1			0,00	0,00
00-80002	80002 / Rodrigo Vidal	10.1.12.65	15			0,00	0,00
00-80003	80003 / Mauricio Escudey	10.1.12.59	11			0,00	0,00
00-80004	80004 / Jose M. Araya	10.1.12.116	45			0,00	0,00
00-80005	80005 / Rafael Rosell	10.1.12.63	2			0,00	0,00
00-80006	80006 / Gustavo Robles L.	10.1.12.45	5	Secretaria General		0,00	0,00
00-80007	80007 / Pedro Narvarte Ar	10.1.12.37	3			0,00	0,00
00-80009	80009 / Carmen Paz Valenzuela	10.1.12.22	4			0,00	0,00
00-80010	80010 / Paulina Pérez	10.1.12.69	1			0,00	0,00
00-80011	80011 / Guillermo Menares	10.1.12.17	2			0,00	0,00
00-80012	80012 / Luis Mendez	10.1.12.36	2			0,00	0,00
00-80013	80013 / Jose Dibsi	10.1.12.34	2			0,00	0,00

- Administración y Gestión inteligente de la red corporativa.
- Diversas aplicaciones convergentes de la red (mensajería unificada, control de acceso inteligente, software colaborativos entre otras).
- Wi-Fi en todo el Campus en una DMZ especialmente habilitada para este servicio (Indoor, Outdoor), con administración centralizada.
- Un directorio centralizado de fácil acceso y administración.
- Un sistema autónomo que nos permite publicar y administrar nuestros IP con distintos ISP para garantizar alta disponibilidad.
- Administración y Gestión del ancho de banda de la red corporativa e Internet.
- Administración del presupuesto en telefonía utilizando Call Manager.



- Transformación de Fax a telefonía IP.
- Autonomía del carrier de larga distancia.
- Sistema inteligente para optimizar el llamado a celulares.
- Implementación de un Call Center.
- Implementación de un Sistema de STORAGE
- IP/TV
- Posibilidad de utilizar el teléfono corporativo, desde cualquier lugar del mundo, reduciendo costos de larga distancia. (movilidad).
- Escalabilidad a menor costo que la telefonía tradicional.
- Integración en una Red IP única: datos, Internet, intranet, telefonía, video y aplicaciones multimediales, sobre una plataforma de seguridad y de gestión centralizada.
- Se han desarrollado algunas normas de seguridad de acuerdo a la norma ISO 17799

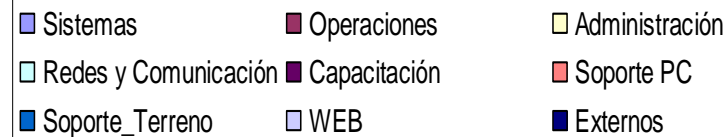
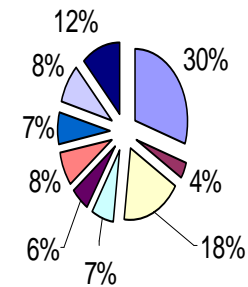
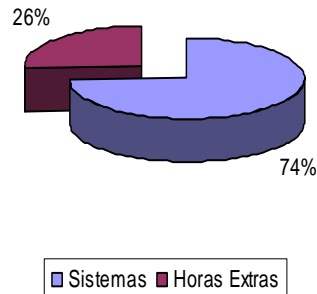
Proyecto Pioneer SEGIC USACH ORACLE



ORACLE®

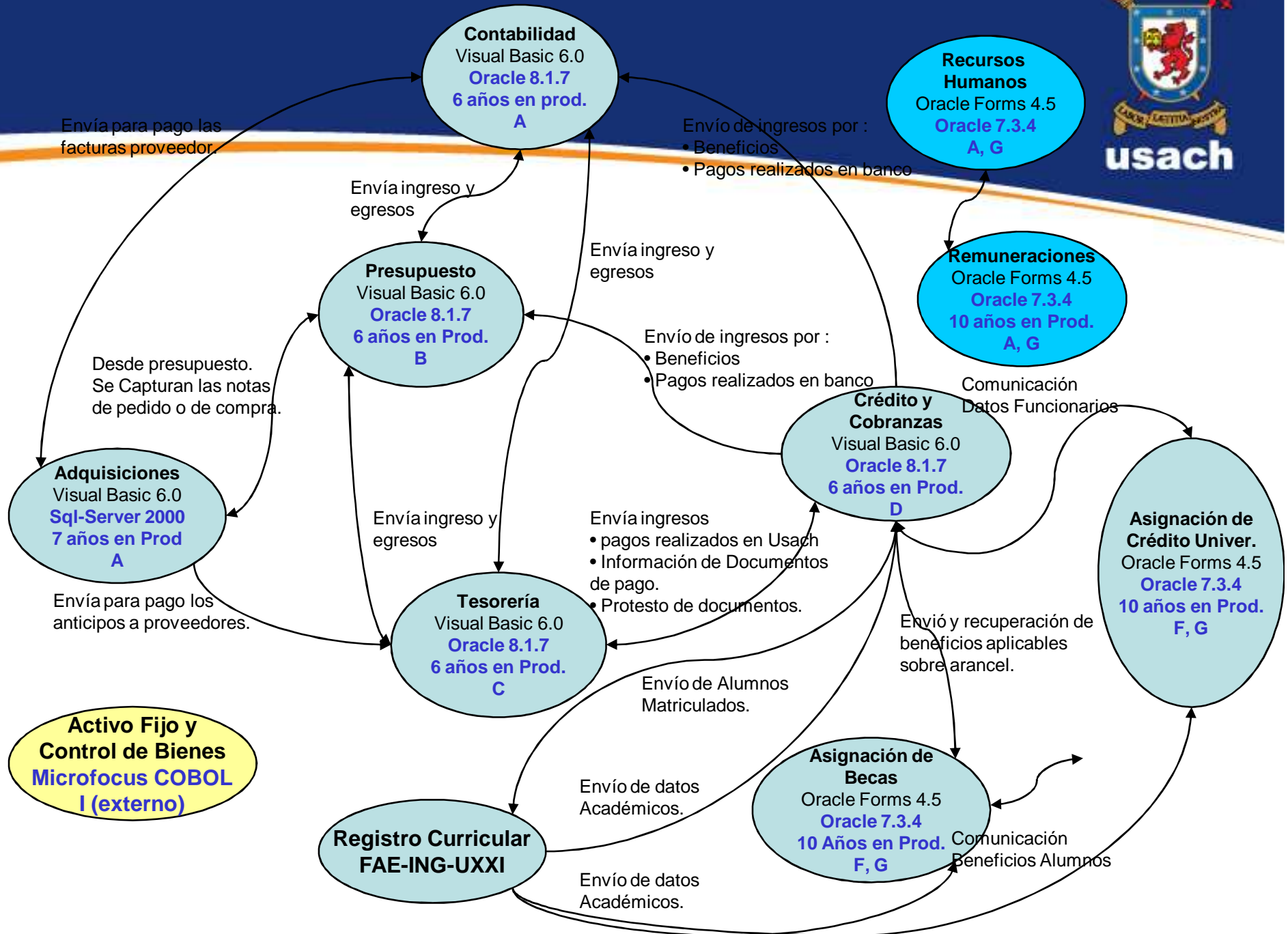
Presupuesto Mantenimiento

Tiempo Extraordinario Asignado



- Alta dependencia de los analistas.
- Altos costos de mantención US\$34.000 /mes.
- Sistemas cliente servidor (Visual-SQL).
- Necesidad de incorporar auditorías, seguridad e IFRS.
- Imposibilidad de realizar gestión.
- Alto grado de mantención
- Dependencia de analistas.
- Los servicios en los sistemas financieros se capturan, no son automáticos.
- Sistemas de información no integrados.
- Distintos lenguajes desarrollos y en algunos casos el recurso no esta disponible (Cobol, Oracle forms 4.5, Pro C)

Esquema General de Sistemas Antigüedad, Base de Datos, Lenguaje



Condiciones Iniciales



ach

- Procesos aplicados por años en la organización.
- Contar con usuarios capacitados en el uso del sistema.
- Compromiso con antiguos sistemas.
- Desconocimiento de nuevas tecnologías.
- Desconocimiento de cómo implantar nuevas TIC,s
- Cambio cultural.
- Temor al despido por no poder hacer frente al nuevo desafío.
- Temor al fracaso y con ello descubrir nuestras incapacidades.

¿Cómo enfrentar en proceso?



ch



- Garantizar que el sistema responda a la realidad de los procesos.
- Contar con usuarios capacitados en el uso del sistema.
- Disponer de usuarios líderes para los procesos de test y puesta en marcha.
- Un equipo técnico que garantice la operación y alta disponibilidad de los sistemas.
- Respaldo de marca para las siguientes actualizaciones.
- Capacitación permanente.
- Compromiso de la Comunidad Universitaria.

Compromiso de la Comunidad Universitaria



- Compromiso de las autoridades Rector, Vicerrectores y Decanos.
- Necesidad avalada con auditorias externas.
- Garantizar el compromiso permanente con el proyecto en recursos humanos y monetarios.
- Relación permanente entre los Partners y autoridades.
- Hacer frente a los problemas como equipo de trabajo.
- Dar confianza a los equipos y motivar permanentemente para conseguir la meta final.
- Escuchar a los funcionarios o empleados y resolver las dificultades.

El nuevo software o hardware debe responder a los procesos



- Realizar un levantamiento inicial de procesos.
- Disminuir las ineficiencias de los procesos.
- No automatizar vicios de procesos.
- Garantizar al usuario que el sistema dará respuesta a los procesos.
- No tener temor a innovar en nuevos procesos.
- Buscar alternativas para satisfacer las necesidades de los usuarios finales.
- Si es necesario, negociar nuevos procesos y aplicaciones del hardware o software con los usuarios.

Garantizar la alta Disponibilidad



- Establecer relación con el proveedor de la marca.
- SEGIC se ha transformado en Partner de SUN, LENOVO, ORACLE.
- Capacitación de técnicos en SEGIC.
- SEGIC tiene a cargo la administración de la infraestructura técnica.
- Respaldos y uptime necesarios



OIRS USACH



- La OIRS Usach tiene como objetivo informar y responder a las peticiones, reclamos, consultas, sugerencias u opiniones y felicitaciones, ingresadas a Usach, a través de los diferentes medios, tales como: Correo Electrónico y teléfono, utilizando las herramientas Contac Center y CRM.



FUNCIONES AGENTES OIRS



- Responder las consultas e informar a quiénes ingresan por vía electrónica y telefónica.
- Asistir y orientar a los alumnos en la obtención de la información sobre temas de carreras, admisión, matriculas y becas entre otras.
- Proporcionar a proveedores la información necesaria para el acceso expedito de sus consultas.

FUNCIONES AGENTES OIRS



- Informar sobre la ubicación, calendarios, programas y horarios de atención de las Unidades pertenecientes a la Usach.
- Recibir petición, reclamo, consulta, sugerencia u opinión y felicitación.
- Coordinar acciones y derivar a los “agentes especialistas”

UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE



“GRACIAS”

