

**AUDITORÍA A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE
“UPWARE SOFT LTDA”**

GENNY PAOLA CARREÑO MORENO

**UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2010**

**AUDITORÍA A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE
“UPWARE SOFT LTDA”**

GENNY PAOLA CARREÑO MORENO
ID: 74142

Informe de practica empresarial para optar al título de
Ingeniera industrial

Docente Revisor
EDWIN DUGARTE PEÑA
Licenciado

Supervisor
ANDRES FELIPE BOADA BAUTISTA
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN E INGENIERÍA
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
BUCARAMANGA
2010

NOTA DE ACEPTACIÓN

PREIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

CUIDAD Y FECHA (, 2010)

A Dios quien siempre ha guiado mi vida,
a mi esposo, por su apoyo incondicional durante todo este tiempo y
a mi familia, que aun estando lejos han estado siempre a mi lado.

AGRADECIMIENTOS

Al Licenciado Edwin Dugarte Peña, Docente Revisor de la Practica Empresarial, por su colaboración y apoyo en el desarrollo del informe.

A la ingeniera Martha Lucia Rey Villamizar, Coordinadora de prácticas, por su asesoría para la realización de la práctica.

Al ingeniero Andrés Felipe Boada, Supervisor de la Práctica, Jefe de Investigación y Desarrollo Upware Soft, por su colaboración y orientación en el periodo de práctica.

Al ingeniero Cesar Bejarano, Gerente de Upware Soft, por su apoyo en el proceso de aprendizaje.

A todas a aquellas personas que de una u otra forma participaron en la realización de la práctica empresarial.

CONTENIDO

	pág.
GLOSARIO	
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	
1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	16
1.1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	16
1.2. RESEÑA HISTÓRICA	17
1.3. MISIÓN	18
1.4. VISIÓN	18
1.5. VALORES	18
1.6. POLÍTICA DE CALIDAD	19
1.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	19
1.8. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE CALIDAD	22
2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	21
3. ANTECEDENTES	24
4. JUSTIFICACIÓN	25
5. OBJETIVOS	26
5.1. OBJETIVO GENERAL	26
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
6. MARCO TEÓRICO	27
7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN LA PRÁCTICA	32
8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS	47
8.1. MEJORAS PROPUESTAS	47
8.1.1 Propuestas investigativas	47
8.1.2 Propuesta indicadores	47
8.1.3 Propuesta nuevos formatos	48
8.1.4 Propuesta seguimiento a la satisfacción de los clientes	49
8.1.5 Propuesta creación de documentos	51

9. CONCLUSIONES	52
10. RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	56

LISTA DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. SEIS CATEGORÍAS DE AUDITORÍA	29

LISTA DE FIGURAS

	pág.
FIGURA 1. LOGOTIPO UPWARE SOFT LTDA.	14
FIGURA 2. ORGANIGRAMA UPWARE SOFT LTDA.	18
FIGURA 3. REALIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN RESPECTO A LA REACCIÓN DEL USUARIO	27
FIGURA 4. DIAGRAMA DE PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN	32
FIGURA 5. CRONOGRAMA DE VISITAS	42
FIGURA 6. SEGUIMIENTO A LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	50

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Plan de auditoría	42

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO A. ACTA VISITA INSTALACIÓN	57
ANEXO B. SOFTWARE TAREAS SCHOOL PACK	61
ANEXO C. LISTA DE CHEQUEO REPORTES MÓDULO	63
ANEXO D. FORMATO EXCEL VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES	CD
ANEXO E. MANUAL DEL CAPACITADOR	CD
ANEXO F. FORMATO LISTA DE KITS	64
ANEXO G. ACTAS ORGANIZADAS POR DIVISIONES PARA KIT	CD
ANEXO H. FORMATO PLANIFICACIÓN VIÁTICOS	65
ANEXO I. INFORME DE AUDITORÍA	CD
ANEXO J. FORMATO ENCUESTA TELEFÓNICA	66
ANEXO K. FORMATO EXCEL INFORMES A CLIENTES	CD
ANEXO L. INFORME PROPUESTA INDICADORES	CD
ANEXO M. FORMATO VERIFICACIÓN DE KITS	69
ANEXO N. FORMATO CONTROL DE REPORTES	71
ANEXO Ñ. DOCUMENTO ANÁLISIS DE ENCUESTAS	CD
ANEXO O. PROPUESTA FORMATO PLANEACIÓN VIÁTICOS	72
ANEXO P. INFORME ENTIDADES QUE BRINDAN APOYO A PYMES	CD
ANEXO Q. INVESTIGACIÓN NUEVAS APLICACIONES PARA SCHOOL PACK	CD
ANEXO R. MANUALES SCHOOL PACK	CD

GLOSARIO

MÓDULOS: son unidades en las que se puede dividir un software, estas contienen datos estructurados que permiten un funcionamiento independiente.

REPORTES: es la documentación que genera un sistema o aplicativo que contiene información estructurada y resumida con los datos más relevantes que sean necesarios para una institución.

REQUERIMIENTOS DE SOFTWARE: son las características que debe tener un software.

SISTEMA DE ATENCIÓN A CLIENTES (SAC): aplicativo a través del cual se brinda soporte y respuesta a todas las inquietudes ingresada por los usuarios.

SOFTWARE: son programas y datos contenidos en una computadora.

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: AUDITORÍA A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE “UPWARE SOFT LTDA.”
AUTOR: Genny Paola Carreño Moreno
FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial
DIRECTOR: Edwin Dugarte Peña

RESUMEN

El desarrollo de la presente practica, tuvo como objetivo principal contribuir a la mejora de los procesos y servicios prestados en el departamento de soporte de Upware Soft Ltda, una empresa dedicada al desarrollo de software para la administración de información, y así aumentar el grado de satisfacción de los clientes. Para dar cumplimiento a este objetivo, se empleó un control permanente a las actividades relacionadas con los clientes las cuales son: soporte vía SAC (Sistema de Atención a Clientes), soporte de software vía telefónica, capacitaciones y visitas de soporte, utilizando el proceso de auditoría como herramienta principal para detectar hallazgos. Inicialmente se realizó el empalme para conocer el funcionamiento del departamento y la empresa, en seguida se hizo una revisión documental y una reunión con la dirección para conocer los propósitos que se tenían y los requisitos planteados por la empresa.

Como resultado de las auditorías se plantearon las siguientes propuestas para eliminar los hallazgos encontrados: implementar indicadores de gestión, modificar y crear formatos para el manejo de la información, realizar seguimiento a la satisfacción de los clientes, conocer los requisitos de los clientes a través de encuestas, modificar y crear documentos que faciliten información a los clientes, promover el buen manejo de la documentación, crear un manual del capacitador y solicitar un docente en el área informática para modificar la metodología de las capacitaciones y asegurar el cumplimiento de los compromisos con el cliente con la ayuda de herramientas informáticas como el software “Tareas School Pack” el cual fue desarrollado por las necesidades presentadas en la programación de visitas.

Los resultados que presentaron las propuestas aplicadas se vieron reflejados en el aumento de la satisfacción de los clientes y un mayor control en la información interna de Upware Soft.

PALABRAS CLAVE:

Auditoría, hallazgos, satisfacción, requisitos, soporte

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: AUDITORÍA A LOS PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE “UPWARE SOFT LTDA.”
AUTOR: Genny Paola Carreño Moreno
FACULTAD: Facultad de Ingeniería Industrial
DIRECTOR: Edwin Dugarte Peña

ABSTRAC

The development of this practice had as a main objective contribute to the improvement of processes and services provided in the support department Upware Soft Ltda, a company dedicated to developing software for information management, and increase the degree of satisfaction customers. To achieve this goal, we employed a continuous monitoring of customer-related activities which include technical support via SAC (Customer Service System), telephone software support, training and support visits, using the process audit as the main tool to detect findings. Initially the joint was made to explain the operation of the department and the company soon became a literature review and a meeting with management to understand the purposes and requirements they are set by the company. As a result of the audits is considered the next proposals to eliminate the findings: implement management indicators, modify and create formats for information management, track the customer satisfaction, meeting customer requirements through surveys, modify and create documents that provide information to customers, promote good management of documentation, create a trainer's manual and ask for a computer teacher in the area to modify the methodology of skills and ensure compliance with commitments client with the help of computer tools and software "Tasks School Pack" which was developed for the needs presented in the schedule of visits.

The results presented applied proposals were reflected in increased customer satisfaction and greater control over internal information Upware Soft.

KEYWORDS:

Audit findings, satisfaction, requirements, support

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

INTRODUCCIÓN

El propósito de la práctica consistió en mejorar todos los procesos y servicios que se presentan en el departamento de soporte de la compañía, para así obtener clientes más satisfechos y aumentar los beneficios de la compañía.

Para el cumplimiento de los objetivos se llevó un control permanente de las actividades del departamento que se encuentran relacionadas con los clientes, se realizaron auditorías a los procesos para identificar los incidentes y de este modo buscar las mejoras a aplicar, de las cuales se presentaron informes periódicos que igualmente se describen en el presente documento.

Como resultado de las auditorías realizadas se hicieron aportes en Upware Soft, donde se aplicó la formación teórica adquirida anteriormente durante la carrera como ingeniera industrial. El proceso de auditoría permitió el mejoramiento de las actividades realizadas en el departamento de soporte, donde se establecieron nuevos procedimientos, entre otras mejoras que se expondrán en el presente documento.

Este informe servirá de apoyo para el profesional o estudiante, que ocupará el cargo de asistente de calidad y continuarán con el proceso de auditoría en Upware Soft, en este documento quedan registrados los antecedentes de los procesos de calidad, igualmente de él surgen nuevas ideas y procedimientos que permiten la continuidad de el cargo como asistente de calidad, aportando al desarrollo y mejoramiento de la compañía.

El presente documento fue realizado con el objetivo de dejar un registro veraz tanto a la Universidad Pontificia Bolivariana como a Upware Soft, de las auditorías y las mejoras aplicadas al departamento de soporte en el periodo de práctica, adicional a esto se presentan las funciones de las cuales era responsable el practicante y aquellas actividades generales que se desarrollaron dentro del periodo de seis meses.

En el presente informe se exponen detalladamente las labores que se realizaron en Upware Soft, las herramientas desarrolladas para llevar a cabo las labores, los incidentes encontrados que llevaron al desarrollo de dichas herramientas, las mejoras implementadas y los resultados de las mismas.

Igualmente se expresan las dificultades que se presentaron durante el proceso de práctica, las conclusiones que se obtienen de la aplicación de los conocimientos obtenidos durante el periodo de aprendizaje teórico y las recomendaciones dadas a la organización para el continuo mejoramiento de ella.

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

1.1. IDENTIFICACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Figura 1. Logotipo UPWARE SOFT Ltda.



Fuente: pagina oficial UPWARE SOFT Ltda.

Disponible en web site:

<<http://www.schoolpackinc.com/>>

NOMBRE DE LA EMPRESA:

UPWARE SOFT LTDA.

UBICACIÓN:

Calle 1 N°. 5-25 Vereda la Balsa

Chía- Cundinamarca

TELÉFONO:

(571) 8614362

GERENTE:

Cesar Bejarano

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

Desarrollo de sistemas de información corporativos, los productos que unifican modular y confiablemente la información, permitiendo centralizar y administrar los datos, para lograr disminuir los riesgos y el tiempo de trabajo.

Desarrollar e implementar soluciones que optimicen la productividad en las instituciones de nuestros clientes.

NUMERO DE EMPLEADOS:

UPWARE SOFT Ltda. Cuenta con 15 empleados de los cuales 4 son administrativos, 10 son operativos y 1 practicante.

NOMBRE DEL SUPERVISOR TÉCNICO:

Andrés Felipe Boada Bautista

CARGO DEL SUPERVISOR TÉCNICO:

Vicepresidente del departamento de planeación y control y comercial.

1.2. RESEÑA HISTÓRICA

La evolución y experiencia de UPWARE SOFT en el área de sistematización de la información del sector educativo inicia en 1993 cuando lanza la primera solución informática y se trazan la meta: desarrollar un sistema que manejara la información de una manera centralizada, ágil y segura, para beneficio de la comunidad educativa. Tras dos años de experiencia con sus clientes y aprendizaje de valiosos conocimientos que integran a nuevos desarrollos, en agosto de 1995, se constituye formalmente UPWARE SOFT LTDA. Para brindar respaldo a su creciente número de usuarios.

En 1997 registra la propiedad intelectual y la imagen de marca del programa SCHOOLPACK y UPWARE SOFT LTDA., como la empresa especializada en su desarrollo, producción, comercialización, implementación y soporte técnico.

Posteriormente donaron e instalaron el software a 30 instituciones de la “Fundación lleva una escuelita en tu corazón”, en los lugares más remotos de Colombia y cuentan entre sus usuarios con colegios parroquiales y de otras comunidades de carácter solidario de desarrollo de su compromiso social.

En 1999 conformaron un selecto grupo multidisciplinario, entre los que se encuentran investigadores expertos en educación e ingenieros de la más alta calificación; adquirieron la mejor herramienta inteligente de programación y otras herramientas de quinta generación e iniciaron la programación de SCHOOL PACK 2000 un software futurista que conserva y proyecta su filosofía de satisfacer las expectativas de los clientes del presente y mañana con capacidad de consolidar sistemas de información altamente complejos para conquistar futuros mercados nacionales e internacionales de altísima competitividad.

Se puede decir que el capital humano y el know how de UPWARE SOFT LTDA. Son producto de más de 13 años de investigación, trabajo personalizado para los clientes más selectos y exigente del mercado, e inversiones de cientos de miles de millones de dólares en tecnología de punta y de la permanente competencia con productores y proveedores nacionales e internacionales¹.

¹ Upware Soft Ltda. Historia [en línea]. <<http://www.schoolpackinc.com/>> [citado el 26 de Noviembre de 2009]

1.3. MISIÓN

Desarrollar y comercializar soluciones informáticas integrales, eficientes y personalizadas para la administración de la información en todo tipo de instituciones, optimizando el manejo de sus procesos; permitiendo el seguimiento y control de desempeño de las actividades en tiempo real, minimizando los costos operativos y satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Actualizar permanentemente los aplicativos de tal manera que nos permitan ser los más competitivos del mercado, generando al mismo tiempo la mejor relación costo-beneficio con nuestros consumidores².

1.4. VISIÓN

Ser una empresa líder en el mediano plazo en América latina en los desarrollos de software y asesoría técnica en la sistematización de la información para los diferentes tipos de sectores, creciendo a índices superiores al promedio del sector, a través de la planeación, innovación e investigación y desarrollo de la tecnología informática en el entorno nacional e internacional³.

1.5. VALORES

La visión y la misión de nuestra compañía se fundamentan en cuatro valores corporativos inherentes al personal que en ella trabaja:

- Colaboración: Atender y anticipar las necesidades de nuestros clientes presentes y futuros.
- Confianza: Nuestra empresa nos permite tener la mejor visión de cada negocio desarrollando las herramientas apropiadas.
- Compromiso: Desarrollar las mejores y más apropiadas herramientas con el fin de fidelizar y expandir los productos de nuestra compañía.

² Upware Soft Ltda. Misión [en línea]. [citado el 26 de Noviembre de 2009] consultado en <<http://www.schoolpackinc.com/>>

³ Upware Soft Ltda. Visión [en línea]. [citado el 26 de Noviembre de 2009] consultado en <<http://www.schoolpackinc.com/>>

- Comunicación: Realizando una investigación continua y trasmitiéndola a cada uno de nuestros clientes⁴.

1.6. POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestra política está basada en el mejoramiento continuo de nuestros productos y servicios ofrecidos al mercado, para lo cual realizamos estudios acerca de las necesidades existentes y futuras en diferentes sectores empresariales, de esta forma podemos transmitir y desarrollar las mejores opciones de sistematización de la información a nuestros clientes, generando soluciones a la medida de sus negocios⁵

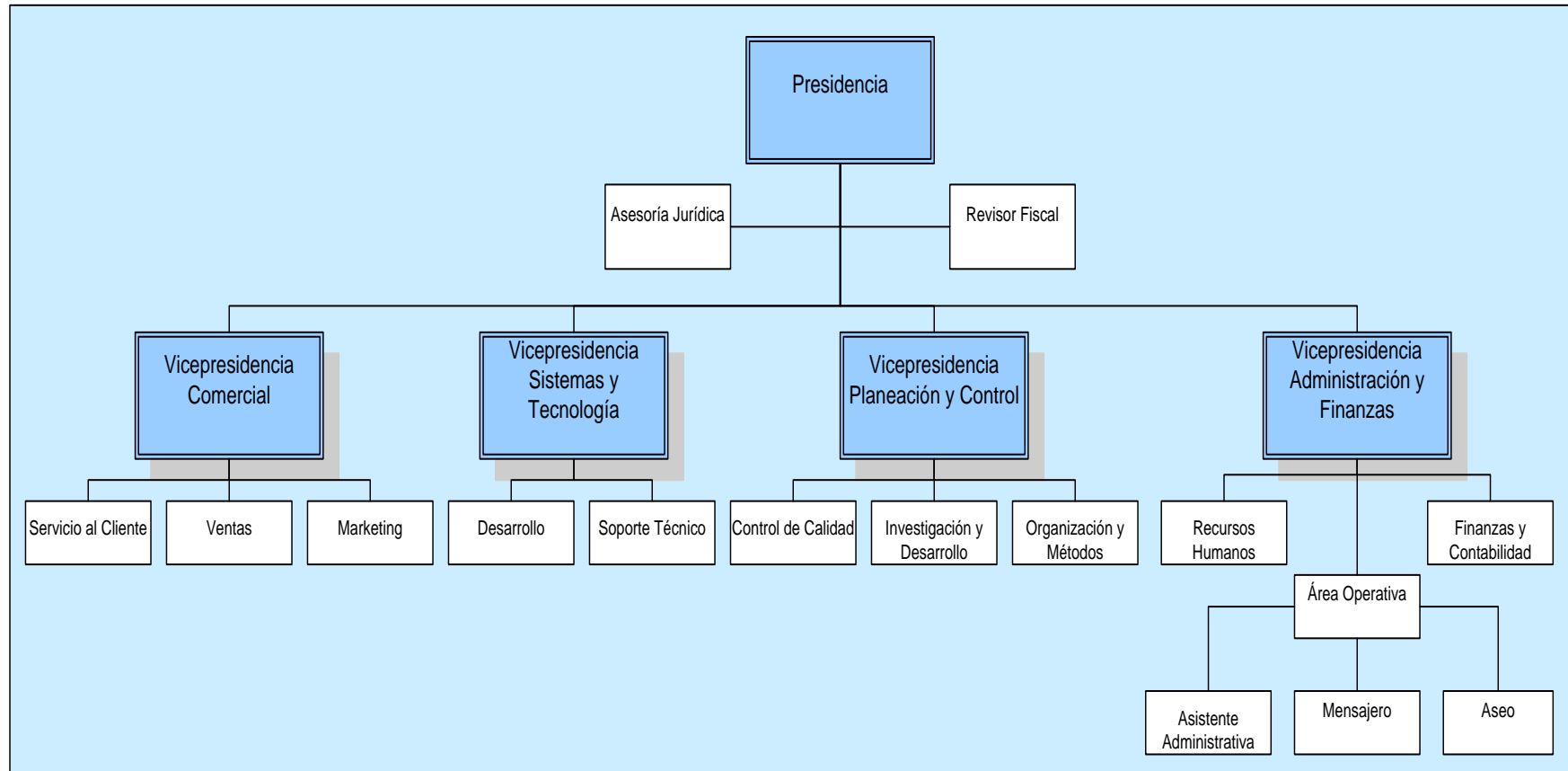
1.7. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

UPWARE SOFT LTDA., está organizada inicialmente por la gerencia, siendo esta el área principal de la empresa, continúa distribuida de manera horizontal por vicepresidencia comercial, vicepresidencia de sistemas y tecnología, vicepresidencia de planeación y control y vicepresidencia administración y finanzas, cada una de estas subdividida en áreas como: servicio al cliente, ventas, marketing, desarrollo, soporte técnico, control de calidad, investigación y desarrollo, organización y métodos, recursos humanos, finanzas y contabilidad y área operativa, esta última compuesta por la asistente administrativa, el mensajero y la aseadora como se muestra en la figura 2.

⁴ Upware Soft Ltda. Valores [en línea]. [citado el 26 de Noviembre de 2009] consultado en <<http://www.schoolpackinc.com/>>

⁵ Upware Soft Ltda. Política de calidad [en línea]. < <http://www.schoolpackinc.com/> > [citado el 26 de Noviembre de 2009]

Figura 2. ORGANIGRAMA UPWARE SOFT LTDA.



FUENTE: Autor según indicaciones de UPWARE SOFT Ltda.

1.8. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE CALIDAD

El departamento de Auditoría apoya todos los procesos y procedimientos Administrativos y operativos de la Cooperativa, atravesando cada uno de ellos desde la parte operativa como los puntos de venta hasta la alta gerencia, todo con el fin de llevar a la cooperativa a la cima contribuyendo con un fuerte control interno al cumplimiento de las metas y los objetivos propuestos.

En la figura 2 se puede ver el departamento de control de calidad el cual conserva una alta importancia ya que la empresa realiza la entrega del producto y posteriormente se efectúa el soporte a este, por esto el departamento de calidad brinda apoyo a todos los procesos desde el momento de entrega y el post de venta.

Actualmente en UPWARE SOFT Ltda. Se reconoce la importancia de mantener satisfechos a los clientes y con este fin, el departamento de calidad mantiene un control interno de todos los procesos que tengan relación con los clientes.

“Política de Calidad: Nuestra política está basada en el mejoramiento continuo de nuestros productos y servicios ofrecidos al mercado, para lo cual realizamos estudios acerca de las necesidades existentes y futuras en diferentes sectores empresariales, de esta forma podemos transmitir y desarrollar las mejores opciones de sistematización de la información a nuestros clientes, generando soluciones a la medida de sus negocios”⁶.

Actualmente el departamento de Control de Calidad posee un sistema PQR (preguntas, quejas y reclamos) por medio de la pagina Web, a esta opción Web se le llama SAC (sistema de Atención a Clientes), en él los usuarios clasifican la gravedad y el tipo de anotación que ingresan y allí reciben respuesta a sus anotaciones en un tiempo límite, adicional a esto, se brinda atención telefónica. Por medio del SAC se les facilitan, igualmente a los clientes, los manuales de uso de los productos que hayan adquirido.

Existe el departamento de soporte que como su nombre lo dice, brinda el soporte técnico al producto que se entregó, el departamento de calidad debe verificar que el soporte esté ajustado al reglamento de la empresa y como los contratos lo especifiquen.

En el departamento de calidad se mantienen registros de todas las actividades de soporte que se realicen a los clientes, para esto se han desarrollado formatos donde se registran los detalles de las actividades y estas son almacenadas tanto por el departamento como por el cliente, en carpetas de archivo que le son facilitadas al cliente en el momento de entrega del producto, a estas se les denomina Kits.

⁶ Upware Soft Ltda. Política de calidad [en línea]. Disponible en < <http://www.schoolpackinc.com/> > [citado el 26 de Noviembre de 2009].

2. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

UPWARE SOFT Ltda. Se ha posicionado como una empresa líder en el desarrollo de productos que facilitan la gestión de la información en las organizaciones, gran parte de su mercado son las instituciones educativas, donde el producto se ha ido posicionando en el medio por su estrategia orientada al cliente, con la continua investigación e identificación de necesidades se han venido mejorando los productos y los servicios ofrecidos, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y poder abarcar un mayor mercado. Actualmente son más de 600 los clientes de reconocida tradición, que han preferido los productos de UPWARE SOFT⁷.

UPWARE SOFT Ltda. Es una empresa pequeña que ha venido creciendo en el mercado con sus excelentes productos; debido al gran interés que tiene en satisfacer a sus clientes ha venido adaptándose a sus necesidades, mejorando los procesos y los productos que ofrece.

Por otro lado el proceso de adquisición de cualquier tipo de producto es el siguiente: la primera etapa es la etapa de levantamiento de información, donde se recopilan todas las necesidades específicas del cliente, la siguiente etapa es la de verificación de los requerimientos de instalación donde se revisa si la institución cuenta con la capacidad para instalar el software o producto adquirido, la tercera etapa es la de instalación del programa, en seguida viene la etapa de documentación de interfaz contable, interfaz Bancaria, Botón de Pagos, GP Untis, LogMeln estas son aplicaciones desarrolladas por otras empresas pero que vienen integradas en el software de UPWARE SOFT.

En el levantamiento de información, el cliente facilita la información que necesita del programa y comunica todas sus necesidades, cabe aclarar que el 20% del software se compone de las adaptaciones que se realizan de acuerdo a las necesidades comunicadas por el cliente, para controlar el levantamiento de información, el departamento de calidad ha desarrollado unos formatos donde queda registrada toda la información técnica adquirida.

Finalizadas las etapas anteriores se procede a realizar la migración de datos donde se le introducen las bases de datos que manejaba anteriormente la institución o se realiza la actualización de la base de datos si es un cliente antiguo. Después de la migración de datos se realiza el control de capacitaciones, donde se realiza toda la planificación del cronograma de capacitaciones en cada institución para más adelante, llevarlas a cabo, realizadas las capacitaciones se evalúan de forma escrita, para comprobar la efectividad de las mismas, finalmente se procede a dar inicio a la etapa de reportes en la cual se realiza el control de los reportes a generar solicitados por el cliente y seguido de esto se realiza la solicitud de requerimientos que pueden ser: nuevos reportes, modificación de reportes, nuevos procesos, modificación de procesos, nuevas funcionalidades, modificación de funcionalidades, al final se realiza una lista de chequeo con todos los

⁷ Upware Soft Ltda. Historia [en línea]. < <http://www.schoolpackinc.com/> > [citado el 26 de Noviembre de 2009]

requerimientos solicitados por los clientes antiguos. Finalmente se realiza el cierre de la implementación.

El proceso de capacitación es fundamental para que los clientes aprendan el manejo del programa y más adelante no se les presenten inconvenientes, es por esto que el departamento de calidad tiene el compromiso de coordinar y verificar que las capacitaciones se realicen según las normas y que cumplan con su objetivo y que los clientes se encuentren satisfechos con éstas.

De las capacitaciones dictadas se realizan actas donde quedan registrados los detalles de la capacitación e igualmente se aplican evaluaciones para conocer la opinión de los clientes y si fueron efectivas las capacitaciones.

3. ANTECEDENTES

UPWARE SOFT es una organización que ha venido creciendo a medida que pasan los años, han aumentado sus clientes, su mercado y su organización, esto ha hecho que se aumente su interés por ofrecer mejores productos, por esto se creó un departamento de calidad, donde se realiza el control de los servicios y productos que se les ofrecen a los clientes.

En el 2004 el Ingeniero Eduardo Enríquez realizó la primera auditoría interna a los macro procesos de comercialización, producción, diseño y desarrollo, servicio post venta y soporte del software School Pack el cual es el producto más representativo de la empresa, en esta auditoría se concluyó que la organización no se presentaba de manera satisfactoria con un porcentaje de cumplimiento del 67.6% y se le plantearon a la organización varios aspectos a mejorar donde la gerencia y el representante de la dirección se comprometieron a aplicar acciones correctivas a estos.

Después de esta auditoría la organización inició su labor y compromiso de aplicar mejoras en todos sus procesos, con el objetivo de hacerse más competitivos, para esto se inició creando el departamento de calidad que tiene como función auditar todos los procesos relacionados con el cliente y los productos. El departamento ha contado con la participación de practicantes de otras universidades que han hecho aportes en la calidad de la organización tales como la implementación de formatos para registrar y evidenciar acciones, creación de procesos de control documental y control de cambios, además han iniciado la documentación de los procesos e implementaron evaluaciones que se aplican a los clientes al momento de finalizar una capacitación para verificar su efectividad.

4. JUSTIFICACIÓN

Existe un interés común en las organizaciones y es el de cumplir con las necesidades que tienen sus clientes y los clientes están en una demanda continua de productos y servicios de mejor calidad, para esto es necesario que exista un control y una mejora de todos los procesos con el objetivo de hacerse una empresa más competitiva y crear clientes fieles.

La mejora continua en las organizaciones de hoy, se ha convertido en una necesidad ya que las hace más productivas pues aumenta la satisfacción de los clientes, mejorando la calidad de sus productos o servicios, la mejora continua es el proceso repetitivo para detectar oportunidades de mejora. La mejora continua está muy ligada a la calidad y se puede describir como el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar, es en el verificar donde se detectan los incidentes o inconformidades, basados en éstas se crean las políticas de mejora, acciones correctivas y preventivas que son necesarias aplicar para que exista esa mejora continua.

Por medio de la Auditoría se realiza la verificación de los procesos, el proceso de auditoría se encarga de verificar, coordinar y vigilar que los procedimientos se hagan de acuerdo a como fueron planificadas y estipuladas por la organización. El proceso de auditoría arroja unos resultados que son analizados y evaluados, de los cuales el auditor debe informar los incidentes o inconformidades detectadas y plantear unas acciones de mejora para eliminar el origen o causa de éstas, estas acciones son aplicadas con el objetivo de que no se vuelvan a presentar y así adquirir confianza y credibilidad ante los clientes, ofreciéndoles un producto mejor.

Por todo lo anteriormente mencionado, se hace necesario que exista un proceso de auditoría en Upware Soft, donde el auditor pueda asegurar el cumplimiento de manera eficaz y eficiente, de los objetivos planteados en la organización, esto hará que la empresa crezca en productividad y utilidades. Del mismo modo la auditoría permite conocer el estado de la organización generando acciones que la harán cada día mejor.

5. OBJETIVOS

5.1. OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la mejora de los procesos y servicios prestados en el departamento de soporte de Upware Soft, a través de un control permanente de las actividades relacionadas con los clientes, para así aumentar el grado de satisfacción de éstos.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del departamento de soporte.
- Determinar el grado de satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados por el departamento de soporte.
- Evaluar las fallas e incidentes encontrados en los procesos de soporte.
- Coordinar y direccionar los resultados obtenidos de las auditorías.
- Establecer mejoras a los procesos relacionados con los clientes.
- Administrar los recursos en forma óptima para lograr el cumplimiento oportuno de las actividades dirigidas a los clientes.

6. MARCO TEÓRICO

Inicialmente se debe entender claramente el concepto de proceso ya que es la base, es la esencia de las organizaciones, los procesos son la razón de ser de las organizaciones es por esto que este concepto encierra el todo. Las empresa son sistemas donde existen entradas, transformación o procesamiento de esas entradas y las salidas que son el producto final una vez pasa por la transformación, las entradas son todos aquellos componentes, elementos o materiales que no tienen un alto valor y que al ser procesados pueden agregárseles valor, cuando existe una retroalimentación en el sistema esas entradas son de información que luego será procesada y finalmente entregada como una salida a los consumidores o clientes, que en respuesta a su reacción ante el producto envían una información de requerimiento que gracias a la realimentación es posible incluirlo en los procesos para corregir aquello que no les agrada y darle mayor valor al producto o servicio, tal como se muestra en la figura 3.

Figura 3. Realimentación de la información respecto a la reacción del usuario.



Fuente: VILAR B., Juan Francisco. Como mejorar los procesos en su empresa: el control estadístico de procesos (SPC), herramienta fundamental en el incremento de la competitividad. Fundación confemetal, Madrid, 1999.p.13.

Es en los procesos donde se hacen efectivos los requerimientos del cliente, el proceso está definido como “una serie de acciones u operaciones que transforman entradas en respuestas... añadiendo valor a las respuestas”⁸ es por esto que se busca mejorarlos y controlarlos constantemente “el control y la mejora de procesos es un método de mejora continua de la calidad, que se basa en la reducción sistemática de la variación de aquellas características que más influyen en la calidad de los productos o servicios”⁹ y es aquí donde se inicia la auditoría como un control a los procesos y la mejora continua.

A lo largo de los años, las empresas se han venido interesando por controlar cada vez más sus procesos, con el objetivo de evitar errores y mantener el control de las operaciones para mantener a los clientes satisfechos. Para controlar las operaciones se vio la necesidad de mantener registros de todas las actividades significativas “Los incipientes comerciantes tuvieron la necesidad de establecer mecanismos rudimentarios de registro que les permitieran dominar las actividades mercantiles que realizaban”¹⁰.

⁸ VILAR B., Juan Francisco. Como mejorar los procesos en su empresa: el control estadístico de procesos (SPC), herramienta fundamental en el incremento de la competitividad. Fundación confemetal, Madrid, 1999.p.13.

⁹ Ibíd. P.5.

¹⁰ MUÑOZ R., Carlos. Auditoría en sistemas computacionales. Pearson Educación, México. P.3

Pero también se ha ido perfeccionando este proceso de verificación y registro, pues en un principio no era muy efectivo “Las primeras revisiones fueron rudimentarias y poco meticulosas, enfocadas exclusivamente a comprobar la veracidad y confiabilidad de los registros contables y su correcta expresión en los resultados que se generaban”¹¹, y como se puede ver no se aplicaba a todos los procesos del negocio “En un principio, la auditoría se consideró como una rama complementaria de la contaduría pública, y sólo se dedicaba a examinar los registros contables y la correcta presentación de los estados financieros de la empresa”¹².

Según Muñoz¹³, las necesidades fueron creciendo y con ellas el proceso de verificación, se empezó a demandar un proceso de verificación más formal, por esta razón se delegó esta tarea a personas que tuvieran el conocimiento necesario para verificar que todo estuviera funcionando correctamente, desde allí nacen las labores del auditor, y se dice que se reconoció como profesión a partir de este siglo “Aunque la revisión de registros y cuentas se pueden considerar como el inicio de la auditoría, su reconocimiento como profesión inició en los albores del presente siglo”¹⁴.

La auditoría ha venido evolucionando y se ha ampliado su concepto y aplicación, ahora no solo se aplica a procesos de contabilidad sino a procesos de calidad, medicina entre otros. Su concepto igualmente se ha ampliado y se define de varias maneras por diferentes autores, una de estas definiciones es la siguiente “Es la revisión independiente de alguna o algunas actividades, funciones específicas, resultados u operaciones de una entidad administrativa, realizada por un profesional de la auditoría, con el propósito de evaluar su correcta realización y, con base en ese análisis, poder emitir una opinión autorizada sobre la razonabilidad de sus resultados y el cumplimiento de sus operaciones”¹⁵, en este concepto se puede visualizar como el alcance de la auditoría ha aumentado generalizando la aplicación a todo tipo de proceso interno de una organización; y según la norma ISO 9000:2000, se define como “Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría”¹⁶, cuando se habla de evidencia se da a entender que se debe tener soporte de los hallazgos encontrados, material que sustente el hallazgo para con ese material poder realizar la evaluación objetiva.

Finalmente se puede decir que la auditoría es el proceso por el cual se verifica que las actividades cumplan con los objetivos planeados, igualmente permite medir el cumplimiento de los objetivos y de igual forma permite tomar decisiones que conlleven a beneficios para la organización.

La evolución de la auditoría y gran desarrollo de su alcance, produjo que existieran diferentes tipos, en la Tabla 1 se exponen seis categorías.

¹¹ Ibid. P.3

¹² Ibid. P.5

¹³ Ibid. P.4

¹⁴ Ibid. P.6

¹⁵ Ibid. P.11

¹⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: El instituto, 2005. P. 17.

Tabla 1. Seis categorías de auditorías.

	Auditoría de cumplimiento	Auditoría de comportamiento
Auditoría de sistema	Puesta en práctica consistente de un sistema definido. Fomenta la estabilidad.	Capaz de alcanzar los objetivos. Fomenta el cambio.
Auditoría de proceso	Comportamiento de la capacidad de acuerdo con procesos definidos.	Capacidad de los procesos para lograr las características deseadas.
Auditoría de producto	Producción de bienes o servicios según unos requisitos definidos.	Adecuación de los bienes o servicios a su uso previsto.

Fuente: ARTER, Dennis R. Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento. 3 ed. España.: Ediciones Diaz de Santos, S.A., 2004. p. 21.

En la Tabla 1 se pueden visualizar seis tipos de auditorías, entre ellas se encuentra la de proceso que puede medir el cumplimiento o el comportamiento, cuando se habla de medir el cumplimiento puede concluir que mide el grado en que se están realizando los procesos con respecto a los procesos establecidos ya sea por la organización o por normatividades; en la auditoría de procesos por comportamiento se concluye que mide en grado de cumplimiento de lo deseado en la organización, cualquiera de estos dos tipos, le permiten a una organización, a través de el grado de cumplimiento, detectar incidentes que pueden estar afectando positiva o negativamente dicho grado. Habiendo detectado estos incidentes es posible tomar decisiones en donde pueden resultar acciones correctivas o preventivas, las cuales están definidas por la norma ISO 9000 como las "acciones que se toman para eliminar las causas de las no conformidades ya sean reales o detectadas"¹⁷. La auditoría de procesos se define como la vigilancia o mini auditoría, por esto se puede decir que esta es una auditoría interna que se debe estar empleando constantemente para lograr un mejoramiento, Muñoz la define como:

Es la revisión que realiza un profesional, cuya relación de trabajo es directa y subordinada a la institución donde se aplicará la misma, con el propósito de evaluar en forma interna el desempeño y cumplimiento de las actividades, operaciones y funciones que se desarrollan en la empresa y sus áreas administrativas, así como evaluar la razonabilidad en la emisión de sus resultados financieros. El objetivo final es contar con un dictamen interno sobre las actividades de toda la empresa, que permita diagnosticar la actuación administrativa, operacional y funcional de empleados y funcionarios de las áreas que se auditan¹⁸.

¹⁷ Ibíd. P. 14.

¹⁸ Muñoz, Ob. Cit. Pág.14.

Para que se logre una buena auditoría se deben aplicar sus principios, los cuales se describen a continuación:

- Control: Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.
- Productividad: Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.
- Organización: Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.
- Servicio: Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.
- Calidad: Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus Contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.
- Cambio: La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.
- Aprendizaje: Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.
- Toma de decisiones: Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización¹⁹.

Además se debe conocer sus fases:

1. La fase de preparación: Comprende todas las actividades desde la selección del equipo hasta la recogida de información.
2. La fase de ejecución: comprende la recogida de la información y el análisis de dicha información.
3. La fase de información abarca de la traducción de las conclusiones del equipo auditor a un producto tangible.
4. La fase de cierre se refiere a las acciones resultantes del informe y la documentación de todo el esfuerzo auditor²⁰.

¹⁹ JIMENEZ, Yolanda. Auditoría Administrativa [en línea]. Disponible en <<http://www.gerencie.com/auditoria-administrativa.html>> [citado el 25 de Marzo de 2010].

Igualmente es muy importante conocer específicamente cuales son las funciones de la persona encargada de llevar a cabo una auditoría, la Norma ISO 9000 define al auditor como “Persona con la **competencia** para llevar a cabo una **auditoría**”²¹, éste ejerce un papel muy importante pues tiene la responsabilidad de que los resultados de la misma sean los mejores, además debe estudiar, analizar, diagnosticar y verificar los procesos estructurales de la organización.

Cuando se realizan auditorías continuamente se está aplicando una mejora continua pues con los resultados de la auditoría se busca eliminar los errores y mejorar, Eva Doménech lo expresa de la siguiente forma “Es recomendable que cada año se auditen internamente los aspectos generales del sistema. De ahí que sea posible la mejora continua, ya que con cada auditoría y puesta de medidas sobre las no conformidades se está mejorando sucesivamente la empresa”²².

La mejora continua permite a las organizaciones alcanzar la calidad de los productos o servicios que se les brinda a los clientes y por ende lleve a un aumento en la productividad de la organización, Richard Y. Chang define la auditoría como “Una herramienta práctica y poderosa que puede ayudarlo a promover y mantener la calidad en su lugar de trabajo y vida personal”²³ se ha convertido en una necesidad en las organizaciones que deseen crecer y atraer a los clientes, no solo permite alcanzar la calidad de los productos o servicios que ofrece sino que permite que se mantenga a lo largo del tiempo.

Cuando se dice que la mejora continua permite atraer a los clientes es cuando se busca satisfacer los requerimientos de los mismos, se ha encontrado que el éxito de una empresa no solo está en satisfacer las necesidades de los clientes, con el gran aumento de la competitividad es necesario ir más allá de solo cubrir las necesidades sino también las expectativas de estos, es por esto que Richard Chang define “Los requerimientos del cliente son esencialmente sus necesidades y expectativas”, las expectativas es lo que hace a un producto diferente de otro y para poder conocerlas es necesario comunicarse con los clientes convirtiéndose en un proceso fundamental de la organización, solo el cliente conoce las características que debe tener un producto o servicio y si el producto existente las está cumpliendo o no “Usted no puede determinar o actualizar los requerimientos del proceso sin evaluar la calidad y la eficacia de su producto”²⁴

²⁰ Arter, Ob. Cit. P. 35

²¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, Ob. Cit. P. 34.

²² DOMÉNECH, Eva. Los sistemas de gestión, componentes estratégicos en la mejora continua de la industria agroalimentaria. Universidad Politécnica de valencia. P.16.

²³ CHANG, Richard Y. Mejora continua de procesos. Ed. Granica. Barcelona, España 1994. p.15.

²⁴ *Ibíd.*, p. 14.

7. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

a. Proceso de inducción:

Al inicio de la práctica, en un periodo de 15 días, se realizó un estudio de la documentación establecida en la organización, normas, diagramas de procesos, manuales, actas, instructivos y kits, resaltando los requisitos establecidos en la organización para el buen funcionamiento de los procesos, esto con el objetivo de determinar los puntos que guiarían las auditorías.

Igualmente se brindó una explicación de los procesos que se realizan en el departamento de sistemas y tecnología (Soporte) donde se dieron a conocer los procedimientos que tenían que auditarse y como debería ser su funcionamiento según políticas de la institución, entre estos procedimientos se expuso el correcto diligenciamiento de las actas y demás documentación necesaria en las actividades de soporte.

b. Establecer las normas y procedimientos a cumplir en cada actividad.

A partir de la inducción realizada se organizó una reunión general donde se presentaron públicamente las políticas establecidas para los procedimientos y documentación, del mismo modo se autorizó e informó la auditoría que se realizaría a estos procedimientos y documentos.

Las políticas que se establecieron, en la reunión general, para el diligenciamiento de todo tipo de actas son:

- Las actas deben ser diligenciadas completamente, la información general es obligatoria para el debido control.
- El diligenciamiento se debe hacer de forma clara, con letra legible, sin tachones y si es posible en computador.
- Las actas que no tengan la firma del usuario o funcionario serán devueltas para que se hagan firmar.
- La entrega de actas para revisión debe hacerse el mismo o al día siguiente de realizada la actividad, si el personal encargado de entregar las actas no se encuentra en la ciudad, debe hacer llegar las actas por correo electrónico u otro medio.
- Una vez realizada la revisión de las actas estas deben ser escaneadas y subidas al portal para disposición de los usuarios.
- Inmediatamente después de escaneada el acta, esta debe archivar en el respectivo kit.

- Se debe verificar la evaluación y observaciones que hace el cliente sobre la capacitación dictada y si se presenta alguna anotación importante se debe informar inmediatamente a los encargados.
- Para un colegio en especial se estableció, que en las capacitaciones se encontrará presente el Hermano rector de la institución, para ello debía estar su firma en el acta.

Con respecto a las evaluaciones que se aplican a los capacitados se determinó:

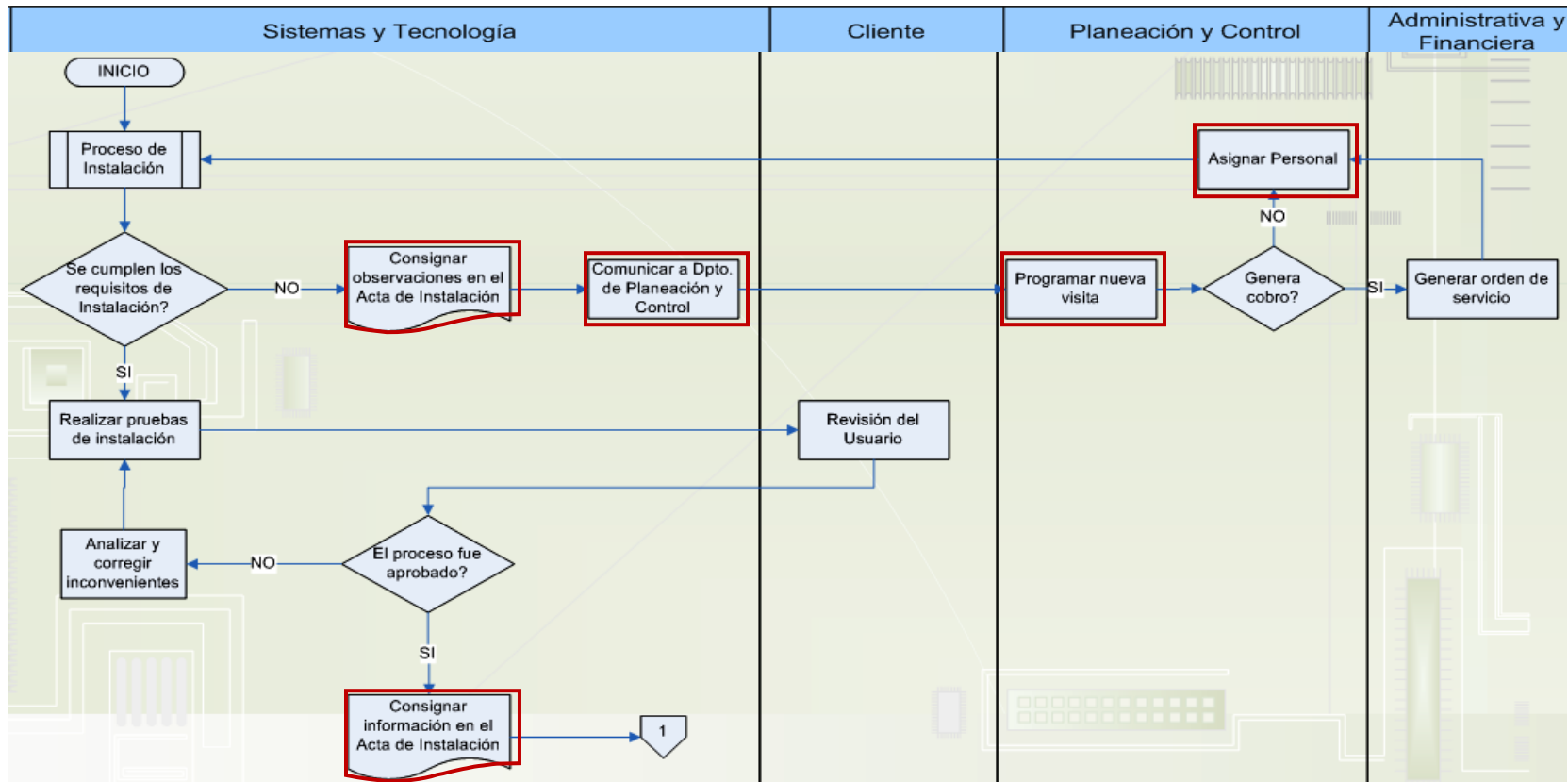
- Las evaluaciones deben entregarse calificadas y verificadas en su totalidad.
- Se debe verificar la nota dada en la evaluación y si esta fue negativa se consultará con el capacitador.
- Las evaluaciones deben ir adjuntas al acta de capacitación y serán escaneadas y archivadas después de su revisión.

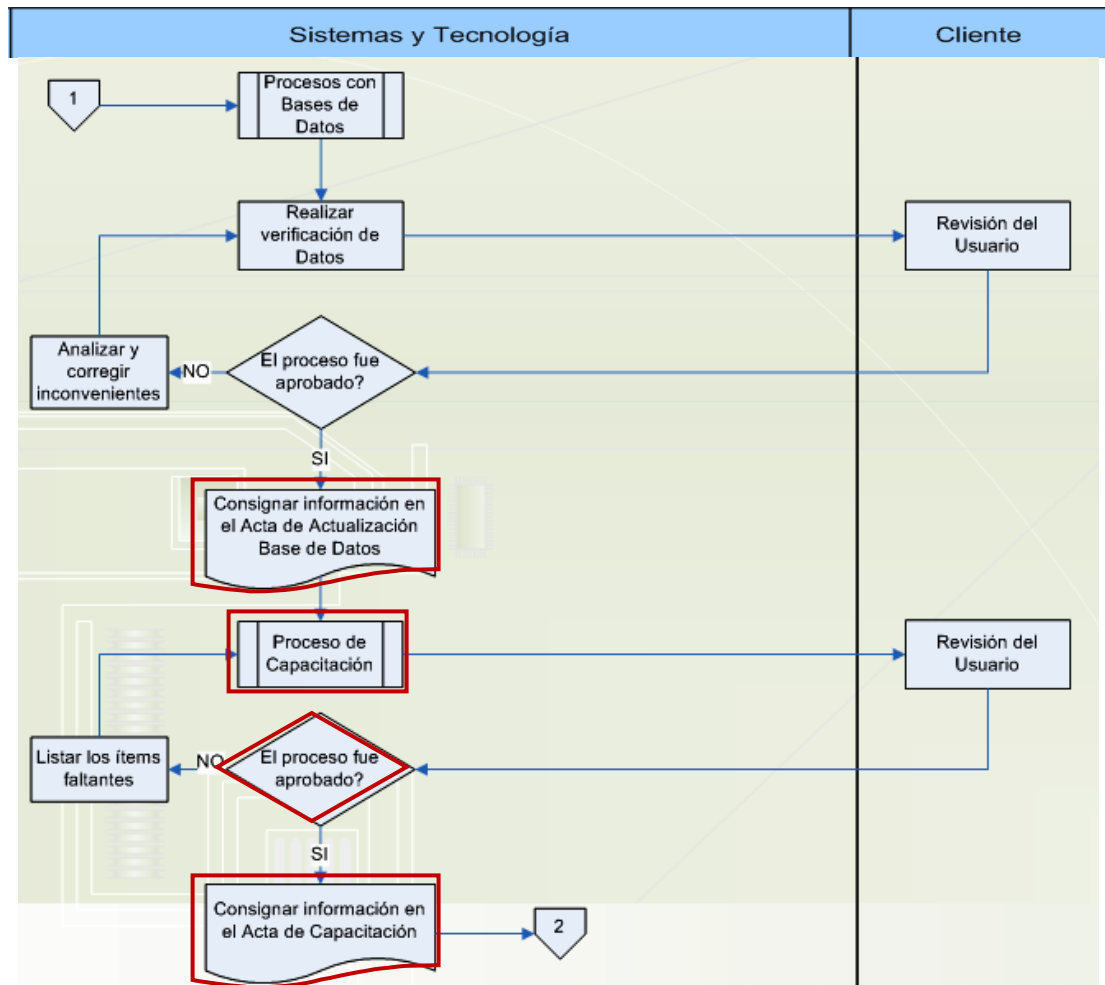
A continuación se describen los procesos de implementación y soporte de parte de la organización al momento en que los clientes adquieren el software, una vez se firma el contrato y se finaliza el proceso de levantamiento de información, donde se recopilan los requerimientos del cliente, la institución inicia el proceso de implementación que se describe detalladamente en la Figura 4, donde se señala la documentación a auditar y demás actividades a cargo del practicante. Se usará la siguiente simbología para identificarlos dentro de la figura:

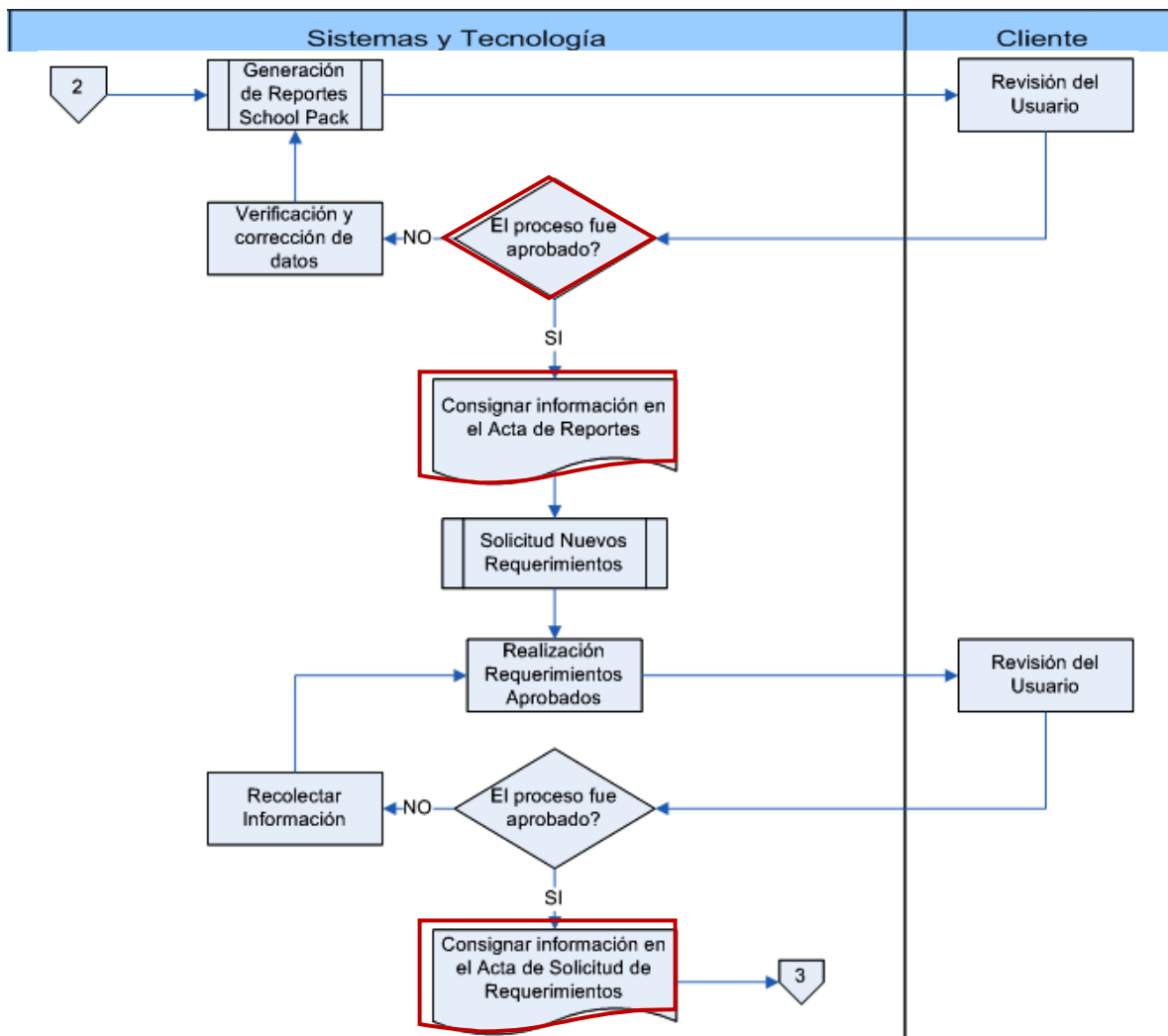
Actividades 

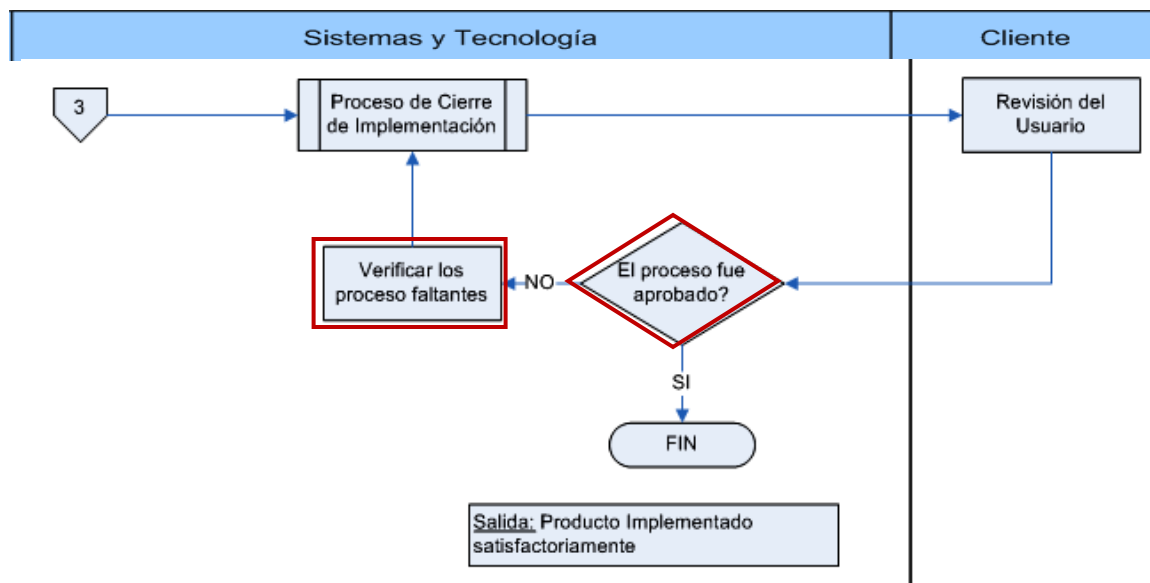
Documentos 

Figura 4. Diagrama de proceso de implementación.









Fuente: BOADA, Andrés. Upware Soft Ltda. V. 1.

En la figura 4. Diagrama de proceso de implementación, se hace referencia de la documentación que se maneja a lo largo del proceso de implementación, una vez realizada la instalación se debe registrar en el acta de visita de instalación (ver ANEXO A). Cuando la visita de instalación no se realiza satisfactoriamente, se deben consignar los inconvenientes en el acta y acordar una nueva visita con la persona a cargo en la institución, enseguida se ingresa la información de la nueva visita al software “Tareas School Pack” (ver ANEXO B), el cual automáticamente envía la programación al personal asignado para la visita. Se debe verificar que en el acta se encuentren registrados los inconvenientes que se presentaron y que esté diligenciada debidamente, del mismo modo se debe asegurar el cumplimiento de la nueva visita.

El siguiente proceso es el ingreso y actualización de bases de datos, en el acta de actualización de bases de datos deben estar consignadas todas las actividades realizadas con respecto a las bases de datos.

En el proceso de capacitación inicia enviando el programa de capacitaciones que se tiene establecido al responsable de la institución, para que este pueda observar la duración de cada capacitación, las personas que deben asistir y los temas que se expondrán de cada módulo, una vez el responsable analice el programa, debe ser contactado y llegar a un acuerdo para la realización de las capacitaciones, en seguida se asignan los recursos para cada capacitación, esta programación se ingresa al software y se notifica a las personas encargadas. Las capacitaciones son dictadas por módulos y se debe realizar un acta por cada capacitación que se dicte.

En el proceso de soporte repetitivamente se brindan recapitaciones (es cuando se capacita un módulo ya dictado) o visitas para realizar algún tipo de soporte al programa de lo cual se debe dejar un registro a través de actas (ver ANEXO A). y adicional a esto toda solicitud de soporte queda registrada en el Sistema de Atención a Clientes.

Cuando se finalizan las capacitaciones en la institución, se inicia la entrega de reportes del sistema, inicialmente se hace la entrega de los reportes que cubre el contrato y estos se deben consignar en el acta “Lista de chequeo reportes Módulo...” dependiendo del módulo (Ver ANEXO C), posterior a esto se realiza la entrega de nuevos reportes, si la institución lo desea.

Todas las actas anteriormente mencionadas deben cumplir con las políticas de diligenciamiento de actas mencionadas anteriormente.

Para la verificación de los procesos faltantes, se hace uso de un documento de Excel (Ver ANEXO D en CD adjunto), y del software “Tareas School Pack” (Ver ANEXO B) desarrollado actualmente, los cuales se deben ir alimentando con las actividades que se van realizando diariamente.

c. Revisar y promover el cumplimiento de la documentación de los procesos:

Como se mencionó anteriormente, los capacitadores deben diligenciar las debidas actas en cada visita, al momento de que estas son entregadas se debe realizar una revisión detallada de las mismas, para auditar el cumplimiento de las normas y procedimientos que implica este proceso. Si la documentación no cumple con lo estipulado se debe realizar la devolución de la documentación y requerir que esta sea corregida. Hasta que no se tenga la documentación aprobada, la visita no será dada por terminada ni aprobada, pues se debe informar a la gerencia el estado de la misma.

Esta documentación debe estar preparada justo antes de la visita a realizar, tanto los kits como las actas a utilizar. Se debe realizar la revisión de estos y la entrega al capacitador encargado el día anterior a la visita, para contar con suficiente tiempo de corregir o realizar otros cambios que sean necesarios. Este parámetro se resalta en el manual del capacitador (Ver ANEXO E en CD adjunto). Para lo anterior se desarrolló un formato de control de kits entregados o realizados (Ver ANEXO F).

Los funcionarios o capacitadores deben tener disponible en sus computadores o cuentas de usuario, los formatos que necesitan como el formato de relación de viáticos entre otros, así que estos deben informar que formatos requieren para determinada actividad de soporte y de inmediato debe enviarse al ingeniero encargado de realizar la actividad.

En los kits de implementación se deben almacenar las actas de todas las actividades de soporte que se realizan al cliente, igualmente estos deben estar archivados en su respectivo lugar, los kits están divididos por partes y en cada una de ellas se archivan las debidas actas para que sea más fácil su manejo. Se debe verificar que las actas se almacenen en la división a la que corresponden. Las divisiones de los kits y sus respectivas actas estipuladas por la organización son (Ver Anexo G adjunto en CD):

-Instalación:

Acta instalación School Pack (Ver anexo A)

Acta Botón de pagos

Acta GP untis

Acta interfaz bancaria

Acta interfaz contable

Acta LogMein

Acta solicitud de reportes Uboletin

-Bases de datos:

Acta actualización bases de datos

Acta de migración

-Capacitaciones:

Consolidado de capacitaciones.

Acta de capacitación Módulo Admisiones

Acta de capacitación Módulo Administración

Acta de capacitación módulo biblioteca

Acta de capacitación módulo de atención a padres

Acta de capacitación módulo de bienestar estudiantil

Acta de capacitación módulo de configuración económica

Acta de capacitación módulo de control de acceso

Acta de capacitación módulo de diseño

Acta de capacitación módulo eventos

Acta de capacitación módulo de institución y sedes

Acta de capacitación módulo de matriculas

Acta de capacitación módulo de programación

Acta de capacitación registro y control de alumnos

Acta de capacitación módulo de seguridad

Acta de capacitación módulo de talento humano

Acta de capacitación módulo de valoraciones

Acta de capacitación módulo de Horarios

Acta de capacitación módulo de post venta
Acta de capacitación módulo de recursos físicos
Acta de capacitación módulo School web
Acta de capacitación SAC
Acta de evaluación de cada módulo

-Reportes (Ver ANEXO C):

Lista de chequeo de reportes del módulo Admisiones
Lista de chequeo de reportes del Módulo Administración
Lista de chequeo de reportes del módulo biblioteca
Lista de chequeo de reportes del módulo de atención a padres
Lista de chequeo de reportes del módulo de bienestar estudiantil
Lista de chequeo de reportes del módulo de configuración económica
Lista de chequeo de reportes del módulo de control de acceso
Lista de chequeo de reportes del módulo de diseño
Lista de chequeo de reportes del módulo eventos
Lista de chequeo de reportes del módulo de institución y sedes
Lista de chequeo de reportes del módulo de matriculas
Lista de chequeo de reportes del módulo de programación
Lista de chequeo de reportes del registro y control de alumnos
Lista de chequeo de reportes del módulo de seguridad
Lista de chequeo de reportes del módulo de talento humano
Lista de chequeo de reportes del módulo de valoraciones
Lista de chequeo de reportes del módulo de Horarios
Lista de chequeo de reportes del módulo de post venta
Lista de chequeo de reportes del módulo de recursos físicos
Lista de chequeo de reportes del módulo School web

-Requerimientos:

Formato solicitud de funcionalidades
Formato solicitud de procesos
Formato solicitud de reportes

-Cierre:

Acta de control y cierre de implementación

Acta de recomendaciones de implementación

-Varios:

Acta de consultoría

Se realizaba la revisión de los kits para confirmar que las actas se anexarán de la forma correcta como se estipuló anteriormente, y se realizaba cualquier corrección necesaria.

d. Identificar los compromisos a cumplir con cada cliente:

Durante el proceso de implementación se tiene que llevar un control de las actividades que se han cumplido y las que hacen falta por realizar para conocer e informar sobre el avance del proceso y no caer en repeticiones, para esto se creó en el mes de enero un formato en Excel (Ver ANEXO D) donde se consignaban los datos de las actividades y se podían observar y tener registro del proceso, adicional a esto se utilizó el Microsoft Outlook en red, para hacer público el calendario de compromisos. Para el mes de febrero con la ayuda del ingeniero Ángel Pulido, ingeniero de soporte, se desarrolló un nuevo software, al cual se le presentaron los parámetros que se requerían para programar actividades; gracias al software, la programación se agilizó notablemente. En el software se consignaba toda la información de los compromisos, el estado de ellos y el mismo enviaba correos a las personas interesadas para hacer informar sobre el compromiso. El software permite tener constancia de lo realizado y así mismo conocer las actividades finalizadas de cada cliente con su respectivo responsable (Ver ANEXO B).

e. Establecer el cronograma de cada funcionario:

Tanto en el proceso de implementación como en el soporte surgen visitas y solicitudes de capacitación las cuales deben recopilarse y ordenarse para conocer la disponibilidad de tiempo y personal; además, llevando este control, se puede asegurar el cumplimiento de los compromisos y verificar las salidas de los funcionarios, por esto se hace necesario recopilar esta información y generar un cronograma de cada funcionario de soporte donde se visualiza el tiempo, actividad y lugar que tenía a cargo. Con la ayuda de Microsoft Outlook se realizó el cronograma de los funcionarios y este se publicaba a cada uno de ellos y al gerente, para asegurar el cumplimiento de las tareas y para que el gerente estuviera informado de las salidas de los funcionarios. En la figura 5, se muestra un ejemplo de un cronograma de los realizados, los colores identifican al funcionario y el largo del cuadro señala el tiempo de duración de la actividad, cada cuadro guarda un comentario de cada actividad y dando clic en él se obtiene esta información.

Figura 5. Cronograma funcionarios.



Fuente: elaboración propia.

f. Coordinar el cumplimiento de los compromisos:

Antes de realizar la visita, se informa al cliente con anticipación para confirmar la visita, la hora y las actividades programadas, a través de llamada telefónica o correo electrónico.

Mediante el cronograma como el de la Figura 5 y los programas desarrollados para programar, se debe llevar el control del cumplimiento de las visitas planeadas, se debe controlar que se inicie y se termine a la hora establecida y que el funcionario asignado cumpla con las actividades que se le asignaron.

Si se presentan inconvenientes antes, durante y después de realizada la visita se debe dar una solución inmediata en lo posible e informar los incidentes a la gerencia.

Cuando se van a realizar visitas en otros lugares fuera de la ciudad, se debe enviar la programación de estas adjuntando la cotización de los viáticos con el formato de planificación de viáticos a la gerencia (Ver ANEXO H), al momento en que se informe la aprobación de los viáticos, se deben realizar las reservas de los vuelos y hospedaje e informar al gerente y a los funcionarios que van a realizar el viaje, los datos de las reservas.

Una vez los funcionarios se trasladen al lugar de destino se debe estar atento a cualquier inquietud de ellos.

Cuando se contacta con el cliente y se planifican las visitas pueden surgir cambios más adelante, a causa de otras actividades de urgencia o por falta de disponibilidad de ambas partes, se deben realizar los ajustes para cumplir con compromisos e informar a los encargados, de los cambios realizados.

g. Analizar e informar los resultados del seguimiento a las actividades:


Según las auditorías que se realizaban durante la semana, se presentaba un informe cada dos semanas al gerente donde se le informaba las actividades auditadas, las actividades planificadas, el cumplimiento y los incidentes que se presentaban durante la semana, adicional a esto se anexaban los comentarios importantes obtenidos de las encuestas telefónicas que se realizaban durante el periodo (Ver ANEXO H adjunto en el CD).

h. Realizar la auditoría de las actividades de soporte:

El proceso que se auditaba era el proceso de soporte el cual contiene varios subprocesos de los cuales se auditaban las capacitaciones, las visitas y la entrega o finalización de la implementación.

En el Cuadro 1 se muestra el plan de auditorías donde se especifica la actividad, resultados y acciones tomadas:

Cuadro 1. Plan de auditoría

		PLAN DE AUDITORÍA Upware soft Ltda.			V.0 CAL-PLN-F000
Area auditada		Soporte			
Objeto	Determinar el grado de conformidad del proceso con los criterios establecidos por la organización.				
Alcance	Capacitaciones, visitas de soporte, entrega, almacenamiento y registro de formatos, programación de visitas y entrega del proceso de implementación.				
Auditor líder	Andrés Boada				
Equipo auditor	Genny Carreño				
Personal Auditado	Paola Muñoz, Carlos León, Carlos Lorenzano, Angel Pulido, Xiomara Florez y Ramón Vega.				
N°	ACTIVIDAD	RESULTADOS	ACCIONES	RESPONSABLE	
1	Recopilación de información, requisitos y diagnostico.	Requisitos e intenciones de la gerencia.	Establecimiento de requisitos para auditar.	Andres Boada, Genny Carreño y Cesar Bejarano	

Cuadro 1. (Continuación)

N°	ACTIVIDAD	RESULTADOS	ACCIONES	RESPONSABLE
2	Evaluación de la documentación respecto a los criterios.	-Inconformidades en las actas. -Inconformidades en los documentos relevantes de la organización.	-Se promovió el buen diligenciamiento de actas. -Se inicio la corrección y mejora de los documentos.	-Andres Boada Genny Carreño -Genny Carreño
3	Evaluación del soporte	-No se tenían en cuenta los requisitos del cliente. -No se aplicaban mejoras. No se medía la calidad del servicio.	-Se propuso aplicar encuestas sobre el servicio. -Se recibieron las observaciones de los clientes y estas se evaluaron por la gerencia. -A partir de las observaciones de los clientes se aplicaron mejoras en los manuales de usuario (Ver ANEXO adjunto en CD), en las capacitaciones y en el soporte por SAC.	-Genny Carreño -Genny Carreño -Genny Carreño
4	Evaluación del cumplimiento de la planificación	-Se observó que no existía responsable que planificará. -Se observó el incumplimiento de las visitas por parte de los clientes. -Se presentaron inconvenientes por falta de una planificación organizada.	-En una reunión general se estableció la planificación como función del practicante. -Se contactaba a los clientes con anterioridad para confirmar las visitas. -Se realizó un planificador de las visitas (ver ANEXO B). -Se enviaba el cronograma al cliente.	-Cesar Bejarano -Genny Carreño -Andres Pulido y Genny Carreño -Genny Carreño

Cuadro 1. (Continuación)

N°	ACTIVIDAD	RESULTADOS	ACCIONES	RESPONSABLE
5	Evaluación de la satisfacción de los clientes con respecto al servicio de soporte.	-No se estaba realizando seguimiento a la satisfacción del cliente. -No se establecían los requisitos del cliente en el departamento de soporte.	-Se inicio el proceso de encuestas a los clientes periódicamente para medir su satisfacción con los servicios de soporte (Ver ANEXO J). -Se daba la posibilidad al cliente de hacer observaciones para la mejora del servicio a través de las encuestas (Ver ANEXO J).	-Genny Carreño. -Genny Carreño.
6	Evaluación de la entrega del producto.	-No se le brindaba al cliente informe del avance de la implementación del producto, por lo tanto este no conocía la fecha de entrega del producto. -No se verificaba que la fecha de entrega cumpliera con la planificada.	-Se realizaron informes del avance del proceso de implementación para que los clientes determinaran la fecha de entrega (Ver ANEXO K adjunto en CD). -Se realizó el formato para registrar actividades que permitía planificar una fecha de entrega y así poder verificar el cumplimiento de la misma (Ver ANEXO D adjunto en CD).	-Genny Carreño -Andres Boada y Genny Carreño
7	Informe de auditoría		-Se realizaron informes de los incidentes que se presentaban cada 2 semanas.	-Genny Carreño

Fuente: Elaborada por el autor

Mediante las encuestas telefónicas igualmente se auditaba el soporte vía SAC, telefónico y de visitas, que son las tres formas en que se brinda soporte en la organización (Ver ANEXO I).

Adicional a esto, cuando se proponían mejoras o algún cambio a los procesos de auditoría que acarrearían mayor responsabilidad, eran apoyados de acuerdo a consideraciones de la gerencia.

i. Realizar el seguimiento al avance de las actividades del cliente y mantenerlo informado:

Con la ayuda del formato de Excel de control de las actividades de cada cliente (Ver ANEXO D), el cual se alimenta diariamente para tenerlo actualizado y poder evaluar el avance del proceso de implementación de cada cliente, se revisa el ritmo con el que se está avanzando y si este es el correcto. De esta información se presentaban informes a los clientes que la solicitaban y al gerente para que ellos pudiesen evaluar el proceso (Ver ANEXO K).

A la par se debe ir alimentado el software desarrollado de acuerdo a los requerimientos que se presentaron al departamento de desarrollo, para tener consignadas las actividades de cada cliente y este arroja reportes del consolidado de actividades realizadas.

8. IMPLEMENTACIÓN DE PROPUESTAS

8.1 MEJORAS PROPUESTAS

8.1.1 Propuestas investigativas:

En una reunión del área de calidad con el gerente, este expuso su deseo por mejorar su competitividad y realizar inversiones en equipos o en cualquier otra actividad que fuese necesaria, para esto se propuso realizar una investigación de los recursos que está ofreciendo actualmente el gobierno a las PYMES que desean aumentar su productividad y ser más competitivas,

Otra investigación que se propuso fue la de nuevas aplicaciones que se están utilizando hoy en día en el mercado de software escolar.

Se realizó una investigación de entidades que brindan apoyo a las PYMES, esto con el objetivo de obtener recursos para realizar inversiones en la compañía con las facilidades que brinda el actual gobierno, para esto se presentó un informe a la gerencia (ver ANEXO P).

Por otro lado se realizó una investigación de nuevas funcionalidades de la competencia, explorando las páginas web desarrolladas por la competencia, para que School Pack conociera lo que está ofreciendo actualmente el mercado de software e incentivar a nuevos desarrollos en la organización para hacerla más competitiva y ofrecer nuevos desarrollos a los clientes actuales y potenciales, igualmente se presentó un informe al respecto (ver ANEXO Q).

Gracias a la investigación presentada de nuevas aplicaciones para School Pack, se están realizando nuevos desarrollos en Upware Soft, que actualmente se están negociando con los colegios y la caja de compensación de Comfenalco de todo el país, a los cuales se les estará desarrollando nuevas aplicaciones como: tienda virtual, aulas virtuales, entre otros aplicativos.

8.1.2 Propuesta indicadores:

Cuando se conoció el funcionamiento del Sistema de Atención a Clientes (SAC), se vio que este serviría como herramienta para obtener información y crear indicadores a partir de los datos que contiene, con el fin de medir y controlar las operaciones del departamento de soporte. Se crearon indicadores que podían aplicarse haciendo uso de estos datos, con el objetivo de programar al sistema para que generará periódicamente el resultado y posteriormente la persona asigna procediera a evaluarlos. Se envió un informe con los indicadores propuestos (ver ANEXO L) el cual está en proceso de revisión por parte de la gerencia desde el mes de Abril, mes en el cual se envió la propuesta y hasta la fecha no se ha dado respuesta.

8.1.3 Propuesta nuevos formatos:

Al realizar algunas de las actividades se encontró la necesidad de desarrollar formatos que aun no existían en la organización.

- Para el control de los kits se desarrolló un nuevo formato de verificación de Kits (ver ANEXO M).
- Para mantener el control de la entrega de Kits realizados igualmente se desarrolló un formato de lista de entrega de kits (Ver ANEXO F).
- Cuando se iniciaba el desarrollo de reportes en las instituciones se vio la necesidad de crear un formato que presentará toda la información necesaria para controlar la entrega de los mismos, pues se estaban generando demoras y confusiones que retardaban el desarrollo. Para esto se desarrolló el formato de control de reportes (Ver ANEXO N).
- Se desarrolló un formato que sirve de guía y registro de las encuestas telefónicas realizadas (Ver ANEXO I).
- Igualmente se desarrolló un documento en Excel que permite generar los resultados de las encuestas telefónicas de manera más rápida (Ver ANEXO Ñ adjunto en CD).
- Se presentó una propuesta de mejora para el formato interno de planeación de viáticos ya que se vio muy complejo su manejo. (ver ANEXO Ñ).
- Al presentarse la necesidad de conocer y controlar el avance de las actividades que se deben realizar en el proceso de implementación de School Pack en los colegios se desarrolló un formato que permite llevar el registro de toda la información necesaria de cada una de las actividades realizadas y por realizar con los clientes que se encuentran en este proceso (véase el ANEXO D adjunto en CD).
- Se desarrolló un documento de Excel que permitía generar más ágilmente los informes que solicitaban los clientes del avance del proceso, el documento cuenta con formulas e información que puede ser visualizada por los clientes (Ver ANEXO K adjunto en CD).

De los formatos propuestos, sólo el formato de planeación viáticos no fue implementado, los otros formatos se han venido usando durante todo el periodo pues fueron revisados por el ingeniero Andres Boada y la Ingeniera Xiomara Florez, enseguida se realizaron las correcciones propuestas y se aprobaron para su uso.

Al poner en uso estos formatos se vio una gran mejoría en el manejo de la información, los formatos de verificación y entrega de Kits permitieron perfeccionar la realización de ellos, pues se verificaban los errores que contenían antes de ser entregados a los clientes y se enviaba el informe a la persona encargada de realizarlos para que estos fuesen

corregidos, anteriormente esta información no era controlada y al momento de hacer la entrega de los Kits se veían los errores en ellos esto acarrea la devolución de los mismos y el retraso en la entrega del producto y activación del cliente en el SAC.

8.1.4 Propuesta seguimiento a la satisfacción de los clientes:

Se propuso realizar un seguimiento a los clientes que se les prestaba algún tipo de soporte, se propuso realizar encuestas y estudiar la satisfacción de los clientes a través de ellas, ya que observó que las quejas de los clientes no estaban siendo controladas.

Igualmente se encontró que los clientes incumplían las visitas programadas por falta de información o porque olvidaban la cita, para esto se propuso determinar como función del practicante el informar a los clientes con anticipación, del compromiso adquirido y reiterar el cronograma establecido.

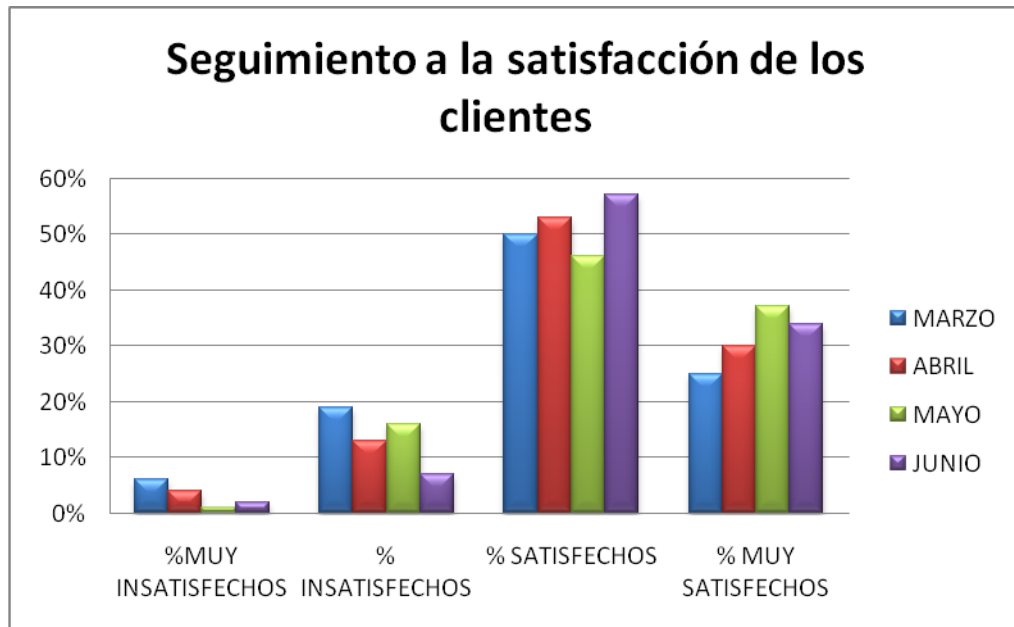
El seguimiento a la satisfacción de los clientes se realizó mediante la aplicación de encuestas aplicadas por medio de llamadas telefónicas a los clientes que se les prestaba algún tipo de servicio de soporte, estas llamadas se ejecutaban diariamente a la totalidad de los clientes atendidos. Las respuestas eran consignadas en el formato de encuesta telefónica (ver ANEXO I). En seguida estas encuestas eran tabuladas en el formato de Excel (ver ANEXO Ñ), para presentar informe a la gerencia junto con el informe de auditoría (ver ANEXO H).

Para implementar el aviso a los clientes se introdujo como actividad del practicante avisar con un día de anticipación al cliente de la programación de visitas, esta información debía ser entregada vía telefónica en lo posible.

Esta fue una de las propuestas de mayor impacto en Upware Soft ya que se estableció como nuevo procedimiento y además produjo una gran mejoría en las relaciones con los clientes cuando se enteraban que Upware Soft estaba interesado en mejorar la calidad del producto.

Las mejoras que se desarrollaron a lo largo de los cuatro meses, causaron un efecto positivo en ellos y esto se pudo medir a través de las encuestas que se realizaron para hacer seguimiento a la satisfacción de los clientes. Ver Figura 6.

Figura 6. Seguimiento a la satisfacción de los clientes



Fuente: Elaborado por el autor.

De acuerdo con lo que la Figura 6 presenta, se puede destacar que la tendencia fue a disminuir el nivel de insatisfacción y por lo tanto incrementar el nivel de satisfacción, esto logró que se plantearan nuevos objetivos en la organización y motivó a la realización de cambios en Upware Soft.

Otras de las grandes observaciones que hicieron los clientes fueron las demoras en los tiempos de respuesta de los incidentes que presentaban vía SAC y la falta de formalidad y metodología en las capacitaciones desarrolladas por Upware Soft. A partir de estas observaciones y en acuerdo con la gerencia el área de calidad estableció dos medidas:

- Incentivar a los funcionarios de soporte por resolver la mayor cantidad de incidentes al día, el incentivo está representado con bonos de compra que se entregaban a los dos funcionarios que resolviera la mayor cantidad de incidentes durante todo el mes laborado. Se aumentó la competitividad entre los funcionarios e igualmente el interés por resolver los incidentes en el menor tiempo posible.
- Como segunda medida se inició la búsqueda de un docente del área de informática las funciones del docente serian habilitar a los capacitadores con los que cuenta actualmente Upware Soft, en las metodologías de enseñanza y capacitara a los usuarios en el uso de los diferentes módulos con los que cuenta el Software School Pack. Finalmente se realizo el proceso de contratación de la docente en el mes de junio, donde el jefe del área de calidad junto con la asistente de calidad le indicaron las funciones y los objetivos del cargo.

8.1.5 Propuesta creación de documentos:

A partir de las observaciones realizadas por los clientes, se propuso realizar nuevos manuales de usuario con un lenguaje sencillo y fácil de entender para el perfil de los lectores que está definido como personas en edades de 25 a 45 años de edad, ocupan cargos como secretaria, bibliotecario, enfermera, psicóloga, docentes, rectores, administrador de cafetería y administrador del servicio de transporte, por esta razón se encontró que los usuarios de los manuales son personas que no conocen a fondo temas informáticos, de acuerdo a esto se planteó realizar los manuales de manera completa pero que facilitarían la lectura, con un lenguaje sencillo y fácil de comprender, por el tipo de perfil de usuarios.

Se crearon nuevos manuales de usuario inicialmente de los módulos de Configuración económica y valoración, pues son los módulos con mayor dificultad, más adelante se fueron desarrollando los módulos de School web usuarios, School web técnico, atención a padres, diseño, matrículas, transporte, release 14 y por último un manual para orientar a los administradores de un sistema en la asignación de cuentas y contraseñas (ver ANEXO R adjunto en CD). Los manuales se publicaron a los usuarios en sus cuentas del SAC y en la página de School Web, después de ser aprobados por el gerente y la directora del departamento de soporte.

Gracias a los manuales desarrollados los clientes encuentran ayuda en la página de School Web al instante y al momento en que se presentan incidentes, los funcionarios de soporte los orientan a usar los nuevos manuales, los manuales fueron desarrollados en un lenguaje sencillo y común para el perfil de personas que los usan, esto ayudó a la comprensión de los mismos, adicional a esto se encuentran cada una de las funcionalidades del módulo, sin omitir ninguna de ellas.

Se vio la necesidad de establecer una metodología y darle formalidad a las capacitaciones que se dictan, pues no existía y por esta razón se daba libertad al capacitador de realizarlas de acuerdo a su criterio, para esto se planteó un manual del capacitador donde se consolidarían las funciones y responsabilidades que tienen los capacitadores, adicional contendría una metodología de capacitación y otra información que se viera necesaria. Para esto se desarrolló el manual de capacitador ANEXO E, el cual fue revisado y aprobado por la directora de los capacitadores, por el director del departamento de investigación y desarrollo y por el gerente. El documento se distribuyó a los capacitadores para su implementación.

El manual del capacitador causó gran mejoría en la presentación personal de los capacitadores y en la formalidad con que se empezaron a realizar las capacitaciones, se empezó a dar mayor importancia al horario de las capacitaciones dando cumplimiento a los mismos.

9. CONCLUSIONES

- Se diagnosticó la situación inicial del departamento de soporte, encontrándose que no existía un control para la documentación y no se conocía el grado de satisfacción de los clientes. A partir de esta situación se determinó que era necesario establecer un proceso de control de la documentación y un proceso de seguimiento a la satisfacción de los clientes.
- De los estudios realizados sobre la satisfacción de los clientes inicialmente se obtuvo como resultado un grado de satisfacción del 50%, se determinó que este resultado fue a causa de las demoras en la atención de los incidentes presentados por los cliente, se determinó que este porcentaje debía aumentar y se aumentó hasta llegar a un 56% aplicando mejoras en el proceso.
- Se evaluaron las situaciones que estaban generando fallas en el proceso como: la falta de documentación, el manejo inadecuado de la misma y la falta de metodología en las capacitaciones que le permitiera a los clientes adquirir los conocimientos necesarios para el manejo del software. Se concluyó que la poca estructuración de las capacitaciones era un factor determinante que generaba la mayoría de incidencias que requerían de un alto uso de soporte y por lo tanto se le debía dar una alta prioridad para encontrar una solución.
- Como resultado de las auditorías se encontró que los formatos no se estaban diligenciando de acuerdo a los requisitos, la falta de documentación y control de la documentación, no se conocían los requisitos ni el grado de satisfacción de los clientes, la poca estructuración de las capacitaciones y el incumplimiento de los compromisos de solución a los incidentes presentados por los clientes; estos resultados se presentaron a la dirección junto con propuestas de mejora de las cuales fueron implementadas: la propuesta de mejora y creación de formatos, medición de la satisfacción de los clientes, creación de un manual del capacitador, la contratación de un docente del área informática y el uso de herramientas informáticas para el cumplimiento de los compromisos con el cliente.
- Se establecieron dos propuestas significativas relacionadas con los clientes, la primera fue modificación de los manuales de usuario y la creación del manual del capacitador los cuales tenían un impacto directo sobre la percepción del cliente con respecto al producto. Esto ocasionó disminución en la cantidad de incidentes enviados por los clientes y en el desarrollo de las capacitaciones. Otra mejora significativa establecida fue el seguimiento a la satisfacción de los clientes donde se pudo tener en cuenta las expectativas de los clientes con el producto.

- Se optimizaron los procesos de planeación y programación de visitas y capacitaciones a través de la estructuración y formalización de los mismos con ayuda de las herramientas informáticas.

10. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a Upware Soft continuar con el proceso de auditoría al departamento de soporte ya que siendo este un departamento muy activo e importante para la organización, debe contar con un buen sistema de calidad.
- Una de las propuestas que se plantearon fue la de indicadores de gestión pero no fue implementada por limitaciones de tiempo, se recomienda a la organización realizar el debido proceso de revisión y aceptación para implementar los indicadores de gestión que permitirán medir las áreas de la empresa e igualmente plantear nuevos objetivos.
- Es recomendable para Upware Soft definir y determinar el sistema de calidad que desea implementar para más adelante obtener una certificación que le permitirá aumentar sus utilidades.
- Se recomienda dar continuidad al proceso de seguimiento de la satisfacción de los clientes de Upware Soft, pues ayudará al planteamiento de nuevos objetivos y a estar mejorando constantemente.

BIBLIOGRAFÍA

ARTER, Dennis R. Auditorías de la calidad para mejorar su comportamiento. 3 ed. España.: Ediciones Diaz de Santos, S.A., 2004. 159 p. ISBN: 84-7978-622-1

CHANG, Richard Y. Mejora continúa de procesos. Ed. Granica. Barcelona, España 1994. 111 p. ISBN 950-641-229-4

DOMÉNECH, Eva. Los sistemas de gestión, componentes estratégicos en la mejora continua de la industria agroalimentaria. Universidad Politécnica de valencia.135 p. ISBN 84-9705-802-x

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Sistema de gestión de la calidad: conceptos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.: El instituto, 2005. 36 p.

JIMENEZ, Yolanda. Auditoría Administrativa [en línea]. Disponible en <<http://www.gerencie.com/auditoría-administrativa.html>> [citado el 25 de Marzo de 2010].

MUÑOZ R., Carlos. Auditoría en sistemas computacionales. Pearson Educación, México. 796 P. ISBN: 970-17-0405-3

Upware Soft Ltda. Historia [en línea]. Disponible en <<http://www.schoolpackinc.com/>> [citado el 26 de Noviembre de 2009]

----- Misión [en línea]. [Citado el 26 de Noviembre de 2009] consultado en <<http://www.schoolpackinc.com/>>

-----,----- Política de calidad [en línea]. < <http://www.schoolpackinc.com/>> [citado el 26 de Noviembre de 2009]

-----,-----,----- Visión [en línea]. [Citado el 26 de Noviembre de 2009] consultado en <<http://www.schoolpackinc.com/>>

VILAR B., Juan Francisco. Como mejorar los procesos en su empresa: el control estadístico de procesos (SPC), herramienta fundamental en el incremento de la competitividad. Fundación confemetal, Madrid, 1999.325p.

ANEXOS

ANEXO A. ACTA VISITA INSTALACIÓN



Datos Generales								
	Fecha			Hora Inicio	Hora Fin			
	Entidad				No. SAC			
	Persona Responsable				Cargo			
	Funcionario Upware Soft				Consecutivo			
ACTA VISITA INSTALACIÓN SCHOOL PACK								
		Acta de Soporte ...to del acta. ...ación se cancelará y no se hará ninguna clase de devolución de dinero.						
1. Datos Generales del Proceso								
1.1	Indique el procedimiento que se va a realizar							
	Instalación	<input checked="" type="checkbox"/>	Actualización	<input type="checkbox"/>				
1.2	Indique los servidores que se van a utilizar para realizar algún proceso relacionado con School Pack							
	A.	Nombre del Servidor:	Iguana	Usuario:	Administrador	Contraseña:	Cllm.2008	
		Uso del Servidor:	Datos	<input checked="" type="checkbox"/>	Internet	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicativos	<input checked="" type="checkbox"/>
	B.	Nombre del Servidor:		Usuario:		Contraseña:		
		Uso del Servidor:	Datos	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	Aplicativos	<input type="checkbox"/>
	C.	Nombre del Servidor:		Usuario:		Contraseña:		
		Uso del Servidor:	Datos	<input type="checkbox"/>	Internet	<input type="checkbox"/>	Aplicativos	<input type="checkbox"/>
2. Requerimientos Minimos de Servidor Datos								
2.1	Items	Cumple		Describa las características del Item que posee (Marca, Versión, etc.)				
		Si	No					
	Procesador Pentium IV							
	Disco Duro de 20 GB							
	Memoria RAM de 1 GB							
	SQL Server 2000							
	.Net Framework							
	IIS Internet Information Server							
Manejo adecuado de MS Query Language								
SIT-PIMP-F005 V.1								

Observaciones Servidor Cliente:					
¿El servidor cumple con todos los requerimientos mencionados?		Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
2.2	Describa los requerimientos faltantes:				
2.3	Sistema Operativo	Windows 2003 Server			
3. Requerimientos Minimos de Servidor Internet					
3.1	Items	Cumple		Describa las características del Item que posee (Marca, Versión, etc.)	
		Si	No		
	Procesador Pentium IV				
	Disco Duro de 20 GB				
	Memoria RAM de 1 GB				
	SQL Server 2000				
	.Net Framework				
	IIS Internet Information Server				
	Manejo adecuado de MS Query Language				
Windows 2000 o Windows 2003 Server					
Observaciones Servidor Cliente:					
¿El servidor cumple con todos los requerimientos mencionados?		Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
3.2	Describa los requerimientos faltantes:				
3.3	Sistema Operativo	Windows 2003 Server			
4. Requerimientos Minimos de Servidor Aplicativos					
4.1	Items	Cumple		Describa las características del Item que posee (Marca, Versión, etc.)	
		Si	No		
	Procesador Pentium IV				
	Disco Duro de 20 GB				
	Memoria RAM de 1 GB				
	.Net Framework				
	IIS Internet Information Server				
	Manejo adecuado de MS Query Language				
Windows 2000 o Windows 2003 Server					
Observaciones Servidor Cliente:					
¿El servidor cumple con todos los requerimientos mencionados?		Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
4.2	Describa los requerimientos faltantes:				
4.3	Sistema Operativo	Windows 2003 Server			

SIT-PIMP-F005 V.1

5. Requerimientos Minimos Estación de Trabajo										
	Items	Cumple		Describe las características del Item que posee (Marca, Versión, etc.)						
		Si	No							
5.1	Procesador Pentium IV	X								
	Disco Duro de 20 GB	x								
	Memoria RAM de 1 GB	x								
	.Net Framework	x								
	IIS Internet Information Server	x								
	Manejo adecuado de MS Query Language	x								
	Windows 2000 o Windows 2003 Server	x								
	5.2	Observaciones Estaciones Cliente: ¿La estación cumple con todos los requerimientos mencionados? Si <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Describe los requerimientos faltantes:								
5.3	Sistema Operativo	Windows XP								
6. Módulos a Instalar ó Actualizar										
6.1	Versión:	2000		Release:	13.0					
	Módulos Generales	Ejecutable	<input checked="" type="checkbox"/>	Versión	Servidor donde se instala	Instalador		Fecha		
						Si	No	DD	MM	AA
6.2	Administración y Seguridad	UMENPPAL	x	13.0		x				
6.3	Registro y Control Alumnos	UREGALU	x	13.0		x				
6.4	Registro Institución y Sedes	UMENREG	x	13.0		x				
6.5	Talento Humano	UTALHUMC	x	13.0		x				
6.6	Programación	UPROGCOL	x	13.0		x				
6.7	Matrículas	UMATCOL	x	13.0		x				
6.8	Configuración Económica	UCONFECO	x	13.0		x				
6.9	Interfaz Contable		x	13.0		x				
6.10	Interfaz Bancaria		x	13.0		x				
6.11	Diseño	UDISENO	x	13.0		x				
6.12	Valoración en red	UVALORAC	x	13.0		x				
6.13	Valoración disquette	UVLDISK	x	13.0		x				
6.14	Recursos Físicos Mater.	URECURSO	x	13.0		x				
6.15	Evaluación Institucional	UEVW000	x	13.0		x				
6.16	Bienestar Estudiantil	UBEW000	x	13.0		x				
6.17	Catalogación Bibliotecas	UCBW000	x	13.0		x				
6.18	Consulta Bibliotecas		x	13.0		x				
6.19	Admisiones	UADW000	x	13.0		x				
6.20	Eventos	UVEW000	x	13.0		x				
6.21	Post - Venta	UVTW000	x	13.0		x				
6.22	Transporte	UTRW000	x	13.0		x				
6.23	Entidades Externas	UEXM000	x	13.0		x				

SIT-PIMP-F005 V.1

	Módulos Web	Ejecutable	X	Versión	Servidor donde se instala	Instalador		Fecha		
						Si	No	DD	MM	AA
6. 24	School Web	SCHOOLWEB	x	13.0						
6. 25	Atención a Padres	USOP000	x	13.0						
6. 26	Valoración WEB	UVLDISK	x	13.0						
6. 27	Biblioteca Web		x	13.0						
6. 28	Botón de Pagos									
	Módulos Control Acceso	Ejecutable	X	Versión	Servidor donde se instala	Instalador		Fecha		
						Si	No	DD	MM	AA
6. 29	Control de Acceso	UCAW000								
	Módulos Horarios	Ejecutable	X	Versión	Servidor donde se instala	Instalador		Fecha		
						Si	No	DD	MM	AA
6. 30	Horarios GP - Untis	GPUNTIS								
	Módulos SCI	Ejecutable	X	Versión	Servidor donde se instala	Instalador		Fecha		
						Si	No	DD	MM	AA
6. 31	Administración									
6.32	Actividades									
6. 33	Soporte									
	Log Mein	Ejecutable	X	Versión	Servidor donde se instala	Instalador		Fecha		
						Si	No	DD	MM	AA
6. 34	Log Mein		x	Free						
6. Instalación Hardware										
	Nombre Hardware				Cant.	Nombre Equipo				
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7. Asignación Tareas										
8. Observaciones										
_____					_____					
Firma Usuario					Firma Funcionario					
SIT-PIMP-F005 V.1										

ANEXO B. SOFTWARE TAREAS SCHOOL PACK

Inicialmente se abre la ventana de presentación del programa



Ventana de acceso, en ella se digita el nombre del usuario, que para este caso es la primera letra del nombre y el primer apellido, y finalmente se digita la clave o contraseña asignada para el usuario.



Al ingresar, el programa brinda un menú que permite ingresar o modificar datos de usuarios, clientes, tareas, productos, módulos y procesos, adicional a esto se presenta la opción de asignar es allí donde se programan las actividades.



Al ingresar a la opción de asignar, se visualiza la ventana de asignación de tareas, donde se seleccionan los datos de la actividad como el proceso y el producto al cual pertenece, el ingeniero encargado de la actividad y finalmente se oprime crear y enseguida enviar para que la actividad sea enviada a las personas encargadas. El sistema asigna un código a la tarea para poder identificarla, el cual se mostrará en la casilla de Tarea creada N°.

The screenshot shows a software window titled "Programar Tareas". At the top left, there is a message: "Debes conectar antes de usar los datos". The form contains the following fields:

- Cliente:** ACADEMIA LA SALLE SAN BENILDOLASALLISTA
- Actividad:** acompañamiento
- Proceso:** Actualización Bases de Datos
- Producto:** Campus Pack Edu. Superior
- Fecha Inicio:** 04/06/2010
- Fecha Fin:** 04/06/2010
- Modulo:** ACTIVIDADES
- Ingeniero:** (Empty dropdown)
- Auditor:** BEJARANO . CESAR AUGUSTO
- Ciudad:** ABEJORRAL
- Hora Inicio:** (Empty text box)
- Hora Fin:** (Empty text box)
- Estado:** En proceso
- Costo:** (Empty text box)
- Tarea Creada No.:** (Empty text box)
- Observacion:** (Large empty text area)

At the bottom of the window, there are four buttons: "Enviar", "Buscar", "Crear", and "Exit".

ANEXO F. FORMATO LISTA DE KITS



LISTA DE VERIFICACION ENTREGA DE KITS

FECHA

No.	Institución	Ciudad	KIT	ENTREGA	OBSERVACIONES
1	Colegio de La Salle	BOGOTÁ, D.C.	Implementación I	SI	
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	
2	Liceo Hermano Miguel La Salle	BOGOTÁ, D.C.	Implementación I	SI	El índice se encuentra en mal
			Implementación II	SI	Carpeta en mal estado
			Inicio	SI	No tiene CD
3	Instituto San Bernardo de La Salle	BOGOTÁ, D.C.	Implementación I	SI	
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	
4	Colegio La Salle	BUCARAMANGA	Implementación I	SI	
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	
5	Colegio de La Salle	CARTAGENA	Implementación I	SI	
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	
6	Colegio La Salle	CÚCUTA	Implementación I	SI	
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	
7	Colegio La Salle	VILLAVICENCIO	Implementación I	SI	La portada de "otros" esta en mal
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	
8	Academia La Salle San Benildo	BOGOTÁ, D.C.	Implementación I	SI	
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	El cronograma esta en mal estado
9	Escuela Tecnológica – Instituto Técnico Central La Salle	BOGOTÁ, D.C.	Implementación I	SI	
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	
10	IED Juan Luis Londoño	BOGOTÁ, D.C.	Implementación I	SI	
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	
11	IED San Juan Bautista De La Salle	ZIPAQUIRÁ	Implementación I	SI	faltan portadas
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	
12	Instituto San José De La Salle	BUCARAMANGA	Implementación I	SI	
			Implementación II	SI	
			Inicio	SI	

CAL-PLN-F01 V.0

ANEXO H. FORMATO PLANIFICACIÓN VIATICOS



Datos Generales															
Fecha															
Funcionario															
Departamento															
FORMATO PLANEACIÓN VIATICOS INTERNOS FUNCIONARIOS															
El documento debe ser revisado por un funcionario del departamento asociado al documento o por un funcionario que tenga conocimiento del proceso involucra al documento. Este documento deberá diligenciarse por un único trayecto de ida y regreso de los funcionarios involucrados en el mismo.															
1. Objetivo de los viáticos															
1.1	Cliente:						Usuario Responsable:								
	Objetivo del viaje:														
	Fecha Inicio:			Fecha Finalización:			Orden de Servicio Aprobación:								
2. Personal															
2.1	Ciudad de Origen			Bogotá			Ciudad de Destino			Medellín					
2.2	No.	Personal Asistente			No Días	No Noches	No Visitas	Fecha Salida		Fecha Regreso					
	1														
	2														
	3														
	4														
	5														
	6														
3. Viáticos															
3.1	Valor Pasajes Transporte														
	Vlr Aloj./ Noche Persona														
	Alimentación Desayuno														
	Trans. Urbano/Día Person														
	TOTAL A FACTURAR														
4. Observaciones															
5. Aprobación															
Revisado por				Departamento				Firma				Fecha			
Aprobado por				Departamento				Firma				Fecha			
ADM - VIAT - F001 V.1															



ANEXO I. FORMATO ENCUESTA TELEFONICA



Datos Generales					
Fecha					
Funcionario					
Departamento					
FORMATO CONTROL DE LLAMADAS DE VERIFICACIÓN					
El documento debe ser revisado por un funcionario del departamento asociado al documento o por un funcionario que tenga conocimiento del proceso involucra al documento. Se realiza con el objetivo de mantener el registro de las llamadas de satisfacción al					
1. Preguntas relacionadas con las capacitaciones y visitas					
1.1	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a las capacitaciones que se dictaron el día ___ ?				
Cliente	MI	I	S	MS	Observaciones
1.2	Si esta insatisfecho, por favor indíqueme en la capacitación de cual modulo se presentó su insatisfacción y el motivo				
Cliente	Modulo			Motivo de la insatisfacción	
1.3	¿Cuál es su grado de satisfacción con respecto a las siguientes características del capacitador?				
Cliente	Amabilidad	Disposición	Hab. Expresión	Capacitador	
2. Preguntas relacionadas con el soporte por medio del SAC					
2.1	Indique su grado de satisfacción con el servicio de soporte prestado por medio del SAC en cuanto a:				
Cliente	Calidad de la solución	Calidad de atención	Rapidez de respuesta	Observaciones	



ANEXO M. FORMATO VERIFICACIÓN KITS



Datos Generales					
Fecha		Hora Inicio		Hora Fin	
Entidad				No. SAC	
Persona Responsable				Cargo	
Funcionario					
FORMATO REVISIÓN KIT'S DE IMPLEMENTACIÓN					
Al final de este formato, encontrará un instructivo de diligenciamiento.					
1. Verificación de la documentación en la implementación					
Colegio	Etapa	Completo		Observaciones	
		SI	NO		
Sagrado Corazón de Jesús del Valle de Cali	Instalación	x			
	Bases de datos		x		
	Capacitaciones		x		
	Reportes		x		
	Requerimientos		x		
	Cierre		x		
Gimnasio Norte	Instalación	x			
	Bases de datos		x		
	Capacitaciones		x		
	Reportes		x		
	Requerimientos		x		
	Cierre		x		
Colombo	Instalación		x		
	Bases de datos		x		
	Capacitaciones		x		
	Reportes		x		
	Requerimientos		x		
	Cierre		x		
Colegio la Salle Montería	Instalación	x			
	Bases de datos	x			
	Capacitaciones		x		
	Reportes	x			
	Requerimientos	x			
	Cierre		x		
Colegio la Salle- Bello	Instalación	x			
	Bases de datos	x			
	Capacitaciones	x			
	Reportes		x		
	Requerimientos	x			
	Cierre		x		
Colegio La Salle - Envigado	Instalación		x		
	Bases de datos	x			
	Capacitaciones		x		
	Reportes	x			
	Requerimientos	x			
	Cierre	x			
La Salle San Carlos	Instalación	x			
	Bases de datos	x			
	Capacitaciones		x		
	Reportes	x			
	Requerimientos	x			
	Cierre		x		
Colegio San José - La Salle	Instalación	x			
	Bases de datos	x			
	Capacitaciones	x			
	Reportes		x		
	Requerimientos	x			
	Cierre	x			

Colegio La Salle - Pereira	Bases de datos	x		
	Capacitaciones		x	
	Reportes		x	
	Requerimientos	x		
	Cierre	x		
Instituto La Salle Barranquilla	Instalación	x		
	Bases de datos		x	
	Capacitaciones	x		
	Reportes		x	
	Requerimientos	x		
Colegio Biffi - La Salle	Cierre	x		
	Instalación		x	
	Bases de datos	x		
	Capacitaciones		x	
	Reportes		x	
	Requerimientos			
	Cierre		x	
5. Observaciones				
6. Aprobación				
Revisado Por	Departamento	Firma	Fecha	
Aprobado Por	Departamento	Firma	Fecha	
CAL - VKT - F004 V.0				

ANEXO O. PROPUESTA FORMATO PLANEACIÓN VIÁTIVOS



Datos Generales										
Fecha										
Funcionario										
Departamento										
Cliente										
FORMATO PLANEACIÓN VIATICOS INTERNOS FUNCIONARIOS										
El documento debe ser revisado por un funcionario del departamento asociado al documento o por un funcionario que tenga conocimiento del proceso involucra al documento. Este documento deberá diligenciarse por un único trayecto de ida y regreso de los func										
1. Información general de viáticos										
Lugar de Origen							Lugar de destino			
Objetivo										
2. Personal										
N°	persona	Duración		Fecha de salida			Fecha de Regreso			Observaciones
		D	N	D	M	A	D	M	A	
1										
2										
3										
4										
5										
3. Viáticos										
N° personas	Transporte		Alojamiento	Alimentación			Otros	Total Sin Transport	Concepto Otros	
	Aéreo	Terrestre		Desayuno	Almuerzo	Comida				
TOTAL A FACTURAR										
5. Aprobación										
Revisado por			Departamento				Firma			Fecha
Aprobado por			Departamento				Firma			Fecha

ADM - VIAT - F001 V.1



