



Ministerio de
Salud

Gobierno de Chile

INFORME 1° SEMESTRE AREA DE ATENCION USUARIO SIRH

Mesa de Ayuda – Capacitación SIRH

UNIDAD DE GESTION DE LA INFORMACIÓN DE RHS (SIRH)
DIVISION DE GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
SUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES

**Elaborado por:**

 Alexis Aburto, Técnico Unidad de Gestión de la Información (SIRH).

Editado y Visado por:

 Enrique Corbalan, Jefe Unidad de Gestión de la Información (SIRH).

Con la Colaboración de:

 Luis Negrete, Jefe Mesa de Ayuda
 Jorge Bustos, Jefe Capacitación SIRH

Agosto 2015
Ministerio de Salud

Contenido

Introducción	3
❖ Mesa de ayuda	4
1. Acumulado de incidentes Cerrados desde enero a junio 2015	4
2. Distribución mensual de incidentes cerrados desde enero a junio 2015	5
3. Tendencia en porcentaje de incidentes con carácter de procedimiento del 1° semestre año 2015	6
4. Distribución de incidentes cerrados para el periodo enero a diciembre 2014	7
5. Comparativo de incidencias con carácter de procedimiento entre el 1° semestre 2014/2015	8
6. Distribución de incidentes cerrados por organismos entre enero a junio 2015	9
7. Incidencias con carácter de procedimiento por organismos entre enero a junio 2015	11
8. Incidencias con carácter de procedimiento por módulo entre enero a junio 2015	12
9. 5 organismos con mayor cantidad de incidentes cerrados con carácter de procedimiento en el 1° semestre 2015	13
10. Incidencias con carácter paso a producción Funcional	16
11. Incidencias acumuladas por tiempo de SLA	17
12. Incidencias acumuladas por categoría	18
13. Tendencia de incidencias creadas en rango de horas	18
14. Tendencia de incidencias creadas por días acumuladas	19
15. Tendencias de incidencias creadas por días del 1° semestre	20
16. Diagrama de flujo de la atención de un incidentes con categoría de Software	21
❖ Capacitación SIRH	22
1. Solicitudes correspondientes al periodo 2015	22
2. Cantidad de horas utilizadas en el periodo 2015	24
3. Solicitudes de capacitación SIRH 2015	26
4. Solicitudes de apoyo en terreno 2015	28
5. Ranking de módulos por solicitudes	30
6. Comparativo entre capacitación SIRH y apoyo en terreno	32
7. Horas utilizadas por capacitador	33
8. Modelo comparativo entre solicitudes (2014-2015)	34
9. Modelo comparativo entre horas utilizadas (2014-2015)	36
❖ Conclusión	38



Introducción

3

En el siguiente informe, muestra detalladamente todos los resultados del estudio realizadas a Service Desk (mesa de Ayuda) y Capacitación SIRH, para el periodo entre Enero a Junio 2015, en conjunto llamado 1° semestre 2015.

Todo el estudio realizado tiene como fin único; anticiparnos a los cambios que ocurrirán en los meses próximos, tener una visión amplia del comportamiento de la red y estructurar con más claridad planes de apoyo para disminuir las cantidades de incidencias y desconocimiento de la red.

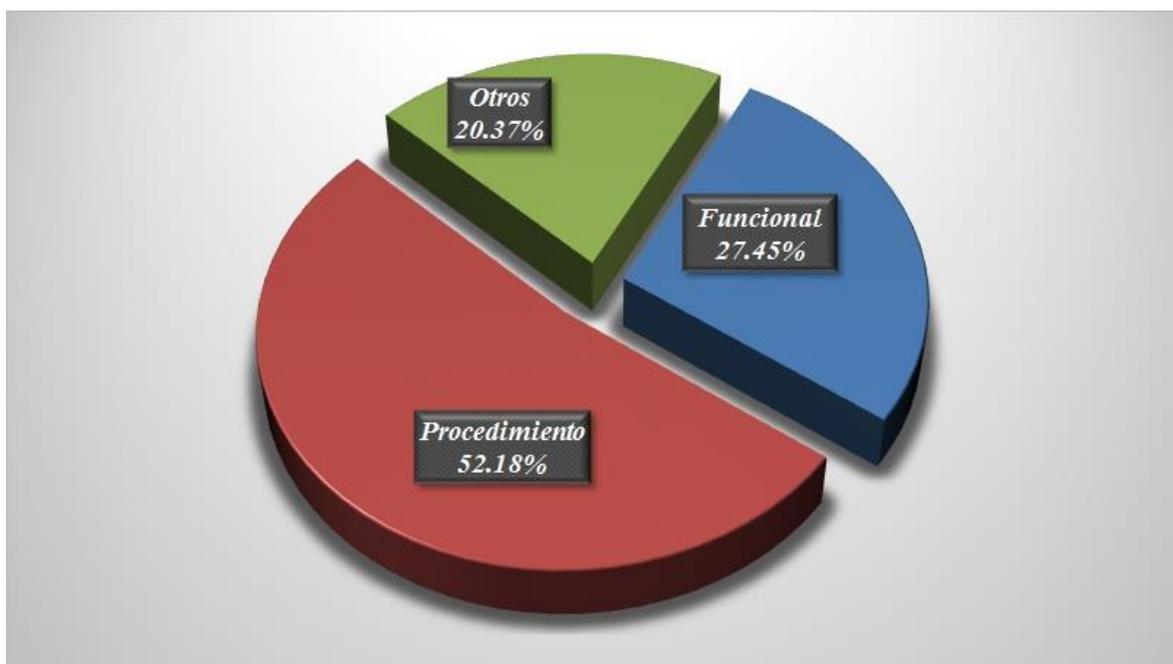
En las siguientes páginas, se especificara detalladamente el comportamiento de las 2 áreas de atención a clientes (mesa de ayuda y Capacitación SIRH) para el periodo del 1° semestre 2015 y su comparativo correspondiente al 1° semestre 2014.

Mesa de Ayuda, informe desarrollado con toda la información del 1° semestre 2015 (enero a junio 2015)

En las siguientes páginas, se mostrará en forma gráfica como tablas de datos toda la información de incidencias tanto creadas como cerradas entre los periodos Enero a junio 2015 (siendo esta llamada 1° semestre 2015), de la cual comprenden de información cargada en el servidor de gestión como las distintas vistas entregadas por Qlikview, con el fin de comprobar la veracidad de lo estudiado.

Acumulado de incidentes cerrados desde enero a junio 2015

En el siguiente gráfico, muestra en porcentaje la cantidad acumulada del 1° semestre 2015 de todos los incidentes cerrados, con el cual, a cada incidente se ha agregado un carácter para identificar la causa de creación, ejemplo: “procedimiento”, quiere decir falta de conocimiento o error al operar una acción; “funcional”, falla de sistema; etc.



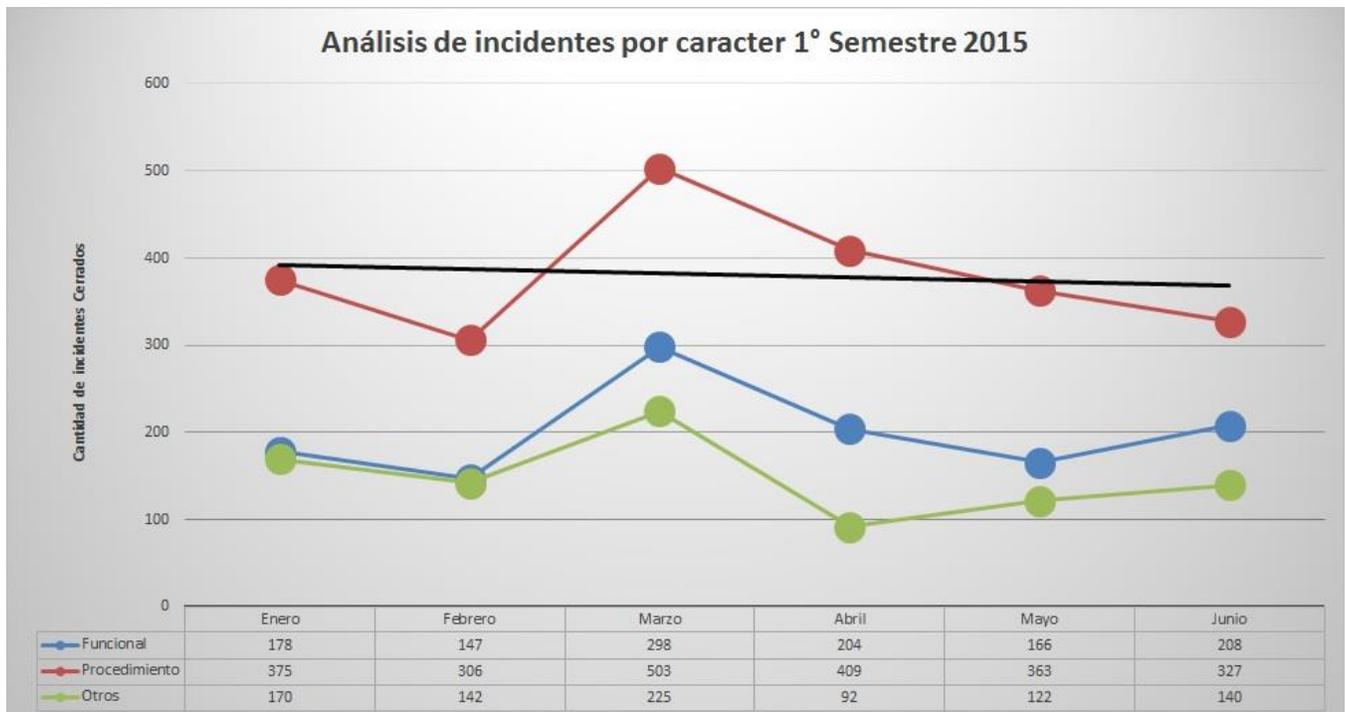
Como se muestra en el gráfico, al ver el acumulado de incidentes cerrados se observa el dominio del carácter “procedimiento”, siendo este un factor preocupante para el manejo del sistema.

De acuerdo al gráfico, se ha designado en 3 caracteres para comprender más claramente las grandes diferencias, del cual, el carácter otro se puede comprender de lo siguiente:

Los otros se componen de los siguientes caracteres:

- Apertura
 - ✓ Capacitación
 - ✓ Pagos Accesorios
 - ✓ Remuneraciones
 - ✓ Otros
- Paso a Producción
 - ✓ Funcional
 - ✓ Procedimiento
 - ✓ Necesidad de Capacitación
- Necesidad de Capacitación
- Carácter Normativo

Distribución mensual de incidentes cerrados desde enero a junio 2015



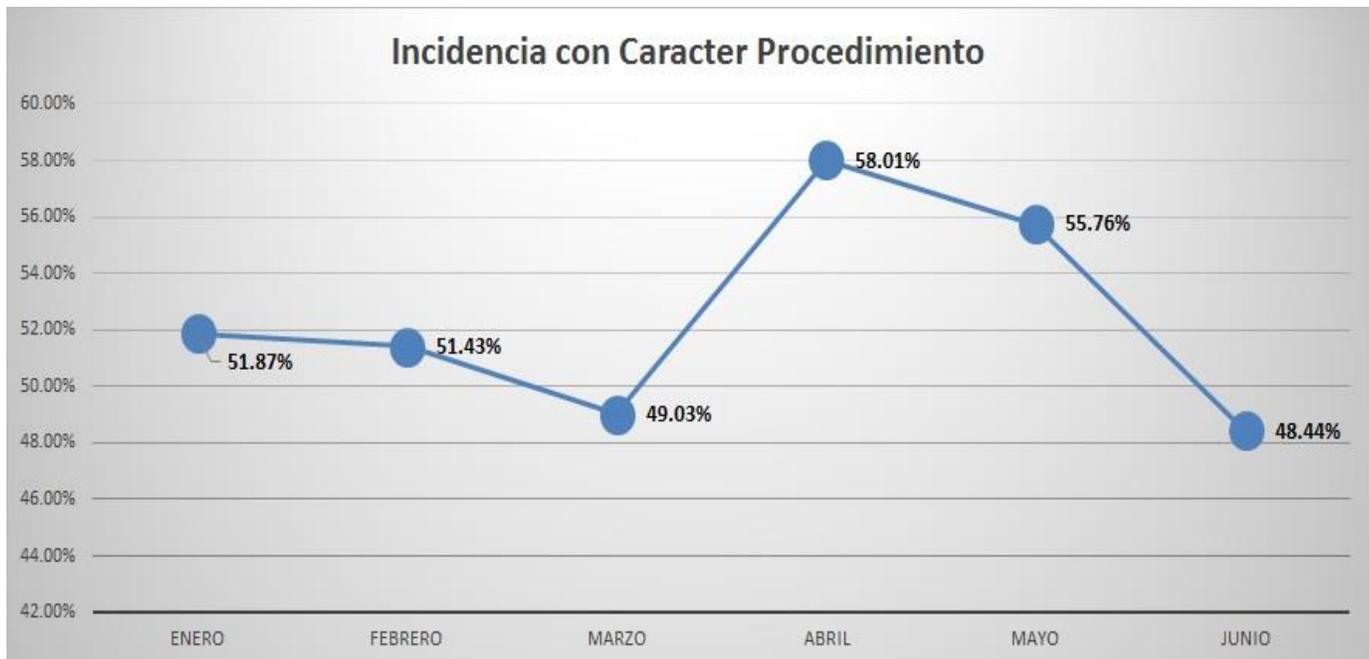
En el gráfico se muestra por meses la distribución de los incidentes cerrados por carácter, a diferencia del acumulado, se puede observar el constante dominio del carácter procedimiento, a su la línea de tendencia muestra el leve descenso de los incidentes con carácter de procedimiento.

Tabla de datos de incidentes cerrados 1° semestre 2015

Carácter	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	total
Funcional	178	147	298	204	166	208	1201
Procedimiento	375	306	503	409	363	327	2283
Otros	170	142	225	92	122	140	891
total	723	595	1026	705	651	675	4375

En la tabla de datos, se muestra en cantidades los incidentes cerrados con los 3 tipos de carácter designados, a su vez se muestra el aumento explosivo para el periodo de marzo, llegando a un total de 1026 incidentes cerrados, por sobre 300 incidentes de los periodos normales en promedio.

Porcentaje de incidencias con carácter de procedimiento



Para el gráfico anterior, se ve en porcentajes la cantidad de incidentes cerrados con carácter de procedimiento, con el fin de ver la tendencia mensual de los incidentes cerrados, mostrándonos que a pesar del pick más alto de cierre de incidentes del 1° semestre 2015, los nombrados procedimientos es el 2° porcentaje más bajo del periodo y el más alto procedimiento Abril.



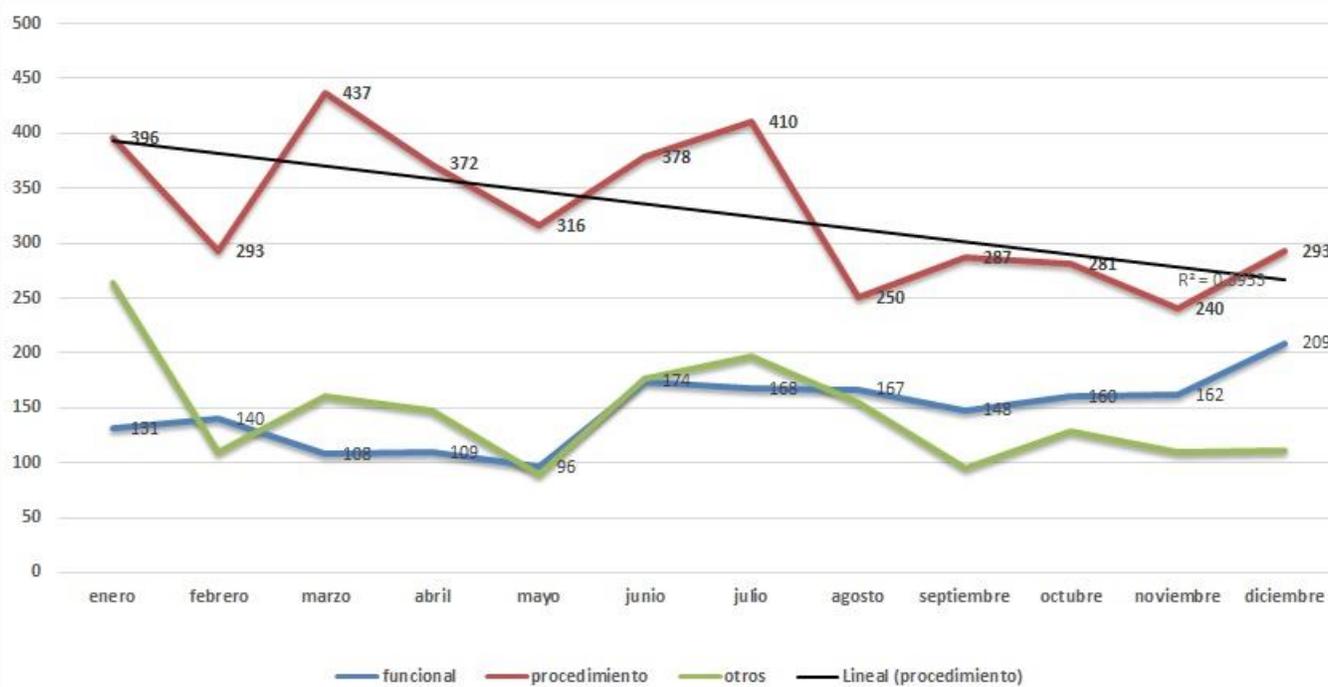
Tabla de datos y gráfico de tendencias en incidencias cerradas durante el año 2014.

Para el siguiente análisis, se ha tomado el periodo completo del año 2014 (desde enero a diciembre), con el fin, de que a lo largo del informe se proceda a comparar los mismos semestres de ambos años.

Año 2014

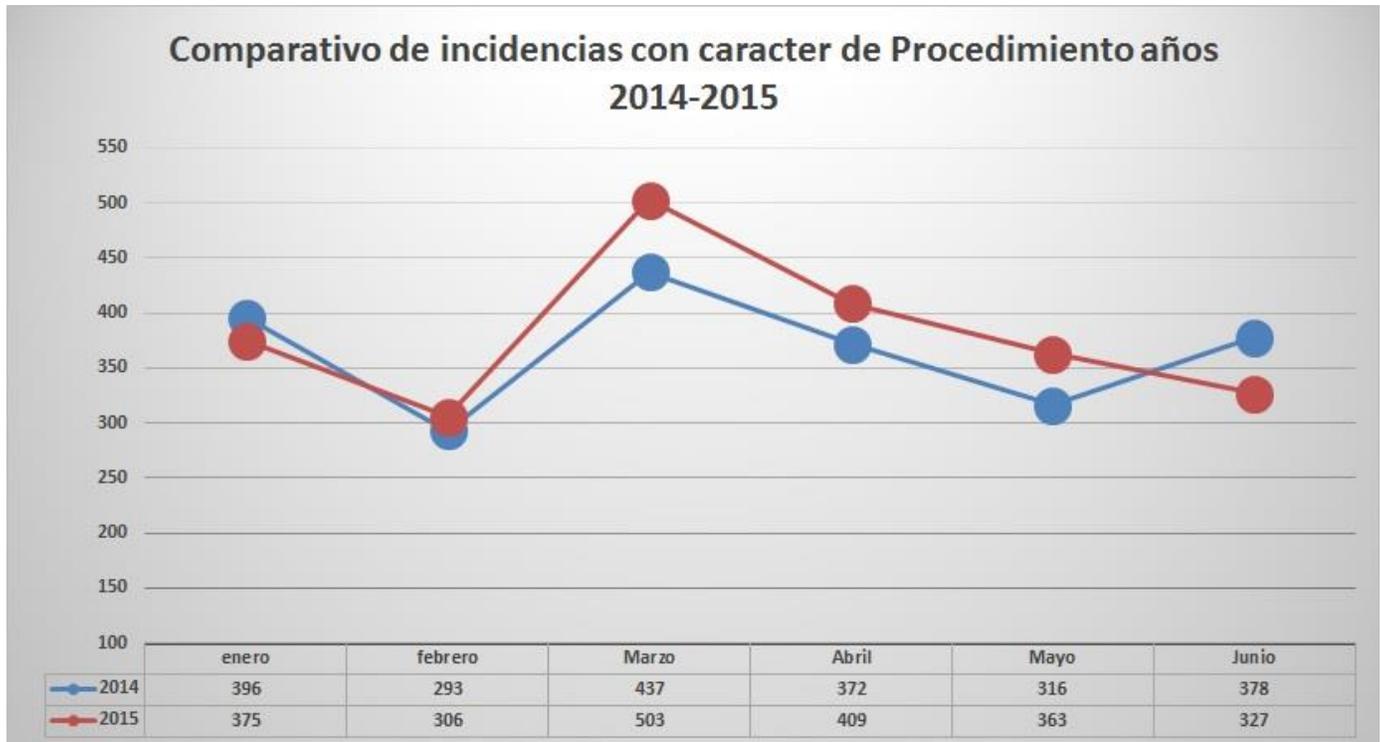
Tipo	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Funcional	131	140	108	109	96	174	168	167	148	160	162	209
Procedimiento	396	293	437	372	316	378	410	250	287	281	240	293
Otros	264	110	161	147	89	176	197	154	95	129	109	111
Total	791	543	706	628	501	728	775	571	530	570	511	613

En la tabla anterior, se puede ver que el mes con más incidentes cerrados es enero con un total de 791 y el mes con menor incidentes cerrados mayo con un total de 501.



En el gráfico, se muestra la tendencia a la baja de los incidentes con carácter de procedimiento, siendo este demostrado por la línea de tendencia, sin embargo, se muestra un ascenso de los incidentes con carácter funcional.

Modelo comparativo del 1° semestre 2014 y 2015



En el gráfico anterior, se muestra un modelo comparativo entre el 1° semestre correspondiente a los años 2014 y 2015, del cual se puede desprender que en el año 2015 lidera por 4 meses las incidencias con carácter de procedimiento (desde febrero a mayo 2015), sin embargo en el mes de junio 2015 con una diferencia de 51 incidentes menos en comparación al mismo mes del año 2014.

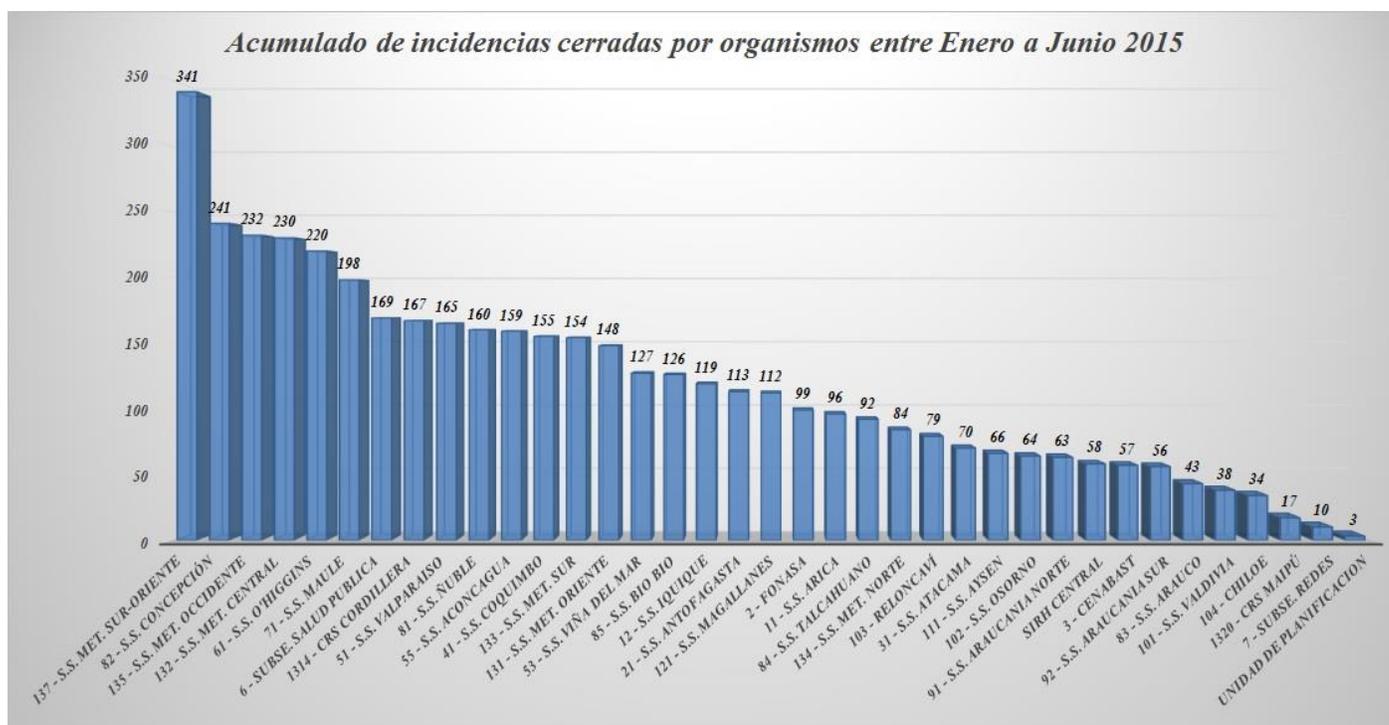


Distribución de incidentes total y por ranking de todos los organismos Minsal.

Organismos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total organismo	Porcentaje
137 - S.S. Met. Sur-Oriente	37	47	70	69	62	56	341	7.81%
82 - S.S. Concepción	42	42	58	29	27	43	241	5.52%
135 - S.S. Met. Occidente	35	20	48	37	39	53	232	5.32%
132 - S.S. Met. Central	36	35	50	34	36	39	230	5.27%
61 - S.S. O'Higgins	41	31	53	37	26	32	220	5.04%
71 - S.S. Maule	34	28	51	35	33	17	198	4.54%
6 - Subse. Salud Pública	30	26	48	25	16	24	169	3.87%
1314 - CRS Cordillera	36	19	41	34	19	18	167	3.83%
51 - S.S. Valparaíso	26	25	29	21	29	35	165	3.78%
81 - S.S. Ñuble	26	24	45	19	17	29	160	3.67%
55 - S.S. Aconcagua	23	22	37	28	36	13	159	3.64%
41 - S.S. Coquimbo	25	25	38	22	22	23	155	3.55%
133 - S.S. Met. Sur	23	25	33	17	32	24	154	3.53%
131 - S.S. Met. Oriente	25	20	39	27	20	17	148	3.39%
53 - S.S. Viña del Mar	19	19	20	24	14	31	127	2.91%
85 - S.S. Bio Bio	30	9	34	16	18	19	126	2.89%
12 - S.S. Iquique	25	10	27	20	24	13	119	2.73%
21 - S.S. Antofagasta	18	13	32	20	16	14	113	2.59%
121 - S.S. Magallanes	16	16	20	19	21	20	112	2.57%
2 - Fonasa	9	8	28	13	17	24	99	2.27%
11 - S.S. Arica	25	9	26	11	17	8	96	2.20%
84 - S.S. Talcahuano	17	13	20	14	11	17	92	2.11%
134 - S.S. Met. Norte	17	11	17	14	13	12	84	1.92%
103 - Reloncaví	16	12	13	14	16	8	79	1.81%
31 - S.S. Atacama	15	12	26	11	2	4	70	1.60%
111 - S.S. Aysén	10	8	16	9	10	13	66	1.51%
102 - S.S. Osorno	16	9	16	6	11	6	64	1.47%
91 - S.S. Araucanía Norte	6	9	19	9	9	11	63	1.44%
SIRH Central	9	12	10	13	8	6	58	1.33%
3 - CENABAST	8	1	11	14	7	16	57	1.31%
92 - S.S. Araucanía Sur	10	6	11	12	6	11	56	1.28%
83 - S.S. Arauco	5	11	10	11	2	4	43	0.99%
101 - S.S. Valdivia	6	6	7	9	7	3	38	0.87%
104 - Chiloé	0	6	12	6	5	5	34	0.78%
1320 - CRS Maipú	4	2	3	4	1	3	17	0.39%
7 - Subse. Redes	3	2	3	2	0	0	10	0.23%
Unidad de Planificación	0	0	0	0	0	3	3	0.07%
Total general	723	593	1021	705	649	674	4365	100.00%

En la tabla anterior, se muestra en cantidades tanto como porcentajes total acumulado de todos los incidentes creados por los organismos de salud de todo el 1° semestre 2015.

Gráfico de incidentes cerrados en el 1° semestre 2015 acumulado



En el gráfico anterior, se muestra la cantidad de incidencias cerradas durante el 1° semestre 2015, de lo cual la creación del gráfico fue conformada en ranking desde mayor a menor cantidad de incidencias.

Por otro lado, se puede reflejar los 5 organismos con mayor cantidad de incidentes cerrados, los cuales son por orden de mayor a menor:

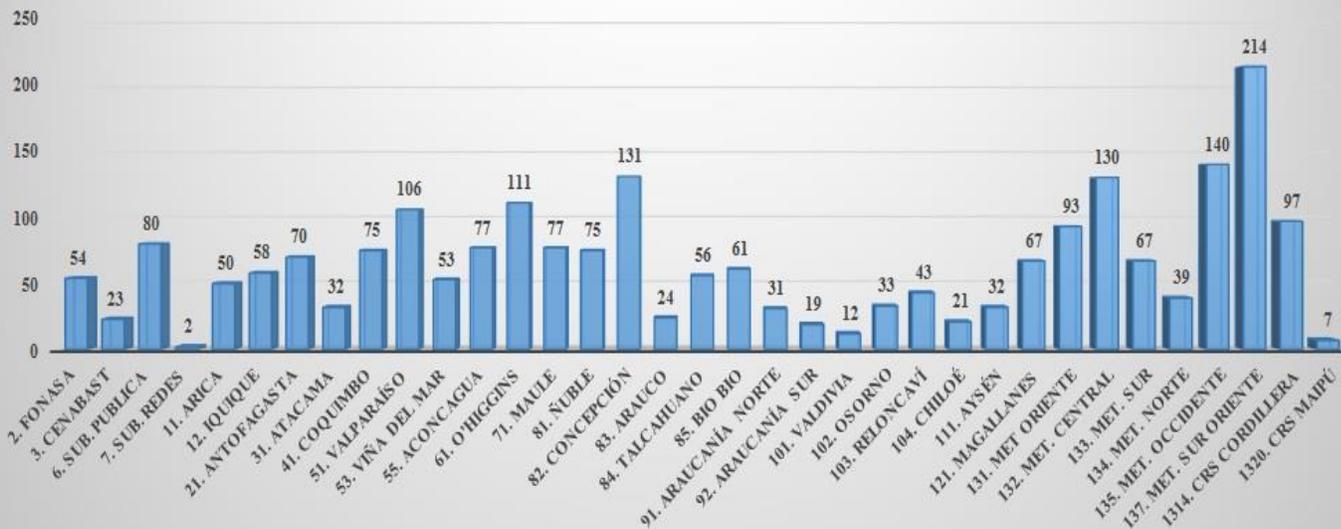
1. Metropolitano Sur Oriente
2. Concepción
3. Metropolitano Occidente
4. Metropolitano Central
5. O'Higgins



Gráfico de incidentes con categoría de procedimiento acumulado durante el primer semestre 2015



Incidentes con categoría de procedimiento acumulado 1º semestre 2015



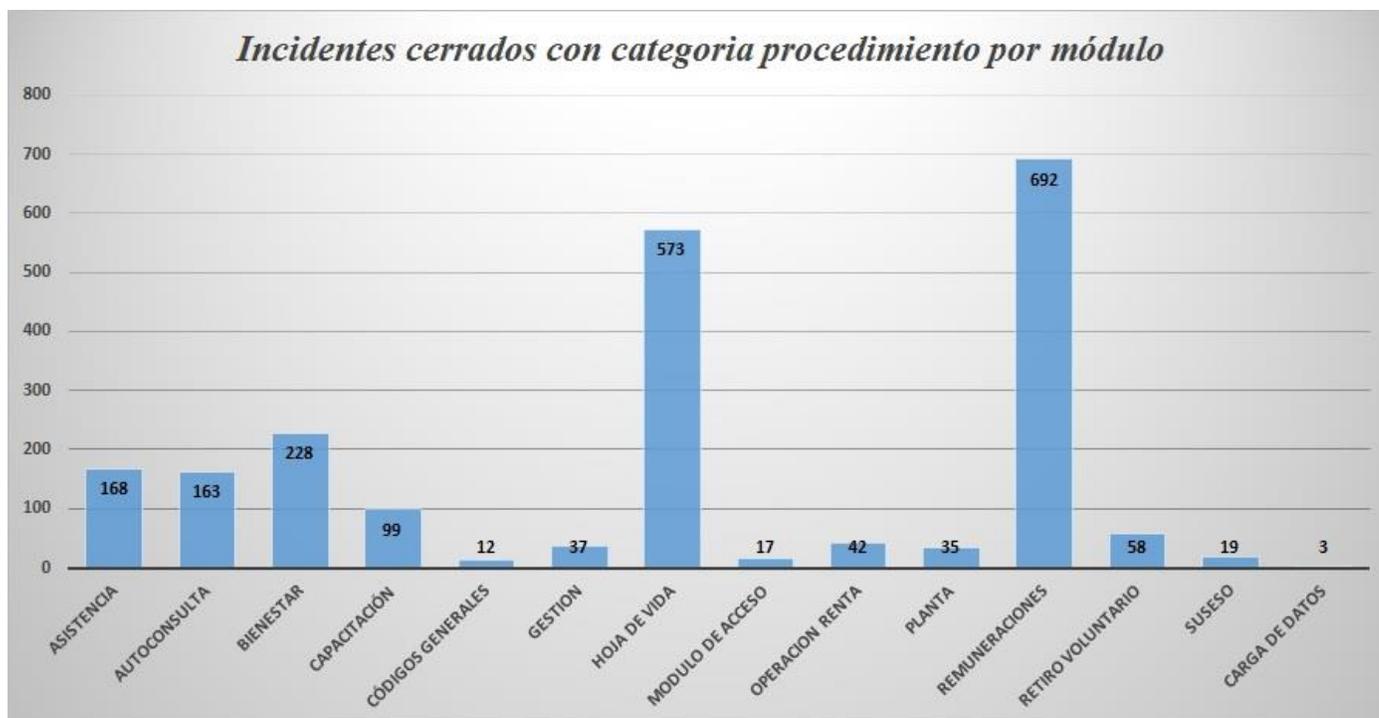
En este gráfico se muestra la cantidad de incidentes cerrados con carácter de procedimiento por cada organismo del país, del cual se puede ver de forma clara cuales organismos tienen mayor cantidad de incidencias de este tipo.

En el listado siguiente, se indicara los 6 organismos con mayor cantidad de incidencias tipo procedimiento desde mayor a menor, con el fin de identificar los organismos con mayor riesgo de cometer equivocaciones en los procesos SIRH.

1. Metropolitano Sur Oriente
2. Metropolitano Occidente
3. Metropolitano Central
4. Concepción
5. O'Higgins
6. Valparaíso

En comparación al listado anterior de los organismos con mayor cantidad de incidencias cerrados en el 1º semestre 2015, se puede identificar que a pesar del orden son los mismos organismos en ambos listados.

Gráfico de incidentes con categoría de procedimiento por módulos acumulado del primer semestre 2015



En el gráfico anterior, muestra un acumulado de incidencias cerrados con carácter de procedimiento por modulo, del cual se puede ver con gran diferencia los módulos que lideran este tipo de incidencias.

Los 3 módulos que lideran el gráfico son:

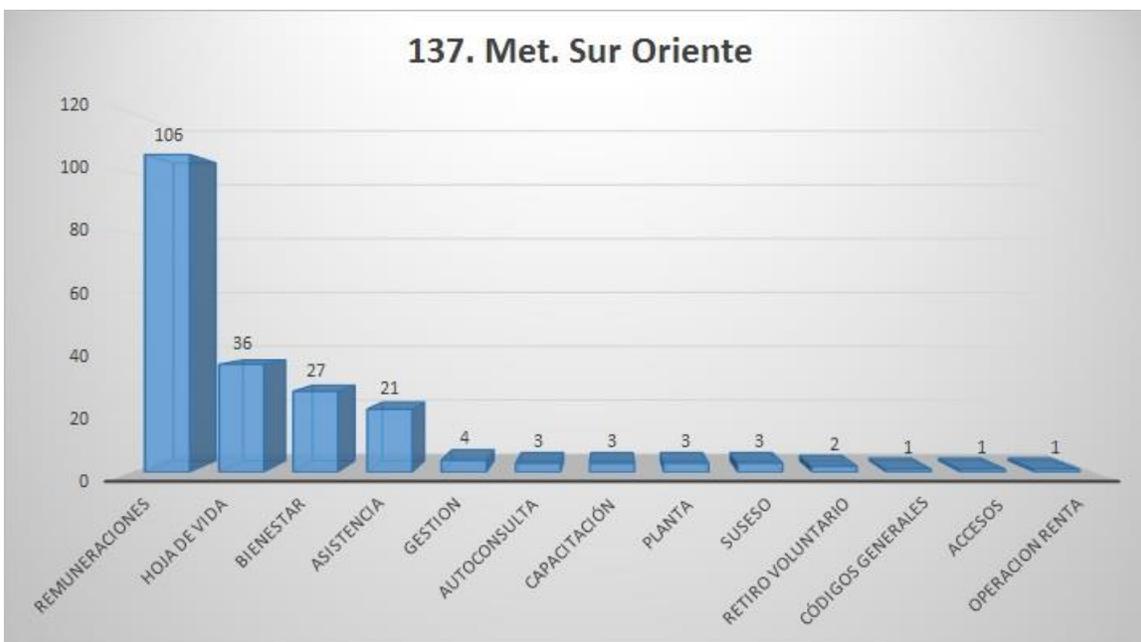
1. Remuneraciones
2. Hoja de vida
3. bienestar



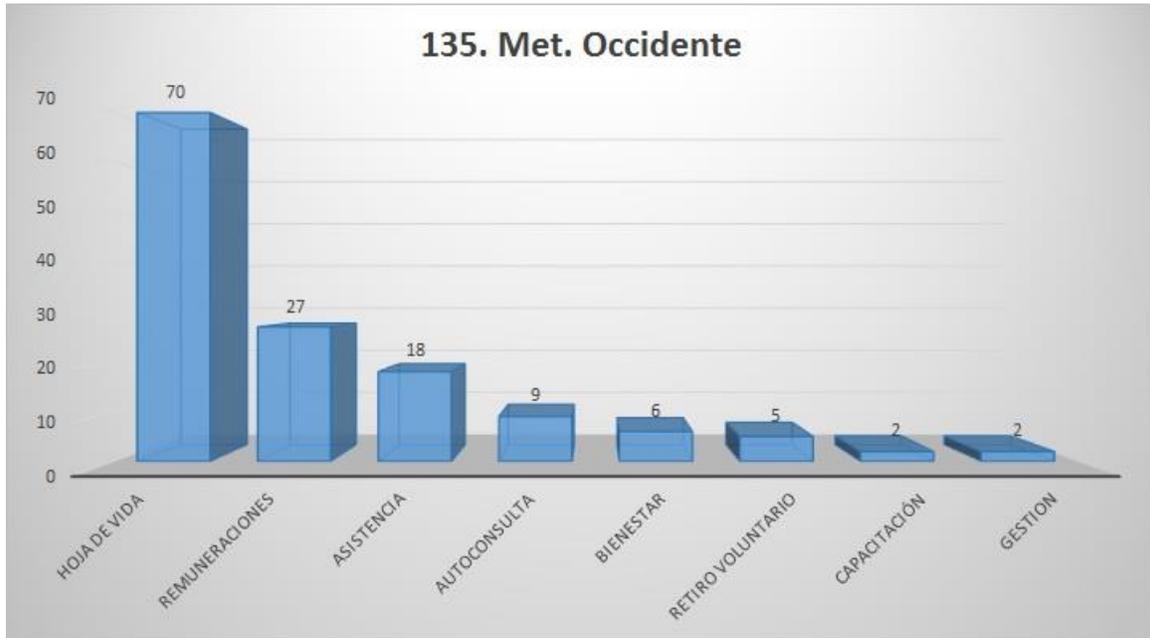
Organismos por ranking con más incidentes categorizados como procedimiento.

En los siguientes gráficos, se muestra de forma más clara y por organismos con mayor cantidad de incidentes tipo procedimiento, los módulos más solicitados o con más inconvenientes.

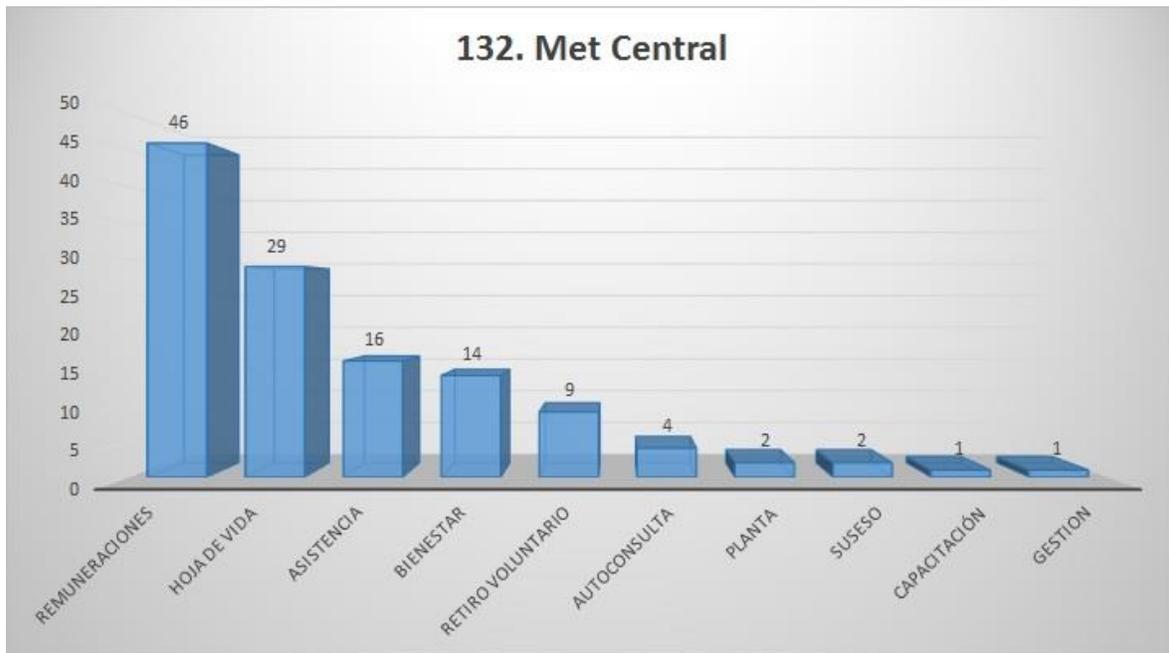
1° lugar con un total de 211 incidencias



2° lugar con un total de 139 incidencias

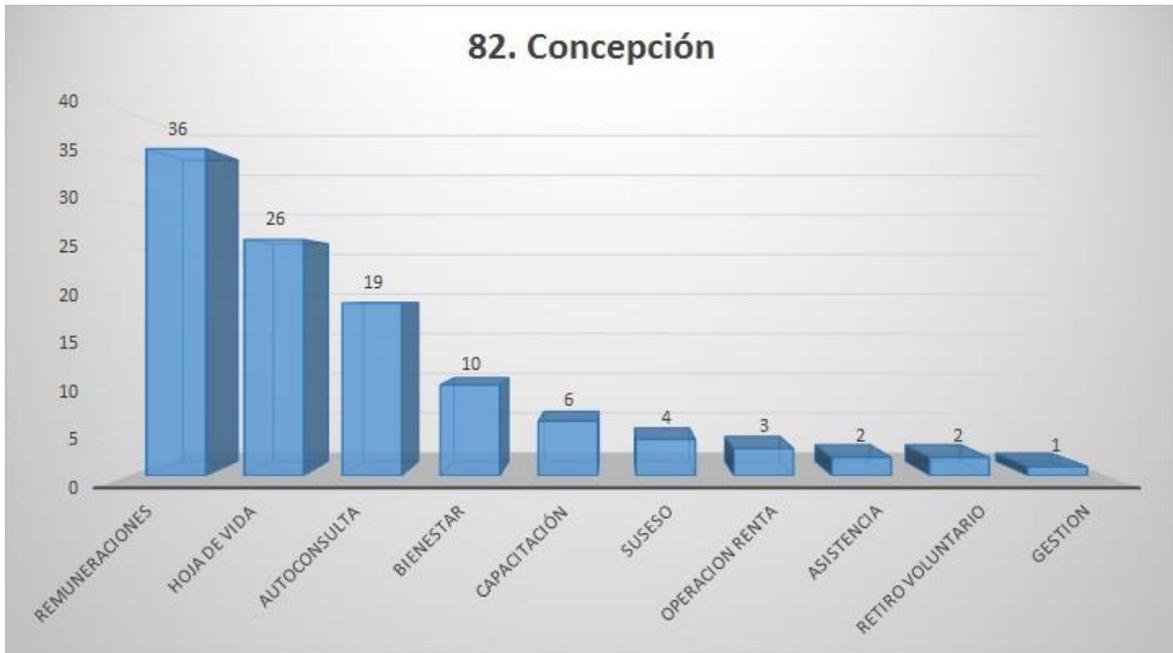


3° lugar con un total de 124 incidencias

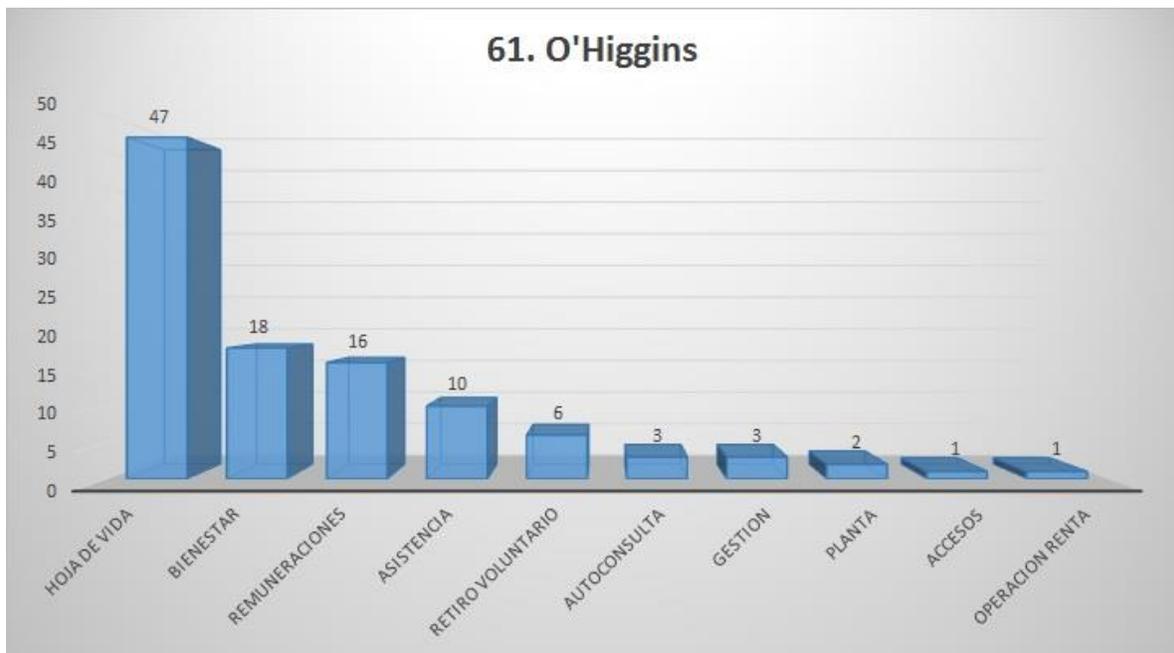


4° lugar con un total de 109 incidencias





5° lugar con un total de 107 incidencias



6° lugar con un total de 94 incidencias



Incidentes con carácter de paso producción funcional

En la siguiente tabla, se refleja las cantidades de incidencias con el carácter de “paso a Producción Funcional”, el cual significa, errores de sistema al salir a un ambiente productivo.

Módulos/Nombre de proyectos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Bienestar			1				1
<i>Proyecto 321 integración bienestar contabilidad</i>			1				1
Hoja de Vida			6		10	1	17
<i>Actualización de versión</i>					3		3
<i>Apertura de escalafón</i>			1				1
<i>Proyecto 327 interoperabilidad siaper</i>			3				3
<i>Proyecto 281b-Siaper / Registro de Ascenso</i>			2				2
<i>Proyecto 334</i>					3	1	4
<i>Proyecto 341</i>					3		3
<i>Proyecto 343</i>					2		2
Módulo de Acceso	2	4					6



<i>Proyecto 298, Árbol Menú</i>	1						1
<i>Proyecto 298, Mantenedor de perfiles</i>	1						1
<i>Proyecto 298, mantenedor de usuarios</i>	2						2
<i>Proyecto 298, Null el usuario ADMIN</i>	1						1
<i>Proyecto 298, vbasiste.ini código de sistema erróneo</i>	1						1
Remuneraciones	1	1	2				4
<i>Bono zona extrema.</i>		1					1
<i>Listado de proposición del bono escolar</i>			2				2
<i>Proyecto 321, AppContab, eliminación de temporales .NET</i>	1						1
Retiro Voluntario		9	2				11
<i>Ingreso de funcionario</i>		7					7
<i>Ingreso de retiro voluntario 2015</i>		2	2				4
Total general	2	5	17	4	11	1	40

De la tabla anterior se puede desprender que los pasos a producción de los módulos hoja de vida y retiro voluntarios se ha encontrado mayor cantidad de problemas.

Si bien estos incidentes son resueltos en el momento (de acuerdo a la garantía de producción), se puede generar observaciones como que el QA no realiza las suficientes pruebas antes de salir a producción.

Incidencias acumuladas por tiempo de SLA

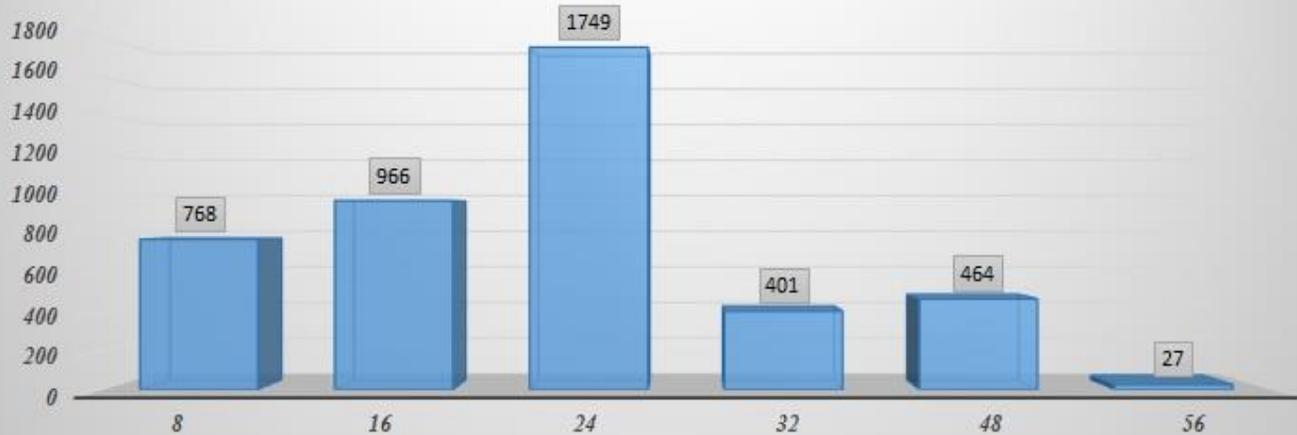
En la siguiente tabla de datos y gráfico se muestra en forma acumulada del 1° semestre 2015 todos los incidentes creados con su ANS (tiempo de respuesta) correspondiente.

Tabla de incidentes en cuando a tiempo SLA

Horas SLA (ANS)	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
8	111	125	190	115	112	115	768
16	109	92	246	154	172	193	966
24	323	249	434	279	236	228	1749
32	90	42	76	67	56	70	401
48	84	83	75	86	69	67	464
56	6	4	5	4	6	2	27
Total general	723	595	1026	705	651	675	4375



Incidentes cerrados por sla asignados



Como se puede observar, la gran cantidad de incidentes creados en el 1° semestre 2015 se encuentra ubicada entre 8 a 24 horas de tiempo de respuesta.

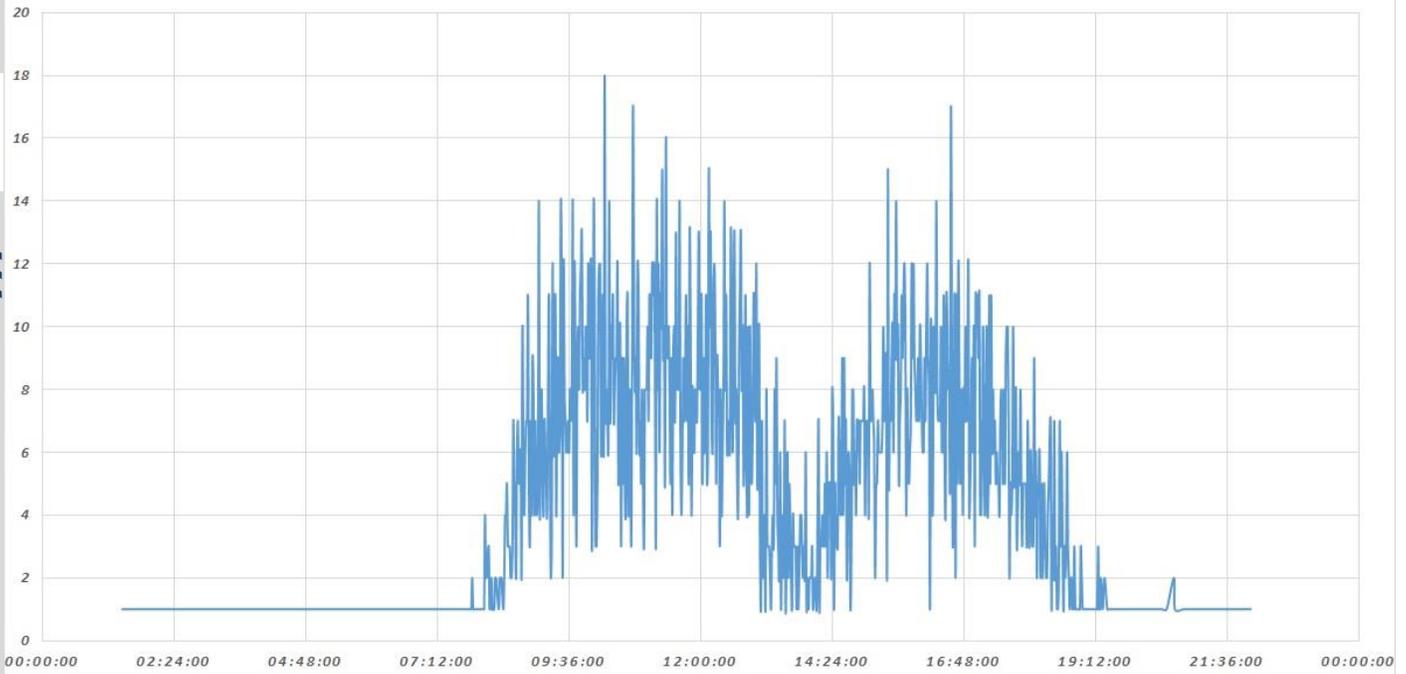
Incidencias acumuladas por categoría

Cantidad de incidencias por Categoría

Categorías	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total Categorías
Capacitación SIRH	7	27	36	13	12	25	120
Desarrollo	13	9	18	8	18	9	75
Insumos	0	0	1	0	0	0	1
Microinformática	2	1	1	0	0	0	4
Otros	14	6	18	17	17	17	89
Servidores	7	2	7	6	5	9	36
Software	665	534	929	643	583	603	3957
Solicitud de Información	15	16	16	18	16	12	93
Total mes	723	595	1026	705	651	675	4375

En la tabla anterior, se muestra las categorías de los incidentes creados en el 1° semestre 2015, del cual se muestra el dominio de los incidentes tipo Software, del cual se identifica como incidentes que ocurren en el sistema SIRH.

GRAFICO DE DISPERSIÓN HORA DE CREACIÓN INCIDENTES EN SERVICE DESK

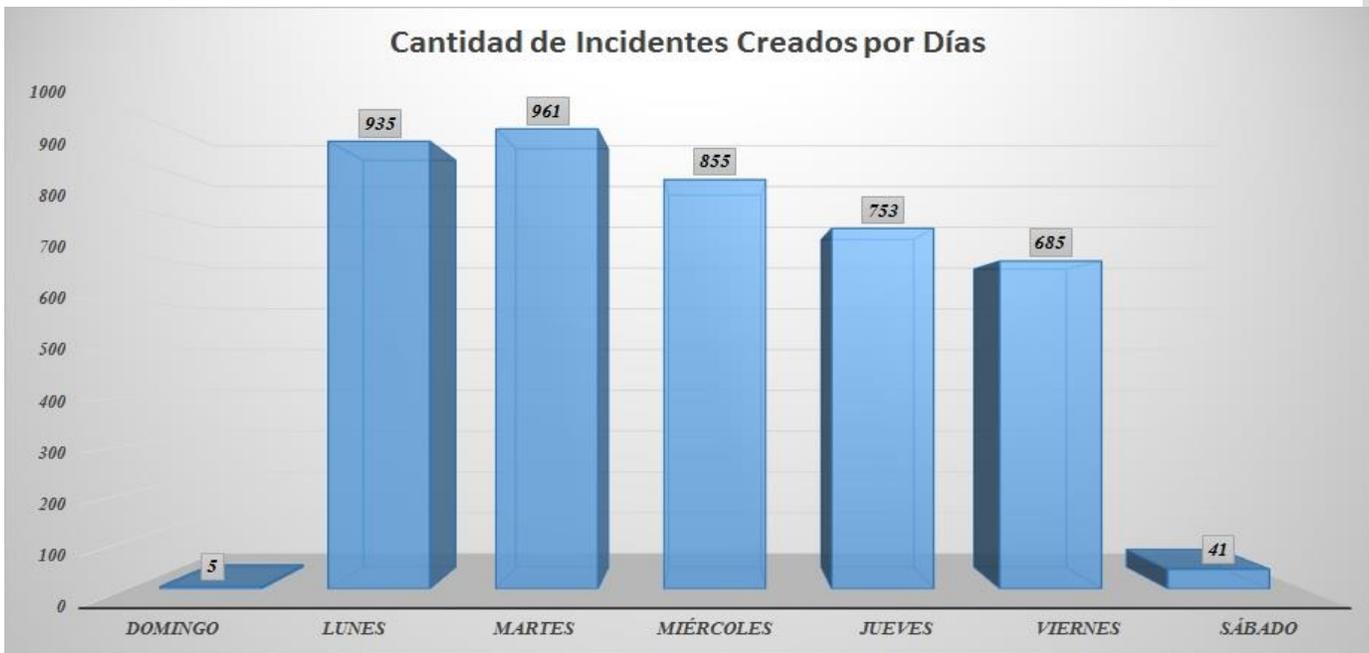


Para el gráfico anterior, se muestra las horas pick de creación de incidentes, con el cual podemos identificar que la tendencia de aperturas incidentes se concentra entre las 9:30 AM a 12:30 PM y otro pequeño en la jornada de tarde, entre las 15:00 PM a 16:00 PM.

Tendencia de incidencias creadas por días acumuladas

En los siguientes gráficos, se busca identificar los días con mayor cantidad de creaciones de incidentes en mesa de ayuda.

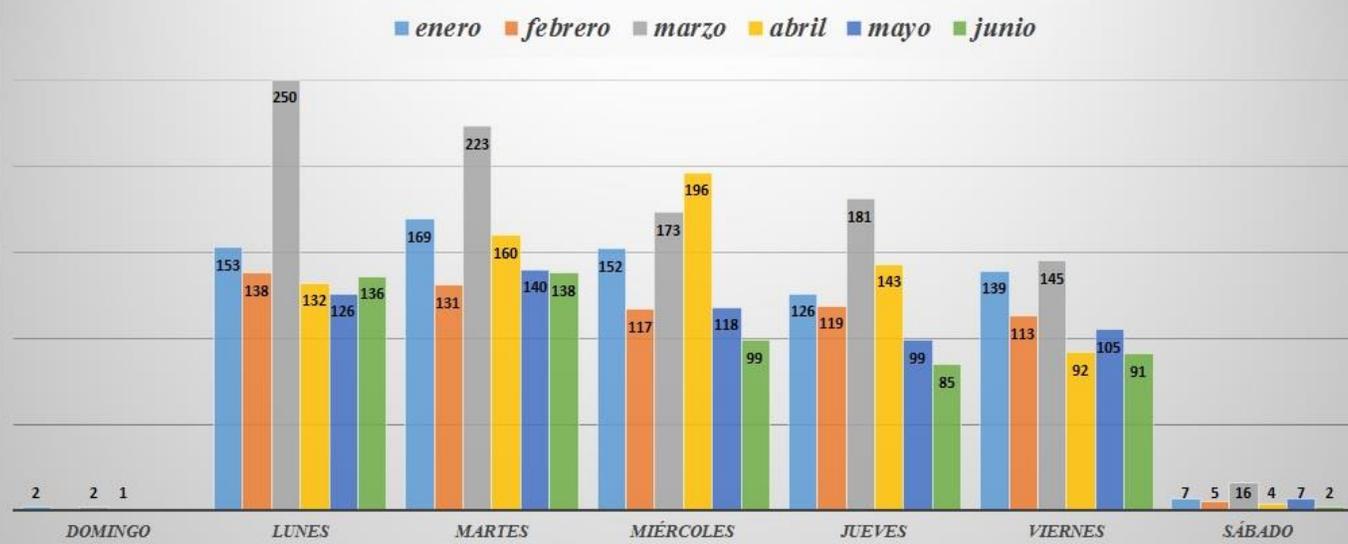
Incidentes Creados por días, visión acumulada de todo el 1° semestre 2015



Como se puede observar en el gráfico de incidentes acumulados del 1° semestre 2015, los incidentes creados se concentran en los 2 primeros días de la semana (lunes y martes), para los siguientes días se observa un descenso escalonado.

Incidentes creados por días/mes

Tendencia de creación de incidentes por Días/Mes



En el gráfico anterior, se muestra de forma más clara y pos mes los días de concentración de lo cual se puede desprender lo siguiente:

- Enero: el día que más se cargaron incidentes fue Lunes
- Febrero: los días que más se cargaron incidentes fue Lunes y Martes
- Marzo: los días que más se cargaron incidentes fue Lunes y Martes
- Abril: los días que más se cargaron incidentes fue Martes y Miércoles
- Mayo: los días que más se cargaron incidentes fue Lunes y Martes
- Junio: los días que más se cargaron incidentes fue Lunes y Martes

días semana	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	Total días
domingo	2	0	2	1	0	0	5
Lunes	153	138	250	132	126	136	935
Martes	169	131	223	160	140	138	961
miércoles	152	117	173	196	118	99	855
Jueves	126	119	181	143	99	85	753
Viernes	139	113	145	92	105	91	685
Sábado	7	5	16	4	7	2	41
total mes	748	623	990	728	595	551	4235

Como se mostraban en los gráficos anteriores, la tabla muestra la distribución completa de los meses y los días de acuerdo a la creación de incidentes.

Capacitación SIRH, informe desarrollado con toda la información del 1° semestre 2015 (enero a junio 2015)

En las siguientes páginas, se muestra el estudio de todas las solicitudes de capacitaciones y apoyos en terreno solicitados en el 1° semestre 2015, a su vez se muestra los comparativos entre el mismo periodo (1° semestre) para los años 2014 y 2015.

Solicitudes correspondientes al periodo 2015

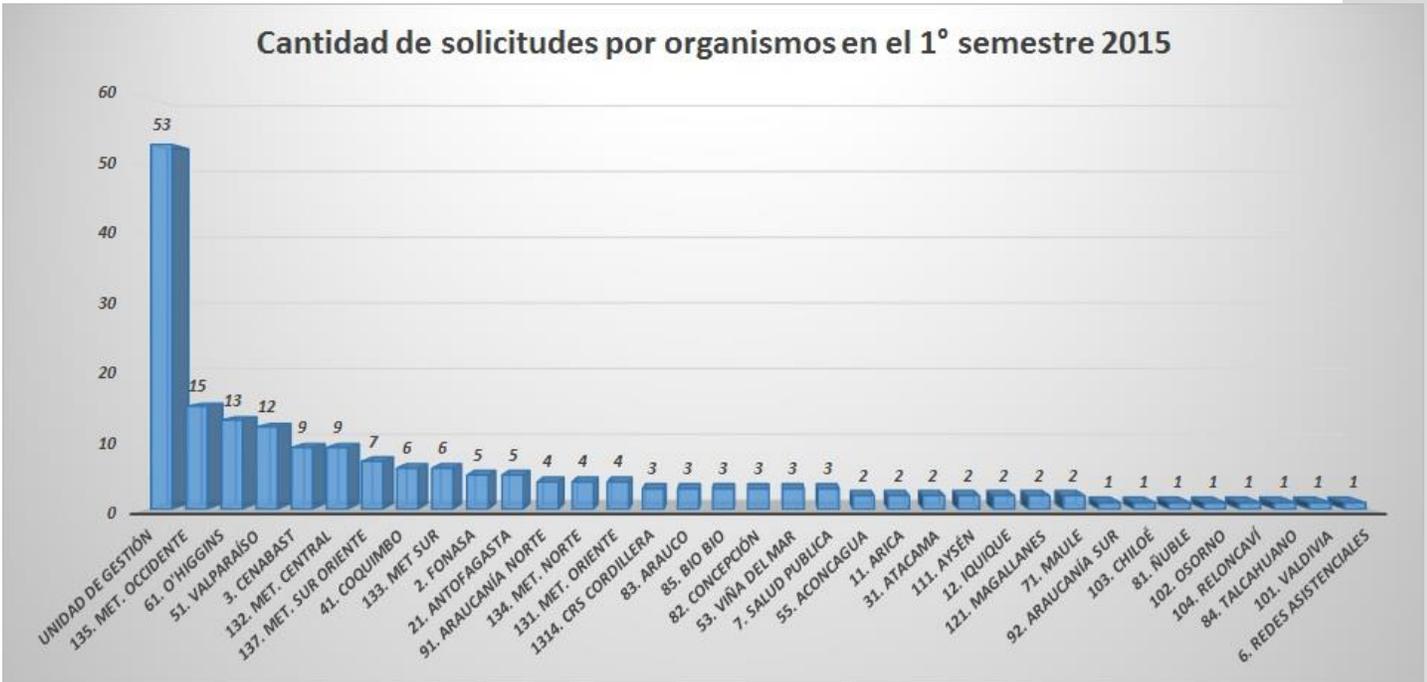
Tabla cantidad de solicitudes por organismos en el 1° semestre

Organismos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<i>Unidad de Gestión</i>	23	6	7	7	5	5	53
<i>135. Met. Occidente</i>			3	3	8	1	15
<i>61. O'Higgins</i>		2	6	2	3		13
<i>51. Valparaíso</i>	2	2	1	2	1	4	12
<i>3. Cenabast</i>			4	1	1	3	9
<i>132. Met. Central</i>			4	4		1	9
<i>137. Met. Sur Oriente</i>			1	1	1	4	7
<i>41. Coquimbo</i>		2		1	2	1	6
<i>133. Met Sur</i>				1	1	4	6
<i>2. Fonasa</i>	1		1	1	2		5
<i>21. Antofagasta</i>		1		2	1	1	5
<i>91. Araucanía Norte</i>		1		1	1	1	4
<i>134. Met. Norte</i>	1					3	4
<i>131. Met. Oriente</i>				1	2	1	4
<i>1314. Crs Cordillera</i>		1	1	1			3
<i>83. Arauco</i>		1		1		1	3
<i>85. Bio Bio</i>				1	1	1	3
<i>82. Concepción</i>		1	1	1			3
<i>53. Viña del Mar</i>		1	1	1			3
<i>7. Salud Publica</i>				1	1	1	3
<i>55. Aconcagua</i>						2	2
<i>11. Arica</i>	1	1					2
<i>31. Atacama</i>		1	1				2
<i>111. Aysén</i>		1	1				2
<i>12. Iquique</i>			1		1		2
<i>121. Magallanes</i>		1			1		2
<i>71. Maule</i>				2			2
<i>92. Araucanía Sur</i>		1					1
<i>103. Chiloé</i>			1				1

81. Ñuble						1	1
102. Osorno			1				1
104. Reloncaví			1				1
84. Talcahuano		1					1
101. Valdivia				1			1
6. Redes Asistenciales						1	1
Total por mes	28	24	40	36	32	36	196

En la tabla anterior, se muestra el total de solicitudes por periodo de cada organismos de salud, a su vez se la tabla de datos se encuentra de mayor a menor solicitud del total en el periodo, con el fin de identificar a los organismos que han participado y utilizado este recurso del proyecto SIRH.

Gráfico de solicitudes por organismos en el periodo 1° semestre 2015



Como se muestra en el gráfico, la unidad de Gestión (SIRH-Central) lidera con un total de 53 solicitudes realizadas, la razón de ellos es que desde nivel central se desarrolló un programa de apoyo en terreno para todos los organismos de la red Minsal, cuyo temas más recurrentes fueron; Contabilidad Bienestar; SIAPER; Entre otros temas.

Cantidad de horas utilizadas en el periodo 1° semestre 2015

Tabla de horas utilizadas por los organismos en el 1° semestre 2015

Organismos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<i>Unidad de Gestión</i>	508	112	61	88	40	40	849
51. Valparaíso	71	21	7	63	0	63	225
41. Coquimbo		74		34.5	71.5	34.5	214.5
135. Met. Occidente			16	44	94	40	194
61. O'Higgins		19	88	21	32		160
21. Antofagasta		35.5		56	35.5	32	159
91. Araucanía Norte		34.5		34.5	34.5	34.5	138
3. Cenabast			64	8	16	48	136
132. Met. Central			60	44		32	136
82. Concepción		37	37	37			111
83. Arauco		35		35		35	105
133. Met Sur				20	24	48	92
131. Met. Oriente				8	64	8	80
31. Atacama		36	36				72
111. Aysén		34.5	34.5				69
11. Arica	35	24					59
2. Fonasa	28		4	8	16		56
12. Iquique			36		20		56
53. Viña del Mar		21	7	28			56
121. Magallanes		33.5			17.5		51
137. Met. Sur Oriente			8	8	0	32	48
84. Talcahuano		37					37
6. Redes Asistenciales						37	37
92. Araucanía Sur		36.5					36.5
102. Osorno			36				36
101. Valdivia				36			36
81. Ñuble						35	35
103. Chiloé			34				34
104. Reloncaví			32				32
1314. Crs Cordillera		16	8	0			24
134. Met. Norte	8					16	24
85. Bio Bio				16	0	3.5	19.5
7. Salud Publica				11.5	0	8	19.5
71. Maule				16			16
55. Aconcagua						12	12
total por mes	650	606.5	584.5	616.5	465	558.5	3481

Como se muestra en la tabla anterior, la Unidad de Gestión (SIRH-Central) lidera la tabla a causa de los apoyos en terreno desarrollados a todos los organismos de la red Minsal, sin embargo en

comparación con las solicitudes, hay organismo en esta tabla que están dentro de los 5 primeros puestos en horas utilizadas pero no entre los primeros lugares de solicitudes, con lo cual se puede desprender que en cada solicitud se utilizó más tiempo en comparación a las otras solicitudes (ejemplo: En 1 solicitud se requiere 2 semanas).

Gráfico de horas utilizadas en el 1° semestre 2015



Como se demostraba en la tabla de datos, la Unidad de Gestión (SIRH-Central) lidera ambos puntos de vistas si comparamos solicitudes vs. Horas en el periodo 1° semestre 2015, sin embargo también se muestra lo expresado anteriormente, al comparar lo anterior dicho podemos desprender que si bien un organismos tenga más cantidad de solicitudes esto no implica que utilice mayor cantidad de horas.

Solicitudes de Capacitación SIRH en el 1° semestre 2015

Tabla de solicitudes Capacitación SIRH

Organismos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<i>Unidad de Gestión</i>	9			5	3	2	19
51. Valparaíso	2	2				2	6
21. Antofagasta				1	1	1	3
2. Fonasa	1			1			2
91. Araucanía Norte				1	1		2
132. Met. Central			2				2
134. Met. Norte	1					1	2
135. Met. Occidente			2				2
137. Met. Sur Oriente						2	2
61. O'Higgins		1			1		2
7. Salud Pública				1	1		2
3. Cenabast						1	1
31. Atacama			1				1
41. Coquimbo					1		1
121. Magallanes					1		1
131. Met. Oriente						1	1
133. Met. Sur				1			1
6. Redes Asistenciales						1	1
Total por mes	13	3	5	10	9	11	51

Como se muestra en la tabla anterior, las solicitudes de capacitación SIRH no abarcan la totalidad de los organismos de la red Minsal, la gran concentración de solicitudes en la Unidad de Gestión (SIRH-Central) con 19 solicitudes, siguiendo Valparaíso con 6 solicitudes.

Gráfico de solicitudes Capacitación SIRH



En el gráfico anterior, se muestra de forma más sencilla lo planteado en la tabla de datos solicitudes Capacitación SIRH, con lo cual se destaca la baja solicitud para un periodo acumulado en los 6 primeros meses de año.



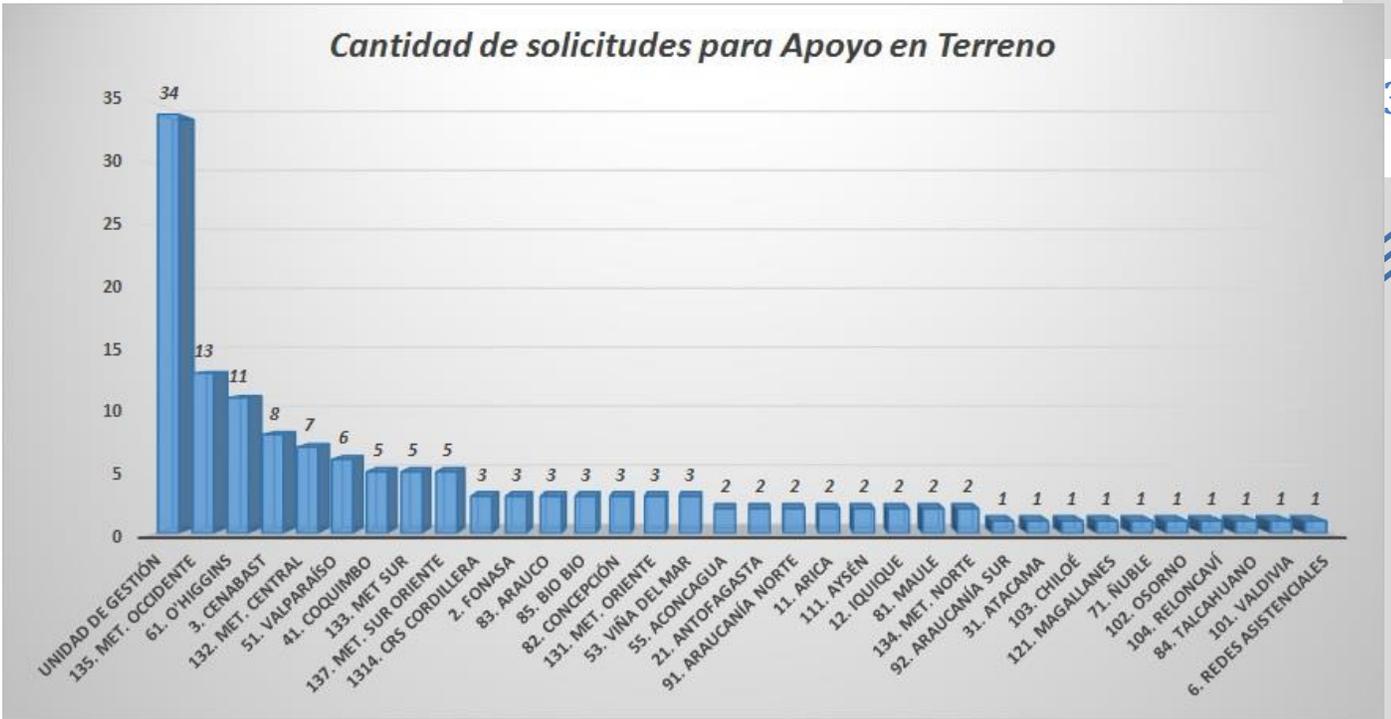
Apoyos en terreno solicitados en el 1° semestre 2015

Tabla de cantidad de solicitudes para apoyo en terreno en el 1° semestre 2015.

Organismos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<i>Unidad de Gestión</i>	14	6	7	2	2	3	34
135. Met. Occidente			1	3	8	1	13
61. O'Higgins		1	6	2	2		11
3. Cenabast			4	1	1	2	8
132. Met. Central			2	4		1	7
51. Valparaíso			1	2	1	2	6
41. Coquimbo		2		1	1	1	5
133. Met Sur					1	4	5
137. Met. Sur Oriente			1	1	1	2	5
1314. Crs Cordillera		1	1	1			3
2. Fonasa			1		2		3
83. Arauco		1		1		1	3
85. Bio Bio				1	1	1	3
82. Concepción		1	1	1			3
131. Met. Oriente				1	2		3
53. Viña del Mar		1	1	1			3
55. Aconcagua						2	2
21. Antofagasta		1		1			2
91. Araucanía Norte		1				1	2
11. Arica	1	1					2
111. Aysén		1	1				2
12. Iquique			1		1		2
81. Maule				2			2
134. Met. Norte						2	2
92. Araucanía Sur		1					1
31. Atacama		1					1
103. Chiloé			1				1
121. Magallanes		1					1
71. Ñuble						1	1
102. Osorno			1				1
104. Reloncaví			1				1
84. Talcahuano		1					1
101. Valdivia				1			1
6. Redes Asistenciales						1	1
total por mes	15	21	35	26	23	25	145

En la tabla de datos anterior, se muestra las cantidad por organismos para las solicitudes de apoyo en terreno correspondiente al 1° semestre 2015, en comparación a las solicitudes de Capacitación SIRH, este tipo de solicitudes lidero y abarco la gran mayoría de los organismos de salud.

Gráfico de solicitudes para apoyo en terreno en el periodo 1° semestre 2015.



En el gráfico anterior, se muestra que la Unidad de Gestión (SIRH-Central) domina los 2 tipos de solicitudes para el 1° semestre 2015, cuya razón fue el desarrollo de planes para los pasos a producción canalizados entre los meses Febrero y Marzo.

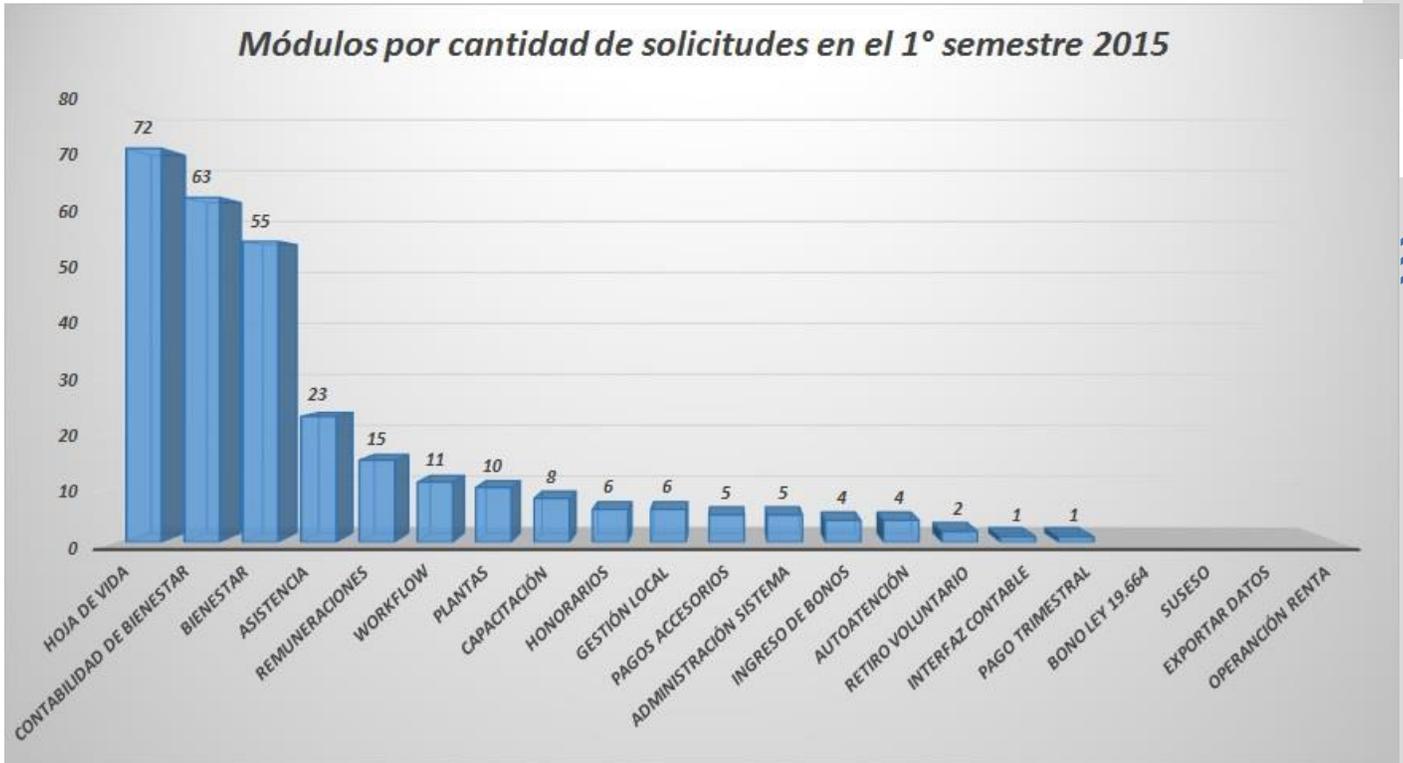
Ranking de módulos por solicitudes.

Tabla de módulos con sus respectivas solicitudes para el 1° semestre 2015

Módulos	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total general
<i>Hoja de Vida</i>	1	6	16	20	11	18	72
<i>Contabilidad de Bienestar</i>	22	19	11	1	5	5	63
<i>Bienestar</i>	17	20	7	4	5	2	55
<i>Asistencia</i>	1	2	5	9	2	4	23
<i>Remuneraciones</i>	2	2		7	3	1	15
<i>Workflow</i>		1	2	2	4	2	11
<i>Plantas</i>	1	1	3	2	1	2	10
<i>Capacitación</i>			3	3	1	1	8
<i>Honorarios</i>			2	2	1	1	6
<i>Gestión Local</i>				1	2	3	6
<i>Pagos accesorios</i>				4	1		5
<i>Administración sistema</i>	1	3	1				5
<i>Ingreso de Bonos</i>			1		3		4
<i>Auto atención</i>		1		1		2	4
<i>Retiro Voluntario</i>				2			2
<i>Interfaz Contable</i>					1		1
<i>Pago Trimestral</i>		1					1
<i>Bono ley 19.664</i>							
<i>Suseso</i>							
<i>Exportar Datos</i>							
<i>Operación Renta</i>							
total módulos por mes	45	56	51	58	40	41	291

En la tabla anterior, se muestra la cantidad de solicitudes realizadas en el 1° semestre 2015 por módulos, situando a los módulos; Hoja de vida, Contabilidad de Bienestar y Bienestar como los líderes de la tabla.

Gráfico de módulos con sus solicitudes en el 1° semestre 2015.



En el Gráfico anterior, se muestra las cantidad de solicitudes a capacitar o apoyar por modulo, del cual se pueden identificar 3 módulos liderando las solicitudes, sin embargo, los módulos que lideran son por la causa de los pasos a producción, puesto que hoja de vida tiene una nueva implementación importante como web Service, el cual se llama SIAPER, por otro lado Contabilidad de bienestar es un nuevo módulo y en consecuencia bienestar necesitaba orden y reforzar el conocimiento para el nuevo módulo dicho anteriormente.

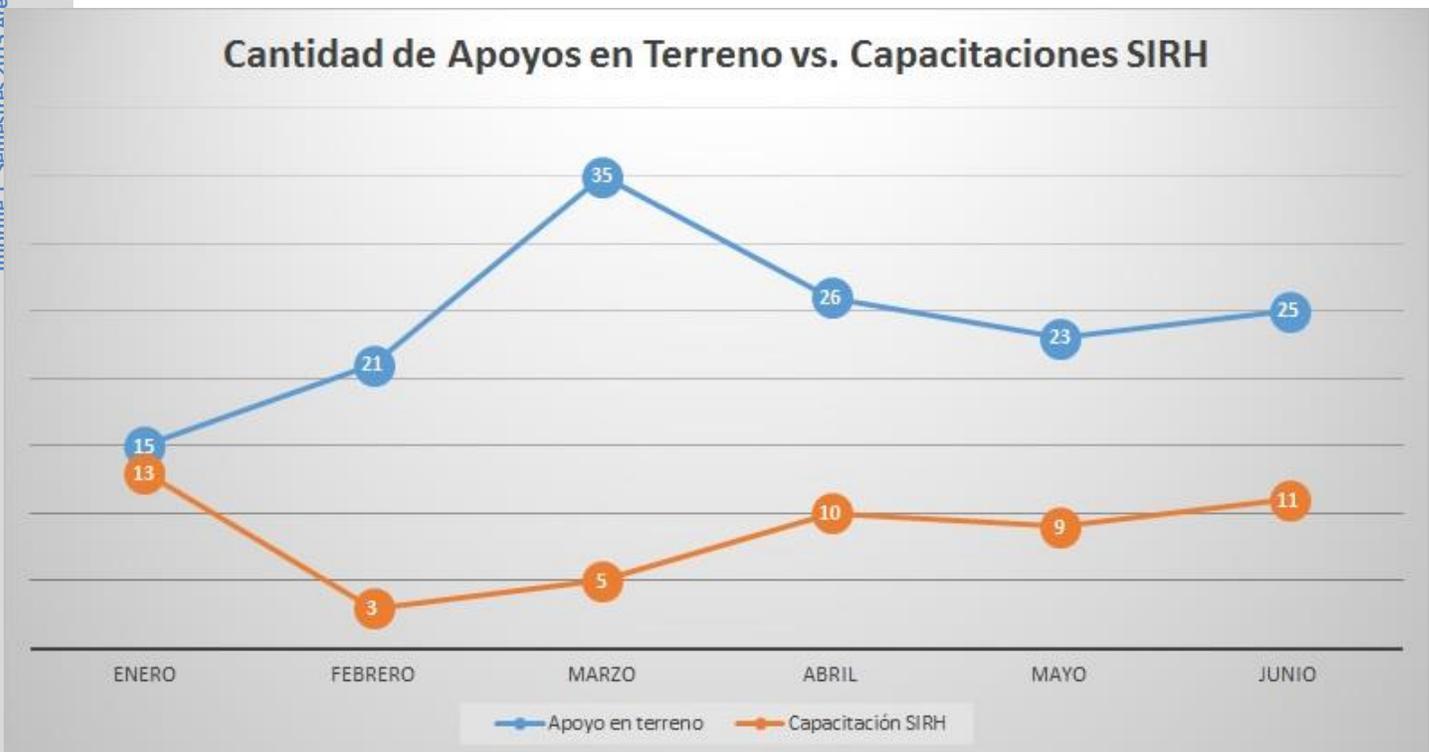
Comparativo entre Capacitaciones SIRH y Apoyos en Terreno.

Tabla de datos comparativo entre capacitación SIRH y apoyos en terreno

Mes	Apoyo en Terreno	Capacitación SIRH	Total por Mes
Enero	15	13	28
Febrero	21	3	24
Marzo	35	5	40
Abril	26	10	36
Mayo	23	9	32
Junio	25	11	36
total	145	51	196

En la tabla anterior, se muestra un comparativo entre capacitación y apoyos en terreno, del cual este último aproximadamente triplica las capacitaciones solicitadas en el periodo enero a julio 2015 (1° semestre 2015)

Gráfico comparativo entre capacitación SIRH y Apoyos en Terreno



En el gráfico anterior, se puede ver con mayor claridad el dominio de los apoyos en terreno vs. Las capacitaciones SIRH, en su gran mayoría apoyos impulsados en por la unidad de Gestión (SIRH-Central)

Horas utilizadas por capacitador

Capacitador	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Cap.	Apoyo	Cap.	Apoyo	Cap.	Apoyo	Cap.	Apoyo	Cap.	Apoyo	Cap.	Apoyo
Juan Muñoz/Leslie Navarro	40	128	14	129	8	127	31.5	103.5	40	0	24	100
Andrea Villegas	24	144	21	157	48	127	40	117	0	168	21	104.5
Yeri Hermosilla	103	48	0	146.5	8	151.5	40	103	70	57	93	59.5
Marcela Palacios	16	147	0	139	36	111	34.5	115	66	64	16	140.5
<i>Sub total 1</i>	183	467	35	571.5	100	516.5	146	438.5	176	289	154	404.5
<i>Total Cap. + Apoyo</i>	650		606.5		616.5		584.5		465		558.5	
<i>Horas de traslado</i>	8		66.5		48.5		71.5		41.5		54	
<i>Total horas utilizadas</i>	658		673		665		656		506.5		612.5	

Tabla de resumen de horas por capacitador

En la tabla anterior, se muestra por tipo de solicitud y por capacitador las horas utilizadas entre los periodos enero a junio 2015, en resumen podemos desprender de las información que en su gran mayoría (5 meses de los 6 en el proceso de estudio) logran superar las 600 horas, y solamente 1 mes (mayo) solo se utiliza 506.5 horas de las 640 horas designadas.

Si contemplamos que por mes se tiene contemplada 640 horas a utilizar podemos inferir lo siguiente:

- Horas totales asignadas para el 1° semestre 2015: **3840 horas**
- Horas utilizadas en el 1° semestre 2015: **3771 horas**

En resumen aún se cuentan con 69 horas disponibles para realizar capacitaciones sumadas a las horas designadas para el 2° semestre 2015 (69 horas son equivalentes a 8.5 días).

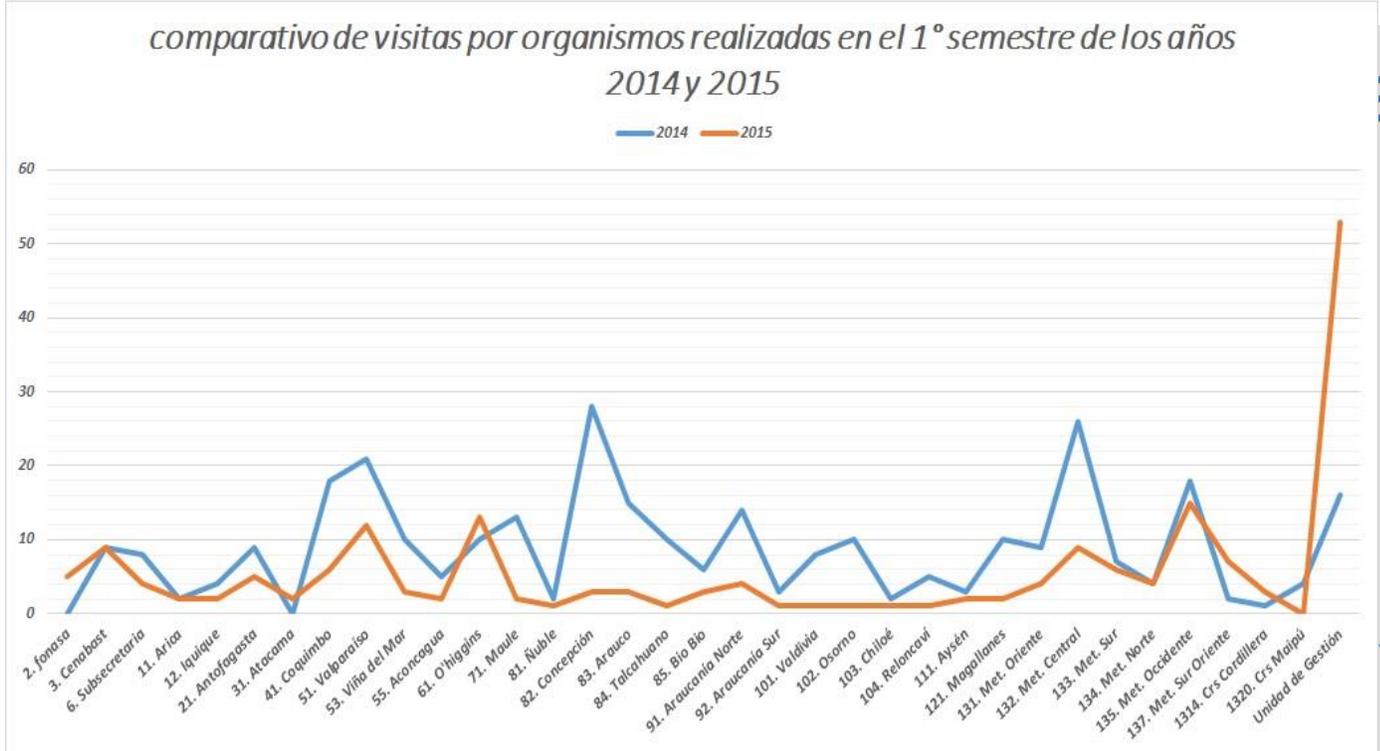
Modelo comparativo de solicitudes (2014-2015).

Tabla comparativa de solicitudes para los 1° semestre de los años 2014 y 2015

<i>organismos</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
<i>2. Fonasa</i>	0	5
<i>3. Cenabast</i>	9	9
<i>6. Subsecretaria</i>	8	4
<i>11. Arica</i>	2	2
<i>12. Iquique</i>	4	2
<i>21. Antofagasta</i>	9	5
<i>31. Atacama</i>	0	2
<i>41. Coquimbo</i>	18	6
<i>51. Valparaíso</i>	21	12
<i>53. Viña del Mar</i>	10	3
<i>55. Aconcagua</i>	5	2
<i>61. O'Higgins</i>	10	13
<i>71. Maule</i>	13	2
<i>81. Ñuble</i>	2	1
<i>82. Concepción</i>	28	3
<i>83. Arauco</i>	15	3
<i>84. Talcahuano</i>	10	1
<i>85. Bio Bio</i>	6	3
<i>91. Araucanía Norte</i>	14	4
<i>92. Araucanía Sur</i>	3	1
<i>101. Valdivia</i>	8	1
<i>102. Osorno</i>	10	1
<i>103. Chiloé</i>	2	1
<i>104. Reloncaví</i>	5	1
<i>111. Aysén</i>	3	2
<i>121. Magallanes</i>	10	2
<i>131. Met. Oriente</i>	9	4
<i>132. Met. Central</i>	26	9
<i>133. Met. Sur</i>	7	6
<i>134. Met. Norte</i>	4	4
<i>135. Met. Occidente</i>	18	15
<i>137. Met. Sur Oriente</i>	2	7
<i>1314. Crs Cordillera</i>	1	3
<i>1320. Crs Maipú</i>	4	0
<i>Unidad de Gestión</i>	16	53
Total de visitas	312	192

En la tabla anterior, se muestra la cantidad de solicitudes para el 1° semestre de los años 2014 y 2015 por organismo, de los cuales podemos desprender que por amplia mayoría lidera el año 2014 respecto a las visitas realizadas.

Gráfico comparativo de solicitudes para el 1° semestre 2014 y 2015.



En el gráfico anterior, se muestra de forma clara las grandes diferencias entre las visitas o solicitudes, a su vez se muestra un gran crecimiento de las solicitudes por la Unidad de Gestión (SIRH-Central).

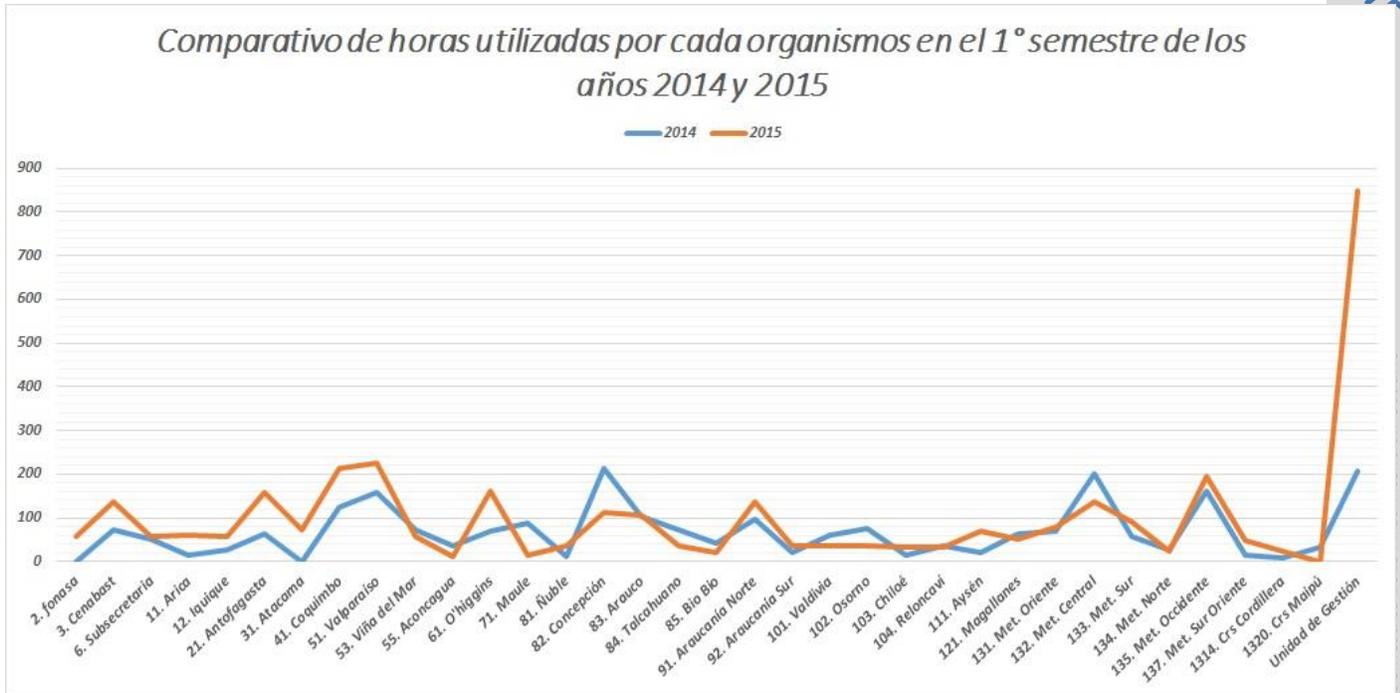
Modelo comparativo de horas utilizadas (2014-2015).

Tabla comparativa de horas utilizadas en cada 1° semestre de los años 2014 y 2015.

<i>organismos</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>
2. Fonasa	0	56
3. Cenabast	72	136
6. Subsecretaria	52	56.5
11. Arica	16	59
12. Iquique	28	56
21. Antofagasta	64	159
31. Atacama	0	72
41. Coquimbo	125	214.5
51. Valparaíso	158	225
53. Viña del Mar	72	56
55. Aconcagua	35	12
61. O'Higgins	71	160
71. Maule	88	16
81. Ñuble	12	35
82. Concepción	212	111
83. Arauco	103	105
84. Talcahuano	72	37
85. Bio Bio	43	19.5
91. Araucanía Norte	98	138
92. Araucanía Sur	20	36.5
101. Valdivia	60	36
102. Osorno	76	36
103. Chiloé	16	34
104. Reloncaví	36	32
111. Aysén	20	69
121. Magallanes	64	51
131. Met. Oriente	68	80
132. Met. Central	200	136
133. Met. Sur	56	92
134. Met. Norte	28	24
135. Met. Occidente	160	194
137. Met. Sur Oriente	16	48
1314. Crs Cordillera	8	24
1320. Crs Maipú	32	0
Unidad de Gestión	208	849
Total horas utilizadas	2389	3465

En la tabla anterior, se muestra las cantidad de horas solicitadas por cada organismos de salud en el 1° semestre de los años 2014 y 2015, del cual podemos observar los totales de las horas utilizadas teniendo que en el año 2015 se utilizó aproximadamente más de 1100 horas en comparación al año 2014.

Gráfico de horas utilizadas en el 1° semestre de los años 2014 y 2015.



Como se muestra en el gráfico anterior, la cantidad de horas utilizadas en el año 2015 son más altas que las correspondientes al año 2014 en el mismo periodo, sin embargo, la Unidad de Gestión (SIRH-Central) en el periodo 2015 tiene un pick de 849 horas utilizadas.

Conclusión

Mesa de Ayuda

Podemos concluir podemos decir que los incidentes del 1° semestre aun predomina el carácter procedimiento, con el cual nos da una clara visión de lo que debe realizar, con el fin de minimizar los incidentes de este tipo (procedimiento), sabiendo que se trata simplemente del desconocimiento de ciertos procesos fundamentales en las funcionalidad del sistema SIRH.

Al momento de realizar las comparaciones entre los periodos del 1° semestre de los años 2014 y 2015, este nos indica que si bien en el 1° semestre 2015 hubo gran cantidad de incidentes con carácter de procedimiento, la estructura lineal entre los meses son iguales al 1° semestre del año 2014, demostrándonos que en marzo en el pick más alto de incidencias de este tipo, de acuerdo a lo pasos a producción, el mes de marzo es donde más actualizaciones se lanzan a producción y más procesos se llevan a cabo.

En otros gráficos incorporados al estudio, se muestra los días con mayor cantidad de incidentes y las horas pick de mayores ingresos de incidentes, dándonos a conocer el comportamiento lógico de las creaciones y una visión de cómo enfrentar las situaciones.

Capacitación SIRH

Para el área de capacitación SIRH, podemos concluir que en el 1° semestre 2015 se ve mayor utilización de las horas designadas, mayor participación de la unidad de Gestión para implementar apoyos en terreno, del cual los planes tenían el fin de apoyar los pasos a producción, de esto nos daremos cuenta si vemos detalladamente los módulos más solicitados a capacitar o apoyar en el 1° semestre 2015, del cual se destaca Hoja de vida (implementación SIAPER), bienestar (preparando la llegada del nuevo módulo) y Contabilidad de Bienestar (Nuevo módulo).

En los modelos comparativos, nos damos cuenta que si bien en el año 2014 (1° semestre) tiene gran cantidad de visitas, no utiliza gran cantidad de horas como el año 2015 (1° semestre), como nos demuestra el siguiente dato

<i>Año</i>	<i>Cantidad de visitas</i>	<i>Cantidad de horas utilizadas</i>
2014	312	2389
2015	192	3565

También se puede desprender que si bien en el año 2014 predominaban las capacitaciones, este 1° semestre 2015 domina absolutamente los apoyos en terreno, logrando el objetivo planteado en la jornada SIRH realizada en agosto 2014 la serena.