

#### 4. Tecnología de la información (TI) y gestión de la información organizacional

	Básico			En desarrollo			Avanzado			De vanguardia		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
<b>Dirección estratégica</b>	Las compras de infraestructura informática y de TI del INSP se realizan ad hoc, al igual que el intercambio de información. El INSP reconoce que necesita una estrategia integral para la tecnología de la información y el intercambio de información; sin embargo, se han logrado pocos avances.			El INSP incluye recursos de TI en muchas solicitudes de financiación, pero las decisiones de compra quedan en manos de los individuos. Los sistemas informáticos y el software que utilizan los distintos grupos del INSP no siempre son compatibles. Los líderes/gerentes hacen algunos esfuerzos para mantener al personal actualizado y mejorar el acceso a la información financiera y de otro tipo cuando es esencial.			El INSP tiene una estrategia general de TI para compras, actualizaciones y soporte de software y hardware. La diversidad de sistemas entre los grupos del INSP (por ejemplo, para gestionar la información de laboratorio) a veces genera ineficiencias u otros problemas. Los líderes/gerentes intentan garantizar que el personal tenga acceso a la información que necesita.			El INSP actualiza con frecuencia su estrategia de TI para incorporar nuevas tecnologías y enfoques. Las políticas de la organización agilizan las compras y garantizan la compatibilidad del sistema. La inversión continua garantiza sistemas actualizados. El personal tiene fácil acceso a la información que optimiza su eficiencia y eficacia. Los líderes/gerentes hacen del intercambio de información una prioridad.		
<b>Sistemas</b>	Los documentos clave normalmente se almacenan en archivadores o en computadoras individuales. Las pocas políticas existentes (por ejemplo, en materia de recursos humanos) suelen estar obsoletas y rara vez se comparten. Los sistemas administrativos, por ejemplo, de finanzas o recursos humanos (RR. HH.), son limitados.			Las políticas y pautas de TI se comparten de forma periódica con el personal. Los sistemas financieros y otros están mejorando. Sin embargo, los datos suelen ser inexactos o estar desactualizados, los sistemas son difíciles de consultar y la seguridad de los datos tiene una prioridad baja.			Las políticas y pautas están actualizadas y se comparten ampliamente. La información financiera y de otro tipo por lo general es precisa y de fácil acceso. Existen políticas de seguridad de datos y, en general, se cumplen.			Las políticas y pautas se actualizan con frecuencia. Se realizan capacitaciones y otros esfuerzos para garantizar la rápida adopción de pautas importantes, como las de seguridad informática. Los sistemas de gestión de la información se actualizan de forma periódica para reflejar las nuevas tecnologías y las necesidades cambiantes del personal.		
<b>Recursos</b>	Las computadoras y el software están obsoletos, lo que dificulta la gestión de la información. El INSP no cuenta con personal especializado en TI. El personal confía en amigos o compañeros de trabajo cuando encuentran problemas con TI.			El soporte de TI para el personal en el terreno o en ubicaciones remotas es limitado. Si bien la infraestructura de TI está mejorando, los sistemas de almacenamiento y recuperación de información no son eficientes. El soporte de TI para el personal está aumentando, pero no es adecuado para satisfacer sus necesidades.			El INSP por lo general puede proporcionar buenos equipos y soporte de TI para el personal en el terreno o que trabaja de forma remota. Las personas en las instalaciones principales del INSP pueden acceder a soporte de TI las 24 horas del día, los 7 días de la semana, pero a veces tienen esperas que interfieren con la productividad.			El personal del INSP cuenta con equipos y software actualizados, sin importar la ubicación. El INSP ofrece múltiples formas para que el personal conozca políticas, pautas, oportunidades, etc. El soporte de TI está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana para los trabajadores, independientemente de su ubicación, por lo general con una respuesta muy rápida.		
<b>Calidad</b>	El soporte de TI es mínimo. La información en los sistemas del INSP es inexacta, de difícil acceso y rara vez se utiliza. La falta de un sistema central dificulta que el personal encuentre información y determine qué políticas u otros documentos son los más recientes.			Si bien el INSP cuenta con algunos funcionarios capacitados en TI, no hay suficientes para las necesidades de la institución. Los datos de los sistemas de gestión a menudo están incompletos o desactualizados e incluyen errores. Los líderes/gerentes solo realizan esfuerzos limitados para difundir ampliamente la información, y no logran llegar a muchos empleados.			El número y las capacidades del personal de TI suelen ser suficientes para las necesidades del INSP. Los sistemas de seguimiento del presupuesto, del personal, etc. por lo general son buenos, aunque la actualización de la información puede demorarse. De forma periódica se comparte con el personal una amplia gama de información; sin embargo, el volumen de información que recibe el personal puede ser abrumador.			El personal de TI del INSP está bien capacitado. A menudo idean soluciones creativas para abordar las necesidades del INSP. La información financiera, el seguimiento de recursos humanos, las políticas del INSP y otros datos se actualizan de forma continua y es fácil acceder a ellos. Los sistemas están diseñados para entregar información importante sin abrumar al personal.		

<b>Compromiso</b>	El personal tiene dificultades para acceder a la información que necesita para su trabajo y sus carreras. Con frecuencia encuentran obstáculos tecnológicos para realizar su trabajo. La organización proporciona un soporte de TI mínimo, lo que obliga al personal a depender de conexiones personales para resolver problemas.	La gestión de la información está mejorando, pero el personal todavía encuentra barreras para obtener la información que necesita. El soporte de TI está mejorando, pero el personal todavía enfrenta largas esperas y múltiples intentos para solucionar problemas de TI y de acceso a la información.	El personal por lo general puede encontrar información importante sin dificultad. Por lo general se sienten informados sobre temas como el trabajo del INSP, oportunidades de capacitación, etc. Por lo general saben dónde buscar ayuda si encuentran problemas.	Al personal le resulta fácil obtener soporte de TI. Aprecian la alta calidad de la gestión de la información del INSP y su apoyo para probar nuevas tecnologías. Los comentarios del personal se utilizan para orientar las mejoras del sistema.
<b>Impacto</b>	A menudo, el personal carece de las herramientas informáticas y la información que necesita, lo que da lugar a malas decisiones o al abandono de esfuerzos. El acceso limitado a datos financieros y de otro tipo afecta negativamente la implementación del programa y la toma de decisiones.	La mejora de la infraestructura y los sistemas de TI aumenta la eficiencia y la eficacia. La mayor parte del personal puede acceder a la información necesaria, aunque esto puede implicar un gran esfuerzo y largas demoras.	La infraestructura de TI apoya el logro de los objetivos del INSP. El fácil acceso a políticas, pautas y otra información contribuye a la eficiencia y la eficacia y mejora la moral.	Los enfoques del INSP para garantizar la gestión y el intercambio eficientes de información sirven como modelos para otras organizaciones. El INSP puede demostrar cómo sus sistemas de TI y gestión han contribuido a la satisfacción, eficiencia y eficacia de los empleados.