

Criterios

Perfil de la Organización

1. Clientes

2. Liderazgo

3. Planeación

4. Información y Análisis

5. Personal

6. Procesos

7. Responsabilidad Social

8. Resultados

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Descripción Básica: Naturaleza de la organización, los productos y servicios que genera (produce/transforma)

La Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI) de la Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH) es la entidad responsable de la administración de las tecnologías de información (TI) en la institución., la cuál esta ubicada en el Campus Universitario I frente a la Cd. Deportiva.

Está integrada por los Departamentos de Atención a Usuarios (DAU), de Servicios Electrónicos e Internet (DSE), de Sistemas de Información (DSI) y de Redes y Telecomunicaciones (DRT); el DAU constituye una de las dos vías de comunicación con los usuarios. La organización se apoya en un staff integrado por las Coordinaciones Administrativa (CAD); de Normatividad (CNO); de Seguridad en Cómputo (CSC) y de Proyectos (CPY); ésta última funciona como el segundo medio de contacto con los usuarios.

En la CGTI estamos comprometidos en administrar la plataforma de TI y promover su utilización, para apoyar los programas académicos y la gestión universitaria.

Como eje central de la estructura de servicio, el DAU recibe las solicitudes (de forma personal, telefónica/fax, documento, correo electrónico o web) para ser atendidas en una primera etapa, por el personal de "helpdesk" (ayuda telefónica); si el problema no se resuelve, personal de soporte técnico se traslada al sitio del usuario (segundo nivel); si el problema persiste, intervienen los especialistas de los departamentos (tercer nivel). El catálogo de los servicios es la base de los servicios de TI que se prestan a la comunidad universitaria y en general.

El desarrollo, operación y mantenimiento de la arquitectura de sistemas de información institucionales (SI), es responsabilidad del DSI. Los SI apoyan las funciones operativa, administrativa y estratégica de la gestión universitaria. El Sistema Institucional de Información Administrativa (SIIA) tiene tres módulos principales: administración escolar, recursos humanos y financiero, así como una serie de submódulos para las diferentes tareas administrativas.

El DSE administra los servicios de Internet (portal universitario, sitios web de dependencias y unidades académicas, correo electrónico, Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA, UACH, Proxy, Socks, Huésped, Comunidad etc.). Realiza el desarrollo, operación y mantenimiento de los servicios electrónicos. Este departamento dirige el proceso de conexión de la UACH a Internet2, el cuál esta funcionando desde octubre del 2004.

Internet2 es una colaboración entre más de cien universidades de los Estados Unidos para desarrollar aplicaciones de conexión de red y avanzadas para el aprendizaje y la investigación.

Las redes y telecomunicaciones están a cargo del DRT. En esta área destacan proyectos tales como la Red Metropolitana de Fibra Óptica, la plataforma para los Centros Regionales de Educación Superior (CRES) ubicados en Ojinaga, Guachochi Madera y Camargo operados por videoconferencia; es el responsable del Sistema Telefónico Universitario (STU), así como del circuito cerrado de televisión (CCTV) y del proyecto Campus Seguro.

Para reducir los riesgos asociados a la utilización de TI, la CSC implementa soluciones que proporcionen un ambiente seguro; atiende los incidentes relacionados con ataques de virus informáticos, administra la seguridad perimetral y el antivirus institucional, diseña políticas, elabora y distribuye boletines e investiga nuevas herramientas de seguridad en cómputo.

La CPY coordina los proyectos para asegurar que se ejecuten de acuerdo a los requisitos definidos por el usuario.

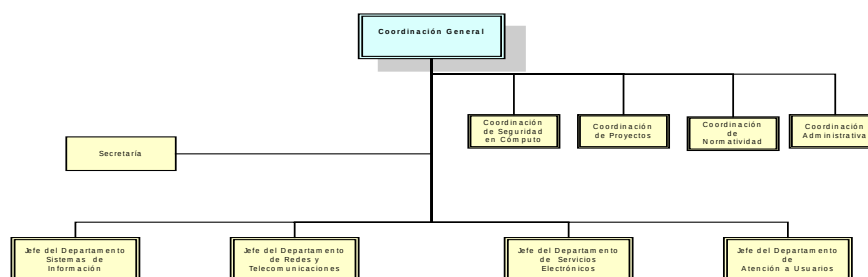
La CAD suministra los diferentes insumos (equipos, materiales y consumibles) requeridos; es el contacto formal con los proveedores y sus procesos se llevan a cabo de manera coordinada con los departamentos de la Dirección Administrativa de la UACH. La CAD selecciona, contrata, induce y evalúa periódicamente al personal; determina las necesidades de capacitación; aplica encuestas de clima laboral y coordina la comisión mixta de seguridad e higiene.

Con el apoyo de los departamentos y áreas especializadas, la CNO propone la normatividad para la administración y uso de las TI, administra los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), realiza auditorías al SGC, al uso del SW y representa al Coordinador General (CGE) en los procesos de certificación, en este año comenzará con el proyecto de comercialización de servicios de TI a la comunidad en general, con el objetivo de comenzar a recibir fondos de manera independiente que apoyen a los proyectos Institucionales.

Todos los departamentos y coordinaciones están bajo la dirección del CGE, quien define las políticas y objetivos de calidad, de conformidad con los planes institucionales.



Organigrama General



Organigrama simplificado

Relaciones específicas con socios o tecnólogos. Las relaciones de la CGTI se dan en tres niveles: **a)** Pares de otras instituciones educativas y de asociaciones que las aglutinan; **b)** Pares de los diferentes niveles de gobierno y por último, **c)** Proveedores que ofrecen esquemas de actualización, capacitación, asesoría y soporte técnico. Cabe señalar que con el proyecto de comercialización de TI se realizarán alianzas estratégicas con los proveedores actuales. Con el fin de comenzar con la venta de servicios donde la CGTI será el proveedor de determinados servicios y los que son nuestros proveedores, nuestros clientes potenciales.

Perfil del personal. El equipo de trabajo tiene 59 integrantes, cuyo nivel educativo promedio es de nivel licenciatura, con carreras relacionadas con sistemas computacionales, informática y/o TI. El nivel educativo promedio es el siguiente:

Porcentaje	Nivel de estudios
2 %	Estudios básicos
2 %	Estudios de secretariado
3 %	Carrera técnica
12 %	Terminando estudios de licenciatura
37 %	Estudios de licenciatura
15 %	Maestría terminada
29 %	Cursando maestría
100 %	Total

Relación sindical. El personal que labora en o para la CGTI se encuentra en alguno de los siguientes apartados¹: personal sindicalizado (4), personal de confianza (20), personal contratado con honorarios UACH (28), personal contratado ayudantías, servicio social y prácticas profesionales (7 aunque este número es variable).

Principales instalaciones y tecnologías utilizadas. Las instalaciones como ya se menciono, se encuentran ubicadas en el Campus Universitario I, frente de la Deportiva, en el Edificio de Rectoría ubicado en la Ave. Venustiano Carranza y Escorza Col. Centro se encuentra del Departamento de Sistemas de Información (la cuál es un área activa de la Coordinación General de Tecnologías de Información). En la parte de equipamiento, la UACH cuenta con una sólida infraestructura tecnológica., 37 servidores activos los cuáles se encuentran en los SITE's de la CGTI, estos apoyan al resguardo y administración de la información institucional, que va desde los correos electrónicos hasta los sistemas de información, aproximadamente de 3500 equipos conectados a la RED-UACH.

Marco legal. La CGTI pertenece a la UACH, se rige por la Ley Orgánica vigente y por los ordenamientos que de ella emanan y/o que el Rector señale, es importante mencionar que Tecnologías de Información sigue un programa de Licenciamiento de SW, en el cuál se tiene como objetivo el control y la sensibilización del usuario al buen uso de las licencias de el software adquiridas ya sea con fines académicos o bien de investigación, respetando los derechos de autor. Este programa esta en operación desde el 2002, regularizándose aproximadamente el 57% (2005) de las aplicaciones, de uso común.

Los principales mercados y su segmentación son los siguientes:

Número	Tipos de usuarios (clientes)	Requerimientos principales
18225	Estudiantes de la UACH	Servicios de Internet, de información y de trámites en línea.
35259	Ex alumnos de la UACH	Información y trámites en línea, seguimiento a egresados.
1718	Personal Docente	Servicios de Internet, de información y de trámites en línea.
1662	Personal Administrativo	Sistemas de información, servicios de Internet, servicios de Internet, servicio telefónico, soporte técnico.etc.
	Comunidad en general	Hosting, Banners, Páginas de Internet, Sobre Demanda.

Relaciones con los proveedores. Se promueven relaciones de negocios “ganar-ganar” de mediano y largo plazo, trabajando con un reducido pero muy selecto grupo de proveedores, los cuales son evaluados periódicamente para garantizar la total satisfacción de los requerimientos, algunos de los productos que nos proporcionan son. Enlaces de comunicación, acceso a Internet, Equipos de cómputo, Equipos de comunicación Software y otros suministros

Proveedores de Bienes y Servicios de TI (Los que se encuentran marcados con rojo son nuestros principales proveedores de bienes y servicios).

P R O V E E D O R E S
ADN
TDE
EBS
ABSA
TELECOMUNICACIONES DEL SUR
AVANTEL: Enlaces de comunicación
TECH DEPOT COMPUTER
CYCOSA
SF INDUSTRIAL
TELMEX: Enlaces de comunicación
LANIX: Equipos de Cómputo
CFE: Energía eléctrica
SAYKO: Esquemas de licenciamiento
Entre otros, a los cuales se les compra con menos periodicidad.

Algunos proveedores como: LANIX, SAIKO, ADN, AVANTEL, INMER y RYSCON nos otorgan precios especiales por ser una institución educativa.

Factores competitivos. La UACH ocupa una de las primeras posiciones entre las instituciones de educación superior pública, en el renglón de programas educativos acreditados; por lo anterior, estamos obligados a garantizar la calidad de los servicios y a

desarrollar nuevos productos, optimizando la operación, con alta rentabilidad e innovación continúa.

Aspectos estratégicos. La conformación de un equipo de trabajo joven, altamente especializado y muy comprometido con la organización, pone en una situación privilegiada a la CGTI; se tienen excelentes instalaciones y equipos, así como un gran ambiente de trabajo. El modelo de operación adoptado (centrado en el usuario) con decisiones basadas en hechos, el SGC, la ejecución de proyectos de vanguardia y las alianzas estratégicas (Gobierno del Estado, ANUIES¹; AMCIS²; etc.), han impulsado el desarrollo y la consolidación de la CGTI. Además, el compromiso con la calidad y la mejora continua, como políticas de la organización, han contribuido a su evolución de forma constante y con el proyecto de comercialización de servicios, la CGTI esta visualizando los nuevos alcances de esta Coordinación.

¹ Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior.

² Asociación Mexicana para la Calidad de la Ingeniería de Software.

1.0 CLIENTES

En la Coordinación de Tecnologías de Información de la UACH, la relación con el cliente es posible a través de dos canales, como ya se mencionó anteriormente:

- Del Departamento de Atención a Usuarios, eje central de la estructura de servicios de la Coordinación, que establece un punto único de contacto para los usuarios de Tecnologías de Información, pretendiendo con ello, una reducción de las cargas de trabajo para los grupos de especialistas, ya que los requerimientos se concentraran en un punto único de contacto y estos grupos podrán desarrollar sus actividades con una mayor eficacia.
- De la Coordinación de Proyectos, es el área responsable de coordinar y administrar : la planeación, el registro, las evaluaciones de avance y liberación de proyectos de Tecnologías de Información para satisfacción del usuario, la relación inicia con una solicitud para el desarrollo de un proyecto que tiene como objetivo satisfacer una necesidad o la oportunidad de automatizar algún proceso o infraestructura. Dicha solicitud puede ser generada por algún funcionario de Unidad Central, algún Director de Facultad, o cualquier miembro de la CGTI.



Periódicamente se aplican encuestas para medir la de satisfacción al usuario.

Se puede decir que la cadena de valor es:

- a) La identificación de una necesidad (Cliente)
- b) La planeación, desarrollo e implementación de la solución (Coordinación de Proyectos).
- c) Capacitación de uso de la solución y su mantenimiento (Departamento de atención a usuarios).

1.1.1 Los segmentos de mercado identificados para los servicios de tecnologías de información disponibles, son:

Estudiantes universitarios, de las distintas carreras ofrecidas en la Universidad Autónoma de Chihuahua (**UACH**) a través de las 15 unidades académicas, para quienes en apoyo a su desarrollo académico durante su estancia en la institución entraran en contacto con la tecnología de información más avanzada, así al egresar habrán desarrollado importantes habilidades y competencias indispensables en su futuro desempeño como profesionistas.

Ex-alumnos UACH, a través del sistema de seguimiento de egresados y con el objetivo de vincular de manera permanente, a través de la Dirección de Extensión y Difusión Cultural, a nuestros egresados con todos los programas que ofrece nuestra alma mater, con ánimo de ofrecer nuevos acercamientos entre la Universidad y quienes, en algún momento estuvieron integrados académicamente.

Los sistemas de información institucionales apoyan al **personal administrativo** de la UACH.

Personal docente de las unidades académicas y Centros Regionales de Educación Superior (CRES), cuentan con herramientas como correo electrónico, videoconferencias, ambiente virtual de aprendizaje entre otros, en apoyo a la enseñanza e interacción con sus alumnos.

El Rector, Directores de Área y Directores de Unidades Académicas por medio de alianzas con dependencias externas a través de la solicitud, desarrollo e implementación de proyectos relacionados con Tecnologías de Información.

Escuelas incorporadas a la UACH apoyo en servicios de hosting (alojamiento de páginas) y correo electrónico.

Nuestros clientes potenciales:

- ✓ Personas interesadas en cursar una carrera universitaria a nivel licenciatura, maestrías o posgrados.

- ✓ **Otras instituciones de educación superior**, dependencias gubernamentales estatales y federales.
- ✓ Cualquier persona de la propia Coordinación de Tecnologías de Información de la UACH.

Otro segmento importante es la **comunidad en general**, específicamente personas físicas o morales sin fines de lucro y con actividades afines a la **UACH** a quienes se ofrecen los servicios de: Hospedaje de sitios **WEB**, correo electrónico de cortesía, además de asesoría técnica en incidentes de seguridad en cómputo, pretendiendo con ello la captación de usuarios potenciales de las Tecnologías de Información en la UACH, cabe señalar que se esta explorando la posibilidad de comenzar a comercializar servicios de TI para todos los sectores.

1.1.2 Como competencia podemos mencionar a cualquier institución que ofrezca servicios de Tecnologías de Información en cualquier área del país.

- a) Atención a Usuarios y soporte técnico
- b) Servicios electrónicos e Internet.
- c) Sistemas de Información.
- d) Redes y telecomunicaciones.

Sistema de medición del valor creado

Método	Breve descripción	Información
Encuesta de satisfacción del usuario	Se aplica constantemente (ver planeación del jefe de departamento en el DAU)	Se evalúa el servicio proporcionado (tiempo de respuesta, información, eficiencia, administración, competencia y trato)
Plan de acción	Se analiza los resultados de la encuesta y se proponen planes de acción detallados por áreas	Reporte de acciones y resultados de la encuesta de satisfacción a usuarios

Ciclos de mejora

Método	Inicio	Información
Encuesta de satisfacción del usuario	Se inicio en el 2004	Se aplica a la mayoría de los servicios que ofrece la CGTI.
Encuesta de ADMOPROYE	Se inicio en el 2003	Propone mejoras para el sistema.
Mejora a la encuesta del ADMOPROYE	Marzo 2005	Conocer la lealtad de los usuarios internos y propuestas para mejorar el sistema.
Nuevas encuestas de satisfacción del usuario (abarcando más servicios de la CGTI).	Febrero del 2005	Resultados de satisfacción a un número más grande de usuarios y sistemas.

El **DAU** envía la encuesta de satisfacción a sus usuarios de manera electrónica, y en papel, recolecta dicha información por el mismo medio, la consolida, analiza y genera las respectivas acciones de mejora.

1.1.3 El propósito del Sistema para la Gestión a la Atención usuarios (SGAUS) y del Administrador de Proyectos (ADMOPROYE) es proveer a la organización con información y datos sobre el comportamiento de los servicios y los usuarios, esto permite detectar las diferencias a corto, mediano y largo plazo en base a los servicios que actualmente operan y los que están en desarrollo.

1.1.4 En los factores en los que la CGTI puede incidir son los referentes a la capacitación del personal y la capacitación de usuarios.

Para lograr contar con personal capacitado la CGTI opera bajo un esquema de mejora continua; en cuanto a la capacitación de usuarios de las tecnologías de información, el Departamento de Atención a Usuarios ofrece:

- ✓ **Cursos de inducción para alumnos de nuevo ingreso** que dan a conocer y promueven los servicios de tecnologías de información a los cuales pueden acceder. Estos cursos se ofrecen al inicio de cada ciclo escolar, con una duración promedio de 30 minutos para cada curso.
- ✓ **Cursos de capacitación para personal sindicalizado** de la **UACH**, en apoyo a su desarrollo y superación profesional. Trabajando en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos de la UACH, la CGTI ofrece cursos básicos de computación, Excel, Word y Power Point. Los cursos son programados de acuerdo a las necesidades detectadas en el área de Recursos Humanos, teniendo validez éstos para acumular puntos en cada uno de los expedientes del personal sindicalizado.

Los proyectos liberados ofrecen:

Capacitación a usuarios para la operación de los servicios liberados por proyectos, ésta capacitación se define en el protocolo de liberación correspondiente, documento que evidencia el desarrollo e implementación del proyecto.

El Protocolo de liberación contiene las secciones de:

Características generales del producto o servicio, describiendo el responsable y nombre del mismo, objetivo, propietario, líder del desarrollo del proyecto, alcance, áreas de aplicación, referencias y distribución.

Responsables, incluye las responsabilidades de la Coordinación General, Departamento de Atención a Usuarios, área responsable del servicio, Coordinación de Normatividad y de los usuarios.

Descripción de operación del bien o servicio, son los manuales del usuario.

Capacitación y mantenimiento, al Departamento de Atención a Usuarios para el apoyo en la solución de problemas y a los usuarios para la operación óptima del servicio.

Monitoreo del servicio, establece las medidas pertinentes para asegurar la disponibilidad del servicio.

Terminología, los conceptos necesarios para el entendimiento mismo del documento y servicio.

Anexos, acta de liberación del servicio, recepción del servicio, características técnicas, evaluación e incorporación a la plataforma de monitoreo.

La certificación ISO 9001:2000 da constancia pública de la calidad de los servicios

y de la eficacia de las tecnologías de información en nuestra alma mater, tecnologías en las que se apoyan cada vez más, las funciones sustantivas y adjetivas del quehacer universitario para garantizar el crecimiento ordenado y atendiendo la política de calidad y mejora continua, influyendo esto en la preferencia de nuestros usuarios y clientes potenciales incluyendo los de la competencia como los son otras instituciones de educación superior.

Un factor crítico en la administración de proyectos es el anticiparse a las necesidades futuras en Tecnologías de Información y una forma eficaz de ello es analizando el Plan de Desarrollo Universitario (**PDU**) que es el documento donde la UACH define sus objetivos y estrategias para ser una institución de educación superior, con programas educativos de calidad y pertinencia que responde a las demandas de la sociedad con oportunidad y cobertura.

El Plan de Desarrollo Universitario (**PDU**) es el instrumento propositivo que articula todo el trabajo de la Universidad. Toma en cuenta de manera articulada y convergente, al plan Nacional de Desarrollo de la Educación Superior, tanto a nivel Nacional como estatal así como la misión y visión de la Universidad. Para alcanzar sus objetivos establece estrategias y metas, las cuales permiten evaluar periódicamente los avances institucionales.

El Plan de Desarrollo Universitario comprende seis áreas de las cuales se desprenden las siguientes áreas estratégicas:

- a) Académica
- b) Investigación
- c) Extensión y Difusión de la Cultura
- d) Atención Integral a estudiantes
- e) Planeación y Desarrollo Institucional
- f) Gestión Universitaria

Es importante mencionar algunos otros factores críticos que están en función en la forma y velocidad de respuesta a los servicios solicitados por el cliente como son:

- a) Los servicios de sistemas de información, redes, Internet y seguridad en cómputo, mantenimientos correctivos de equipos de cómputo, durante períodos de procesos críticos en la **UACH** como son: períodos de inscripciones, cierres de estados financieros, etc., teniendo para ello respuestas inmediatas y contando con los recursos necesarios (disponibilidad de los servicios, personal capacitado, infraestructura, etc.)
- b) Las revisiones periódicas del avance de los proyectos.
- c) La liberación de proyectos en tiempo y forma a plena satisfacción del usuario.

1.1.5 Nuestro Sistema de Gestión de Calidad nos permite:

- a) **Medir la satisfacción de nuestros usuarios** a través de la presentación mensual de indicadores relacionados con solicitudes de servicio retrasadas, porcentajes de satisfacción obtenidos de los servicios de tecnologías de información evaluados según el Programa de Encuesta a Usuarios, así como el

número mensual de quejas recibidas por nuestros usuarios.

Con el propósito de lograr las metas establecidas para cada indicador se generan acciones correctivas, preventivas y de mejora.

b) Generar indicadores que muestran la cantidad de proyectos en tiempo y forma entendiéndose por esto, aquellos proyectos que se encuentran en Ejecución y Terminados y que cumplen con lo siguiente:

De los de Ejecución

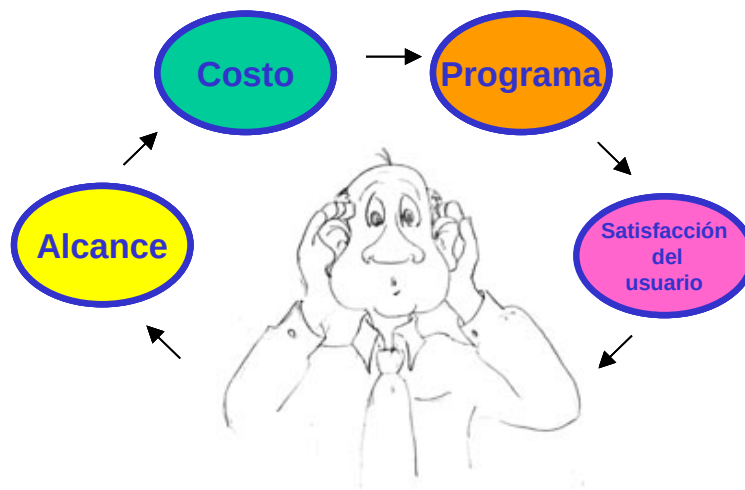
- ✓ Solicitud del proyecto debidamente autorizada.
- ✓ Plan de trabajo del responsable de desarrollo e implementación.
- ✓ Revisiones correspondientes.
- ✓ Evidencias de las tareas terminadas.
- ✓ Registrado en el sistema **ADMOPROYE** con todos los datos requeridos.

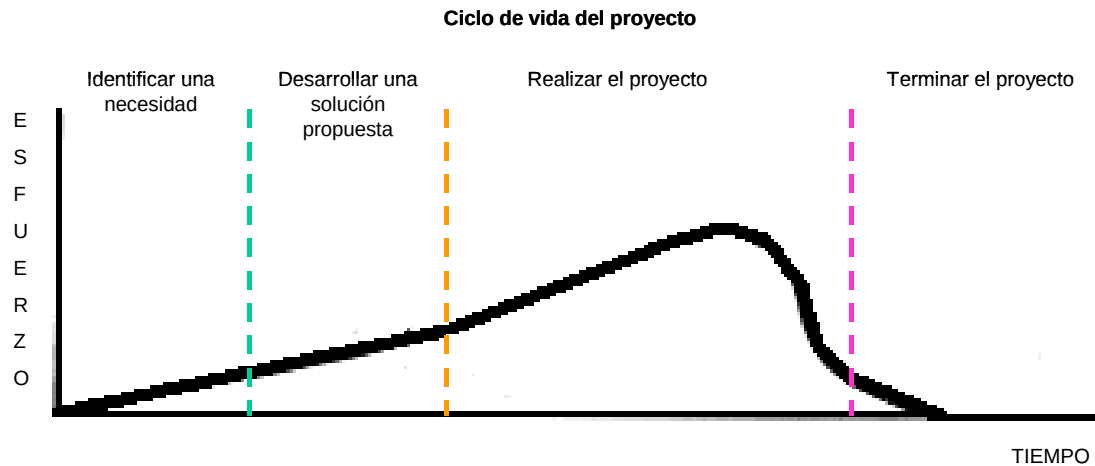
De los Terminados

- ✓ Solicitud del proyecto debidamente autorizada
- ✓ Plan de trabajo del responsable de desarrollo e implementación
- ✓ Revisiones correspondientes
- ✓ Evidencias de las tareas terminadas
- ✓ Registrado en el sistema ADMOPROYE con todos los datos requeridos
- ✓ Protocolo de liberación u Oficio de liberación

Análisis de Pareto que permite identificar aquellas causas por la que no es posible tener al 100 % todos los proyectos en tiempo y forma.

Factores que restringen el éxito del proyecto





1.2 Relación Integral con los Clientes

El Sistema integral de relación con los usuarios tiene como finalidad establecer una relación ganar-ganar con el usuario, así como la detección oportuna de áreas de mejora para satisfacer y exceder sus expectativas.

El sistema de relación integral con los usuarios esta diseñado de la siguiente manera:

Método	Breve descripción	Información
Comunicación con los usuarios	El usuario indica sus requerimientos, ya sea por medio del SGAU's o el ADMOPROYE	Solicitud de servicio Solicitud de Proyecto Revisiones al proyecto Seguimiento a solicitudes de servicio
Desempeño del proyecto o servicio	El usuario reportará inconsistencias, en cuanto al servicio o proyecto liberado	Mantenimiento adaptativos Mantenimientos correctivos Mantenimientos de mejora Control de producto no conforme
Quejas y reclamaciones	Se recibe todo tipo de reclamación o queja del usuario relacionado con los servicios o proyectos que proporcionamos	Reporte de reclamaciones Buzón de sugerencia físico y electrónico

Ciclos de mejora para los métodos de comunicación con los usuarios

Método	Inicio	Aplicación
SGAU's	Diciembre del 2003	Aplica para la comunidad universitaria (personal, alumnos, docente, etc.)
ADMOPROYE	Mayo del 2003	Aplica para dar seguimiento a cualquier proyecto de tecnologías de información en la UACH
SGAU's	Marzo 2004	Implementación en el SGAU's para el envío automático de correo electrónico a los usuarios, al generar solicitudes de servicio. Manejo de tiempos de respuesta del SGAU'S
SGAU's	Junio 2004	Modificación al procedimiento de atención a usuarios del DAU y solicitudes de servicio para adecuar el SGAU'S. Modificación al programa de encuestas a usuarios
SGAU's	Septiembre 2004	Se agregó al SGC el indicador del DAU para revisión en la junta de revisión de indicadores: solicitudes atendidas en tiempo y forma

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

Método	Propósito
Respuesta a quejas y reclamaciones	Atender las quejas y reclamaciones en el menor tiempo posible Analizar la causa de la queja y documentar su respectiva acción
Respuesta a inquietudes del usuario en cuanto a productos y servicios	El personal de Helpdesk es el encargado de dar solución inmediata a cualquier inquietud apoyándose de los distintos niveles de servicio para escalación de fallas

1.2.1 Las relaciones a largo plazo con nuestros usuarios se dan principalmente a través de la liberación de proyectos administrados por personal de la CGTI y en la atención y respuesta que se da a los usuarios de los servicios de Tecnologías de Información disponibles:

A través del Departamento de Atención a Usuarios (**DAU**), por medio del cual se establece el contacto para la recepción de las solicitudes de servicio, así como para dar respuesta y/o entrega al usuario de lo solicitado.

La reflejo de la lealtad de los usuarios hacia los sistemas y servicios que la Coordinación ofrece, se manifiesta a través de las sugerencias y propuestas que los mismo usuarios establecen para mejorar o corregir estos servicios, ya que esto significa que los usan constantemente y forman parte de sus actividades diarias. De tal manera que la CGTI no seguiría proporcionando y desarrollando servicios si los usuarios los consideraran como obsoletos o en desuso.

Ciclos de mejora para la atención a usuarios

Año	Referencia	Mejora
2003	ISO 9001:2000	Se definen procedimientos basados en ISO 9001:2000 para la administración de la CGTI, elaborando encuestas de satisfacción de usuarios, donde se mide la satisfacción del servicio
2003	Premio Chihuahua	Se define el enfoque de los sistemas para clientes basados en los requerimientos del modelo de dirección por calidad
2004	Auditoría externa de certificación	Certificación del SGC de la CGTI bajo la Norma ISO 9001:2000
2004	Premio de Chihuahua	Reconocimiento Mejoramiento a la Calidad y una mención especial por la Nueva Cultura Laboral en la CGTI. Mejoramiento a sistema de atención a usuarios basados en requerimientos del Modelo Nacional de Calidad
2004	3ª Auditoría interna noviembre 2004	Acciones correctivas, preventivas y de mejora al procedimiento de atención a usuarios y actualización de los acuerdos de servicios

1.2.2 Los servicios de atención a usuarios consisten, esencialmente, en un servicio de soporte especializado (**Helpdesk**), siempre disponible, orientado a solucionar los problemas de operación de los usuarios relacionados con el uso de su plataforma computacional. Se ha demostrado que estos servicios resuelven, en

línea telefónica, un alto porcentaje de los problemas que se presentan, incrementando sustancialmente la productividad de los usuarios y reduciendo considerablemente los costos de manutención del equipo computacional instalado. Con la reciente certificación ISO 9001:2000 el Procedimiento para Atención a Usuarios tiene el propósito de estandarizar el proceso para la atención a usuarios de las tecnologías de información en la Coordinación General de Tecnologías de Información, el cual establece y define:

Ayuda de primer nivel

Se refiere a la ayuda que el personal de Helpdesk brinda al usuario para resolver una solicitud de servicio, esta ayuda aplica para solucionar problemas de servicios electrónicos e Internet, sistemas de información, redes y telecomunicaciones, seguridad en cómputo y soporte técnico.

Ayuda de segundo nivel

Es la ayuda que proporciona el personal de Soporte Técnico para resolver una solicitud de servicio, generalmente esta ayuda es proporcionada en sitio (ubicación física del lugar de trabajo del usuario). La ayuda de segundo nivel aplica para solucionar problemas relacionados con servicios electrónicos e Internet, redes y telecomunicaciones, sistemas de información y seguridad en cómputo, además de las tareas propias del área de soporte técnico: mantenimientos correctivos y preventivos.

Ayuda de tercer nivel

Es la intervención del personal de los departamentos de Servicios Electrónicos e Internet, Sistemas de Información, Redes y Telecomunicaciones o del área de Seguridad en Cómputo para resolver una solicitud de servicio.

A través de los usuarios responsables de revisar el avance del proyecto en forma conjunta con el Jefe de Departamento, responsable de desarrollar el proyecto y el Coordinador de Proyectos. La frecuencia de revisión está sujeta a lo que se especifica en el formato de "revisión de proyectos" cada vez que se lleva a cabo una revisión se genera y firma por los responsables el formato de revisión de proyecto según se indica en la instrucción correspondiente

El Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (**SGAUS**) permite tener el registro exacto de las solicitudes de servicio, seguimiento y cierre de las mismas, a través de su implementación hemos reducido el tiempo de registro ya que maneja una base de datos de nuestros usuarios evitando con esto preguntar y capturar cada vez que un usuario contacte y registre una solicitud de servicio.

Otro aspecto importante del **SGAUS** y que reduce el margen de error en la transferencia de las solicitudes para la ayuda de tercer y segundo nivel es el manejo automático e instantáneo a través del correo electrónico y el registro exacto de los servicios y categorías definidos en nuestro catalogo y acuerdos de servicios.

El catálogo de servicios proporciona al usuario una relación puntual y precisa de los diversos servicios que la Coordinación General de Tecnologías de Información brinda.

Administración estratégica de la plataforma de TI

Procuramos la seguridad, disponibilidad y eficiencia de la infraestructura lógica y de hardware de la Universidad para preservar y garantizar la continuidad en los diversos procesos académicos y administrativos.

- ✓ Vigilancia del NOC (Centro de Operación de la Red).
- ✓ Seguridad perimetral (dispositivos para evitar ataques informáticos).
- ✓ Antivirus institucional.
- ✓ Respuesta a incidentes de seguridad en cómputo (ataques de virus, hackers).
- ✓ Respaldos de información (preservación de información digital).

Servicios y Sistemas de Información.

Extendemos el alcance de los servicios y sistemas llevándolos hasta prácticamente cualquier lugar en donde exista un usuario.

Portal universitario.

Consulta y administración de información escolar.

Servicios para egresados.

Hospedaje de sitios WEB para comunidad universitaria.

Explotación y minería de datos.

Información a través de WEB y Kioskos digitales.

Sistemas de información financiera y administrativa.

Hospedaje gratuito para sitios WEB de organizaciones no lucrativas.

Plataforma de apoyo a procesos y sistemas de gestión de calidad.

Plataforma para el desarrollo de cursos en línea (Ambiente Virtual de Aprendizaje).

Desarrollo de aplicaciones institucionales.

Servicios y sistemas de comunicación.

Derribamos barreras implementando todo el potencial de la tecnología para ofrecer servicios de:

comunicación de video, voz y datos.

Videoconferencia.

Telefonía: conmutadores y voz sobre IP.

Acceso de Internet (hasta 34 mbps).

Correo electrónico.

Redes inalámbricas (Wi-Fi).

Enlaces de fibra óptica.

Acuerdos de Servicio

Las condiciones derivadas de la prestación de cada servicio se describen en su correspondiente acuerdo, documento en el que de antemano informa al usuario del alcance, las responsabilidades y los procedimientos relacionados con el servicio a recibir.

Coordinación Administrativa

Requisiciones de TI.

Coordinación de Normatividad

Licencias de Software.

Coordinación de Seguridad en Cómputo

Antivirus Institucional.

Respuesta a incidentes de seguridad en cómputo.

Seguridad perimetral (firewall).

Departamento de Atención a Usuarios

Atención a Usuarios.

Instalación y Mantenimiento Correctivo de Software.

Instalación y mantenimiento correctivo de Hardware.

Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.

Departamento de Redes y Telecomunicaciones

Servicio de Redes.

Servicio de Teleconferencia.

Administración y Vigilancia de Conectividad a la Red de Equipos de Telecomunicaciones.

Departamento de Sistemas de Información

Sistemas de Información Institucionales

Departamento de Servicios Electrónicos e Internet

Dial-up Universitario

Ambiente Virtual de Aprendizaje AVA UACH

Proxy

Socks

Huésped

Elaboración de sitios web

Comunidad

En lo referente a Proyectos, la administración de los mismos se lleva a través del La manera en que se registran los requerimientos del proyecto es a través de:

Registro del Proyecto:

Al momento de recibir la solicitud de proyecto firmada por nuestros usuarios, se realizan una serie de pasos para la administración del proyecto:

- Luego de que recibida la solicitud firmada, se pasara a CPY y a CGE para que la revisen y autoricen.
- Después el encargado del departamento o coordinación realizara la propuesta de trabajo la cual consiste en la planeación de tareas y tiempos que se deben llevar a cabo en el proyecto, esta propuesta deberá ser firmada y revisada por CPY, así como del departamento o coordinación encargada.
- La CPY registrara en el sistema de ADMOPROYE el proyecto para la realización y seguimiento del mismo. Ingresando tareas, tiempos, características, requerimientos y responsables. Mediante este sistema se puede analizar el avance del proyecto por medio de las revisiones que se procuran sean quincenales o bien de acuerdo al tiempo de vida del proyecto.
- Para el término se entrega como resultado el producto del proyecto junto con un formato u oficio según aplique donde firma nuestro usuario de entera satisfacción.
- Los proyectos pueden iniciar para realizar algo que no existe o bien para realizar proyectos de mejora para la CGTI/UACH.

Ciclos de mejora en el Sistema de Administración de Proyectos

Año	Referencia	Mejora
2003	ISO 9001:2000	Se definen procedimientos basados en ISO 9001:2000 para la administración de la CGTI.
2003	Control de Proyectos	Establecer un proceso formal para la administración de proyectos.
2003	Proceso para la administración de proyectos de la CGTI.	Mecanismo que logra que los proyectos se terminen con calidad y a satisfacción del usuario.
2003	ADMOPROYE	Herramienta que pueda llevar un control de los proyectos en ejecución, terminados, detenidos y en espera.
2004	Indicador de Proyectos	Formulación del indicador para medir la tendencia de los proyectos de la CGTI.
2004	Auditoria Interna	Reestructuración del indicador para un reflejo más real de las tareas en los proyectos.
2005	Buzón de quejas y sugerencias.	Darle una mejor presentación al inicio del ADMOPROYE.
2005	Reestructuración de una nueva encuesta para evaluación del ADMOPROYE.	Lograr un sistema más flexible y de mayor utilidad y satisfacción del usuario.
2005	Auditoria Interna	Adecuación del sistema de encuestas del DAU, para incluir la encuesta de satisfacción después de la entrega del proyecto. (en proceso)

1.2.3 Los usuarios reciben al momento de registrar una solicitud de servicio la confirmación de la misma, vía correo electrónico, esto con el propósito de verificar que realmente su registro de solicitud es correcto e informarle el número de registro asignado.

El cierre de las solicitudes de servicio se considera cuando éstas han sido terminadas por los responsables.

Los usuarios en cualquier momento pueden solicitar el status que guardan sus solicitudes de servicio con la referencia correspondiente del número asignado.

La siguiente figura ilustra los mecanismos de reporte más comunes que se utilizan y sus características:

Medios de acceso al DAU

Características externas de la atención a usuarios

- 1. Disponibilidad:** Horario y procedimiento de respaldo adecuados para cubrir las necesidades de los usuarios.
- 2. Accesibilidad:** Asertividad y disposición suficientes de analistas para atender las necesidades de usuarios.
- 3. Flexibilidad:** Capacidad de adaptación para satisfacer las demandas y las solicitudes de los usuarios.

Características internas de la atención a usuarios

- 1. Medible:** Definición de métricas para evaluar la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.
- 2. Autodidacta:** Orientación a la innovación y el aprendizaje de nuevas soluciones y sistemas con el objeto de asistir mejor a usuarios y/o clientes.

Mediante la aplicación de un programa de mantenimiento preventivo, que garantice que los equipos de cómputo no serán dañados en sus componentes por los factores ambientales en los que se desempeña; y de esta forma mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento, prolongamos la vida útil de los mismos, siendo este un aspecto más de la relación integral que mantenemos con nuestros usuarios, según el acuerdo de servicio correspondiente.

Teléfono	Fax	En línea (correo electrónico)	Contacto cara a cara
La atención es inmediata y puede ser automatizada. Para resolver el problema se utilizan soluciones verbales, cualquier duda es aclarada en el momento.	Los documentos recibidos cuentan con las firmas de autorización en caso de requerirse.	El usuario conserva evidencia de lo solicitado.	La atención y la respuesta son inmediatas, se establece una relación más estrecha y de confianza.

1.2.4 El procedimiento para atención a reclamaciones del Sistema de Gestión de Calidad, establece el proceso para responder a la reclamación que genere un usuario, manteniendo un sistema de acción correctiva en cada caso. Aplicable para todas las reclamaciones de los productos ó servicios proporcionados por la **CGTI** manifestadas por el usuario por cualquier medio formal ó informal desde que el usuario efectúa la queja hasta la respuesta otorgada.

Características internas de la atención a usuarios

- 1. Medible:** Definición de métricas para evaluar la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios.
- 2. Autodidacta:** Orientación a la innovación y el aprendizaje de nuevas soluciones y sistemas con el objeto de asistir mejor a usuarios y/o clientes.

Mediante la aplicación de un programa de mantenimiento preventivo, que garantice que los equipos de cómputo no serán dañados en sus componentes por los factores ambientales en los que se desempeña; y de esta forma mantenerlos en condiciones óptimas de funcionamiento, prolongamos la vida útil de los mismos, siendo este un aspecto más de la relación integral que mantenemos con nuestros usuarios, según el acuerdo de servicio correspondiente.

Mecanismo de atención a quejas, inconformidades e incidencias	
1.	La recepción de las reclamaciones puede ser por cualquier medio formal o informal y será registrado para su atención.
2.	Se determina el proceso a seguir dependiendo de la magnitud del problema, visitando al usuario en caso de ser necesario.
3.	Se decide la acción de contención que sin pretender salir del paso solamente, logre dar una respuesta al usuario para que sienta que su problema se encuentra en vías de solución.
4.	Implementación de acciones correctivas y preventivas por los responsables del servicio que generó la reclamación del usuario.
Finalmente se informa al usuario sobre las acciones tomadas para eliminar la causa de la reclamación presentada, asegurando su satisfacción y recobrando su confianza.	

2.0 LIDERAZGO

El Coordinador General (CGE) es la máxima autoridad de la CGTI, depende directamente del Rector y tiene facultades amplias para definir la política de operación de la organización, buscando con los planes de acción y las decisiones para asegurar una adecuada administración de las TI, para apoyar los programas educativos y la gestión institucional.

El CGE asume su liderazgo promoviendo y realizando una efectiva delegación de autoridad y responsabilidades en cada uno de los integrantes de la Coordinación, en particular con los jefes de departamento y coordinadores de área, quienes junto con él, integran el Comité de Calidad de la CGTI, el cual tiene como principal propósito garantizar la eficacia del SGC de la organización y dar seguimiento a proyectos que impacten sustancialmente en materia de Tecnología a la UACH.

El CGE promueve principalmente la prospectiva de la organización, ese futuro deseable para el que se realizan las acciones enmarcadas en el mediano y largo plazo, interpretando los planes estratégicos de la Universidad, así como las condiciones del entorno para proponer las estrategias que permitan a la CGTI responder adecuadamente a las expectativas de los usuarios posicionarse en la institución, así como garantizar el flujo de los insumos necesarios para llevar a cabo su trabajo.



Planeación de la UACH

La Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional de la UACH tiene entre sus funciones el difundir una serie de publicaciones, estudios y reportes relacionados con el quehacer Institucional.

En este apartado hemos puesto a su disposición información y documentos que le permitirán conocer de una manera precisa y objetiva la realidad de nuestra Universidad.

2.1.1 Anualmente la UACH define el rumbo estratégico que tomará la institución apoyándose de los objetivos que incluye el PDU (Plan de Desarrollo Universitario) donde se definen distintos proyectos que apoyaran a la gestión institucional. Posteriormente la CGTI define su rumbo estratégico mediante una junta con el Comité de Calidad, en la que el CGE define los objetivos generales que se deben cumplir por un periodo de 6 meses, los cuales a su vez son difundidos mediante una reunión general para todas las áreas y en base a estos mismos se establecen los objetivos específicos por cada uno de los responsables de los Departamentos y Coordinaciones, esta información puede consultarse en el Manual de Organización el cuál puede ser consultado en la Coordinación

Administrativa y el Manual de Operación que se encuentra en cada una de las áreas.

Los objetivos generales son evaluados semestralmente mediante auditorías internas y externas que a su vez se relacionan directamente con los objetivos específicos de la Coordinación los cuales son medidos semestralmente con el fin de tomar las acciones correspondientes.

Otro medio de evaluación y seguimiento son las reuniones con el Comité (integrado por Jefes de Departamento y Coordinadores) con la finalidad de revisar y evaluar factores críticos de la Coordinación así como avances a proyectos que impacten de manera general, algunos mecanismos de retroalimentación que muestran el estado de la CGTI son los siguientes:

- **Reunión de Indicadores**
- **Reunión de Revisión del SGC**
- **Reuniones Informativas**
- **Reuniones para el seguimiento de proyectos**

2.1.2 Se concibe a la CGTI como una organización que aprende continuamente y crea su propio futuro. Como resultado de la experiencia, la CGTI ha ido adecuando su estructura organizacional a las condiciones del entorno. Esta adaptación es un reflejo de la madurez de la organización y de la base de conocimiento que posee.

La organización esta definida con un enfoque sistémico de tal manera que las áreas se relacionan entre si para brindar cada uno de los servicios.

Existe una sinergia en la organización, el DAU y CPY son las entradas principales de atención a los usuarios, estas funcionan como el eje central de la coordinación interactuando con el resto de las áreas logrando así una interdependencia de actividades, es decir, el DAU no puede dar una respuesta al usuario sin antes haber tenido relación con otra área y viceversa.

Para optimizar el desempeño de la organización, además de la estructura jerárquica tradicional, se ha definido una autoridad funcional que se ejerce por el responsable de la función en cuestión. Las funciones principales consideradas para ello son las de: atención a usuarios, administración de proyectos, seguridad en cómputo y normatividad, cada uno de cuyos responsables (DAU, CPY, CSC y CNO, respectivamente) tiene autoridad funcional sobre el resto de la organización.

Esta mezcla de autoridad jerárquica (resultado de la especialización del trabajo) y de autoridad funcional (articulación de esfuerzos entre los departamentos y las coordinaciones), le confiere a la CGTI un esquema de trabajo en red, que favorece

el trabajo en equipo, el trabajo colaborativo que propicia el desempeño eficaz de la Organización.

La manera de operar de la CGTI se encuentra claramente definida en el Manual de Organización el cual describe el perfil y función de cada uno de los puestos que integran la Coordinación, como apoyo al Manual de Organización se realizó el Manual de Operación el cual define las actividades diarias, semanales, quincenales, mensuales y semestrales de cada elemento que conforma esta Coordinación.

Elementos que conforman al Manual de Organización

- **Datos generales:** Define el nombre del puesto, la naturaleza del puesto (honorarios, confianza, sindicalizado...), y una descripción general de las responsabilidades que tendrá el puesto.
- **Responsabilidades principales:** Detalla las responsabilidades específicas a su cargo.
- **Ubicación de puesto:** Muestra la línea de autoridad, es decir, a quien le reporta el, quien le reporta a el directamente e indirectamente.
- **Datos Generales:** Menciona los requisitos generales del puesto, como son; estado civil, escolaridad, experiencia, habilidades, idioma, sexo, etc..

Las descripciones de puesto son revisadas y aprobadas por el CGE, se distribuyen copias al personal indicado para que estén enterados y cumplan con la competitividad establecida.

Se cuenta con un Manual de Operación, el cual va alineado con el Manual de organización y cuenta con las actividades que desarrolla cada puesto, estas actividades son contempladas en la evaluación al desempeño, obteniendo así el resultado de logro de objetivos y competencia del personal.

La organización ha sido muy preactiva en cuanto a su estructura organizacional la cual tiene el objetivo de adaptarse a las necesidades futuras de los usuarios, mercados, al establecimiento de nuevas estrategias, de diseñar y rediseñar los sistemas organizacionales con el fin de responder mejor los grupos actuales y potenciales que sean de interés.

2.1.3 Al reconocerse la CGTI como una entidad de servicio, ha dejado de ser sólo obvia su eficacia, para convertirse en un reto permanente el mejorarla de forma continua; este reto se asume con la optimización de los procesos y la reingeniería como prácticas constantes.

El SGC se ha definido a partir de una cultura organizacional en la que son comunes los términos de calidad, mejora continua, eficacia, compromiso e identidad institucional.

Las competencias deseadas se encuentran claramente definidas en el manual de organización, cuando se desea iniciar un proyecto el Coordinador General asigna la responsabilidad al área que tenga determinado tipo de competencias, es importante señalar que la CGTI promueve el aprendizaje continuo por lo que se desarrollan nuevas habilidades en el personal de acuerdo a los cambios que demande el entorno.

Este año se ha tomado la iniciativa de comenzar a estructurar un plan de cursos con distintos temas en el cual las personas responsables de capacitar serán los expertos de la CGTI, ha estas capacitaciones asistirá el personal interesado en algún tópico en específico, donde las personas podrán desarrollar habilidades distintas a las de su trabajo actual.

En cuanto a los valores, políticas y estrategias organizacionales la Coordinación General difunde estos principios mediante reuniones generales, posteriormente cada Jefe de Departamento y Coordinador promueven con su personal la importancia de estos elementos en el trabajo diario y en los proyectos que se asignan los cuales impactan a nivel institucional.

La política y los objetivos de calidad se difunden adecuadamente en la organización, asegurando que todos y cada uno de los integrantes se identifiquen totalmente con ellos y hagan suyo el compromiso así declarado.

El buen desempeño se ve estimulado por el reconocimiento público de la organización; en tanto que las malas prácticas son detectadas oportunamente y evidenciadas, para invitar a la corrección correspondiente.

Semestralmente se realizan encuestas de clima laboral donde se detectan distintos aspectos que pueden afectar al logro de los objetivos y al bienestar del personal así como el desarrollo cultural de la organización, el Coordinador General ve estos resultados con cada responsable de área, donde se toman acciones necesarias y se llegan a acuerdos para la mejora.

De manera interna los responsables de áreas ven los resultados con el personal y se encargan de tomar las acciones correspondientes.

La evaluación de desempeño es otro mecanismo de retroalimentación que ayuda a medir el avance del personal en los distintos proyectos de TI, este año se tomo como acción de mejora, realizar una Reunión General donde se entregue un reconocimiento a los empleados mas notables del primer semestre del 2005.

2.1.4 La CGTI promueve prácticas éticas en la realización de sus actividades es por ello que semestralmente revisa sus valores los cuales están alineados con los de la institución. Un claro ejemplo es que de manera consistente se ha estado impulsando la regularización en el licenciamiento del software, tanto por las implicaciones legales, como por el efecto multiplicador que esta iniciativa puede tener.

Como organización se han adoptado los siguientes valores los cuales se dan a conocer al personal mediante reuniones generales y la información se encuentra disponible en los medios electrónicos correspondientes (Portal de Internet).

VALORES (2005)

- **Compromiso e identidad con la Institución.**
- **Pasión por el trabajo.**
- **Compromiso con la calidad y la mejora continua.**
- **Motivación para el aprendizaje y autoaprendizaje continuos.**
- **Integridad personal.**
- **Pro-actividad y creatividad.**
- **Empatía por las necesidades de los usuarios**

El reflejo del cumplimiento de los valores se ve mediante la realización del trabajo por cada uno de los responsables donde se puede medir la congruencia que se tiene entre lo que se hace y lo que se establece.

2.1.5 Al depender directamente del Rector, el CGE forma parte del Cuerpo de Gobierno de la Universidad; participa en las sesiones de planeación estratégica institucional, integra el Comité Interno de revisión de proyectos institucionales y es el responsable de elaborar el PROGES (Proyecto de Gestoría) en materia de Tecnologías de Información apoyándose de las áreas correspondientes.

Mantiene estrecha relación con los directores de las unidades académicas e interpreta sus requerimientos expresados (SGAUS, ADMOPROYE o cualquier medio) y los no expresados. Es encargado de buscar el consenso a las iniciativas institucionales y toma decisiones que benefician al colectivo institucional en materia de Tecnologías de Información.

Externamente, el CGE se vincula con pares de otras instituciones educativas, del gobierno y de otras organizaciones, para promover el intercambio de experiencias, así como la colaboración interinstitucional.

El sistema UNIQ ha sido un factor muy importante de difusión y posicionamiento relevante para facilitar la relación con algunos grupos de interés, ya que al conocer los sistemas de la CGTI se establece el intercambio de intereses que apoyan a las instituciones de los distintos sectores.

El COBACH (a nivel estatal), el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social, en los 13 Centros de Capacitación a nivel nacional) que tienen en uso el UNIQ, por lo que se harán convenios en los que estará detallado el intercambio de intereses.

La FCA (Facultad de Contaduría y Administración), la FM (Facultad de Medicina), la FZ (Facultad de Zootecnia); son unidades académicas que han adoptado este sistema como parte su quehacer institucional.

Asiste regularmente a congresos e invitaciones de distintos organismos a nivel nacional para asegurar su permanente actualización profesional y tecnológica. En el mismo sentido, de manera sistemática, lee diferentes publicaciones periódicas afines.

2.1.6 Como ya se ha venido mencionando la información relevante para la organización, se difunde a través de reuniones generales, reuniones del Comité de Calidad, listas de correo electrónico y publicaciones en la intranet o en los distintos sistemas que la CGTI utiliza en su operación normal.

La Política de Calidad, los Objetivos y el Compromiso de Calidad, son difundidos en reuniones generales y son proporcionados en cuadros , para que cada departamento los a su disposición, también se apoya de los distintos medios electrónicos.

El CGE tiene un buzón (físico y virtual) en el cual pueden, los integrantes hacer llegar sus sugerencias y/o quejas respecto a la operación del Coordinación.

Dichas sugerencias son analizadas en conjunto con el comité de calidad en las juntas de revisión al sistema de gestión de calidad, de esta manera se dan a conocer las inquietudes del personal y se revisa la factibilidad de lo sugerido para dar el seguimiento respectivo según sea el caso.

Algunas áreas realizan reuniones con el fin de dar seguimiento a los proyectos que tienen en pendientes y dar retroalimentación a su personal. De esta manera se promueve una comunicación activa entre el CGE y las áreas correspondientes.

2.1.7 Además de los conocimientos técnico-administrativos propios de los diferentes puestos que ejercen liderazgo en la CGTI, se hace énfasis en la comunicación entre los integrantes del equipo de trabajo. La CGTI busca un conjunto de comportamientos que reflejen conocimientos, habilidades y actitudes que ayuden a impulsar las estrategias institucionales definidas.

Con la visión de esta nueva administración dirigida por el C.P Raúl Chávez Espinoza, se están promoviendo mecanismos que permitan evaluar la alineación de los nuevos líderes con los valores institucionales enfocados a la renovada

visión de la UACH, los líderes imitan lo mejor de lo que observan y con ello esperan una réplica de lo mismo en sus colaboradores.

Anualmente se promueven cursos que fortalezcan este aspecto en los colaboradores de la CGTI.

El CGE practica un liderazgo que imita lo mejor del que observa en el Rector de la Universidad. Con ello espera que esta réplica sea imitada por sus colaboradores.

3.0 PLANEACION

La forma en que la CGTI precisa el incremento de su competitividad es a través de los ejercicios de planeación estratégica que son coordinados por la Dirección de Planeación y Desarrollo Institucional de la Universidad y utilizan un modelo como el que se indica en la siguiente gráfica.

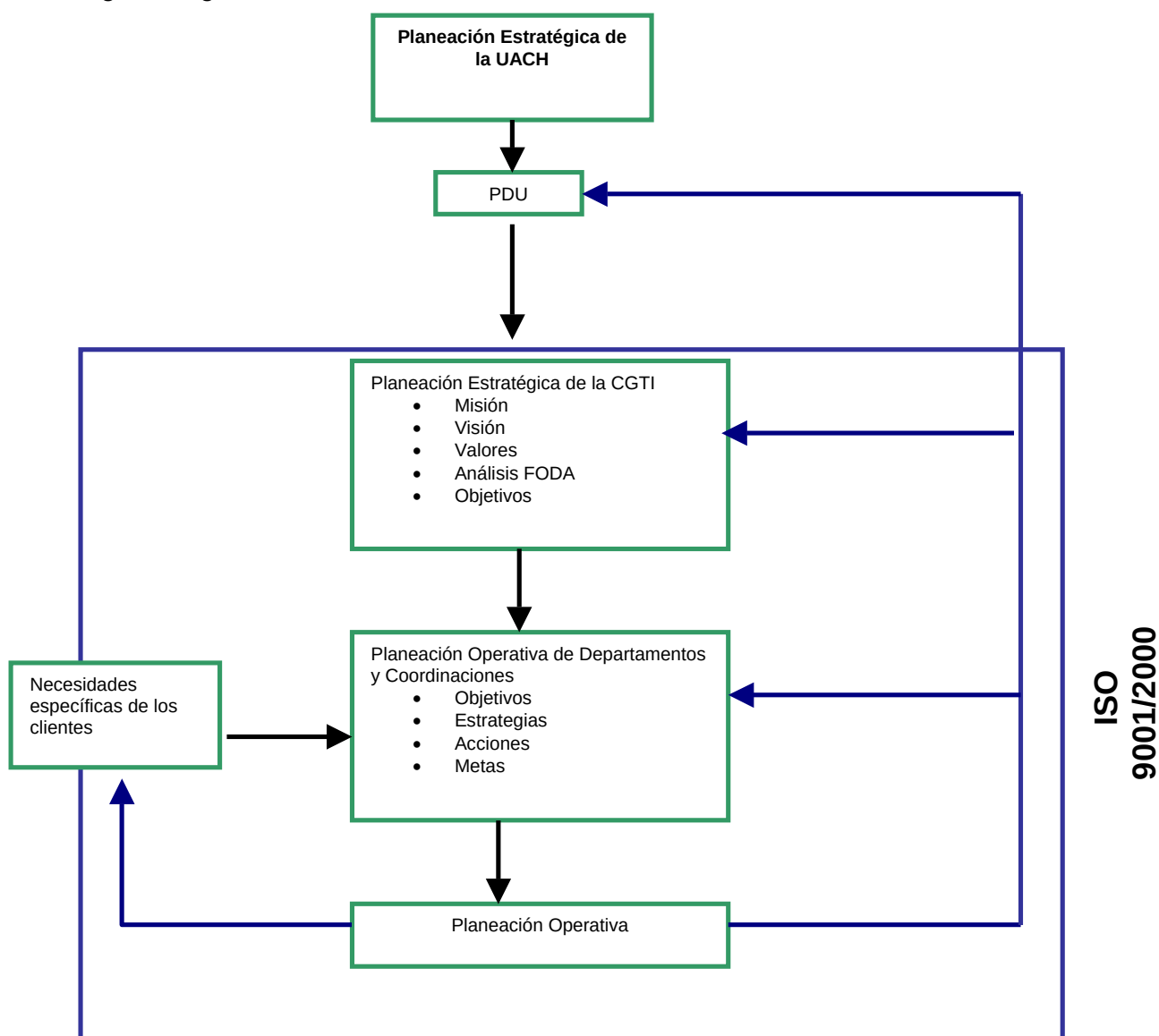


Diagrama del proceso de planeación de Tecnologías de Información

De ésta forma la CGTI integra en sus planes los diferentes elementos para componer la planeación de la organización en todos los niveles para incrementar su competitividad a través de la implantación de los objetivos y estrategias de manera prioritaria.

3.1.1 La forma en que la CGTI define sus objetivos y estrategias se fundamentan en la planeación estratégica institucional, que operativamente se refleja en el Plan de Desarrollo Universitario (PDU).



Fuente: PDU: Dirección de Planeación (portal de la UACH)

El Plan de Desarrollo Universitario es un instrumento para orientar el rumbo de la universidad y servirá como un marco de referencia para que las diferentes unidades administrativas y académicas de la UACH puedan realizar su propia reflexión estratégica.

A fines del 2004 la Universidad Autónoma de Chihuahua asumió el desafío de llevar a cabo un proceso de planificación estratégica participativa del cual emergieran las principales definiciones de la institución para los años 2004-2008. El proceso permitió generar el Plan de Desarrollo Universitario, que constituye una apuesta de futuro en la cual están presentes las aportaciones y los compromisos de directivos y representantes de las diferentes áreas administrativas y de las unidades académicas de nuestra comunidad universitaria.

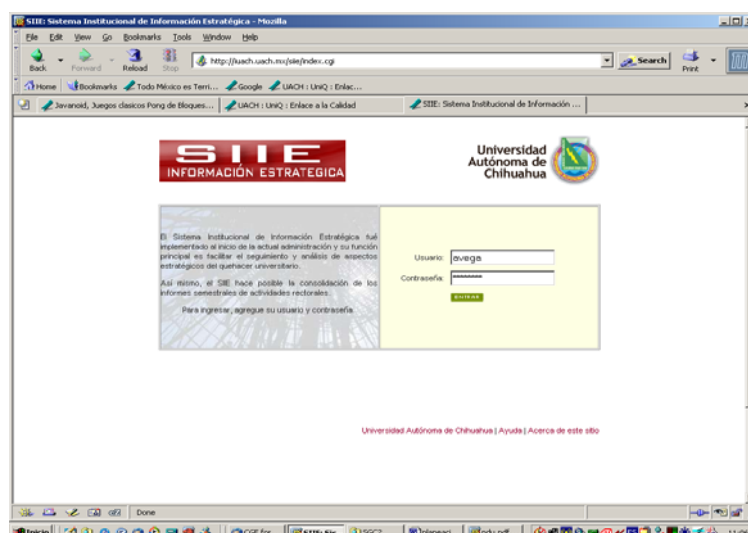
El desarrollo y, sobre todo, la aplicación de una estrategia y su plan requiere de un esfuerzo disciplinado, creativo, y honesto que sea adaptado a las necesidades y condiciones de cada organización. Aunque hay muchas metodologías disponibles para realizar la planeación estratégica, el proceso de integración del Plan de Desarrollo Universitario consistió de los siguientes componentes o pasos generales:

I. Antes de iniciar el proceso se preparó claramente lo siguiente:

- Compromiso de la Universidad Autónoma de Chihuahua a seguir el proceso completo y aplicar los resultados.
- La metodología o pasos a seguir, los marcos de tiempo y el presupuesto requerido.
- Las áreas responsables del proceso.
- Quiénes participaron y en qué paso colaboraron.
- Necesidades de información previa.
- Se definieron las prioridades en lo referente a los lineamientos estratégicos planteados por el Rector de la Universidad Autónoma de Chihuahua en su anteproyecto de trabajo y en su discurso de toma de protesta ante la comunidad universitaria y los sectores social, productivo y público de Chihuahua. En los que la Universidad concentrará sus esfuerzos.
- Desarrolló de la visión y misión.

- Análisis de la situación actual externa (amenazas, oportunidades, actores y alternativas (FODA).
- Se caracterizó a la Universidad Autónoma de Chihuahua, haciendo un análisis interno (fortalezas y debilidades).
- Se redefinen metas y objetivos, las cuales están alineadas con los compromisos adquiridos por la UACH en el marco del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) y del Programa Integral de Fortalecimiento al Posgrado (PIFOP).
- Integración de estrategia con todas las áreas de la UACH, con sus unidades académicas.
- Aplicación de la estrategia: Es la parte operativa en donde se diseñan, realizan, monitorean y evalúan los proyectos.

Para llevar a cabo la revisión y el control de las Estrategias establecidas se utiliza el Sistema de Información Estratégica



Sistema de información estratégica

Los resultados provenientes de estas reuniones son transmitidos a cada responsable de área que integra la Coordinación General de Tecnologías de Información, por medio de juntas donde se explica el rumbo institucional. El comité de calidad realiza la planeación estratégica de la CGTI, alineándola a la planeación estratégica de la UACH, permitiendo así, cumplir los objetivos estratégicos a corto y largo plazo, a través de un análisis FODA y tomando en cuenta factores del entorno tanto internos como externos. Cada Jefe de Departamento o Coordinador tiene la responsabilidad de explicar al personal a su cargo lo que se pretende lograr y de manera conjunta se estructuran estrategias que apoyen el logro de los planes previamente planteados.

El seguimiento y evaluación se ve a lo largo del año donde por medio del ADMOPROYE, se conoce el status de cada proyecto que va alineado al PDU. Se toman las acciones correspondientes dependiendo de el avance y configuración inicial.

3.1.2 La CGTI tiene como mercado actual a toda la Unidad Central de la UACH, así como el apoyo que se les brinda a las distintas facultades, escuelas e institutos en servicios de Tecnologías de Información. (Ver criterio 1.0 de clientes donde se mencionan los clientes actuales y potenciales).

Sin embargo la CGTI es un área proactiva la cuál va adaptándose a los diversos cambios que el entorno presenta. Un ejemplo claro es la comercialización de servicios en materia de Tecnologías de Información.

Con este proyecto se tiene claramente identificado el área de aplicación y comercialización que sería el cuál puede ser proporcionado a personas que radiquen en la Cd. de Chihuahua, a futuro se contemplará la opción de diversificar el servicio a otros lugares.

Se tiene identificado potencialmente como grupos de clientes a organismos públicos y privados que requieran el servicio que estamos actualmente dando.

Algunos factores que favorecen a este proyecto son los siguientes:

- Personal capacitado, responsable, joven y con iniciativa.
- Infraestructura adecuada.
- Instalaciones geográficas en un punto geográfico céntrico y accesible.
- Un sistema establecido de caja única para realizar el pago y comprobaciones del mismo.
- Disponibilidad del equipo para su desarrollo.
- Comprobantes de pago deducibles de impuestos.
- Un mercado amplio
- Pocas empresas que otorgan el mismo servicio en la localidad
- Poca inversión
- Alianzas y acuerdos con proveedores de la UACH.
- Relaciones con el Centro de Negocios de la UACH y con el Centro de Investigación de Desarrollo Económico.
- Precios menores a los que se encuentran en el mercado actual.
- Crecimiento del personal en el ámbito profesional de la CGTI, así como compensaciones por su trabajo.
- La imagen de la UACH .

Algunos factores que inhiben este proyecto son los siguientes:

- Trabajos por proyecto desarrollados algunas veces por servicios sociales
- Tiempo horas hombre por parte del personal de la CGTI
- Proceso de pago en cajas únicas
- Licencias para SW
- Fuga de personal

	Prodigy	Webcom	EnlaceHosting
Es espacio en disco	40MB a 200MB	15MB a 500MB de espacio en disco	50MB a 300MB de espacio en disco
Transferencia de datos	De 32GB a 160GB	no indicado	2 GB a 40 GB
Cuentas de correo	10 a 80 cuentas de e-mail	1 a 25 casillas de correo	cuentas de correo ilimitadas
Dominio propio	Dominio propio (no se incluye en el pago)	dominio propio (no incluye pago)	dominio propio sin costo extra
Bases de datos	My SQL y MS SQL	Base de datos file maker o Mysql	MySQL, Postgres SQL
Panel de control	Panel de Control	panel de control	panel de control en español
Correo Web, FTP y SSH	Web mail	no indicado	webmail
Extensiones Front Page	Extensiones Front Page	no indicado	Extensiones Front Page
Estadísticas	no indicado	Estadísticas	Estadísticas
Banners de promoción	no	Incluye banner en el chat	no
Servidor	Administración de extensiones Front Page	Servidor FTP	Servidor seguro SSL
Soporte	Perl, PHP, SSI, FTP	no indicado	Soporte ASP
CGI-BIN	no indicado	no indicado	CGI- BIN
Contratación	mensual y anual	Algunos paquetes tienen costo de activación	Anual
Precio	desde \$199 a \$899 pesos mensuales	desde \$99 hasta \$1250 pesos mas IVA / mes	Desde \$1,100 a \$5,000 pesos mensuales

	Urbeinternet	Hostingbara	tudirección
Espe	100MB a 400MB espacio en disco	30MB DE ESPACIO	50MB a 300MB de espacio en disco
Transferencia de datos	no indicado	no indicado	no indicado
Cuentas de correo	50 a 200 cuentas de correo	5 casillas de e-mail	3 a 30 buzones de correo electrónico
Dominio propio	Múltiples dominios pago por dominio	Costo extra por dominio propio	Registro de dominio por un año
Bases de datos	My SQL	MySQL	no indicado
Panel de control	Panel de control	Panel de control	Panel de administración de dominio
Correo Web, FTP y SSH	Web mail POP3	no indicado	Webmail
Extensiones Front Page	Extensiones Front page	Extensiones Front page	no indicado
Estadísticas	Administración de archivos de e-mail, Estadísticas	sistema detallado de estadísticas de acceso	Estadísticas
Banners de promoción	no	no	Incluye diseño de página y banner animado en Flash
Servidor	Servidor seguro SSL	no indicado	no indicado
Soporte	PHP, acceso a FTP.	Soporte de ASP, NET, ASP, PERL, PHP4.0, Acc	no indicado
CGI-BIN	Directorio cgi-bin propio	no	no indicado
Contracción	mensual, trimestral, semestral y anual	mensual	hospedaje mínimo un año
Precio	desde \$145 a \$345 pesos mensuales	Renta mensual \$25.00 pesos	desde \$5700 a \$17500 pesos anuales

31

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

La diferencia más notable fue el precio que ofrecen las empresas de Estados Unidos, país líder en lo que a Tecnologías de información se refiere, en cuanto a que los precios que manejan son más bajos que los encontrados en México. Y de acuerdo a esto la

PROVEEDOR	UBICACIÓN DEL BANNER	SERVICIO EXTRA	RESTRICCIONES	DIMENSION	COSTO	PERIODO	REFERENCIA
Directorio.com.mx	SECCION Superior hoja principal	Diseño sencillo de banner , incentivo promocional (cupones)	Pago adelantado únicamente se proveen páginas eticas	400x100 pixeles formato .gif	\$99	Mensual	http://www.directorio.com.mx/publicidad?
Geocities	SECCION Superior Central hoja principal	Diseño por \$100 o \$50 más	El pago deberá de hacer por mínimo de 3 meses	468x600 pixeles	\$200	Mensual	http://mx.geocities.com/ivanq/Publicidad.html
	SECCION superior Izq. O Der hoja principal			120x60	\$70		
Directorio MedicoMX.com	SECCION Superior Central hoja principal	Ingresado en todas las páginas del directorio, puede ser animado		468x60 pixeles formato .gif	\$300	Diarios	http://directoriomedicomx.com/ventajas/publicidad.html
	SECCION Lateral hoja principal			120x240 pixeles	\$190	Diarios	
	Hoja a elegir por Cliente SECCION INFERIOR			468x60 pixeles formato .gif	\$230	Diarios	
	Hoja a elegir por cliente SECCION SUPERIOR			468x60 pixeles formato .gif	\$160	Diarios	
	Hoja a elegir por cliente SECCION LATERAL			120x240 pixeles EN FORMATO .GIF	\$70	Diarios	
	Hoja a elegir por cliente SECCION INFERIOR			468x60 pixeles formato .gif	\$140	Diarios	

investigación arrojó que varias organizaciones del país compran este servicio a empresas extranjeras.

La tabla anterior muestra las características básicas y complementarias indispensables para otorgar un servicio de calidad, esto no significa que el servicio que piensa otorgar la CGTI tiene que incrementar sus características, eso queda a consideración de los responsables de administrar el servicio.

Una característica importante que se tomó en cuenta en la investigación, fueron los banners de promoción que algunos competidores ofrecen en la adquisición del servicio de hosting. Resulta interesante y recomendable analizar si la CGTI deba incluir esto en las características de su servicio.

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

PROVEEDOR	UBICACIÓN DEL BANNER	SERVICIO EXTRA	RESTRICCIONES	DIMENSION	COSTO	PERIODO	REFERENCIA
Brujula.net	SECCION Superior o Inferior - der o izq	Informe de accesos al banner		468x60	\$25 dll	20,000 IMPRESION	http://www.brujula.net/acerca/promociones.html
					\$45 dll	40,000 IMPRESION	
					\$80 dll	80,000 IMPRESION	
					\$140 dll	160,000 IMPRESION	
					\$240 dll	320,000 IMPRESION	
					\$400 dll	640,000 IMPRESION	
					\$500 dll	1,000,000 IMPRESION	
Más Noticias	SECCIÓN superior	Difusión en Más Noticias T.V. canal 10 cablemás *Transmiten programa del rector *Servicio de monitoreo		100x91 pixeles	\$5,000	Mensual	http://www.masnoticias.net
				445x65 pixeles			
Tiempo la Noticia Digital							http://www.tiempolanoticiadigital.info
El Observador							http://elobservadorenlinea.com.mx
El Pueblo							http://www.emnia.com.mx

Servicio a comercializar: de BANNERS

Para la investigación de mercado de Banner's se tomaron varios proveedores de muestra, así mismo, se clasificaron las características o criterios de servicio que ofrecen los mismos, tomando en cuenta proveedores estatales, nacionales e Internacionales.

Durante dicha comparación se incluyeron proveedores en que la Universidad Autónoma de Chihuahua tiene participación en sus portales, sin embargo, no fue posible tener acceso a los criterios en los que se basan para establecer el costo de Banner, ya que existe hermetismo para el acceso a dicha información por parte de los proveedores.

Los proveedores que se presentan en las tablas anteriores nos muestran variabilidad en su servicio de Banner's, por lo que la propuesta de servicio de Banner's en el Portal y Correo Universitario se puede enriquecer, creando una propuesta de publicidad con mayores beneficios para el cliente y con un valor agregado en su publicidad.

Entre los factores críticos de éxito de la CGTI hacia unidad central se encuentran los siguientes:

Factores críticos de éxito en los servicios de la CGTI a la UACH

- Disponibilidad de recursos
- Disponibilidad del usuario
- Falta de personal.
- Procesos administrativos en los que intervienen mas de una instancia.

En cuanto al proyecto de comercialización de servicios se ha detectado lo siguiente:

Factores críticos de éxito en los servicios de la CGTI a la UACH

- Disponibilidad del servicio
- Soporte Técnico
- Costos
- Saturación de la infraestructura
- Personal

Estas proyecciones financieras representan la dimensión y tendencia que desarrollaría el proyecto de comercialización, en el mejor de los casos.

Ganancias					
Núm.de clientes	2006	2007	2008	2009	2010
50	175000				
100		350000			
150			525000		
200				401200	
250					875000
Ingresos UACH	2006	2007	2008	2009	2010
Porcentaje 40%	70000	140000	210000	160480	350000
Porcentaje para equipo	2006	2007	2008	2009	2010
de logística y ventas 10%	17500	35000	52500	40120	87500
Porcentaje	2006	2007	2008	2009	2010
DSE 60 %	105000	210000	315000	240720	350000

Proyecciones financieras

3.1.3 El análisis de la Planeación Estratégica se enfocó al conjunto de la UACH con un enfoque sistémico y resaltando aquellos aspectos que, por su importancia en el impacto de los resultados, requieren una atención particular. Así mismo, las fortalezas y debilidades incluyen aquellas áreas críticas que impactan de forma significativa los resultados del quehacer universitario, pudiendo ser relativos a la situación de la infraestructura tecnológica, los procesos administrativos, actitudes o aptitudes del personal, sistemas de información, organización y distribución de las cargas de trabajo, entre otros.

El análisis que se realiza para conocer las necesidades y expectativas de los clientes se da desde diferentes enfoques, desde el nivel institucional se conocen las necesidades específicas del mercado laboral especializado de la localidad, es decir, existe una liga que se hace cada vez mas robusta, entre la Universidad y la sociedad (empresas, estudiantes, investigadores, etc.).

La CGTI, a través del DAU y de CPY toma conciencia de las necesidades y expectativas de los clientes, se aplican encuestas de satisfacción y se recaban solicitudes de servicio, las cuales son analizadas y atendidas, posteriormente en reuniones del comité de calidad. La CGTI considerando los elementos anteriores realiza una planeación presupuestal para considerar en el presupuesto, tanto operativo como de proyectos específicos, la

tecnología de vanguardia que permita cumplir con los compromisos contraídos con los clientes, así como los surgidos de la misma planeación, para esto cada área de la Coordinación define los requerimientos necesarios para cumplir con los objetivos correspondientes.

Análisis	Descripción
SGAUS	Con esta herramienta se analizan necesidades y expectativas de los usuarios, comunidad y el desempeño respecto a esta información.
Usuarios	Se participa con el usuario para el diseño de nuevos productos o servicios, por medio de proyectos.
Tendencias y oportunidades	La CGTI es un organismo proactivo, el cual proporciona a la comunidad universitaria servicios que cubran y se anticipen a sus necesidades actuales y potenciales, una muestra es el proyecto de comercialización de servicios de TI.
Comparación competitiva	Cualquier institución de nivel superior del país que cuente con servicios y tecnologías mejores y similares, en cuanto a la comercialización (ver cuadros del punto 3.1.2).
Entorno político, social, económico y demográfico	En el análisis FODA se plasman este tipo de criterios y el impacto que puedan obtener en la organización, esto con la finalidad de que un cambio de administración no afecte en la operación y continuidad de los servicios de la CGTI.
Tecnología e innovaciones	El personal de la CGTI está preparado para cualquier cambio, ya sea tecnológico e innovador de servicios o procesos, diariamente se documenta en base a medios electrónicos o impresos. La tecnología que se adquiere es compatible con el fin de mantener la vida útil de los equipos adquiridos y disminuir los costos.
Diagnósticos organizacionales basados en modelos de calidad	Distintas áreas de la UACH están integrándose al proceso de certificación para de esta manera trabajar con un enfoque sistémico en el que la manera de trabajar de las áreas sea de manera estandarizada.

3.1.4 La manera en la que la CGTI define sus objetivos y estrategias prioritarios es mediante las planeaciones que realiza semestralmente apoyándose de la Dirección de Planeación, realizando en primera instancia la planeación estratégica alineada al Plan Institucional de Desarrollo, en esta se establecen la misión, visión, valores, el análisis FODA, además de la política de calidad, objetivos de calidad así como los compromisos con la calidad. A continuación se detalla la planeación de la CGTI definida en Mayo del 2005.

Planeación estratégica de la CGTI alineada con la de UACH

	UACH	CGTI
MISION	La UACH es una institución de educación superior, pública, autónoma, dedicada a formar individuos con valores universales, capaces de dar respuestas pertinentes y creativas ante un mundo en constante cambio. Hace suya la tarea de generar, aplicar, difundir, transferir e integrar conocimientos; mediante programas universitarios de alta calidad, cuya aplicación sea útil a la sociedad y a ella misma. Mantiene su compromiso original de coadyuvar al desarrollo social, así como preservar, conservar y fomentar las diversas manifestaciones de la cultura, en favor de una mejor calidad de vida para los Chihuahuenses en particular y de los mexicanos en general.	Proporcionar a la comunidad universitaria servicios de TI de calidad, para apoyar las actividades académicas y la gestión institucional, bajo un esquema de mejora continua.
	La Universidad Autónoma de Chihuahua será una institución de educación superior, con programas educativos de calidad, pertinentes, equitativos y eficientes que respondan a las demandas de la sociedad con oportunidad y cobertura. La atención de los	La CGTI es una organización que promueve el uso óptimo de las Tecnologías de la Información apoyando a la institución y

Operación bajo el esquema de mejora continua, para ofrecer alta disponibilidad en servicios de TI, que respondan oportuna y eficazmente a las necesidades de los usuarios. (estos objetivos deberán cumplirse en 6 meses)

36

Proyectos en el Plan de Desarrollo Universitario de la COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

- TI 1.** Fortalecimiento de la Red de Telecomunicaciones de la Universidad Autónoma de Chihuahua.
- TI 2.** Fortalecer la seguridad perimetral en su segunda fase.
- TI 3.** Robustecimiento del antivirus institucional (AVI).
- TI 4.** Autenticación de usuarios.
- TI 5.** Programa de atención a usuarios en operación.
- TI 6.** Programa de difusión de los servicios de la CGTI.
- TI 7.** Soporte técnico en línea.
- TI 8.** Programa de capacitación en línea.
- TI 9.** Mantener la certificación de los procesos principales de la CGTI.
- TI 10.** Ampliar el alcance del sistema de gestión de calidad incluyendo la cláusula 7.3 (diseño y desarrollo).
- TI 11.** Comercialización de servicios de TI para la comunidad en general.
- TI 12.** Estandarizar y regularizar SW propietario.
- TI 13.** Desarrollo de la plataforma para operación de la universidad virtual (UV).
- TI 14.** Desarrollo de servicios avanzados de Internet.
- TI 15.** Comercialización de servicios de TI basados en Internet, para fomentar el desarrollo tecnológico universitario.
- TI 16.** Incorporación de nuevas tecnologías.
- TI 17.** Conversión SIIA a SAGU.
- TI 18.** Sistemas de apoyo a los usuarios universitarios.
- TI 19.** Esquema de trabajo del DSI.

(estos proyectos deben de ejecutarse en el 2005)

Compromiso con la Calidad

“Administrar la plataforma de tecnologías de información y promover su utilización masiva, intensiva y adecuada, para apoyar los programas educativos, la gestión universitaria y a la comunidad chihuahuense”.

Compromiso que a su vez, incluye los siguientes:

Con la comunidad universitaria: ofrecer servicios de tecnologías de información para el desempeño de sus actividades,

Con la institución: elevar continuamente el desempeño propio de la CGTI,

Con sus empleados: actualización constante para fomentar el crecimiento personal, profesional y

Con la comunidad chihuahuense: Ofrecer servicios de TI de calidad.

Fortalezas

- Recurso humano joven, comprometido e integrado.
- Organización que aprende rápidamente y promueve el cambio.
- El ambiente de trabajo fomenta el crecimiento personal y profesional.
- Infraestructura tecnológica adecuada y en constante actualización y crecimiento.

- Reconocimiento interno y externo (local, estatal, regional, nacional e internacional).
- Posicionamiento de la organización en la Institución.
- Disponibilidad y gestión de recursos.
- El SGC, la normatividad de TI, los acuerdos de servicio.
- Capacidad para responder a la nueva visión institucional

Debilidades

- Aspectos detectados en la encuesta de “clima laboral”.
- Organización personal deficiente.
- No hay una estrecha coordinación operativa con las unidades administrativas de Rectoría.
- Estructura comercial incipiente para enfrentar un incremento de demanda de servicios a externos
- Co-dependencia con los usuarios (CGTI requiere de la participación/respuesta de otras instancias universitarias para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos)

Oportunidades

- La demanda creciente de servicios basados en TI.
- El potencial de las TI en las organizaciones.
- Creciente oferta de profesionistas mejor preparados.
- Los nuevos modelos educativos fácilmente soportables en TI.
- Los proyectos de TI de los gobiernos estatal y municipal.
- Acceso a recursos extraordinarios.
- Definición de un modelo de administración de TI replicable.
- Difusión del “caso de éxito”.
- Falta de cultura informática por parte de los usuarios.
- Promoción del uso del SW libre.
- Presencia en instituciones del sector público que incluye donación de software y servicios de asesoría provistos por la Universidad.
- Tecnologías emergentes que se vislumbran como parte aguas en el futuro próximo.

Amenazas

- Cambios laborales, políticos y económicos.
- Dependencia de proveedores.
- Piratería del personal.
- Red de comunicaciones sujeta a vandalismo

Cuando se realiza la planeación general de la Coordinación, ésta es “comunicada” a todos los niveles de la estructura de la organización, en todas las áreas que forman la CGTI, se desarrollan las planeaciones que darán soporte a los objetivos generales, además de que cada empleado cuenta con sus objetivos individuales, los cuales son revisados en cada evaluación al desempeño para revisar si son cumplidos en tiempo y forma.

La planeación estratégica de la CGTI es publicada en el portal de la Universidad <http://ti.uach.mx/cgti/index.htm> con la intención de que tanto empleados como la puedan conocer.

Planeación Operativa

3.2.1 Una vez establecida la planeación estratégica de la CGTI, son desplegados los objetivos a toda la organización a través de reuniones generales, en donde interviene todo el personal de la CGTI.

Periódicamente el Comité de Calidad se reúne y es ahí donde se revisa el avance de los objetivos establecidos, la operación, los proyectos, tomando las acciones pertinentes en las juntas de dicha revisión. Así mismo se revisa la eficacia, a través de los indicadores relevantes que lo integran, analizando su comportamiento, los cuales determinan responsables por cada acción.

OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	ACCIONES	METAS AL 2006	METAS AL 2008	RESPONSABLE	IMPACTO
TI 1. Fortalecimiento de la Red de Telecomunicaciones de la Universidad Autónoma de Chihuahua	TI 1.1. Red de Metropolitana Fibra Óptica	TI 1.1.1. Instalación de F.O. en modo mono hacia la FEyN y Zootecnia	Integración de la FEyN	Integración de la Fac. de Zootecnia	CGTI/DRT	Comunidad Universitaria
		TI 1.1.2. Cierre del anillo perimetral de F.O.		Anillo Perimetral concluido		
	TI 1.2 Red Inalámbrica	TI 1.2.1. Adquisición e instalación de equipos de acceso inalámbrico	Integración a Unidad Central y Nuevo Campus	4 Facultades Foráneas y Campus I	CGTI/DRT	Comunidad Universitaria
	TI 1.3 Incremento en el Sistema de videoconferencias Universitario para aumentar el número de conexiones	TI 1.3.1 Adquisición de equipos de videoconferencia	Hasta 100 conexiones al mismo tiempo		CGTI/DRT	Comunidad Universitaria
	TI 1.4 Fortalecimiento de CCTV	TI 1.4.1 Centralización de monitoreo y adquisición de equipo de CCTV	10 domos	20 domos mas	CGTI/DRT	Comunidad Universitaria
	TI 1.5 Integración al STU a las Entidades Universitarias	TI 1.5.1 Adquisición de equipo de comunicaciones	4 unidades Universitarias	4 unidades Universitarias	CGTI/DRT	Comunidad Universitaria
	TI 1.6 Reestructuración de enlaces privados	TI 1.6.1 Implementar VPN's y reducir enlaces privados	50% de las Facultades Foráneas CIDE, Patronato y Museo	100% de las Facultades Foráneas	CGTI/DRT	Comunidad Universitaria

Algunas practicas que ayudan al establecimiento de metas operativas y planes de acción se describen el siguiente cuadro:

Mecanismos	Descripción
Reuniones periódicas	Involucramiento del personal en la definición de proyectos que fundamentan los objetivos y planes operativos
Revisión de los procesos	Se revisa la madurez y la interacción de los procesos con los que cuenta la CGTI así como las propuestas de mejora a principios de cada mes de acuerdo a la calendarización definida en uniq.
Análisis de relación entre los elementos del sistema	Se revisó que cada elemento del sistema tenga una sola entrada y una sola salida, esto para evitar duplicidad de tareas y trabajo.
Proyectos que apoyen los objetivos definidos	SCALIS, UNIQ, ADMOPROVE, SIA-SACIA, etc.
Clasificación de los proyectos	De Innovación y reactivos
Administración de los grados de madurez de los sistemas	Mensualmente se mide la eficacia de los distintos sistemas
Administración del capital intelectual	Por medio de evaluaciones de desempeño se administra el personal de acuerdo a sus habilidades

3.2.2 Para la realización de los proyectos existe presupuesto anual de fondo genérico y un presupuesto de proyectos específicos PROGES. La tabla 3.2.1 muestra la inversión realizada por la universidad en tecnologías de información en los últimos años.

RECURSOS	MONTO
FOMES 2000	2 460 000
FOMES 2001	1 120 000
PROMEP 2002	3 081 035
PRONAD 1996-2002	17 042 000
PIFI V2.0 2003	18 585 400
PIFI V3.0 2004	3 707 590

Tabla 3.2.1

Fondos obtenidos para el desarrollo de la Plataforma de TI:

Fondos	Descripción
FOMES	Fondo para la modernización de la educación superior, SESIC.
PROMEP	Programa para el Mejoramiento del Profesorado, SESIC.
PRONAD	Programa para la Normalización de la Administración en las Universidades Públicas, SESIC.
PIFI	Programa Integral para el Fortalecimiento Institucional, SESIC.

El presupuesto de proyectos específicos de cada departamento o Coordinación se establece a través de reuniones con el comité de calidad, en donde se eligen las estrategias y acciones a seguir a lo largo del año siguiente inmediato para cumplir con los objetivos planteados en los proyectos de la CGTI.

Una vez establecido los techos financieros disponibles anuales para la realización de los proyectos, estos se controlan a través de la Coordinación de Proyectos quien es la encargada de dar seguimiento al avance y cumplimiento de sus planes de acción de las áreas de la CGTI.

Se cuenta con el sistema SAP (Sistema para la Administración Pública), en el cual se da un seguimiento a los fondos federales de la CGTI, hasta su cierre.

3.2.3 El seguimiento de avance de los planes de acción, se lleva a cabo mediante el procedimiento de acciones correctivas y preventivas, estas acciones son generadas por cualquier empleado de la CGTI, y son firmadas por los responsables, los cuales deben monitorear el cumplimiento de las mismas.

Mecanismo de seguimiento de planes de acción
1. A finales de cada mes, cada área reporta sus acciones correctivas, preventivas, de mejora o contención identificando la causa raíz para evitar la recurrencia.
2. Se tiene establecido un periodo de cierre de 20 días.
3. Se mide la eficacia de las acciones, basándose en los tiempos definidos.
4. Se genera un concentrado de acciones, el cual es presentado mensualmente al Coordinador General para ver el status de las acciones presentadas y evitar recurrencias.

También contamos con planeaciones para cada proyecto, los cuales son monitoreadas por el Administrador de proyectos mediante sus revisiones.

Se utiliza la herramienta ADMOPROYE en donde se encuentran registrados los proyectos que contribuyen al logro de los objetivos planteados a la CGTI por la UACH en el PDU.

Estos proyectos se llevan a cabo por el departamento o coordinación responsable de acuerdo a las funciones descritas en el manual de organización.

Es responsabilidad de cada jefe de departamento o coordinación de la CGTI mantener actualizadas las actividades que se llevan a cabo, para que el Sistema de Administración de Proyectos sea una fuente confiable de información.

A través de reuniones quincenales se reporta el avance de los proyectos, según el procedimiento "Administración de Proyectos", en las cuales se verifica con el usuario el cumplimiento de las tareas en tiempo y forma.

Al finalizar un proyecto, se genera el documento titulado "Protocolo de Liberación", en el cual incluye las características del servicio o producto que se está entregando al cliente y se establecen las obligaciones de las áreas involucradas y las políticas relacionadas con las mismas.

Teniendo el protocolo de liberación los servicios prestados por la CGTI, se ponen a disposición del DAU para que se preste la ayuda correspondiente a la Atención de Usuarios, aplicando el Acuerdo de Servicio correspondiente.

La manera en que la CGTI obtiene, estructura y comunica la información y el conocimiento para el apoyo de las estrategias y su desarrollo, es mediante los sistemas de; Administrador de proyectos (ADMOPROYE), Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAUS), el portal universitario <http://www.uach.mx>, enlace a la calidad (UNIQ), los sistemas de información e Intranet <http://iuach.uach.mx>.

Estos sistemas son desarrollados dentro de la CGTI con la tecnología más avanzada, basados en los requerimientos de los usuarios y de la misma organización con distintas herramientas como son el software libre y software propietario que nos ayudan a mejorar e innovar los servicios que ofrecemos día a día.

Sistemas	Descripción
ADMOPROYE	El Administrador de proyectos es un sistema que tiene como objetivo el dar seguimiento a los proyectos que están a cargo de la CGTI, los proyectos se dividen en proyectos de innovación y proyectos reactivos, entre ellos se encuentran la comercialización de servicios, la segunda versión del UNIQ entre otros.
SGAUS	El Sistema para la gestión de atención a usuarios tiene como objetivo la recepción y solución de las solicitudes de servicio en primer, segundo y tercer nivel. Este sistema es nuestro contacto directo con los usuarios, a través del mismo se puede medir el tiempo de respuesta por cada solicitud.
Portal Universitario	Es el punto de encuentro de la comunidad universitaria, en donde estudiantes, profesores e investigadores de todos los países acceden a una gran cantidad de recursos contenidos, información y servicios relacionados con su actividad académica y universitaria, cabe señalar que el portal ha sido distinguido en tres ocasiones consecutivas por el premio i-Best posicionándonos entre los 10 mejores.
UNIQ	El sistema de enlace hacia la calidad es el encargado de administrar la estructura documental de la CGTI, contiene la información de manera electrónica necesaria para que desde cualquier lugar los empleados puedan llevar a cabo de manera eficaz una actividad.
Sistemas de Información	Son los sistemas que apoyan a la gestión universitaria, se dividen en tres rubros: administración escolar, contable presupuestal y recursos humanos.
Intranet	Es la red interna de la CGTI, que nos arroja información de interés común, tal como documentos, avisos, publicaciones y reporte de actividades diarias.

4.0 INFORMACION

La CGTI es un área que trabaja constantemente en desarrollar prácticas que permitan un mejor aprovechamiento de las TI en las actividades cotidianas de la Institución, la manera en como se estructura y comunica la información es mediante reuniones a nivel directivo y posteriormente por área de trabajo donde se obtiene todo lo necesario para planear, organizar, controlar y mejorar los servicios que actualmente se ofrecen. Otro medio con el cuál se cuenta es con la estructura documental del SGC en el cual se detallan tareas específicas que establece cada área, para cada uno de sus integrantes. La intranet y el sistema enlace a la calidad (UNIQ), de acceso exclusivo para el personal ayuda a concentrar, difundir y mantener actualizada, información de interés hacia el interior de la Coordinación. Y el portal universitario publica información pertinente para la comunidad en general.

Cabe señalar que anualmente la CGTI es apoyada por medio de fondos federales en distintos rubros, entre ellos el de infraestructura en el cuál se da un apoyo a las tecnologías en uso y las nuevas que se desean implementar.

4.1 Información y Análisis

La forma en que la CGTI administra la información a través de los procesos, la cuál parte de la planeación estratégica, se analiza semestralmente y esta alineada con el Plan de Desarrollo Universitario, donde se proponen los objetivos a seguir durante el periodo señalado y se apoya en lo siguiente:

Administración de Indicadores	Establece la metodología para la definición, revisión de los indicadores y la administración de los registros utilizados para este proceso administrativo. El sistema utilizado para monitorear y mejorar los indicadores, es a través del cual se exhibe el desempeño de las operaciones de la CGTI, ya que es donde se considera la modificación, eliminación, definición y/o cambios en valores esperados, alineados con los objetivos generales y por consecuencia en los específicos.
Revisión de la Coordinación General al Sistema de Calidad	Establece el método para realizar la revisión del sistema en intervalos planeados para asegurar la debida conveniencia, adecuación y efectividad del mismo para satisfacer los requerimientos de los usuarios, así como la política y los objetivos de la CGTI.

Comunicación Interna	Establece un proceso eficiente para la comunicación interna y retroalimentación de toda la información importante para la CGTI, aplica en todos los niveles y canales de la organización, alineados con las metas específicas de las áreas principales del sistema.
Satisfacción del usuario	Establece un mecanismo para verificar la satisfacción de los usuarios y su percepción en cuanto al servicio prestado por la CGTI. Define las fuentes necesarias de información relacionadas con el usuario, que se utilizan para mejorar el desempeño de las actividades de la organización y seguir ofreciendo servicios de calidad.
Reclamaciones de usuario	Establece el proceso para responder a la queja y/o reclamación que genera un usuario por cualquier medio formal o informal, manteniendo un sistema de acción correctiva en cada caso, hasta dar una respuesta o solución formal por parte de la CGTI.
Auditorias Internas	Establece un mecanismo para la realización de auditorias internas en intervalos planificados para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones establecidas por los usuarios y la misma organización y si estos se han implementado y mantenido de manera eficaz para alcanzar los objetivos generales.
Buzón de sugerencias	Se cuenta con un buzón tanto de manera física (en determinados puntos estratégicos de la CGTI), como de manera electrónica donde el personal interno y externo pueden hacer sus comentario, los cuáles son revisados en las reuniones y se les da el seguimiento respectivo hasta su cierre.
Evaluación de Desempeño	Este es un mecanismo de retroalimentación para cada elemento de la CGTI, el cuál es evaluado semestralmente por medio de los objetivos y actividades específicas que van alineadas a los objetivos generales de la Coordinación, los resultados son revisados en reuniones donde se toman las acciones correspondientes por cada Jefe o Coordinador de área.
Encuesta de Clima Laboral	Establece los lineamientos para asegurar que el ambiente en el que se desarrollan las actividades propias de la organización, causen una influencia positiva en: motivación, satisfacción y desempeño del personal.

4.1.1. La CGTI a adquirido una cultura diferente mediante el Sistema de Gestión de Calidad implementado el cual ha sido certificado en julio del 2004, en el cual se han identificado los procedimientos y los procesos claves para cada área y así poder

lograr el buen funcionamiento de la Coordinación donde se puedan detectar y mitigar las irregularidades de la operación y medir la eficacia de su comportamiento.

La Administración de la información necesaria se obtiene a través de distintas herramientas que se aplican en toda la organización, bajo las metas establecidas en la planeación estratégica, todos estos procesos se encuentran interrelacionados y afectan de manera equitativa a todos los niveles de la organización, de manera que medir la eficacia de los mismos, resulta un punto muy importante para la CGTI, sin dejar de tomar en cuenta la información que proporcionan los usuarios a través de su satisfacción o descontento .

Administración de Indicadores

El coordinador general define los indicadores apropiados para evaluar el desempeño de la CGTI en coordinación con los jefes de departamento y coordinadores, en donde también se señalan las metas y los responsables de cada uno de ellos, las reuniones se realizan al menos una vez al mes.

Los responsables de los indicadores reportan las gráficas de tendencias; en el caso de los indicadores que no hayan alcanzado las metas establecidas, los responsables deberán presentar un plan de acción para corregir las desviaciones.

La información de los planes de acción se concentran y los responsables analizan las causas de los problemas relacionados con su indicador y proponen las acciones preventivas, correctivas y/o de mejora que estimen convenientes.

Las reuniones de indicadores se consideran como uno más de los preparativos para las revisiones del sistema, debido a que los valores de los indicadores reflejan el estado de la CGTI mediante sus procesos principales.

Revisión de la Coordinación General al Sistema de Calidad

Las fuentes de información para la revisión de la Coordinación general del sistema de calidad, incluyen el desempeño actual y las oportunidades de mejora relacionadas pero no limitadas a:

- Resultados de auditorías internas.
- El análisis del monitoreo de las necesidades y reclamaciones de nuestros usuarios.
- Desempeño y efectividad de los cuatro niveles de documentación y evidencia del proceso.
- Reporte del estado actual de las acciones correctivas y preventivas.
- Seguimiento a las acciones de las revisiones anteriores.
- Buzón de Sugerencias

Los resultados de las revisiones incluyen:

- La determinación de planeación de mejoras al sistema de calidad y sus procesos.
- La planeación del estado actual y mejoras al producto con relación con los requisitos de los usuarios.
- Las necesidades de provisión de recursos para asegurar y mejorar el sistema de calidad en las áreas.

Las revisiones se llevan a cabo con todos los responsables de área y los reportes generados son los más relevantes para la toma de decisiones e incluso son decisivos para las mejoras e innovaciones de los servicios y procesos.

Comunicación Interna

Se asegura de difundir por los medios de comunicación mas adecuados a todos los empleados de la CGTI los objetivos y políticas, los requisitos específicos del sistema, así como las expectativas y el nivel de satisfacción de los usuarios, todo esto, a través de medios electrónicos, telefónicos, documentales, reuniones de trabajo y/o de manera personal.

Este proceso puede ser efectuado por cualquier miembro de la coordinación cuando el objetivo principal sea el de comunicar y difundir información necesaria para el desarrollo de las actividades diarias, tal como lo hacen los responsables de área que involucran a su personal dando a conocer en juntas los acuerdos, proyectos o disposiciones que el coordinador general designe.

La organización asegura su comunicación de manera eficaz dotando de los recursos tecnológicos mas avanzados y desarrollando sistemas o herramientas que se adapten mas a las necesidades y requerimientos de la misma, como lo es la estructura documental del sistema que se encuentra disponible y accesible para su consulta en UNIQ, la cual es de uso interno, por lo que los usuarios deberán ser miembros de la coordinación

Además de los canales antes mencionados el personal tiene la oportunidad de generar diferentes sugerencias y/o quejas y hacerlo llegar al coordinador general mediante los buzones físico y electrónico (buzon.cge@uach.mx) y así disponer de mas canales para hacer llegar sus comentarios y/o quejas, las cuales serán atendidas de acuerdo a su pertinencia e importancia, de ser necesario serán analizadas en las reuniones de revisión de indicadores.

La comunicación entre la CGTI, los usuarios, los proveedores y otras partes interesadas se hacen por los mismos canales antes mencionados en tiempo y en forma.

Satisfacción al usuario

El departamento de atención a usuarios, es el encargado de aplicar encuestas periódicamente, para así poder determinar la satisfacción del mismo, estas encuestas deben ser actualizadas para arrojar los resultados cualitativos y cuantitativos sobre los usuarios y su percepción del servicio recibido, de manera que proporcionen un marco de referencia del estado actual de la coordinación ante los usuarios.

Las encuestas de satisfacción del usuario, deben de contener los datos de:
Fecha, nombre completo de usuario, dependencia o facultad y deberá reflejar la mayor información posible en cuanto a la percepción de:

- Calidad del producto.
- Desempeño del personal de la CGTI.
- La capacidad de respuesta a los requerimientos.
- Control y capacidad de cambios.
- Compromiso de competitividad.
- Calidad en proceso y políticas administrativas y algún otro aspecto relevante que hubiera presentado durante la relación con la Coordinación.

En base al resultado de las encuestas aplicadas, analizan la información e identifica los puntos más importantes e impactantes para llevarlas a las juntas de revisión por la dirección o cuando sea necesario y/o pertinente.

El DAU también se asegura que se tomen las acciones correctivas, preventivas y/o de mejora con el fin de dar respuesta y solución a las oportunidades o debilidades que muestra la CGTI en los resultados.

Reclamaciones de Usuarios

El DAU recibe la reclamación del usuario por cualquier tipo de medio y genera un reporte para su revisión y seguimiento, el cual es canalizado al jefe de departamento correspondiente al problema.

Se analiza la magnitud del problema y el jefe de departamento responsable convoca a aquellos que estén involucrados en el mismo, decidiendo, en base a conocimiento y experiencia si esta identificada la causa-raíz del problema para aplicar su acción correctiva o requiere que se analice por medio de una técnica formal para solución de problemas.

Verificada la efectividad de la acción correctiva habrá que implementar a partir de ese momento, acciones preventivas con el objeto de eliminar la recurrencia del problema suscitado y reclamado, así como dar respuesta de la solución al usuario.

Durante las juntas de la revisión de la dirección o juntas extraoficiales se revisan las reclamaciones recibidas de los usuarios, así como sus avances, tendencias y cierre de las mismas.

Auditorias Internas

La definición del plan de auditorias internas depende por mucho del tipo de auditoria requerida, donde se incluye el periodo y tiempo de ejecución. En este proceso se genera un reporte para documentar los hallazgos realizados por cada tipo de auditoria aplicada.

Estas son:

- de sistemas
- de procesos y
- de software

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

De acuerdo al reporte se realizan acciones correctivas, preventivas y/o de mejoras necesarias, de tal manera que se de solución a las inconsistencias detectadas durante las auditorías. Con el fin de mantener en mejora continua cada uno de los procesos y servicios proporcionados por la coordinación, tanto a nivel interno como externo.

El seguimiento a las acciones implementadas esta a cargo de cada uno de los responsables y la eficacia de las mismas se revisara en las juntas gerenciales, a continuación se presentan algunos mecanismos de retroalimentación vistos en dichas reuniones:

Mecanismos de Retroalimentación	¿Para qué se usa?
Indicador de No Conformidades	Para conocer el nivel de control y seguimiento que se tiene del SGC en la CGTI e identificar las inconsistencias para su corrección.
Indicador del Uso Irregular de SW	Para mantener el control de las licencias de SW utilizadas en la CGTI.
Indicador de Mantenimientos Preventivos	Para verificar el cumplimiento de los mantenimientos de acuerdo a las planeaciones proporcionadas por los responsables de cada una de las áreas de la CGTI.
Indicador de acciones	Nos indica el tipo de acciones generadas mensualmente y el seguimiento que se le da a cada una de ellas.

Indicador (es)	¿Qué mide?
UNIQ	Evaluaciones de satisfacción de los usuarios al usar este sistema realizadas mediante el DAU.
Auditorías Internas	Inconsistencias detectadas en el SGC, Evaluación del proceso de auditoría así como de sus auditores internos.
Solicitudes de cambio	# de solicitudes de cambio de documentación atendidas en tiempo y forma (7 días).
Control de registros	Detección de las inconsistencias en el uso y manejo de los registros (Creación de comité de registros).
Acciones	Acciones cerradas en tiempo y forma.
Producto no conforme	Fichas de servicio detenido atendidas en tiempo y forma.
Mantenimientos preventivos	Cumplimiento de las planeaciones anuales propuestas por cada una de las áreas con el fin de prolongar la vida útil de los equipos de cómputo y servidores.
Auditorías de SW	Número de auditorías al año, así como dar un seguimiento a las acciones generadas de las mismas.

La encuesta de Clima Laboral y Evaluación de Desempeño se explican de manera mas detallada en el Criterio 5.

4.1.2 La Información que la CGTI requiere de sus usuarios se obtiene mediante las solicitudes de servicio y de proyectos, donde se definen los requerimientos del usuario y los propios de la organización, sustentados en los acuerdos de servicio, los cuales se

manera significativa gracias a una cuenta diseñada especialmente para contener esta información que ha sido previamente seleccionada y direccionada, con el fin de que el personal solo tenga los datos que requiere para el desarrollo de sus actividades. Todo esto se logra contando con personal capacitado que es quien desarrolla y diseña los sistemas en software libre y/o propietario.

En el caso de la estructura documental del sistema de calidad, se encuentra en un sistema que controla, almacena y difunde la información a todo el personal involucrado de manera segura y confiable.

Estas herramientas no solo son utilizadas por la Coordinación, son puestas en práctica por otras dependencias tanto internas como externas de la UACH, donde su aplicación hace más eficaces los procesos, facilitando y dando apoyo a la gestión universitaria.

4.1.3 La CGTI, cuenta con la tecnología más avanzada y especializada, la cual nos permite tener el control de acceso de información, la coordinación de seguridad en cómputo tiene la función de proteger toda la información que se genere en la organización, a través de:

- programas de antivirus, el cual nos protege de la pérdida o el daño de información, lo cual es un punto indispensable ya que manejamos información institucional.
- proceso de respaldos, nos ayuda a asegurarnos de no perder toda aquella información de importancia por alguna causa interna o ajena a la organización.
- boletines informativos, nos previenen de algún virus en la red, para evitar que los equipos sean infectados.
- Firewall, software y/o hardware que nos ayuda a proteger la red de ataques informativos, (crackers, hackers) o robo de información.

4.2 Conocimiento Organizacional

El rápido y continuo desarrollo de las Tecnologías de Información y las comunicaciones están cambiando nuestra forma de vida y generando profundas transformaciones en nuestra sociedad, de tal modo puede afirmarse que nuestra sociedad, es una sociedad de información. En ella las Tecnologías de Información ofrecen nuevas oportunidades y retos en nuestra forma de acceder y divulgar conocimiento y abrir nuevas posibilidades para el aprendizaje.

La identificación, generación, documentación y aplicación del conocimiento está convenientemente sistematizada (**SGAUS, ADMOPROYE, UNIQ**).

Cabe señalar que UNIQ (**Enlace a la Calidad**) es el sistema que incluye los procesos principales de la CGTI a nivel general, en los cuales se basa para su operación diaria, estos se encuentran claramente estructurados, convirtiéndose en conocimiento para el apoyo y el logro de las estrategias y objetivos planteados previamente.

Podemos decir que en este 2005 la CGTI se encuentra en una etapa renovada, generando un conocimiento y cultura organizacional en todos los aspectos, a través de la documentación. La certificación ha definido una madurez en las

actividades que normalmente se realizan. Es importante señalar que el interés en la mejora continúa ha ido creciendo de manera estable y es vista como un proceso continuo de ser cada vez mejores en lo que se hace, un ejemplo claro es el interés de este sistema en Instituciones como el Instituto Mexicano del Seguro Social (**IMSS, para 13 estados de la república como apoyo al proceso de certificación**) y Colegio de Bachilleres (**COBACH**), donde se ha adoptado esta herramienta como parte del conocimiento organizacional de estas entidades.

En base a la demanda del sistema **UNIQ**, se han tomado acciones para ir mejorando el sistema y ofrecer al mercado un SW que satisfaga las necesidades de los distintos usuarios por medio de soluciones innovadoras.

De esta manera estimulamos el desarrollo tecnológico de nuestros servicios y posicionamos a la CGTI en un lugar mas competitivo a nivel estatal y nacional.

El compromiso que tenemos:

- **Con la comunidad universitaria:** Ofrecer servicios de Tecnologías de Información para el desempeño de sus actividades
- **Con la institución:** Elevar el desempeño propio de la CGTI y
- **Con los empleados:** Actualización constante para fomentar el crecimiento profesional y personal.

El Premio Chihuahua es otro camino hacia la mejora de la CGTI ya que en base a los criterios que maneja, nos hemos preocupado por hacer cambios enfocados a la mejora y así satisfacer las necesidades de nuestros usuarios de una manera más completa.

Ciclos de mejora :

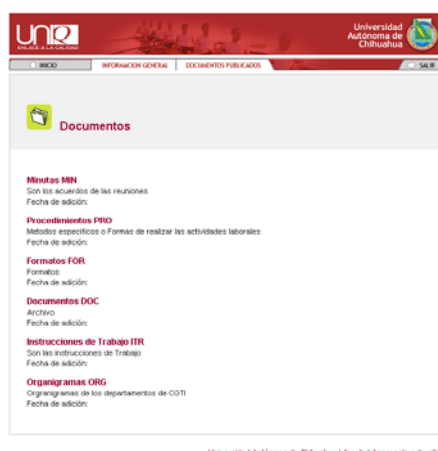
Tipo	Sistema / Proceso	Acción	Mecanismo Análisis / Evaluación	Impacto
M2003	ISO 9001:2000	Se implantaron los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000	Auditoria de Certificación	Certificación
M2003	UNIQ	Implementación de sistema para control de documentación	Entrevistas con usuarios que requerían una herramienta para administrar documentación	Ahorro de papel, uso masivo de medios electrónicos.
M2004	UNIQ	Manejo de firmas digitalizadas, generación de lista maestra y correos de notificación de manera automática.	Acción de mejora generada en octubre del 2004 en coordinación con unidad central.	Ahorro de tiempo por parte del administrador del sistema, un sistema mas inteligente.
M2005	UNIQ II	Mejorar el sistema con las nuevas necesidades que han surgido con el fin de convertirlo en una aplicación menos dependiente del usuario	Reuniones con los usuarios del sistema, encuestas acerca del servicio que brinda el sistema por medio del SGAUS	Áreas de la UACH interesadas en la utilización del sistema, el cuál fue un caso de éxito para la CGTI durante su auditoria de certificación, instituciones como el IMSS y el COBACH adoptan herramienta para este tipo de actividades, e contempla su comercialización en este año.
C2003	Auditorias de SW 1a etapa	Regularizar el SW comercial con el cuál trabaja la CGTI y la UACH, con el fin de respetar los esquemas de licenciamiento establecidos.	Auditorias de SW en el 50% de la UACH, con el fin de detectar inconsistencias en el SW comercial.	Datos fidedignos del SW sin licencia en la institución y acciones a tomar ante esta problemática.

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

C2004	Seguimiento de Auditorías de SW	Regularizar el SW comercial con el cuál trabaja la CGTI y la UACH, con el fin de respetar los esquemas de licenciamiento establecidos.	Auditorías de SW en el 50% restante de la UACH, con el fin de detectar inconsistencias en el SW comercial.	Datos fidedignos del SW en licencia en la institución y acciones a tomar ante esta problemática.
C2005	Proyecto de Licenciamiento de SW apoyado por medio de fondos federales	Proyectar montos en materia de licenciamiento con el fin de regularizar el SW propietario.	Se realizaron proyecciones financieras de acuerdo a los resultados generados en las auditorías y en base a las necesidades explícitas de cada Unidad Académica.	Se logró regularizar el SW en un 57% en base a los fondos asignados a este proyecto.
M2005	Herramienta SysAid, para el control del SW de manera remota.	Evaluar una herramienta que permita inventariar el SW de manera remota.	Auditoría de evaluación en los equipos de la CGTI.	Reducción de costos en papel, transporte y tiempo, la auditoría se hizo de manera general (no se tuvo que recurrir a las muestras).
M2005	Comercialización de servicios de TI	Venta de servicios de Hosting y Banner a la comunidad en general por medio de la infraestructura de la CGTI.	Análisis de factibilidad de la venta de servicios de TI.	Proporcionar ingresos a la UACH por medio de la infraestructura con la que cuenta.

4.2.1 Los conocimientos relevantes de la CGTI se encuentran debidamente documentados, para apoyar a todo el personal relacionado a entender de manera clara la forma de realizar, aprobar y controlar documentos que sean necesarios para ejecutar una actividad que impacte a la calidad de los servicios de la Coordinación.

La Coordinación de Normatividad es la responsable de la distribución y obsolescencia de la documentación clave de la CGTI, la estructura documental se encuentra dividida en 4 niveles **Manuales, Procedimientos, Instrucciones y Formatos**. Cualquier empleado de la CGTI que este contemplado en la matriz de responsabilidades, puede elaborar un procedimiento, instrucción o formato para tener un mejor control en el área, la documentación tiene un ciclo de vida, desde que es dada de alta y aprobada, cuando se realiza algún cambio para su mejora o bien pasa a ser obsoleta. De esta manera la CGTI captura información que puede incrementar el conocimiento organizacional.



Sistema UNIQ

Esta pantalla nos muestra la manera en como está estructurada, la información en UNIQ, este sistema se encuentra desarrollado en SW libre (PEARL), a petición explícita de un usuario, se comenzó a desarrollar la herramienta por el área de Servicios Electrónicos e Internet, la cual actualmente se encuentra en línea y permite de manera eficaz controlar y mantener actualizados la documentación relevante de la Coordinación.

La forma en que la CGTI estimula e identifica los conocimientos relevantes se fundamentan en los siguientes criterios:

- La competencia del personal
- El trabajo bien hecho.
- La mejora continúa con la colaboración de todos: responsabilidad y compromiso individual.
- Comunicación, información y participación.
- Prevención del error y eliminación de las recurrencias.
- Fijación de objetivos de mejora.
- Seguimiento de resultados.
- Indicadores de gestión.
- Auditorías Internas
- Encuestas de satisfacción al usuario.
- Buzón de sugerencias

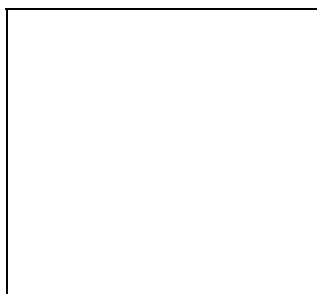
4.2.2 Se han tomado distintas estrategias, para posicionar a la UACH, como una

de las mejores Instituciones a nivel nacional, Tecnologías de Información, apoya en la generación de distintos proyectos que apoyan al conocimiento mediante prácticas de innovación y creatividad .

Cabe señalar que el personal de la CGTI es capacitado, para poder proporcionar prácticas que apoyen a la gestión universitaria, un ejemplo proyectos como el campus virtual que proporciona nuevos modelos para aprender al ritmo y estilo de cada uno de los alumnos, estas herramientas ofrecen una modalidad de educación no convencional.

El sistema Enlace hacia la Calidad esta siendo revisado para generar la siguiente versión el cual convertirá al sistema en una herramienta mas inteligente que apoye para la toma de decisiones.

Campus Virtual de la Universidad Autónoma de Chihuahua



El ambiente virtual de aprendizaje, es una herramienta más de la UACH, que en Coordinación con la CGTI proporciona opciones distintas de educación, por medio de Tecnologías de vanguardia, proporcionando tanto a usuarios internos, como externos, posibilidades distintas en ambientes distintos



► Es el nuevo canal de información, consulta y seguimiento al servicio de la comunidad universitaria y público en general

Preguntas Frecuentes

- Resultados de exámenes
- ¿Tu información escolar en línea?
- ¿Qué necesito para tramitar mi...?
- ¿Cuáles son los requisitos de admisión?
- ¡¡¡¡¡Quiero información de las diferentes áreas educativas de la UACH!!!!
- ¿Qué facultades y carreras tiene la UACH?
- Area interactiva..... respuesta al momento



Escribe el trámite o servicio que buscas:

Otros Servicios

- SUMA - Correo web - AVA - Cursos en línea - Seguridad en Cómputo - Comunidad - Páginas personales	- Planificador de actividades - Búsquedas avanzadas - Sala de Conversación - Descargas
--	---

La UACH y la CGTI, observando la constante demanda de información entre los universitarios y la comunidad en general, consideraron la importancia de estandarizar y optimizar procesos, en los servicios y trámites y de más actividades que se realizan en la universidad, de esta manera crean un programa, por una propuesta de gobierno del estado, UACH en marc@gob, este programa es administrado por la CGTI para su constante mejora, actualización y modernización. Ya que ofrece servicios y respuesta rápida, confiable, actualizada y segura, en un solo sitio al que llamamos call center, donde se reciben las consultas y desde ahí se proporciona la información, logrando así que la UACH, en marc@gob se convierta en una herramienta de orientación para cualquier trámite o servicio de interés en la Universidad.

4.2.3 La CGTI cuenta con documentación, que de manera explícita explica la forma a en que se capta, documenta, controla y protegen los conocimientos relevantes de la organización, a la cual puede acceder cualquier empleado, este proceso es llevado a cabo de manera permanente con el fin de medir la madurez del sistema de gestión de calidad con el que se cuenta.



Este diagrama nos muestra como esta integrado el SGC de la CGTI, basado en los distintos procesos que en conjunto forman el sistema que actualmente opera.

1. Entradas por parte de los usuarios (requisitos explícitos, implícitos, institucionales y legales).
2. Estrategias tomadas por la Coordinación General para resolver los requerimientos.
3. Apoyo de recursos, por medio de fondos federales o gasto corriente.
4. Realización del proyecto o servicio.
5. Satisfacción de los servicios entregados.
6. Medición, análisis y mejora de los servicios

Se cuenta con un procedimiento para el control de registros en el cual se cumplen con los requisitos legales y contractuales, manteniendo los registros reglamentarios por la CGTI, que demuestren la mejora a través del tiempo y de las distintas prácticas adoptadas. Se

cuenta con una calendarización, en la cual se comunica a cada área las fechas para altas, bajas o cambios de la documentación de acuerdo al procedimiento de Elaboración, aprobación y Control de Documentos así como la actualización de la documentación de manera electrónica, y documentación externa. La información esta a disposición de todos los integrantes de la CGTI en el sistema UNIQ, cabe señalar que este sistema cuenta con varios ciclos de mejora, entre ellos el uso de firmas digitalizadas lo cuál ahorra tiempo en la recolección de firmas de los responsables en los procedimientos, las notificaciones por correo de manera automática y la creación de la lista maestra sin tener que ser capturada.



Mensajes

Procedimientos PRO



Documentos

Instrucciones de Trabajo ITR

Formatos FOR

Documentos DOC

4.2.4 La Vinculación de la Universidad Autónoma de Chihuahua con la sociedad toda y en particular con los sectores gubernamental, económico y cultural, es una condición indispensable para que el trabajo que efectuamos, responda a las necesidades expresas que requiere el desarrollo del estado.

La difusión y extensión de la cultura es una función universitaria en la que integramos no sólo a nuestra casa de estudios, sino a la sociedad con la UACH.

Desde esta perspectiva, encaminamos nuestros fines a que los beneficios de la Universidad alcancen a todo el entorno, no sólo aquellos que, privilegiadamente, se encuentran inscritos en esta Institución.

Por esta razón la plataforma de TI esta abierta tanto para usuarios internos y externos de manera que las herramientas que se desarrollan sirvan como referencia para otras instituciones ya sean publicas o privadas, una muestra clara es la participación en los congresos de ANUIES, donde las mejores prácticas de todas las universidades del país, son presentadas con el fin de compartir y enriquecer los sistemas que se tienen, en estos congresos la CGTI muestra, los sistemas de información que pueden ser y han sido adoptados por otras áreas de país (SIIA-SAGU).

UNIQ fue un sistema creado para el control documental de la Dirección Administrativa de la UACH, la cual fue adoptada posteriormente por la CGTI, quienes gracias a esta plataforma, logran certificar sus procesos principales bajo una plataforma electrónica y la cual esta apoyando a Instituciones como el IMSS y al COBACH y gracias a las mejoras con las cuales se están trabajando este sistema se perfila para comercializarse tanto en el sector publico como el privado.

Comercialización de Servicios de Tecnologías de Información

El proyecto de ventas de servicio de la CGTI nace debido a la inquietud de lograr un desarrollo mas amplio en cooperación con el medio empresarial de la localidad así como invitar a la Comunidad Chihuahuense a ser parte de los logros que la Universidad Autónoma de Chihuahua tiene a base de trabajo y esfuerzo constante.

Es importante para la Coordinación que la Comunidad Empresarial Chihuahuense se encuentre al día en cuanto a Tecnologías de Información se refiere y lograr también con esto una serie de alianzas que beneficien a todos los involucrados

Los beneficios para la CGTI serán los siguientes:

- Un porcentaje de los ingresos será retenido por la administración universitaria. Esto servirá para compensar a la administración por el incremento en la nomina de la CGTI, por la eliminación de los fondos federales.

La CGTI actuara como un agente de extensión universitaria al ofrecer asesoría y servicios informáticos de bajo costo a la comunidad chihuahuense.

- El personal técnico especializado de la CGTI contará con oportunidades para crecer profesionalmente y mejorar sus ingresos, lo que reanudara a favor del ambiente y estabildades laborales.

Los objetivos:

- La CGTI ofrecerá este año servicios informáticos a la comunidad de empresas chihuahuenses, obteniendo ingresos por la provisión de los mismos.
- La CGTI empezará ofreciendo servicios de Hospedaje y Banner de Internet.
- La CGTI diversificara su cartera de servicios ofreciendo asesorías y diseño en soluciones informáticas a empresas.

Los servicios a la venta serán los siguientes:

- Alojamiento de sitios Web en servidores de la UACH (hosting).
- Banners

Fortalezas del proyecto

- Personal capacitado, joven y con iniciativa
- Infraestructura
- Instalaciones en punto geográfico céntrico y accesible
- Un sistema de caja única para realizar el pago y el comprobante del mismo
- Disponibilidad de equipo para su desarrollo
- Comprobante de pago deducible de impuesto.

De esta manera ponemos a disposición de otras empresas servicios de calidad que puedan apoyar a las operaciones tanto sustantivas como adjetivas.

Eficiencia de los indicadores relacionados a los distintos proyectos o sistemas:

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

Indicador (es)	¿Qué mide?
Comercialización de servicios de TI.	Medirá los ingresos que podrá obtener la UACH por comercializar servicios de TI.
Auditorías de SW	Disminuye los costos en cuanto a uso de papel y transportación
UNIQ	Disminuye los costos en cuanto a uso de papel.

Algunas de unas fuentes referenciales para la investigación de la viabilidad del proyecto son las siguientes:

Fuente	Información Competitiva	Conclusiones (aprendizaje y posición competitiva)
masnoticias.com	Precios de Banner y Hosting	Ofrecer a la comunidad en general servicios con costo mas bajo y mayor calidad.
www.fisnet.com	ALTIRIS, SYMANTEC DISCOVERY, ALCHEMY NETWORK INVENTORY	Bajo costo, ayuda a minimizar el tiempo hombre por auditoria
WWW.UNIVERSIA.NET.MX	Información acerca de programas académicos y áreas de tecnologías de información	Comparación con instituciones a nivel superior tanto nacionales como internacionales.

4.2.5 La CGTI aprovecha los conocimientos tanto internos, como externos para estimular el desarrollo tecnológico, por medio de alianzas estratégicas, con Gobierno del Estado, Municipio u otras instituciones del país.

Proyectos como: Seguimiento al Programa integral de fortalecimiento institucional 3.1.1, Universidad Virtual, Soporte Técnico en Línea, SGAUS Versión 2.0 , SAGU financiero sub módulo Administración Financiera, SAGU financiero sub módulo Cajas Únicas, Inclusión de la cláusula 7.3 de diseño y desarrollo, Análisis de venta de servicios de la CGTI, programa de mantenimiento preventivo, Premio Chihuahua a la Alta Dirección y Calidad Total, Auditoria de SW primera etapa 2005, SAGU académico colegio de profesores, SAGU académico, seguimiento a egresados, Portal de Bibliotecas académicas y UNIQ II sin contar con lo que se encuentran ya como terminado o están próximos a darse de alta. Estos proyectos de alguna manera, posicionan a la CGTI como una organización más madura, que fomenta el desarrollo tecnológico de la UACH.

El conocimiento que se genera internamente es aprovechado para la capacitación del personal de nuevo ingreso, asegurándose de que las habilidades adquiridas sean las que la organización requiere, de manera que al desarrollar sus actividades diarias continúan en un proceso de autoaprendizaje, que al mismo tiempo resulta interesante.

La CGTI participa en diferentes eventos a nivel estatal o nacional, en los que existe el intercambio de experiencias y conocimientos, logrando así una mayor visión en cuanto a los servicios ofrecidos por las distintas universidades, muy en especial en cuestiones de seguridad en cómputo.

También se realizan y se reciben visitas por parte de las universidades del país, con el fin de compartir las mejores prácticas.

5.0 PERSONAL

La CGTI se preocupa por el recurso humano, su capital de trabajo es lo mas importante, y le ofrece las condiciones necesarias para el desarrollo de sus actividades a través de áreas de trabajo limpias, instalaciones seguras, equipos ergonómicos, equipos de seguridad y un buen ambiente de trabajo, capacitación, y mejorar su calidad de vida como fundamento para el desarrollo organizacional y el logro de los objetivos propuestos por medio de la planeación estratégica.

El sistema integral del personal de la CGTI, se apoya en la capacitación para contribuir al desarrollo de las competencias y habilidades requeridas para el personal que apoya a la institución.

5.1 Sistemas de trabajo

Jerárquicamente, la CGTI tiene una estructura como la señalada en el organigrama, misma que divide a la organización en áreas de especialidad (departamentos y coordinaciones). Funcionalmente, la CGTI ha identificado las siguientes funciones sustantivas: atención a usuarios, administración de proyectos, seguridad en cómputo y normatividad . Estas funciones se asumen transversalmente.

Paralelamente la forma en que la coordinación diseña, organiza y opera sus esquemas de trabajo individuales y grupales es a través de las planeaciones estratégicas.

5.1.1 La CGTI tiene definida su forma de trabajo por medio de un Sistema de Gestión de Calidad "SGC", cuenta con una estructura organizacional formal compuesta por departamentos y/o coordinaciones, en la que cada departamento y coordinación tiene su propia estructura compuesta por personal especializado que opera bajo los esquemas de trabajo establecidos en el área.

La forma de estructurar el trabajo es mediante el establecimiento de objetivos generales de forma semestral (planeación estratégica) los cuales definen el trabajo individual y grupal de la organización, los objetivos generales de la organización son definidos por el comité de calidad integrado por el Coordinador General y los Jefes de Departamento y Coordinadores de Área, a su vez cada área establece sus objetivos específicos a cada empleado los cuales tiene que ser congruentes a los objetivos generales y de esta forma, todo el personal de la organización tiene definidos sus objetivos a cumplir durante el semestre. Para medir el avance y/o cumplimiento de los objetivos asignados a cada elemento de la CGTI, se aplica una Evaluación al desempeño de forma semestral.

Por otro lado cada nuevo proyecto que surge en alguna área se registra y administra en el ADMOPROYE (Software diseñado por el área de Servicios Electrónicos e Internet) herramienta que ayuda a administrar el ciclo de vida de un proyecto donde se definen elementos como:

- Responsable del proyecto y Sub-responsables si se tienen identificados
- Seguimiento al proyecto en un determinado periodo
- Requerimientos necesarios para el desarrollo del mismo
- Tareas a desarrollar y sub-tareas si se tienen identificadas

Se tiene un grupo de expertos y un líder como ya se menciona anteriormente para la planeación del mismo, este grupo diseña, organiza y opera sus esquemas de trabajo diario, logrando una sinergia en la planeación que promueva el logro de los objetivos de la coordinación.

La tabla de “nivel educativo promedio de la CGTI” muestra claramente el número de personas de la organización y el grado escolar que tienen el cual es el mínimo indispensable para desarrollar sus funciones satisfactoriamente.

En las reuniones con el comité la eficacia se mide con los siguientes indicadores, los cuales nos permiten evaluar la manera en que la CGTI opera en aspectos como:

Indicador (es)	¿Qué mide?
Selección contratación e inducción de personal	Asegurar que toda persona de nuevo ingreso pase por el proceso de selección, contratación e inducción, incluyendo movimientos de personal.
Evaluación del desempeño	Que las evaluaciones al desempeño sean aplicadas a cada empleado de la CGTI, en tiempo y forma incluyendo la entrega de resultados.
Capacitación Anual	Cumplimiento del plan anual de capacitación, con un seguimiento trimestral en el avance.
Ambiente de trabajo	Asegurar la aplicación de la encuesta anual de clima laboral y los recorridos semestrales de la comisión mixta de seguridad e higiene.
Adquisiciones	Medir el proceso interno de una requisición desde el inicio hasta la entrega de la misma en unidad central.
Reclamación de garantías	Medir el proceso interno de la garantía a partir de recibida la solicitud de servicio en la CAD y entregar el equipo al proveedor.
Evaluación y selección de proveedores	Cumplir en tiempo y forma con la programación en el plan anual de evaluación a proveedores 2005.

5.1.2 La CGTI se apoya para el proceso de contratación en un manual de organización en el cual se encuentra descrito de forma específica cada uno de los puestos, es decir, un análisis del puesto y un análisis de la persona a contratar.

El análisis de puesto describe:

- Nombre del puesto
- Naturaleza
- Descripción general
- Responsabilidades principales
- Ubicación del puesto
- Interfases

El análisis de la persona describe:

- Sexo
- Estado civil

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

- Edad
- Escolaridad
- Experiencia
- Conocimientos específicos
- Habilidades
- Idiomas
- Otros

Los puestos se basan en las necesidades propias de cada área.

La Coordinación Administrativa (CAD) es la encargada de llevar a cabo la contratación de personal por medio de la Instrucción de selección, contratación, e inducción de personal. Es importante mencionar que la Universidad específicamente Unidad Central área de la que la CGTI depende, cuenta con un Departamento de Recursos Humanos, pero debido a que el personal que se requiere contratar es muy especializado, nos permiten tener cierta autonomía en este proceso, por tal motivo la mayor parte del ciclo de contratación se lleva a cabo en la CAD.

Elemento	Descripción
Requisición de personal	Documento oficial emitido por cualquier área en el cual el coordinador general autoriza iniciar con el proceso de reclutamiento de personal, en el que se especifican las responsabilidades del puesto.
Entrevista con la coordinación administrativa	Se hace una entrevista con la coordinación administrativa para evaluar el perfil del puesto solicitado.
Entrevista con el área solicitante	Evaluación realizada por el encargado de área sobre las aptitudes y habilidades de los candidatos al puesto con el objetivo de identificar si el personal es óptimo para las necesidades de la coordinación.
Selección del candidato	El Coordinador General autoriza la contratación del candidato.
Validación de papelería	El candidato debe presentar la papelería que le indique la Coordinación Administrativa para proceder a la contratación.
Inducción de personal	Se hace un recorrido por la Coordinación, en el cual, se da a conocer el candidato a las distintas áreas y se le da una breve descripción de los servicios que ofrece cada una de las mismas.
Periodo de prueba	El candidato es puesto a prueba durante un mes.
Evaluación de desempeño	Se lleva a cabo una evaluación de desempeño de manera semestral para asegurarnos de que el personal cumpla con sus objetivos de puesto, para así lograr los objetivos generales.

La CAD toma en cuenta el perfil del puesto definido en el manual de organización para seleccionar al candidato como anteriormente se indica, el cual es entrevistado por el área solicitante y la CAD. Para llevar a cabo la entrevista la Coordinación Administrativa cuenta con un formato el cual tiene una serie de preguntas que permiten visualizar si la persona en un momento dado y en cierto enfoque puede llegar a ser un buen elemento para la organización, la CAD abre expedientes de personal con la documentación necesaria, lleva a cabo la firma de contratos y realiza el recorrido de inducción.

Por la naturaleza de la Organización, se cuenta con varios tipos de situación laboral que a continuación se mencionan:

- Personal administrativo sindicalizado
- Personal administrativo de confianza
- Personal Académico
- Personal contratado bajo el régimen de asimilables a sueldos
- Personal contratado bajo el régimen de honorarios

Las dos primeras situaciones se rigen bajo el contrato colectivo de trabajo celebrado entre la Universidad y el Sindicato de Trabajadores al servicio de la UACH., en términos generales.

El personal académico se rige bajo el contrato celebrado entre la Universidad y el Sindicato Académico.

En las dos ultimas situaciones la CAD elabora contrato avalado por el Departamento de Recursos Humanos y el Jurídico de la UACH bajo el cual se regula su contratación.

Es importante mencionar que en la administración 2000-2004 se tenían dos tipos de contratación por honorarios, en los cuales la CAD participaba directamente (PIFI (Programa Integral de Fortalecimiento Institucional) y UACH).

Actualmente en la CGTI (administración 2004-2008) la situación laboral del personal contratado bajo el régimen de honorarios mejoro de forma trascendental, ya que el personal que se encontraba contratado bajo el régimen de honorarios PIFI pasaron a formar parte de honorarios UACH (20 personas beneficiadas), de esta forma se garantiza su situación laboral dentro de la UACH, un segundo beneficio relevante es que al pasar a formar parte de personal por honorarios UACH se les otorgo servicio médico al empleado y a los familiares en primera línea como son cónyuge e hijos. Situación que beneficio a muchas familias de empleados de la CGTI, acción por la que la Coordinación esta muy agradecida con el Sr. Rector C.P. Raúl Chávez Espinoza.

La actitud es un elemento indispensable para ser miembro de la CGTI, ya que esto facilita el trabajo en equipo y la adaptación del nuevo integrante al esquema de trabajo.

5.1.3. Existen los conductos adecuados para que los trabajadores propongan mejoras a los procesos de la CGTI. En lo particular, el SGC describe el procedimiento de acciones de mejora. Existen 3 buzones físicos ubicados estratégicamente en las instalaciones:

- Departamento de Atención a Usuarios
- Departamento de Sistemas de Información
- Sala Multimedia

Otro medio es el buzón electrónico (buzon.cge.cgti@uach.mx), para que cualquier empleado de la CGTI haga llegar sus comentarios y sugerencias personalizadas o anónimas acerca de los servicios proporcionados.

Semanalmente se revisan las sugerencias recibidas en los distintos buzones y dependiendo de su importancia y prioridad se presentan en las juntas de revisión al sistema de gestión de calidad y se les da el seguimiento correspondiente.

Lo mismo la asignación de proyectos que va de acuerdo al perfil laboral de cada uno de los integrantes de las áreas, de tal manera que se tiene la oportunidad de desarrollar iniciativas propias que respondan al proyecto asignado, dentro de estas asignaciones se puede medir la congruencia que tienen los elementos de la CGTI con los principios éticos y valores.

5.1.4 La coordinación tiene como filosofía premiar el buen trabajo y reforzar los comportamientos sobresalientes de los empleados, estos a su vez, ayudan a crear un agradable ambiente de trabajo que se traduce en:

- Mejora de relaciones laborales
- Refuerzo de aquellos comportamientos que apoyan valores, misión, visión, objetivos, políticas y metas

Los reconocimientos no son monetarios y pueden ir desde una simple nota personal de agradecimiento o un elogio en público, hasta los límites que ofrece esta política.

La forma de medir la gran contribución del personal para mejorar las operaciones de la CGTI. es a través de la aplicación de la “evaluación del desempeño” el área responsable de controlar este proceso es la CAD. La CGTI a través de la CAD lleva a cabo la programación de las “evaluaciones al desempeño” de forma semestral en cada área, de tal manera que cada jefe de departamento o coordinador es responsable de evaluar a su personal cuando la CAD se lo notifique. Para ello se cuenta con un proceso debidamente estructurado que comienza con el establecimiento de los objetivos y actividades por parte de los jefes de departamento y/o coordinadores para cada uno del personal a su cargo a evaluar, notificándole a cada persona cuales son los objetivos y actividades a evaluar, y de forma individual se califica de acuerdo a una escala previamente establecida en dicho instrumento. Al final de la evaluación la CAD recibe la información de todas y cada una de las áreas, para posteriormente presentar los resultados al comité de calidad (CGE, jefes de departamento y coordinadores de área). Los reconocimientos al personal sobresaliente son entregados en publico y se lleva a cabo una comida organizada por los jefes de departamento y/o coordinadores para el personal sobresaliente.

Como una acción de mejora al SGC se optó por cambiar el instrumento para medir la “evaluación del desempeño” con la finalidad de que los resultados fueran mas objetivos.

A través de la CAD también se lleva a cabo el estudio de clima laboral, proceso que también con referencia al año pasado presentó una acción de mejora. Para evaluar el clima laboral se contrató el servicio de un proveedor externo que cuenta con la experiencia necesaria en la aplicación de estos estudios, el proveedor diseñó la encuesta que se ajustaba a las necesidades y naturaleza de esta organización, el mismo proveedor se encargo de aplicar-interpretar y presentar resultados de la misma.

Los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral fueron presentados al CGE y él a su vez analizó los resultados con cada jefe de departamento y/o coordinadores de área, así mismo los jefes y coordinadores bajaron la información con la gente de su área.

También se realizan recorridos de la comisión mixta de seguridad e higiene en donde se revisan factores como:

- Ergonomía
- Clima artificial
- Iluminación
- Servicio de limpieza en las áreas

Todo lo que de alguna forma pueda afectar en el buen desarrollo de las actividades del personal.

Una de las mejoras, la cual fue propuesta para la evaluación del desempeño, es en la que cada uno de los Jefes y Coordinadores organizarán una comida para que el empleado o los empleados más notables del primer semestre del 2005 reciban un reconocimiento por parte del Coordinador General a nivel público por el buen desempeño de su trabajo.

Este tipo de acciones son importantes ya que el factor humano es una parte muy importante en lo relacionado al Clima Laboral.

Por otro lado se cuenta con un plan anual de capacitación en donde se plasman las necesidades de capacitación de todas las áreas de la CGTI. Cualquier curso que no haya sido contemplado en el plan anual puede ser incluido. Este año como una mejora a la capacitación del personal de la CGTI se esta promoviendo la capacitación interna proporcionada por y para los empleados de la CGTI.

A la par de la capacitación que la CGTI proporciona al personal, se les apoya con becas para estudios de posgrado (se condona el pago correspondiente a rectoría) y se esta viendo la posibilidad de becar lo correspondiente a la Facultad para que el pago a realizar sea mínimo como empleados de la UACH.

5.1.5 La manera en como se administra la relación laboral se ha observado claramente en el compromiso que el personal de la CGTI ha mostrado con la Certificación en el proceso ISO 9001:2000, y el Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad en su edición 2004, donde se reafirmó la lealtad y el compromiso del personal durante este proyecto.

Ejemplos del compromiso del personal:

- Exhaustivos procesos de auditorias.- donde el personal ha mostrado en repetidas ocasiones disponibilidad de tiempo.
- Las guardias en los departamentos (Redes y Telecomunicaciones, Servicios Electrónicos, Atención a Usuarios y Sistemas de Información).
- El apoyo inmediato en caso de ser necesario. (caídas de algún servicio).
- Apoyo en evento para la comunidad, como lo es: EXPOUACH, esto con el fin de ofrecer una imagen de prestigio y calidad ante los usuarios y el publico en general .

La manera en como se alienta a la cooperación es asignando proyectos que permitan a cada elemento tener proyección a nivel institucional, donde por medio de las entidades correspondientes se proporcione el apoyo para poder realizar lo correspondiente.

También a través de el desarrollo del proyecto de comercialización de servicios, la CGTI ha mostrado un compromiso muy fuerte por ofrecer servicios a la comunidad en general, donde se beneficien con la amplia infraestructura con la que cuenta la UACH.

5.2 Desarrollo Humano

La CGTI promueve el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que hacen propicio el desempeño eficiente y en consecuencia, el logro de los objetivos con calidad a través de la participación del personal en el desarrollo de la planeación estratégica que busca el desarrollo de los mismos y el alto desempeño de la CGTI.

Elemento	Breve descripción	Información principal
Manual de organización	Su principal propósito es contribuir a las estrategias de la Coordinación a través del personal idóneo, adecuado a perfiles y cultura de la CGTI promoviendo el desarrollo del talento humano, maximizando su desempeño integral	Nombre del Puesto Descripciones de puesto Responsabilidades Interfaces de comunicación Organograma específico (por área) Habilidades específicas
Plan de capacitación anual	Su objetivo es proporcionar al empleado herramientas para el desarrollo de sus actividades diarias y que con ello puedan aplicar los conocimientos para proporcionar servicios de calidad	Planeación de capacitación Cursos no previstos Matriz de capacitación

5.2.1 La CGTI cuenta con un manual de organización como ya se mencionó anteriormente, el cual define el perfil requerido para el puesto a ocupar (conocimientos, habilidades y actitudes).

El personal de nuevo ingreso se pone a prueba un mes para ver su grado de desarrollo y determinar si esta cumpliendo con lo que le exige el puesto en relación al trabajo individual y grupal, así como en las estrategias de la organización. Si las respuestas son positivas el contrato se extiende por mayor tiempo, y si el resultado es opuesto a lo esperado se toman las medidas necesarias.

También se cuenta con un Manual de Operación donde de manera específica se definen las funciones, las operaciones diarias, semanales, quincenales, mensuales y semestrales por puesto.

5.2.2 El plan anual de capacitación de la CGTI se desprende de las necesidades detectadas por cada jefe de departamento y/o coordinador; este plan es flexible y se puede ir modificando según las necesidades que se vayan presentando en cada área siempre y cuando estén previamente autorizadas por el Coordinador General como lo marca el proceso.

5.2.3 Para reforzar el aprendizaje se adquiere la bibliografía necesaria, a partir de agosto del 2004 se tiene contratado un servicio de información en línea, la que se encuentra a disposición de cualquier empleado de la Coordinación, así mismo se da oportunidad a que

el empleado detecte las necesidades de capacitación que requiera y de esta misma forma solicitarlo ante la autoridad competente.

Se apoya a los empleados con: becas, flexibilidad de horarios al personal que continúa sus estudios, con la finalidad de fortalecer su crecimiento profesional.

Apoyos	Descripción
Capacitación	Preparación para el personal en base a las necesidades referentes a sus tareas, y que apoyen así mismo a los objetivos.
Flexibilidad de Horarios	El personal con hijos pequeños tiene la posibilidad de contar con un "tiempo de tolerancia" en su horario de trabajo con el fin de brindarle seguridad y tranquilidad familiar al empleado.
Reuniones	Periódicamente se organizan reuniones en el Sindicato de la UACH, con el fin de fomentar la convivencia extralaboral del personal con este STATUS.
Becas	Descuentos para el personal que desea cursar una Maestría en la UACH.
Equipamiento y servicios de vanguardia	El personal de la CGTI cuenta con equipos portátiles y de escritorio, celulares, radios, los cuales están a disposición del empleado en cualquier momento.

Una vez que el personal ha recibido alguna capacitación, los nuevos conocimientos adquiridos son aplicados, para asegurar que la capacitación recibida por el empleado este siendo eficaz, se aplica una evaluación donde se revisan dichos conocimientos y qué tanto han impactado en el área de trabajo del empleado.

Los mecanismos para crear las condiciones y prácticas de reforzamiento para el aprendizaje continuo son:

- Redes de aprendizaje, reflexión, discusión y diálogo con jefes de departamento y coordinadores.
- Asistir a cursos de capacitación abiertos y no abiertos.
- Apoyo en proyectos de investigación y desarrollo.
- Capacitación interna, basados en experiencias o capacitación externa.
- Reuniones con acceso para todo el personal interesado.
- Uso de tecnologías electrónicas para el apoyo de actividades diarias en las distintas áreas.

5.3 Calidad de Vida

La CGTI se preocupa por la calidad de vida de sus trabajadores, la forma en que mejora su satisfacción, su salud, bienestar tanto personal como laboral a través de equipo ergonómico, limpieza en las áreas de trabajo, capacitación constante tanto técnica como administrativa.

Modulo	Descripción
Condiciones Laborales	Mejoramiento por medio de las condiciones de seguridad mixta e higiene de las condiciones ambientales de trabajo, mediante la detección de factores que afecten directamente su desempeño diario.
Esquemas de trabajo	Iniciativas que asegurarán la ejecución y planeación de la inducción impartida al personal de nuevo ingreso, dotación de uniformes, equipo de protección para el personal de redes.

5.3.1 Al personal de la CGTI se le aplican encuestas anuales sobre “clima laboral” el cual permite conocer su apreciación con respecto a:

1. Responsabilidades de los miembros del equipo

- Programación de los proyectos y asignaciones

2. Objetivos de trabajo

- Entrega
- Calidad
- Productividad
- Servicio

3. Lineamientos para realizar el trabajo

- Requerimientos de la norma ISO 9001:2000
- Normatividad institucional
- Requisitos tecnológicos

4. Recursos para realizar el trabajo

- Equipo de cómputo
- Entrenamiento
- Apoyo de expertos técnicos

5. Seguimiento al avance del trabajo

- Retro información personal
- Juntas efectivas de trabajo

6. Reconocimiento por un trabajo bien realizado

- Individual
- Equipo

7. Toma de decisiones

- Individual
- De equipo

Ciclos de mejora en los procesos llevados a cabo este año:

Tipo	Sistema / Proceso	Acción	Mecanismo Análisis / Evaluación	Impacto
M 2005	Encuesta de clima laboral (instrumento desde el 2003)	Se contrataron los servicios de un externo el cual de acuerdo al perfil de la organización diseñó el instrumento para evaluar el clima laboral de la organización.	Análisis del instrumento	Encuesta aplicada y evaluado el clima laboral
M 2005	Evaluación al desempeño (instrumento hasta el 2003)	Se cambió la herramienta para evaluar el desempeño al personal de la CGTI, con la finalidad de obtener resultados más objetivos.	Análisis del instrumento	Se evaluó al personal de la CGTI
M 2005	Capacitación interna	Actualmente se promueve la	Se analizó la necesidad de	En proceso un curso sobre

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

	acción de mejora propuesta este año)	capacitación interna de la CGTI, apoyándonos en los conocimientos y experiencia del personal para que a su vez ellos compartan sus conocimientos entre el personal de la CGTI.	tener un programa mas constante de capacitación	sistema operativo Linux impartido por y para personal de la CGTI.
--	--------------------------------------	--	---	---

De la aplicación de la encuesta se obtuvieron resultados muy interesantes, de la organización en los cuales la Coordinación ha puesto especial interés para mejoras en el caso de las recomendaciones, fortalecer en el caso de las debilidades, y tomar ventaja de las fortalezas para mejorar las dos anteriores.

Cada responsable de las áreas que integran la CGTI toma las acciones pertinentes en base a los resultados generados en esta encuesta con el apoyo del personal a su cargo (mediante reuniones, reportes al Coordinador General etc.).

5.3.2 En cuanto a la manera en la que se mide el grado de satisfacción de todo el personal en el trabajo y por su trabajo y como se da respuesta a las necesidades identificadas la “Comisión Mixta de Seguridad e Higiene”, revisa las condiciones de las instalaciones y los puestos de trabajo, asegurando su adecuación, confort y seguridad para el personal.

Los resultados que se obtuvieron durante el primer semestre del año con el recorrido de la comisión mixta de seguridad e higiene fueron los siguientes:

Acciones cerradas

1. Falta de calefacción en la Coordinación de Normatividad.
2. Curso para uso de extintores.
3. Falta de señalización en distintas áreas de la CGTI.
4. Remodelación en baño de mujeres.
5. Mejorar limpieza de áreas.

Acciones abiertas

1. En cementar patio trasero.
2. Mejorar limpieza de áreas.
3. Arreglo de pared de sala de juntas.
4. Adecuar área de controles de Multimedia.

Las acciones que se encuentran en status de abiertas son hallazgos levantados en el último recorrido de la comisión de seguridad mixta e higiene del primer semestre de este año (20 de junio) y están en proceso de ser atendidas por las áreas correspondientes.

5.3.3 Un punto importante es la adecuación de las instalaciones de acuerdo a las necesidades de las áreas para incrementar su funcionalidad y comodidad, tomando en cuenta aspectos tan importantes como iluminación, clima artificial y un servicio de limpieza eficiente. Por otra parte todas las áreas cuentan con el mobiliario y equipamiento adecuado para la realización de sus tareas y cabe mencionar también el robustecimiento de la infraestructura tecnológica de la UACH.

La UACH apoya a su personal con los servicios y prestaciones a que tienen derecho, según la situación laboral (contrato), por mencionar algunos:

Personal de base (personal de confianza contratado por la Universidad):

- Servicio medico (pensiones).
- Aguinaldo.
- Prima vacacional.
- Apoyo a transporte (monto para gasolina).
- Compensaciones.
- Apoyo para la vivienda
- Despensa.
- Becas (sujetas a las disposiciones de Unidad Central y la Unidad Académica).

Personal sindicalizado:

- Servicio medico (pensiones).
- Aguinaldo.
- Prima vacacional.
- Despensa.
- Transporte.
- Prima dominical (triple).
- Ayuda a guardería de \$ 250 por hijo (hasta los 6 años).
- Apoyo para servicios funerarios
- Becas (Sujetas a las disposiciones de Unidad Central y la Unidad Académica).

Personal honorarios UACH:

- Servicio médico
- Becas (Sujetas a las disposiciones de Unidad Central y la Unidad Académica)

La CGTI cuenta con una Normatividad, la cual establece políticas acerca de los lineamientos a seguir como empleados de la misma, cabe señalar que la ley orgánica de la Universidad es quien establece las pautas a seguir.

Apoyos que han contribuido al desarrollo de la CGTI en los distintos proyectos a su cargo (por medio de fondos federales).

1. Impulso al Desarrollo de la Gestión Institucional P/PIFI 2003-09-19

Monto Apoyado: 20,614,620.00 pesos

Metas Apoyadas:

- 1.1 Seguimiento y evaluación de Programa Institucional de Administración de TI.
- 1.2 Optimización de la red universitaria.
- 1.3 Seguimiento al programa de seguridad en cómputo.
- 1.4 Mantenimiento a la plataforma sistema institucional de información administrativa.
- 1.5 Seguimiento al programa de servicios electrónicos e Internet.
- 1.6 Segunda etapa de conexión a Internet 2.
- 1.7 Seguimiento de licenciamiento de software.

- 1.8 Operación del programa de atención a usuarios.
- 1.9 Equipamiento de espacios educativos de las unidades académicas.
- 1.10 Documentos y servicios de información.
- 1.11 Bienes muebles y equipos.
- 1.12 Programación de capacitación.
- 1.13 Programa de equipamiento.

2. Plataforma Institucional de Tecnologías de Información P/PIFI 2004-09-01

Monto Apoyado: 3,707,590.00

Metas Apoyadas:

- 2.1 Re-certificación ISO 9001:2000 de la CGTI.
- 2.2 Evaluar y actualizar el programa de atención a usuarios.
- 2.3 Fortalecer la unidad de soporte técnico del Departamento de Atención a Usuarios.
- 2.4 Evaluar el programa de licenciamiento de software.
- 2.5 Concluir la 4ta. Etapa de la red metropolitana de fibra óptica.
- 2.6 Instalar, ampliar y/o dar mantenimiento a las redes alámbricas e inalámbricas
- 2.7 Fortalecer el centro de operaciones de la red universitaria (NOC).
- 2.8 Establecer un programa de respuestas a incidentes en seguridad en cómputo
- 2.9 Operar un programa de administración de servicios de Internet 2.
- 2.10 Integrar a red CUDI.
- 2.11 Establecer un programa para administración de Internet .
- 2.12 Equipar a los PE de las DES por medio de TI.

Como anteriormente se menciona gracias al apoyo de los proyectos indicados se robustecen la infraestructura tecnológica de la CGTI (departamentos y coordinaciones) así como a nivel institucional (UACH) .

Mecanismos de Retroalimentación	¿Para qué se usa?
Requisiciones atendidas oportunamente	Para medir el proceso interno de una requisición desde el momento en que la pre requisición es recibida en la CAD-ha generación de la requisición-y la entrega de la misma.
Requisiciones entregadas a tiempo por el proveedor	Se monitorea el tiempo de respuesta de los proveedores al momento de adquirirles alguna servicio, con el fin de saber si son serios/ confiables.
Programa de capacitación anual	Para medir el avance trimestral del programa de capacitación anual.

5.3.4 La CGTI promueve el bienestar familiar fomentando el trabajo en equipo y el buen ambiente laboral mediante reuniones donde el personal tiene la oportunidad de convivir. Por mencionar algunos esta la convivencia del 6 de enero (día de reyes), el 2 de febrero (día de la candelaria) , la posada navideña (en la cual se hacen rifas con regalos patrocinados por los distintos proveedores de la CGTI), los cumpleaños(convivencia que se organiza al interior de cada departamento y/o coordinación), el 30 de abril (día del niño, en el cual la UACH a través del Departamento de Recursos Humanos organiza un festejo a los hijos de los empleados de unidad central), 10 de mayo(día de las madres la UACH otorga el día libre a todas las madres que son empleadas de esta institución, y al resto del personal les otorga medio día libre.

Otra de las acciones tomadas por el Coordinador M.C Alberto Órnelas Hernández, es la reducción de la jornada laboral (30 minutos), con el fin de irnos alineando a los horarios que maneja Unidad central de 08:00 AM a 15:00 PM.

La CGTI promueve el apoyo de estudiantes en las distintas áreas ya sea por medio de servicio social o ayudantías donde por su buen desempeño, el responsable del área puede tramitar una beca que apoye al estudiante en su transporte o colegiatura.

6.0 PROCESOS

La Coordinación General de Tecnologías de Información proporciona a la Comunidad Universitaria herramientas y servicios de tecnologías de información en apoyo a las diversas actividades que se desarrollan en la institución. El personal de la CGTI esta comprometido con su trabajo, teniendo siempre presente la misión y visión de la coordinación, tomando en cuenta sus objetivos y tareas específicas, las cuales son supervisadas por su jefe inmediato, las cuales a su vez son informadas al Coordinador General.

Para administrar los servicios que ofrece la CGTI se cuenta con un Catálogo de Servicios manejado por el Departamento de Atención a Usuarios el cual se va incrementando dependiendo de las crecientes demandas tecnológicas, por las que cada área se hace responsable de la actualización de los mismos.

En este catalogo se proporciona al usuario una relación puntual y precisa de los diversos servicios que la CGTI brinda, así como de qué área o departamento tiene a su cargo la prestación de cada uno de éstos. Para poder obtener el catálogo solo hay que visitar la página Web de la UACH. <http://www.uach.mx>.

A parte de los servicios que presta la CGTI se manejan proyectos ya sea por iniciativa propia o por parte de los usuarios, teniendo estos el objetivo de una mejora continúa directa o indirectamente para beneficio de la UACH.

La CGTI maneja procesos certificados por el ISO 9001:2000 mencionando los siguientes:

- Procedimiento para atención a usuarios.
- Procedimiento para la administración de proyectos.
- Procedimiento de respaldo de información del departamento de sistemas de información.
- Procedimiento de respaldos de información Institucional.
- Procedimiento para el respaldo de servicios electrónicos.
- Procedimiento para la vigilancia de conectividad a la red.

6.1 Diseño de Productos, Servicios y Procesos

La CGTI esta estructurada de manera que las expectativas y los requerimientos del cliente sean cumplidos, debido a que cada uno de los departamentos o coordinaciones son especialistas en su área las cuales siempre van a la vanguardia de la tecnología, brindándoles el apoyo de asistir a cursos que son importantes para sus áreas de trabajo.

La forma en que la coordinación genera ventajas de diseño de productos, servicios y procesos que permiten responder y anticiparse a las necesidades y expectativas de los usuarios a través de la siguiente estructura organizacional:

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

Área	Descripción
Coordinación de Normalidad	La Coordinación de Normalidad tiene el compromiso de establecer políticas y procedimientos para la administración eficaz de las Tecnologías de Información. Así como de estandarizar en la medida de lo posible, la adquisición del hardware y del software dentro de la UACH, apoyándose de las áreas correspondientes sugiriendo especificaciones técnicas, que sean convenientes para la institución y cubran las necesidades existentes.
Coordinación Administrativa	Cotizaciones de equipos requeridos, compras, control vehicular, almacén de equipo nuevo y semi nuevo, recursos humanos (elaboración de contratos, servicio médico, entre otros), caja chica, apoyo en la ejecución de proyectos (PIFI), y las que indique el coordinador general.
Coordinación de Proyectos	Es el área responsable de la administración de los proyectos, quien en conjunto con los jefes de departamento y coordinadores revisan el adecuado cumplimiento de las fechas, calendarización y requerimiento de los proyectos.
Coordinación de Seguridad en Computo	Proteger a la institución de las diferentes amenazas a la seguridad de los equipos de cómputo, fomentar una cultura de seguridad en cómputo, y ayudar a resolver los incidentes relacionados con el tema.
Departamento de Atención a Usuarios	El Departamento de Atención a Usuarios (DAU) es el eje central sobre el cual gira la estructura de servicio de la Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI).
Departamento de Redes y Telecomunicaciones	El departamento de Redes y Telecomunicaciones es responsable de desarrollar y mantener en forma centralizada la estructura de la red de voz, datos y video de la Universidad Autónoma de Chihuahua, estableciendo el uso y control de los servicios de Telefonía, Redes de Datos, Videoconferencias y Circuito Cerrado de Televisión, con el fin de aplicar tecnologías de vanguardia para el uso eficiente de los sistemas de telecomunicaciones y redes computacionales.
Departamento de Sistemas de Información	El DSI tiene como misión el proporcionar a la comunidad universitaria elementos tecnológicos que le permitan la toma de decisiones de manera oportuna, eficiente y consistente a través de un sistema de información integral que cumpla con los estándares de calidad establecidos para ellos.
Departamento de Sistemas Electrónicos e Internet	Área encargada de la administración de la plataforma de Internet, en donde se administran los servicios electrónicos, entre ellos el Portal, ambientes para cursos en línea, correo electrónico, foros y salas de conversación. A su vez, busca promover la utilización de software libre y de plataformas alternas a las comúnmente utilizadas.

Al tener claro las funciones de cada una de las áreas el personal entiende mejor las expectativas de los clientes, debido a la especialidad con la que cuentan y al perfil profesional con el que fueron contratados.

6.1.1 Existen dos canales de entrada mediante los cuales nuestros usuarios interaccionan con la CGTI:

El Departamento de Atención a Usuarios (DAU) quien es el encargado de recabar las especificaciones de los requerimientos del cliente cuando se trata de problemas en la operación y/o de solicitudes de servicio a través del mismo departamento que puede ser por vía telefónica, personal, fax, oficio o buzón de mensajes, brindando siempre una atención personalizada, la cual se registra en el Sistema de Gestión para Atención a Usuarios (**SGAUS**), basándose en el Catálogo de Servicios, esta es canalizada al área correspondiente, se le envía un correo electrónico de notificación a la persona que se encargará de resolver en cualquiera de los tres niveles que maneja del **Procedimiento de Atención a Usuarios**.

Al recibir una solicitud el personal que resolverá el problema tiene la responsabilidad de darle seguimiento a la solicitud dentro del **SGAUS** y cual fue la solución a esa solicitud.

Otra ventaja de este sistema es que cada Jefe de Departamento y el Jefe de Atención a Usuarios estén al pendiente del trabajo y del avance del personal a su cargo y así saber el estatus de las solicitudes y la calidad de los servicios que presta la CGTI.

En caso de no poder ser realizada la solicitud, se le avisa de inmediato al personal del Departamento de Atención a Usuarios para que se comuniquen con el usuario y darle aviso de cuales son los motivos o que se requiriere para que se pueda realizar.

SGAUS	Descripción
Recepción de solicitud de servicio	Se recibe solicitud vía telefónica, correo electrónico, o bien, de manera personal.
Recolección de datos	Se capturan los datos del usuario, con la finalidad de traducir sus necesidades y expectativas completas y tener contacto con el, en caso de alguna aclaración o queja.
Escalación de la solicitud	El personal de helpdesk transfiere la solicitud (en caso de ser de 2º o 3er nivel), ya sea a soporte técnico o a los especialistas por área.
Solución de la solicitud	Existen acuerdos de servicio, los cuales indican el servicio, su descripción y los tiempos de respuesta para cada uno.
Seguimiento	El responsable de atender la solicitud es el encargado de darle seguimiento hasta su cierre.
Confirmación de solicitud	Se confirma el cierre de la solicitud, por medio de una llamada al usuario y un correo electrónico describiendo la solución.

Otra entrada a la CGTI a los departamentos y coordinaciones de la CGTI reciben a es a través de la Coordinación de Proyectos los cuales son comunicados a las áreas correspondientes mediante el Sistema ADMOPROYE (<http://apl.uach.mx>) convirtiéndose este servicio en un proyecto el cual es documentado, implementado y supervisado por el líder correspondiente.

En el caso de los Proyectos, el coordinador de Proyectos (CPY) es el encargado de administrarlos, para lo cual se lleva a cabo la recolección de los primeros requerimientos donde se plasman las razones de determinado proyecto, quien lo solicita, los recursos humanos y financieros en un formato llamado solicitud de Proyecto, los cuales son muy importantes para que este sea aprobado o no por el Coordinador General se llena un formato con las tareas que serán llevadas a cabo incluyendo las fechas de cada una. Un proyecto se da por concluido cuando esta a entera satisfacción del usuario y firma de conformidad

ADMOPROYE	Descripción
Recepción de solicitud de Proyecto	Se recibe solicitud mediante cualquier jefe de departamento, o bien por el administrador de proyectos.
Autorización	En caso de ser autorizado el proyecto por el CGE, se da de alta en el sistema.
Notificación al líder de proyecto	Se le notifica al líder del proyecto la alta del mismo en el sistema para que proceda al análisis de factibilidad.
Propuesta	Se presenta una propuesta entre el líder del proyecto y el coordinador de proyectos.
Revisiones	Se realizan revisiones periódicamente, según fechas establecidas.
Cierre de solicitud	Se hace entrega del servicio por medio del Protocolo de Liberación de servicio, o bien un oficio, según sea el caso.

La CPY gestiona con todas las áreas de la coordinación revisiones periódicas del avance de los proyectos y presenta reportes al coordinador general, de esta manera se establece un control y seguimiento constante.

La CGTI se encarga de revisar que los requerimientos del cliente sean consistentes con los identificados por la organización. Tal revisión se realiza antes de que cualquier producto o servicio se entregue. Dentro de esta revisión se debe asegurar cuales son exactamente los requerimientos del usuario, del producto o servicio que se va a prestar. No se puede aceptar una solicitud sin antes tener toda la información necesaria para poder ofrecer alguno de los servicios.

Para ellos, la CPY levanta al inicio de los proyectos, requerimientos en conjunto con los usuarios/desarrolladores, con el fin de identificar requerimientos iniciales. Posterior a esto, y siguiendo el procedimiento para la administración de proyectos, la calendarización de tareas deberá incluir reuniones periódicas con el usuario/ejecutor del proyecto, con el fin de delimitar el alcance de los mismos proyectos y la evaluación y control constante de los mismos.

Así mismo, el DAU registra en el SGAUS, las solicitudes de los servicios en operación, que son tomados como requerimientos de entrada, para la solución de algún problema o solicitud.

Cabe señalar que posteriormente se realizan encuestas de satisfacción del usuario donde se mide la calidad de los servicios.

En cuanto al proyecto de comercialización se realizó una investigación donde se detectó, el valor y los beneficios y el valor agregado que proporcionaría a la UACH.

Hosting y Banners	Descripción
Cualidades del servicio	Hosting y Banner's que se encontraran contenidos bajo la infraestructura de la UACH, con un precio mas bajo de los que actualmente se encuentran en el mercado.
Quejas y Reclamaciones	En caso de alguna queja o reclamación se maneja directamente con el equipo de ventas, la cual se encargara de direccionarla al área correspondiente, de acuerdo a la evolución que tenga este tipo de controles en un futuro el SGAUS, podrá ser preparado para operar en esta actividad.
La factibilidad técnica y análisis costo beneficio	Ver punto 3.1.2 del cronograma de planeación.

6.1.2 La CGTI planea la realización de los servicios y/o proyectos de manera consistente con los requerimientos de su Sistema de Gestión de Calidad.

Durante este proceso de planeación se determina lo siguiente:

- Objetivos de Calidad y requerimientos del producto.
- El establecimiento de procesos, documentación y el suministro de los recursos e instalaciones específicas para el producto.
- Las evaluaciones requeridas para asegurar la aceptación del producto.
- Los registros necesarios para proporcionar confianza de la conformidad de los procesos y del producto con los requerimientos del usuario.

Es responsabilidad de todos los jefes de departamento y/o coordinadores de la CGTI llevar a cabo una planeación de los servicios y proyectos que prestan.

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

Las diferentes áreas que prestan servicios en la CGTI al momento de recibir una solicitud analizan la factibilidad de la prestación del servicio tomando en cuenta los requerimientos del cliente llevando a cabo una depuración o aumento de las especificaciones.

El análisis y expectativas del cliente se realizan mediante visitas a campo y entrevistas con los usuarios así como consultas técnicas en diversas bibliografías en algunos casos.

Para el SGAU'S se cuenta con un catálogo de servicios, el cual esta compuesto por servicios que ofrecen las distintas áreas de la CGTI. Cada servicio se encuentra contenido en un acuerdo de servicio, los cuales describen los siguientes puntos y es la manera en que el usuario puede estar enterado de los términos en los que se le prestará el servicio. El usuario puede consultarlos en <http://www.uach.mx/cgti/>.

Área	Acuerdo de servicio
Coordinación de Normatividad	Requisiciones de TI
	Licenciamiento de SW
Coordinación de Seguridad en Computo	Antivirus Institucional, Respuesta a incidentes de seguridad en cómputo, Seguridad perimetral (firewall)
Departamento de Atención a Usuarios	Atención a usuarios, Instalación y mantenimiento correctivo de software y hardware, mantenimiento preventivo a equipo de cómputo.
Departamento de Redes y Telecomunicaciones	Servicio de redes, Tele conferencias, administración y vigilancia de conectividad a la red de equipos de telecomunicaciones
Departamento de Sistemas de Información	Sistemas de información institucionales
Departamento de Sistemas Electrónicos e Internet	Dial-up Universitario, Ambiente Virtual de aprendizaje AVA UACH, Proxy, Socks, Hosped, Elaboración de sitios Web.

Los cuales a su vez incluyen los siguientes datos:

Datos del Acuerdo de Servicio	Descripción
Nombre del servicio	Servicio mencionado en el Catálogo de Servicios
Descripción del servicio	Breve descripción del servicio que se prestara al usuario por cada una de las áreas responsables
Costos	Monto asignado en caso de requerirse material o equipo para la optima prestación del servicio
Servicios provistos	Servicios que se ofrecen por parte de la CGTI
Prioridades de llamados	Estado que se le asigna a la solicitud para en base a este establecer los tiempos de respuesta
Alcance del servicio	Cobertura del servicio a prestar
Reportes del servicio	Documentación generada ya sea para atención a usuarios o el mismo usuario
Procedimiento de escalamiento	Niveles para la resolución de una falla, 1er Nivel, 2do Nivel y Tercer Nivel
Responsabilidades y límites	Menciona los responsables y hasta donde tienen ingerencia tanto los usuarios como la CGTI

La CGTI se encuentra depurando uno de los procesos clave mas importantes, como lo es el Procedimiento de Diseño y Desarrollo, el cual se encuentra preparándose para integrarse a el Sistema de Gestión de Calidad el cuál será monitoreado por la Coordinación de Proyectos, donde se llevara un control desde el inicio hasta la entrega final, siguiendo con requerimientos que incluyan la factibilidad técnica y económica y especificaciones elaboradas en conjunto con el usuario y después dando entrada a las dos principales áreas donde se desarrolla software, que son el Departamento de Sistemas de Información y Departamento de Servicios Electrónicos.

Dicho proceso ha sido revisado y estructurado por parte de las 2 áreas mencionadas anteriormente, donde claramente se definen los pasos y controles que se seguirán.

Anualmente se adquieren por medio de fondos federales, tanto equipo de computo, mobiliario, capacitación así como esquemas de licenciamiento esto con el fin de mantener a la vanguardia a la organización y estar preparados para los distintos cambios tecnológicos que se presentan día a día por medio de proyectos PIFI (Proyecto Integral de desarrollo Institucional).

La manera en como prevenimos el impacto ambiental es adquiriendo productos que apoyen a la conservación de los ecosistemas.

6.1.3 La CGTI cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad en el cual se plasma la interacción de los procesos que se utilizan para tener una mejor administración en el sistema.

La CGTI se debe asegurar que los requerimientos del cliente sean congruentes con los identificados por la organización. Tal revisión se realiza antes de que cualquier servicio sea aceptado.

Cada Jefe de Departamento o Coordinador se encarga de verificar que cada servicio o proyecto cumpla con los requerimientos del usuario, en caso de no ser así verifica la causa y realiza la acción correspondiente para poder ser liberado.

Dentro de la CGTI se cuenta con varios procedimientos, rutinas e instrucciones de trabajo que se utilizan para asegurar que cada área cumpla correctamente con sus tareas asignadas.

El siguiente cuadro nos muestra los mecanismos utilizados para el diseño de procesos:

Actividades	Participantes	Frecuencia	Mecanismos operativos
Indicadores	Jefes de Departamento y Coordinadores	Bimensual	Junta Gerenciales, Acuerdos, planes de acción y minutas.
Evaluación de Eficacia del SGC	Jefes de Departamento y Coordinadores	Bimensual	Junta gerencial, acuerdos, planes de acción, cálculos de eficacia, mejoras.
PROGES	Jefes de Departamento y Coordinadores	Anual	Planeación de nuevos recursos para equipar la plataforma de TI.
ISO 9001:2000	CGTI	Continua	Capacitación al personal, sistema electrónico que soporta el Sistema de gestión de calidad (apoyo al control y a la conservación del conocimiento organizacional)
Comisión de seguridad mixta e higiene	CGTI	semestral	Recorridos por las instalaciones a fin de detectar condiciones y actos inseguros (clima organizacional apropiado, condiciones de higiene, limpieza y seguridad, factores humanos tales como, ergonómicos, factores físicos tales como, iluminación, ventilación y ruido)
Competencia	CGTI	Continuo	Premio Chihuahua, Certificación ISO 9001:2000, Participación en foros a nivel estatal y nacional en TI, Pioneros en la fundación del GLUCH, miembro adjunto de la Asociación Mexicana de Responsables de la Estandarización de la Información Administrativa y Financiera en las Instituciones de Educación Superior (AMERIEAF).
Adquisiciones	CGTI	Continuo	El material adquirido es de bajo impacto ambiental ver (7.0 Ecosistemas)
Estudio de Factibilidad	CGTI	Continuo	Se realizan análisis dependiendo del tipo de proceso, sistema o proyecto que quiera ser integrado a la CGTI.

Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad Reporte Extenso 2005

En el momento de que una solicitud es terminada esta se debe actualizar en el SGAUS, en ese momento el personal del HD debe asegurar la conformidad y satisfacción del servicio con el usuario de manera telefónica. En caso de existir una inconformidad o queja por parte del usuario el personal del Departamento de Atención a usuarios levanta una Ficha de Queja conforme al Procedimiento para Reclamaciones de Usuario, la cual es llenada y canalizada a quien se hizo cargo de la ejecución de la solicitud, para que este realice la acción correspondiente (correctiva, preventiva o de contención) para solucionar el problema y eliminar la causa raíz.

De igual manera en la realización de un proyecto se lleva a cabo la etapa de documentación para poder liberarlo, dentro de esta se reúnen todas las etapas y avances del mismo hasta llegar al termino de este, dentro de este documento se recauda la firma del usuario que solicito el proyecto teniendo la evidencia de conformidad por parte de el.

El documento final de este proceso es conocido como Protocolo de Liberación de Servicio que indica en su contenido el alcance, la escalacion de fallas, las áreas o departamentos de la CGTI que interactúan en este servicio, el acta de liberación del servicio, etc.

Cualquier proyecto o servicio que presta la coordinación tiene su etapa de prueba donde se revisa el avance de los requerimientos, contra la calendarización planeada.

La **CGTI** para dar a conocer sus servicios primero se da a la tarea de identificar cuales son los clientes potenciales (alumnos, maestros, personal administrativo, gente externa sin fines de lucro). Una vez llevada a cabo la segmentación de mercado se continua con la siguiente etapa que es darle difusión clara a los diferentes usuarios. Una de las maneras de difundirlo es a través de los siguientes medios:

- Portal Universitario

UACH
Universidad Autónoma de Chihuahua

Buscar:

Unidades Académicas Índice Directorio Lo Nuevo

Bienvenido, hoy es 3 de agosto Chihuahua: Máx. 33 / Mín. 19

Hoy, aquí:

- » Reforsara la UACH su equipo de monitoreo
- » Participará UACH en el X Festival Zacatecas

Más noticias...

Información para:

- » ASPIRANTES
- » ALUMNOS
- » MAESTROS
- » EGRESADOS
- » VISITANTES
- » PERSONAL

Información acerca de:

- Carreras
- Unidades Académicas
- La Universidad
- Investigación
- Extensión y Difusión cultural

Servicios:

- Planeación
- Administración
- Deportes
- Eventos
- Noticias
- Becas
- Correo SUAE (Inf. Escolar)
- Cursos en línea
- Planificador
- Chat
- Bibliotecas

Firma convenio UACH con Secretaría de Relaciones Exteriores

El rector de la UACH, C.P. Raúl Chávez Espinoza y el Lic. José Luis Bretón Madrigal, Cónsul de la Secretaría de Relaciones Exteriores en Chihuahua, firmaron convenio de colaboración cuyo propósito es extender el servicio de prácticas profesionales y de trabajo social para estudiantes y/o pasantes de la UACH en las representaciones diplomáticas y consulares de México ubicadas en el extranjero.

¿Ya tienes tu Credencial de EGRESADO?

Universidad Autónoma de Chihuahua
EGRESADO

LILIANA DURAN JIMENEZ
Facultad de Ciencias Exactas y Naturales

- Cursos de inducción a los alumnos, calendarizados a inicios de cada semestre por parte del Departamento de Atención a Usuarios.
- Difusión mediante correo electrónico a los usuarios a los que se les asigna un buzón de correo en donde se invita a que naveguen y conozcan los servicios que la CGTI presta.
- En los diplomados, cursos ofrecidos por el colegio de profesores que están dirigidos al personal docente de nuestra Universidad.
- El DAU lleva a cabo mediante calendarización anual, la ejecución de encuestas de los servicios proporcionados por la CGTI, en donde se registra la percepción de los usuarios con relación a los servicios/aplicaciones desarrollados para nuestros usuarios. Este sitio WEB concentra los resultados en la dirección <http://148.229.2.100/graph>

6.1.4 La manera en la que se percibe y mide el valor de los servicios que damos es mediante el Departamento de Atención a usuarios el cual es el encargado del medir la satisfacción del usuario así como de evaluar el desempeño de los sistemas desarrollados en la CGTI, esto se hace mediante una planeación donde mensualmente se agendan que sistemas serán evaluados para posteriormente analizar estos datos en las juntas de revisión del Sistema de Gestión de Calidad para posteriormente tomar acciones que apoyen a la mejora de nuestros servicios o corregir cualquier situación detectada.

6.1.5 La CGTI busca la manera de mejorar continuamente basándose en el Sistema de Gestión de Calidad.

La definición de nuestra Política de Calidad ***“Operación bajo el esquema de mejora continua para ofrecer alta disponibilidad de servicios de TI que respondan eficazmente a las necesidades de los usuarios”*** la cual refleja tácitamente el compromiso adquirido. El SGC es revisado continuamente, reunión que es presidida por el CGE y todos los Jefes de departamento y coordinadores, en esta se analiza la ejecución de la Administración de Indicadores, en el cual cada Jefe reporta las fortalezas y debilidades que se presentan en cada una de sus áreas así como el avance y la calidad de los servicios que se prestan, cada mes se realiza un concentrado de estas y se analizan los problemas y mejoras del trabajo realizado.

La CGTI es vulnerable ha presentar problemas o no conformidades durante la realización de su trabajo por las que se tendrían que levantar acciones correspondientes a la situación existiendo los procedimientos de producto no conforme, acciones correctivas y el procedimiento de acciones preventivas, los cuales son implementados por todo el personal de la CGTI.

Otra de las maneras para mejorar los servicios que presta la CGTI son los buzones de sugerencias los cuales están al alcance de los usuarios como los empleados de esta organización, los cuales sirven para saber las inquietudes, reclamaciones,

observaciones o comentarios, siempre teniendo en cuenta que todas las opiniones son muy importantes para la mejora continua.

Mediante el análisis que las distintas áreas realizan en cada caso, se depuran los requerimientos señalados por el cliente o se agregan algunas características adicionales para complementar la calidad con que se ofrecerá el servicio. Con esta actividad, cada área asegura que el usuario sea atendido, que las expectativas del usuario sean cubiertas y que incluso se mejore y supere el producto entregado al solicitado y esperado por el cliente o usuario.

Mediante llenado de la solicitud de servicios proporcionada por el DAU, el personal encargado de atender la falla puede especificar las tareas realizadas, así como otras tareas adicionales que complementaron su trabajo y que permitió mejorar la calidad del producto entregado, en este caso, de la atención recibida.

De igual forma, un usuario puede solicitar que se realice un proyecto que cumpla con ciertas características para satisfacer una necesidad presente o futura. En este caso, el área encargada desarrolla el proyecto analizando en primer término la factibilidad con respecto a las necesidades, pudiendo depurar o agregar nuevas especificaciones con la intención de moldear el producto final y en la mayoría de los casos mejorar la calidad de dicho producto o servicio.

En el protocolo de liberación de servicios se especifican los requerimientos del usuario, y además se señalan las mejoras que el área encargada de desarrollar el proyecto propone como necesarias y recomendadas. Al final, el producto entregado es tal y como lo señala el usuario e incluso, debido a las especificaciones recomendadas, supera las expectativas dando como resultado un servicio o producto mejorado.

Por otro lado, es una tarea importante dentro de la CGTI el mejoramiento continuo de servicios que pueden ser perfeccionados, o bien, que requieren ser modificados por próximas necesidades.

En ciertas ocasiones, no se trata de un producto por completo, sino de alguna parte que permita mejorar globalmente el producto como puede ser la estética, el ordenamiento, la documentación, etc.

Las oportunidades de mejora deben ser señaladas por el personal de la CGTI mediante el llenado del formato Reporte de Acción, el cual es proporcionado por la coordinación de normatividad y donde se señala la oportunidad de mejora, así como el compromiso del área involucrada para realizar la acción de mejora para cubrir el señalamiento. Es necesario hacer mención que quien realice la observación acerca de la oportunidad de mejora, tiene la obligación de llevar el seguimiento para el cumplimiento de la solución y de los tiempos.

Algunas de las detecciones de necesidad de mejora se llevan a cabo mediante comparaciones referenciales, donde se realizan visitas a distintas instituciones públicas del país tomando las mejores prácticas e implementándolas y adaptándolas a la CGTI

La Coordinación ha optado por apoyar el nuevo esquema administrativo de la UACH, tratando de obtener sus propios fondos con el fin de responder a las necesidades estratégicas de la Institución es por ello que se ha comenzado con el proyecto de comercialización donde la CGTI actuara económicamente de manera activa para beneficio de la Universidad y de los clientes potenciales.

6.2 Administración de Procesos.

La Coordinación General de Tecnologías de Información (CGTI) se asegura de entregar los productos y servicios de conformidad con los requerimientos de los usuarios, los normativos y de ley que se apliquen, a través del establecimiento de procesos clave bajo una percepción clara y confiable por parte de los usuarios buscando siempre la mejora continua en cuanto a los servicios proporcionados y siendo parte estratégica en las decisiones de la UACH.

Los procesos de apoyo de la CGTI son los siguientes:

Procesos	Funciones	Producto de entrada	Producto de salida	Objetivo
Atención a Usuarios	Estandarizar el proceso para la atención a usuarios de la CGTI	Solicitud de servicio por parte del usuario. Acuerdos de nivel de servicios.	Solución de problemas. Bitácora de solicitudes. Seguimiento a solicitudes. Explicación de la solución y motivo del problema al usuario.	Satisfacción del usuario. Generación de reportes de acciones correctivas y preventivas.
Administración de Proyectos	Asegurar que se logre el objetivo del proyecto, que se termine con calidad dentro del tiempo y presupuesto asignado a entera satisfacción del usuario.	Solicitud de nuevo proyecto en TI. Solicitud de mejora y/o adaptación a un proyecto ya existente.	Entrega de calendarización de actividades. Entrega de requerimientos y necesidades para la realización del producto y/o el servicio.	Calidad del producto entregado. Calidad del servicio proporcionado.
Respaldo de Información Institucional	Contar con un sistema de administración de respaldos de información institucional.	Elaboración de calendario anual. Recoger físicamente los respaldos.	Resguardar los respaldos en un lugar seguro. Dar seguimiento al plan anual.	Minimizar los riesgos de pérdida o daño de información que afecten total o parcialmente a la UACH.
Apoyo Administrativo	Gestionar trámites administrativos ante las diferentes dependencias de la Unidad Central.	Solicitud para la adquisición de un bien o servicio.	Entrega del bien o servicio.	Proporcionar el apoyo necesario para el éxito de los trámites administrativos.

Procesos	Mecanismo	Indicadores
Atención a Usuarios	Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAU5)	Acuerdos de nivel de servicios. Número de solicitudes atendidas en tiempo y forma.
Administración de Proyectos	Reuniones periódicas con responsables y usuarios. Sistema de administración de proyectos (ADMOPROYE)	Nuevos requerimientos de proyectos. Número de proyectos por mes en tiempo y forma.
Respaldo de Información Institucional	Recolección de la información mensualmente. Resguardo de la información institucional.	Seguridad y resguardo de la información institucional.
Apoyo Administrativo	A través de los procedimientos definidos en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Requisición atendida a tiempo. Requisición entregada a tiempo por los proveedores. Gráfica de evaluación a proveedores.

6.2.1 La CGTI concentra la información de los requerimientos de los usuarios en el SGAUS y en el ADMOPROYE, los insumos necesarios para atenderlos, son previstos oportunamente por los responsables y considerados en el presupuesto anual y/o en el Programa de Gestión por fondos federales.

Se presenta esta cadena que concentra los procesos principales, para los procesos en específico se cuentan con mapeos que tienen entradas salidas y conexiones con procesos de apoyo.



Sistema de administración de proyectos (ADMOPROYE):

El propósito de éste sistema es asegurar que se logre el objetivo del proyecto, que se termine con calidad dentro del tiempo y presupuesto asignado a entera satisfacción del usuario.

Este es el punto de entrada de todos los proyectos que se realizan en la CGTI, se origina con la recepción de solicitudes por parte del usuario del proyecto o la detección de una necesidad o mejora en TI, llenándose los formatos correspondientes para su evaluación y presentándolo al CGE para su aprobación o rechazo y comunicarle al usuario por escrito el resultado del proyecto.

Para las solicitudes aprobadas se reúnen las áreas involucradas de la CGTI para elaborar la propuesta indicando al usuario cuándo, cómo, con qué, quienes, tiempos y requerimientos para realizar el proyecto, lo cual debe de ser aprobado por el mismo para estar de acuerdo con sus requerimientos, necesidades y condiciones para la puesta en marcha. Una vez que sea aprobado por el usuario, el Coordinador de Proyectos (CPY) procede a registrarlo en el sistema **ADMOPROYE**, con lo que inicia el cronómetro para los tiempos de revisión, cumplimiento de las tareas, entregables, etc.

Los estados de los proyectos pueden ser: ejecución, detenido, espera; las fechas de revisión del proyecto están sujetas a lo especificado en la propuesta, cada vez que se realice una revisión se generará un documento que avale lo revisado y será firmado por los responsables de las tareas a realizar, el CPY y el usuario para que este esté enterado de los avances realizados.

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

Modulo	Descripción	Información
Autenticación	Controla el acceso al sistema	Datos de los usuarios que acceden al sistema con su perfil de acceso
Bitácora de movimientos	Controla los movimientos realizados por los usuarios a un proyecto registrado	Datos de los usuarios que realizan algún movimiento al proyecto ya existente con fecha y descripción de lo realizado
Registro de proyectos	Altas y cambios a las solicitudes de los proyectos autorizados por el CGE	Todo lo referente a la situación del proyecto.
Seguimiento de proyectos	Muestran a detalle la situación actual del proyecto	Todo lo referente al desarrollo de un proyecto desde su planeación hasta su ejecución

Interfaces

Este sistema tiene interacción con todas las áreas de la CGTI, los cuáles les proveen la información y los requerimientos necesarios para la realización de un nuevo proyecto; con los usuarios solicitantes para hacerles conocer los tiempos y la forma en que se va a realizar el proyecto, así como la situación en que se encuentra este; y con el propio CGE para darle a conocer la situación de los proyectos que se están realizando por parte de la CGTI, así como para la revisión de los nuevos proyectos solicitados para su aprobación o rechazo.

Implantación

Modulo	Inicio	Aplicación
Autenticación	Julio del 2003	A todos los usuarios involucrados en el desarrollo de un proyectos.
Bitácora de movimientos	Julio del 2003	Al administrador del sistema.
Registro de proyectos	Julio del 2003	Todos los usuarios involucrados en el proyecto que sean designados por el líder
Seguimiento de proyectos	Julio del 2003	A todos los usuarios involucrados en el desarrollo de un proyecto.

Mejoras

Modulo	Descripción	Información
Evaluación del ADMOPROYE	Realización de la evaluación en Junio del 2005	Obtener mejoras que puedan ser implementadas en el sistema.
Monitoreo del anteproyecto de Diseño y Desarrollo	Controlar el procedimiento general de Diseño y Desarrollo.	Procedimiento General.

Sistema de Gestión para Atención a Usuarios. (SGAUS)

Su principal objetivo es estandarizar el proceso para la atención a usuarios de las tecnologías de información.

Este procedimiento aplica para todas las áreas de servicio de la CGTI. Se inicia con una solicitud de servicio por parte de un usuario, siendo este cualquier persona que requiera un servicio relacionado con las TI de la UACH, esta solicitud de servicio puede ser realizada en persona, mediante oficio; por teléfono o buzón de mensajes, en los números **439 1816** y **01 800 220 UACH**; vía fax al **439 1810**; por correo electrónico a la cuenta dau@uach.mx; o por medio de una solicitud de servicio en sitio registrada por cualquier empleado de la CGTI. Esta solicitud es registrada por el personal del helpdesk en el Sistema de Gestión para Atención a usuarios (<https://dau.uach.mx/sgaus/>).

Los servicios se rigen mediante los acuerdos de nivel de servicio, los cuales están publicados en el portal universitario para que el usuario pueda acceder a esta información y conozca los términos en los que los recibirá.

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

Modulo	Descripción	Información
Registro de solicitudes	Registra la información solicitada por los usuarios clasificándola por tipo de servicio.	Datos generales del usuario solicitante, breve descripción del servicio solicitado y área de la CGTI a la que afecta.
Seguimiento de solicitudes	Muestra el detalle de la situación en que se encuentra una solicitud.	Todo lo referente a la situación en que se encuentra la solicitud.
Monitoreo de solicitudes	Supervisa la situación real en que se encuentra la solicitud.	Todo lo referente a la situación en que se encuentra la solicitud.
Aviso de estado de solicitud	Envía el estado de la solicitud al usuario solicitante vía correo electrónico.	Soluciones que se le han realizado a la solicitud.
Autenticación	Controla el acceso al sistema.	Datos de los usuarios que acceden al sistema con su perfil de acceso.
Estadísticas	Muestra el desempeño de atención a solicitudes a través de indicadores.	Resumen del estado actual de las solicitudes.
Autorización a nuevos servicios	Autoriza la atención a servicios especiales.	Descripción del servicio por solicitante y el responsable.
Servicios de comunicación	- Sala de conversación - Comunicación interna entre usuarios - Servicio de noticias relevantes.	Noticias relevantes e información especializada para solución de solicitudes.
Impresión de solicitudes	Genera informes de una solicitud atendida.	Información solicitada por los usuarios clasificándola por tipo de servicio.

Interfaces

Con todos los usuarios que utilizan los servicios proporcionados por la CGTI, los cuáles les solicitan un servicio y sus requerimientos necesarios para su solución por medio de una solicitud, con las áreas pertenecientes a la CGTI para la solución y/o prestación del servicio solicitado y con el propio CGE para la autorización de nuevos servicios.

Implantación.

Modulo	Inicio	Aplicación
Registro solicitudes	Diciembre 2003	Help Desk y el administrador del sistema.
Seguimiento de solicitudes	Diciembre 2003	Usuarios responsables de atender las solicitudes.
Monitoreo de solicitudes	Diciembre 2003	Help Desk, administrador del sistema y encargados de área de la CGTI.
Aviso solicitudes	Diciembre 2003	Todos los usuarios involucrados.
Autenticación	Diciembre 2003	Todos los usuarios involucrados.
Estadísticas	Diciembre 2003	Help Desk, administrador del sistema y responsables de área CGTI.
Autorización a nuevos servicios	Diciembre 2003	Coordinador General de la CGTI.
Servicios de comunicación	Diciembre 2003	Usuarios encargados de la atención a solicitudes.
Impresión de solicitudes	Diciembre 2003	Help Desk administrador del sistema.

Mejoras

Método	Inicio	Información
Encuesta de satisfacción del usuario	Se inicio en el 2004	Se aplica a la mayoría de los servicios que ofrece la CGTI.
Encuesta de ADMOPROYE	Se inicio en el 2003	Propone mejoras para el sistema.
Mejora a la encuesta del ADMOPROYE	Marzo 2005	Conocer la lealtad de los usuarios internos y propuestas para mejorar el sistema.
Nuevas encuestas de satisfacción del usuario (abarcando más servicios de la CGTI).	Febrero del 2005	Resultados de satisfacción a un número más grande de usuarios y sistemas.

6.2.2 Para el logro consistente de los niveles de desempeño esperado en los procesos clave se cuenta con un sistema de gestión de la calidad, el cuál se encuentra certificado bajo la norma ISO 9001:2000 desde julio del 2004, por PERRY JOHNSON REGISTRARS, INC,

teniendo una revisión de auditoria cada seis meses, internamente el sistema es evaluado mediante el mismo mecanismo.

El impacto de los procesos claves dentro de la organización es evaluado a través de indicadores específicos e indicadores generales.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad se cuenta con una interacción entre los usuarios (entradas), los servicios (salidas) y su retroalimentación como se muestra en la siguiente figura:

Mensualmente en las revisiones al sistema de gestión de calidad, cada área presenta la medición de la eficacia de los procesos que forman el SGC, esto con la finalidad de ir evaluando el desempeño de los mismos y lograr los objetivos formando ciclos de mejora.

Cada área es responsable de medir la eficacia de sus procesos y dar propuestas de mejora, las cuales son analizadas en las juntas de revisión mencionadas anteriormente, el Coordinador General realiza la ponderación correspondiente para la integración de cada uno de los resultados y presenta un resultado global de la Coordinación.

Información	Descripción
Indicadores	Mensualmente se revisan los indicadores definidos por cada una de las áreas, donde se refleja la eficacia de los mismos, por medio del Sistema Operativo de Calidad.
Procesos de calidad	El proceso consistente para el nivel de desempeño esperado de los procesos contiene todos los mecanismos para asegurar que cumplan con los requerimientos establecidos por el usuario, una de las estrategias que se tomó fue la de la Certificación ISO 9001:2000.
Oportunidades de mejora e innovación	Estas oportunidades se atienden en las juntas de revisión al Sistema de Gestión de Calidad y se atienden de acuerdo a su prioridad e importancia y análisis costo beneficio.
Comparaciones Referenciales	La CGTI investiga constantemente las nuevas tendencias de la tecnología ya sea a nivel nacional e internacional, así como los rumbos estratégicos que están tomando las instituciones públicas.

6.2.3 Para apoyar al departamento de Adquisiciones de la Dirección Administrativa, se evalúan los proveedores y se generan las acciones correspondientes (recomendaciones, mantenimiento y/o baja del proveedor del catálogo de proveedores, etc.), mediante la estandarización del proceso de adquisiciones de equipos, materiales, consumibles y servicios en la Coordinación General de Tecnologías de Información.

Para lograr esto, se realiza una evaluación de la capacidad de los proveedores clave que impactan la calidad del producto y los tiempos de entrega, para que cumplan con los requerimientos del contrato suscrito y la conformidad en los productos, materiales y servicios suministrados por la Coordinación General de Tecnologías de Información.

**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

Proceso	Descripción
Lista de Proveedores	La lista de proveedores se realiza por lo menos cada año o cuando un proveedor que sea considerado clave se incorpore o sea dado de baja de dicha lista, los proveedores señalados en esta lista deberán contar con una evaluación por parte de la CGTI, o bien con un sistema de calidad certificado o algún otro equivalente.
Información y Análisis	Los proveedores deberán suministrar a petición del Coordinador Administrativo la información, análisis y certificados que se requieran, así como atender previa solicitud y las visitas de evaluación en sus sitios de trabajo.
Evaluación	Se analiza el sistema de calidad al menos una vez por año en compañía de un auditor interno, el cual es elegido por la CAD o por Normatividad.
Resultados	Envía resultados al CGE y otras partes interesadas (como coordinaciones), da seguimiento a las acciones correctivas de las no conformidades detectadas en las visitas de evaluación, estableciendo con la contraparte los tiempos para el cierre de las mismas, se requiere de más del 50% del cumplimiento al cuestionario de evaluación a proveedores, para ser considerado como proveedor aceptable, en caso de que el proveedor cumpla solamente con un estatus de aprobado, este se debe comprometer a establecer un plan de acción que cubra todos los puntos de evaluación detectados como no conformes y será sujeto a visitas de verificación anuales.
Retroalimentación	Selecciona proveedores en cuanto a los requerimientos específicos o resultados mostrados, elabora un reporte de cada proveedor y lo archiva como evidencia para la CAD y de acuerdo al programa de visitas, presenta una copia al CGE en las juntas de revisión.
Acción	El CGE determina las medidas que serán tomadas en base a los resultados de la evaluación de proveedores, retroalimentando a los mismos fomentando una relación de ganar-ganar.

La CGTI no es una entidad independiente y/o autónoma, que tenga relación directa con la comunidad, sin embargo, en su ámbito de competencia asume la responsabilidad social que le corresponde para contribuir al desarrollo sustentable de su entorno.

Por esta razón, la CGTI colabora activamente en todos los proyectos que nuestra universidad abanderada de forma institucional y busca abiertamente apoyar causas populares y de bienestar para la sociedad.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

7.1 Ecosistemas

Preocupados por la constante degradación del medio ambiente, nuestra Coordinación busca implementar practicas ecológicas que coadyuven a la conservación de nuestro entorno.

Sabemos que la misión de la CGTI como entidad integrante (de servicios) de nuestra Universidad, esta enfocada a la administración y prestación de servicios de TI, por lo cual no empleamos materia prima en la cual se efectúe un proceso de transformación y en la prestación de nuestros servicios, buscamos la utilización de materiales libres de residuos tóxicos o dañinos para la sociedad y medio ambiente.

7.1.1 Las practicas ecológicas que llevamos a cabo para evitar riesgos ambientales que pudieran afectar el desempeño laboral, salud en el trabajo, así como cualquier daño a nuestra ecología son las siguientes.

- **Reciclaje de papel.**
- **Distribución y disponibilidad de depósitos de basura.**
- **Uso de agua tratada.**
- **Depósito en un lugar adecuado de cables, cajas, etc.**
- **Adquisición de productos que no dañen el ambiente.**
- **Adquisición de productos para proteger al empleado.**
- **Afinación de vehículos.**
- **Optimización del uso de la energía.**

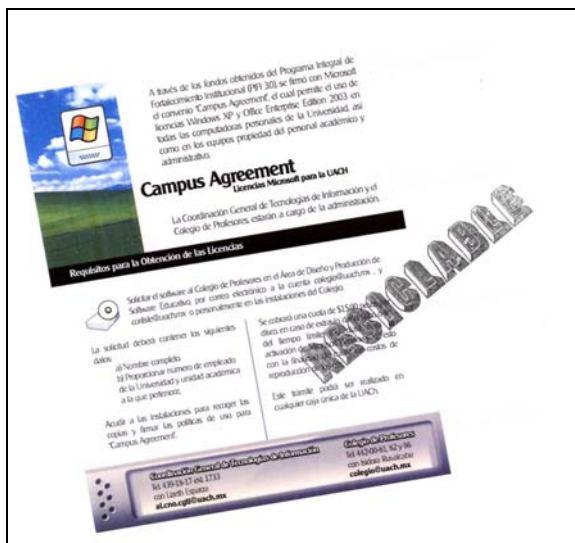
7.1.2 Por la naturaleza de la tecnología utilizada, el quehacer de la CGTI es de bajo impacto ambiental. Cabe señalar que nos encontramos justo al lado del la Ciudad Deportiva y se toman las siguientes medidas para fomentar una cultura ambiental.

Uso de agua tratada: Como ya se mencionó, la ubicación de la coordinación es contigua a nuestra Ciudad Deportiva Universitaria, por lo cual se tiene un mayor compromiso por mantener las instalaciones internas y externas en excelentes condiciones, empleando agua tratada proveniente de la planta de aguas de tratamiento norte, que se encuentra bajo la supervisión/operación de Gobierno del Estado. En la actualidad, el programa de riego que es operado por el departamento de Mantenimiento y dependiendo de la estación del año, se lleva a cabo bajo el siguiente calendario:

- **Primavera-verano:** Riego diario nocturno, con el fin de evitar la evaporación del agua (aprovechando al máximo) y evitar el quemado de las plantas, por la interacción de los fuertes rayos del sol y el agua.
- **Otoño-invierno:** Riego 3 veces a la semana de manera nocturna diario. Este programa también está sujeto a cambios, debido a los periodos pluviales y los problemas de escasez de agua. Como lo hemos descrito, de esta forma colaboramos con el ahorro de consumo de este vital líquido y buscamos preservar de nuestros recursos naturales.

7.1.3 Reciclaje de Papel. Se mantiene en la CGTI, una practica constante de reciclado de papel. Para ello se cuenta con sellos de goma en las áreas de la coordinación, que permiten identificar el papel que puede ser utilizado como papel de reciclaje, además cada área tiene un espacio accesible asignado para el deposito del mismo, y cada

miembro de la CGTI tiene el compromiso de su utilización cuando no es requerido para efectos oficiales o de presentación final.



NOTA : Es importante señalar, que en julio de 2004, se tenía pronosticado que el consumo de paquetes de 500 hojas por día fuera de casi 1 por día, de tal modo que sumaban 313 paquetes (incluyendo Sábados y Domingos). A la fecha, se han consumido 179 paquetes, lo que implica un ahorro en papel según lo presupuestado de un ahorro del 46 %.



Se tiene contenedores con depósitos específicos, colocados en estas áreas a fin de uniformizar y señalar notoriamente la ubicación del papel reciclado.

Aunado a esta práctica, la Coordinación Administrativa, que tiene bajo sus funciones el adecuado manejo del inventario de todos los suministros de la CGTI, controla y asegura esta práctica, pues el papel virgen está bajo su resguardo y vigila la repartición adecuada del mismo al área que lo solicite. El papel que se adquiere a compañías que lo produzcan promoviendo estándares para el cuidado del medio ambiente.

Distribución y disponibilidad de depósitos de basura: La CGTI tiene disponible, accesible y en buenas condiciones los depósitos de basura en todas las áreas de los departamentos y coordinaciones, al alcance de cada uno de sus colaboradores.

Siempre se busca la utilización de bolsas de plástico que tenga impreso el sello de producto reciclado, con el fin de evitar en la medida de lo posible, el procesamiento de productos derivados del petróleo.

Así pues, el personal de intendencia es responsable de mantener adecuadamente estos depósitos de basura, con el fin de evitar que productos perecederos o líquidos contenidos en latas o botes, puedan generar la proliferación de insectos no solo en el interior del edificio sino también fuera del mismo (jardines), depositando en contenedores de basura de grandes capacidades, que la universidad pone a disposición de la comunidad universitaria, con el fin de no acumular basura en los edificios.

Depósito en un lugar adecuado. Contamos con un almacén de inventarios, donde se resguardan los materiales y suministros adquiridos por la coordinación (Ejemplo: cables de red, computadoras, limpiadores de computadoras, etc.), y solo puede ser extraído de dicho almacén por el personal autorizado para ello y entregado al personal que lo solicita, con la consigna de que este deberá cuando ya no lo requiera, regresar los empaques y embalajes a el personal de intendencia o al personal de la CAD, ya que no solo buscamos mantener los inventarios necesarios, si no que todos estos equipos y suministros que llegan desde los proveedores, debidamente empaquetado y muchos de ellos en cajas de cartón o montados sobre contenedores de madera en su embalaje, se puedan reutilizar.

¿Pero cuál sería la función de no ser enviado a la basura?, la respuesta es simple, con el fin de preservar los recursos forestales, tratamos en la medida de lo posible, utilizar estos para asegurar que el equipo de cómputo que falla y/o que es enviado a garantía con algún proveedor, no se tenga la necesidad de utilizar empaques y embalajes adquiridos con las compañías de paquetería, si no que pueda ser revestido con los empaques reciclados por la CGTI.

Adicional a esto, cuando un equipo obsoleto es desechado o eliminado de nuestros inventarios, se gestiona con la unidad de bienes patrimoniales de Rectoría, quien es el encargado de retirar el equipo de cómputo del edificio, buscando con ello no acumular el hardware que pudiera ocasionar un accidente o impedir el acceso o salida del personal.

Adquisición de productos que no dañen el ambiente. Como es sabido por todos nosotros, la mayoría de los productos que se utilizan para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos de cómputo, está conformado por toallas limpiadoras antiestáticas, espumas y aerosoles mismos que deterioran el medio ambiente causando daños en la capa de ozono. Lo que hacemos en la CGTI con el fin de minimizar en la medida de lo posible este problema global, es adquirir únicamente productos que indiquen en el envase o empaque, el sello de reciclaje y libres de contaminantes.



Adquisición de productos para proteger al empleado. Partiendo de la premisa de Cero accidentes laborales registrados en los últimos siete años, podemos percibir la importancia que otorga la CGTI a la seguridad de su personal.

El DRT realiza maniobras de instalación, configuración y reacomodo en antenas instaladas en diferentes edificios de nuestros campus, y que se localizan por sus requerimientos de línea de vista, en las azoteas de los edificios más altos, con alturas que varían entre 10 y 20 metros de la altura del techo, para lo cual se requieren cinturones de seguridad que salvaguarden la integridad física de los miembros de éste departamento, ya que cualquier situación insegura podría tener fatales consecuencias.



Además de lo anterior, los empleados del Departamento de Redes y Telecomunicaciones y soporte técnico deben utilizar zapatos antiestáticos, overoles y cinturones de seguridad para el desarrollo de sus funciones.

Es importante recalcar, que en lo que va del año, se han implementado 2 recorridos de una comisión conformada internamente, en materia de seguridad e higiene, quienes han efectuado observaciones en materia de seguridad, iluminación y ergonomía, etc. Estos recorridos, han ayudado a mejorar la calidad de vida laboral de los miembros de CGTI.

Además, una empresa especializada en seguridad industrial definió la distribución de extintores y el tipo mas indicado para cada área de la CGTI. Así mismo este año se

organizó un curso para que un grupo integrado por representantes de cada área conociera el uso adecuado de los extintores y como prevenir un incendio.

Para finalizar con este punto, los productos adquiridos para el uso del personal, tales como computadoras, impresoras, mobiliario e iluminación, cumplen con todos los requerimientos de seguridad física, para proteger a los usuarios y trabajadores de problemas como el ruido, problemas visuales y de ergonomía.

Afinación de vehículos: La CGTI tiene a su cargo asignado 5 vehículos oficiales. Cada uno cuenta con su programa de mantenimiento preventivo que se lleva a cabo puntualmente, para evitar la emisión de gases contaminantes.

Optimización de energía: La CGTI cuenta con lámparas de ahorro de energía e iluminación adecuada para el área de trabajo, esto evita la vista cansada y ahorro en los costos en lo relacionado a mantenimientos de la UACH.

Así pues, la CGTI busca y se esfuerza por difundir y llevar a la práctica estas medidas de seguridad industrial y ambiental entre los empleados, para que exista una cultura ecológica que apoye la protección ambiental, no sólo como una práctica que se deba cumplir, sino que se convierta en un hábito y disciplina personal en la que todos los involucrados luchemos por la preservación y cuidado de nuestro medio ambiente.



7.1.4 Es importante señalar, que nuestro edificio se encuentra justo enfrente de la ciclo pista, cuyos jardines han sido acondicionados para albergar pequeños campos de béisbol infantil como el parque “El Jardín del Niño” y el “Jardín del Abuelo”. Por tal razón la CGTI gestiona los recursos y acciones necesarias, para que nuestros jardines estén debidamente regados, podados y limpios, que no sean nido para la proliferación de animales ponzoñosos que puedan lastimar a los visitantes, o que en materia de seguridad, puedan albergar a mal vivientes que atenten contra la seguridad de las familias chihuahuenses que acuden a disfrutar de las zonas de esparcimiento. De esta manera, nuestros jardines al confundirse con los de la Ciudad deportiva, dan la apariencia de ser uno solo. Hoy en día, el consumo de agua tratada para riego de jardines asciende a \$23,000 en promedio mensual.

7.2 Compromiso de la comunidad.

La difusión de los principios y valores de calidad se extienden a la comunidad universitaria ya sea estudiantes, personal docente y administrativo.

Nuestro compromiso en la CGTI hacia la comunidad es colaborar en los proyectos institucionales que involucren mejoras o apoyos a la sociedad.

7.2.1 Para la CGTI es muy importante el asegurarse que sus empleados consideren los valores de la organización, como un compromiso que debe cumplirse permanentemente, dentro y fuera de las áreas de trabajo.

Nuestra Universidad, apoyada en la CGTI implemento a partir del 2004, el establecimiento de Centro Regionales de Educación Superior (CRES) en zonas rurales, donde los alumnos pueden cursar parte de su educación profesional, a través de la distancia, gracias al apoyo creciente de las Tecnologías de Información, las cuales administramos en la CGTI.

Así pues, como jóvenes entusiastas entre 17 y 20 años, que habitan en los municipios como Guachochi, Ojinaga y Madera (y áreas circunvecinas), se han visto beneficiados y hoy tienen una esperanza mas para concluir con una carrera profesional, cosa que veían lejana, debido al difícil acceso de esta educación en sus comunidades rurales.

A continuación mostramos la cobertura que podemos tener con estos famosos Centros Regionales, el numero de estudiantes que actualmente cursan educación media superior, y que pueden ver sus sueños realizados de incorporarse a nuestra Universidad

COBERTURA:

CRES Guachochi Poblados:

Rocheachi, Norogachi, Tonachi, Samachique y Cienega Prieta.

CRES Madera Poblados:

Ejido el Largo, Ejido la Norteña, Gómez Farias, Las Varas, Nicolas Bravo y Temosachi.



CRES Ojinaga: Coyame.

Manuel Benavides, Valverde, San Juan, Tierras Nuevas, Esmeralda, San Francisco, Mulato, Mezquite, San Antonio del Bravo, Polvonya.

Actualmente, los alumnos que estudian en estos centros, son de comunidades vecinas aquí mencionadas

POSIBLE DEMANDA, POBLACION QUE SE PUEDE BENEFICIAR:

CRES Ojinaga

Escuela	Alumnos
Cetis 98 Ojinaga	150
Prepa 3	62

CRES Guachochi

Escuela	Alumnos
CEBTA	110
Bachillerato General	80
Telebachillerato (en comunidades Rosiachi, Samachique, Norogachi).	120

CRES Madera

Escuela	Alumnos
CEBTA 124	60
SAETA (Sistema abierto)	40
Telebachillerato (en comunidades Rosiachi, Samachique, Norogachi).	120
Telebachilleratos (Ejido la Norteña)	
Escuelas preparatorias (Comunidades de Ejido el Largo, Las Varas, Nicolas Bravo, Gomez Farias y Temosachi)	300

Población actual

Zona	Alumnos
Guachochi	29
Madera	43
Ojinaga	29

Con la información anteriormente proporcionada, podemos identificar, que la calidad de la educación que nuestros aspirantes requieren, se debe a el apoyo de Tecnología de punta, para eliminar diferencias de distancia.

Por ellos, hemos colaborado en integrar proyectos financieros y técnicos que coadyuven en la construcción de estos centros, con la siguiente infraestructura:



Infraestructura

- Laboratorio con mínimo 26 equipos de Computo
- Televisiones de 29 “
- Equipo de Videoconferencia
- Cañón proyector
- Bibliografía
- Accesos a Internet

Debido a que estos centros son proyectos conjugados por Gobierno del Estado y la UACH, la infraestructura física es aportada por el municipio y el propio Gobierno. Debido a la cercanía del campus con la ciudad deportiva, podría no ser perceptible para la comunidad en general (no universitarios), la diferencia entre Ciudad Deportiva y Campus 1 de la UACH y debido a ello el tráfico de gente por un área de casi 4 Km. puede ser un problema de control en los accesos. Por ello, surgió la iniciativa desde la Rectoría de nuestra Universidad, de contar con un mecanismo de vigilancia permanente que permitiera prevenir y detectar actitudes sospechosas o ilícitas en el momento mismo en que se realizan. Así la Universidad bajo la acertada dirección de la CGTI, implementó el Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) mismo que es parte fundamental del proyecto Campus Seguro que ha contribuido a incrementar los índices de seguridad en el Campus Universitario, un espacio abierto a la comunidad y se presenta de la siguiente manera:

TU SEGURIDAD ES PRIMERO

Conoce y aplica estos sencillos consejos para evitar situaciones de inseguridad y, en su caso, preservar tu integridad y evitar un ataque o ilícito.

- No olvides cerrar tu auto
- No dejes a la vista objetos de valor
- No dudes en llamar la atención (gritar, agitar los brazos, utilizar el claxon, encender las luces), en caso de emergencia ello puede intimidar al atacante.

- Conduce con precaución y cortesía
- Transita por áreas concurridas e iluminadas
- Observa a la gente a tu alrededor
- Camina con seguridad y procura ir siempre acompañada(o)
- Si notas algo sospechoso confía en tu intuición y aléjate
- Conoce la ubicación de los teléfonos y casetas de seguridad



Recuerda: Reporta cualquier anomalía al personal de seguridad del campus

Más información

Inauguran Centro de Monitoreo, Campus Seguro (Marzo 17 del 2004)

Sistema de Vigilancia por Monitoreo (Abril 30 del 2003)

UACH: Campus Universitario I Cámaras y puestos de seguridad



Actualmente el proyecto a incrementado su cobertura de visión, ya que en el 2004, se contaba con 8 cámaras y en la actualidad se tienen 12 cámaras, que se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

7 en el Nuevo Campus (incluyendo las 3 que se encuentran en la FCA)



Como resultado de ello, se ha reducido el número de incidentes delictivos y podemos asegurar que nuestros visitantes pueden disfrutar de áreas familiares seguras.

2 cámaras en la Facultad de Medicina



3 cámaras en la Facultad de Contaduría y Administración



7.2.2 La certificación ISO 9001:2000, es un claro ejemplo del compromiso de mejorar por la calidad de los servicios que se ofrecen y de mantenerse a la vanguardia, con personal más calificado e involucrado en sus actividades.

Para lograr lo anterior, nuestros programas de capacitación constante, incluyen a los estudiantes que acuden a la CGTI, a solicitar la oportunidad de presentar su servicio social y/o prácticas profesionales. De esta forma, colaboramos con la comunidad, ofreciendo espacios que permitan a los estudiantes en general, fortalecer sus conocimientos teóricos y aplicarlos.

El equipo con el que contamos, es un equipo joven el cuál a sido conformado, en su mayoría por los distintos practicantes o servicios sociales, que por su valioso desempeño actualmente son miembros de la Coordinación General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua.

Como se mencionó anteriormente la evaluación de proveedores es una herramienta que nos ayuda a compartir prácticas a favor de una mayor competitividad.

La evaluación se enfocó a la calidad en los productos o servicios que ofrecen, ya que esto es para la Coordinación un punto muy importante para sus operaciones diarias. Los resultados arrojados nos mostraron la capacidad que tienen los proveedores para proporcionar y responder a los requerimientos de la Coordinación, y de esta forma no se afecte la calidad en el producto que la CGTI ofrece a sus usuarios.

Los resultados obtenidos serán dados a conocer a cada uno de los proveedores evaluados, así como también sugerencias de mejora. Así mismo la evaluación formará parte del expediente del proveedor.

Pero nuestra relación con el proveedor/comunidad va más allá de un simple proceso o una relación de compra-venta, ya que en los eventos en los que participamos (claro ejemplo de ellos es Expo UACH) hemos conseguido patrocinios, que son entregados, regalados y/o rifados entre los asistentes de la comunidad en general, y a su vez, sirven para dar a conocer los nuevos avances en materia de tecnología de Información.

Como ejemplos claros tenemos:

En el evento Expo UACH, se entregó un equipo de cómputo, 200 Cd's de Software Libre LINUX UBUNTU, Mouse pads con información de seguridad en cómputo, etc.

La mayoría de los obsequios fueron entregados a alumnos de los distintos colegios de bachilleres de la localidad, mercado meta para el cual esta diseñada Expo UACH.

Diseño de Software
Entregado



28/05/2005 – 12:34

BOLETÍN #JAU215

ENTREGAN COMPUTADORA A ESTUDIANTE DE BACHILLERES

Mayo 28 del 2005

Boletín de Prensa

El Coordinador General de Tecnologías de Información de la Universidad Autónoma de Chihuahua, MC Alberto Órnelas Hernández entregó al estudiante de la Facultad de Ingeniería **JOSE LUIS ESQUIVEL MOLINA** un equipo de cómputo que fue rifado durante la feria Expo Uach 2005 entre los visitantes del stand de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

El Coordinador General de nuestra Alma Mater agradeció a la empresa “LANIX de México” la donación del equipo para la rifa, ya que dijo, representa un estímulo para la Universidad el contar con la colaboración de empresas de la iniciativa privada para favorecer a los estudiantes.

De igual manera felicitó a **JOSE LUIS ESQUIVEL MOLINA** por haber resultado favorecido en la rifa de la PC.

7.2.3 La CGTI comparte sus practicas mediante diversos eventos donde las áreas mas representativas colaboran con Universidades de la republica en proyectos como: Seguridad en Cómputo, Internet II entre otros.



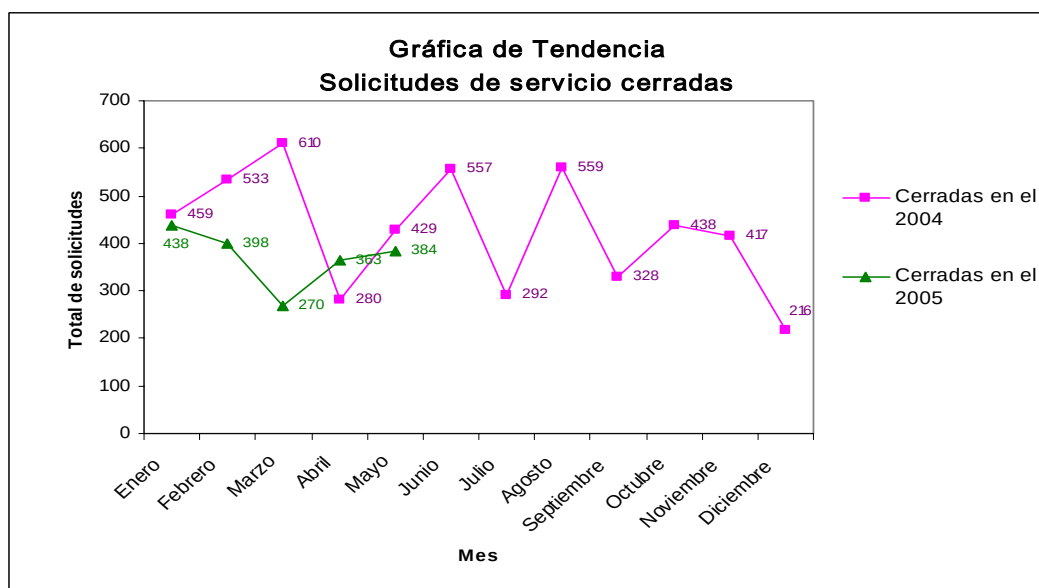
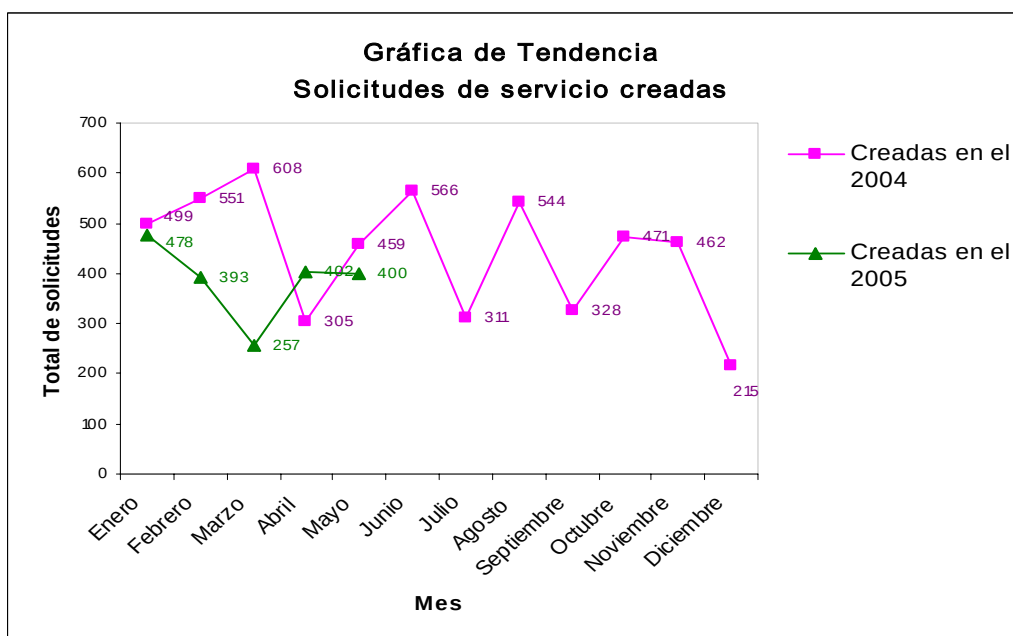
La red Internet 2 es un sistema dedicado a apoyar la educación superior utilizando las telecomunicaciones para incrementar la capacidad y calidad de los procesos educativos, apoyar la investigación mediante herramientas compartidas. La red Internet 2 es manejada para la asociación civil Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet, integrada por 76 universidades y centros de investigación del país. Esta red tiene conectividad con todas las redes similares en el mundo, lo que implica que los profesores investigadores de las instituciones mexicanas pueden trabajar proyectos colaborativos con la mayoría de las universidades del mundo. Actualmente, para la red de Internet 2 se manejan aplicaciones en diversos campos de la ciencia como: educación a distancia, bibliotecas digitales, telemedicina y salud, ciencias de la vida, ciencias de la tierra, astronomía, visualización, grids de súper cómputo compartido, laboratorios remotos y física.

8.0 COMPETITIVIDAD DE LA ORGANIZACION

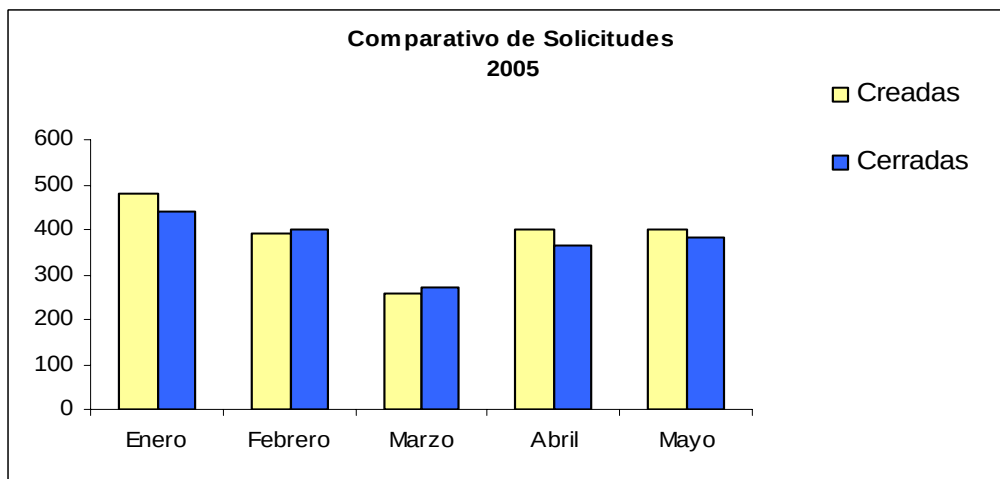
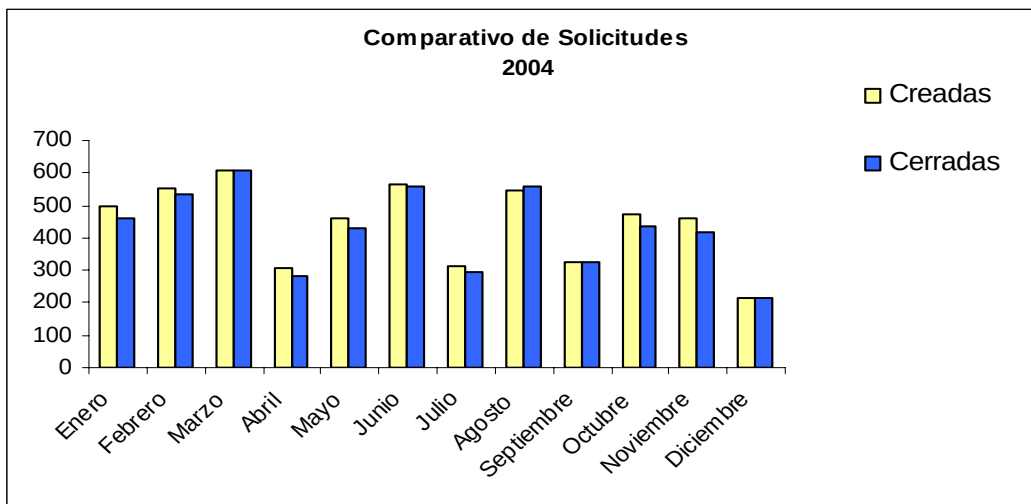
8.1 Resultados de Valor Creado para los Clientes

De acuerdo a las acciones de corrección, preventivas y de mejora derivadas de los sistemas de evaluación de satisfacción del usuario, quejas y sugerencias, así como auditorías internas o externas; tanto al procedimiento de atención a usuarios como al SGAUS, el tiempo de respuesta a una solicitud de servicio a disminuido en comparación al año pasado. También el número de solicitudes es menor debido al efecto positivo de los cursos de inducción a los alumnos de nuevo ingreso y los mantenimientos al equipo de hardware que lleva a cabo el DAU, cumpliendo con las metas establecidas en los indicadores.

A continuación se muestran gráficas de comparación de solicitudes creadas contra las cerradas en los últimos dos años.

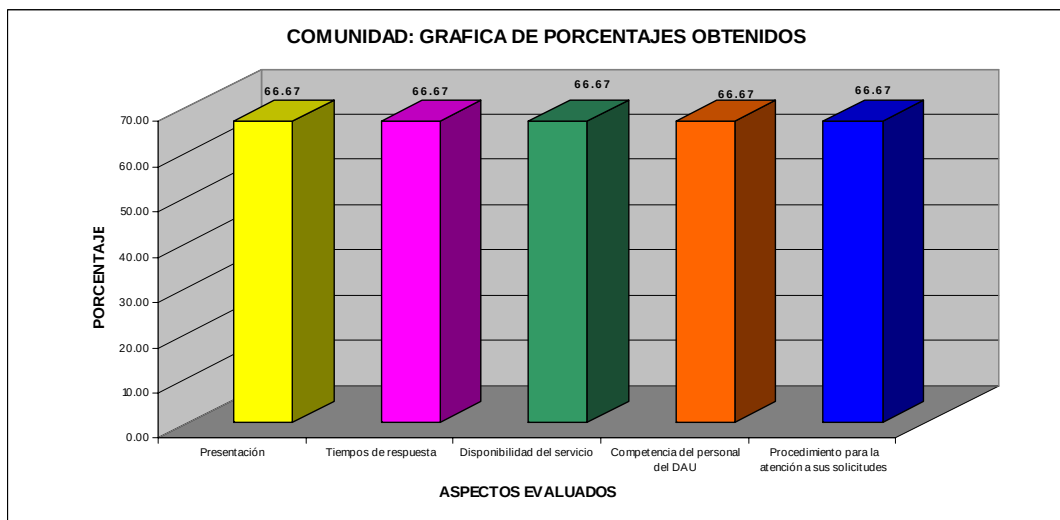


**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**



Satisfacción de clientes y usuarios en los sistemas que se utilizan actualmente:

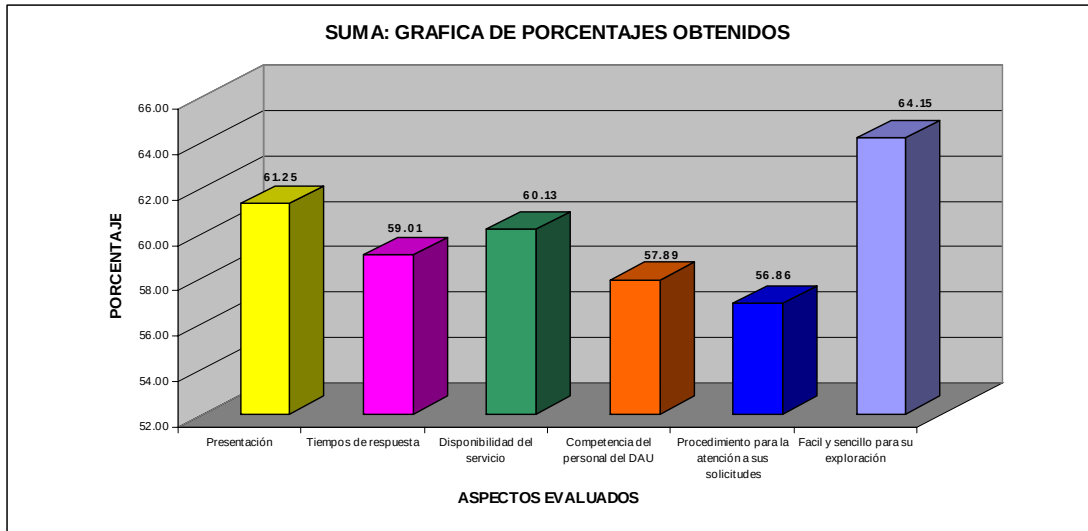
Nombre del Servicio: COMUNIDAD



**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

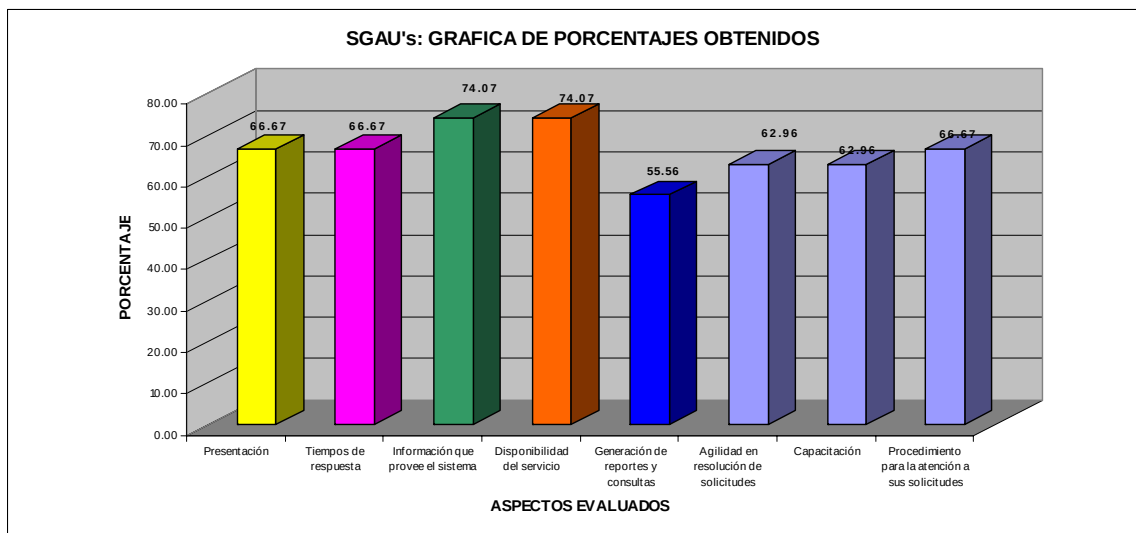
Nombre del Servicio: Sistema Universitario de Mensajería Avanzada (SUMA)

PERIODO DE EVALUACION	% OBTENIDO	TOTAL DE ENCUESTAS
Marzo - Mayo 2004	70%	882
Abril - Junio 2005	59.88%	357



Nombre del Servicio: Sistema de Gestión para la Atención a Usuarios (SGAU's)

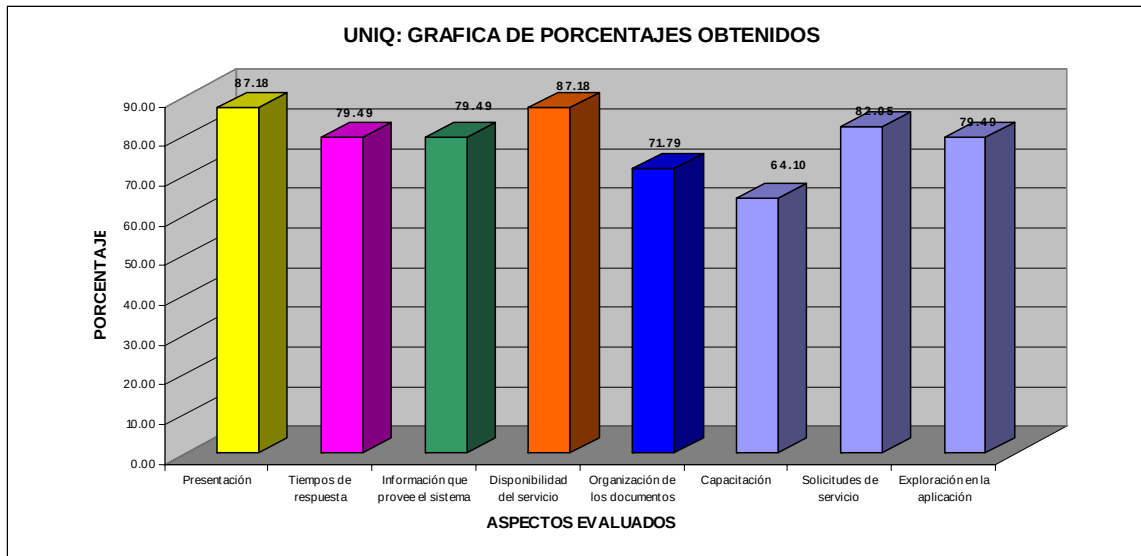
PERIODO DE EVALUACION	% OBTENIDO	TOTAL DE ENCUESTAS
Abril - Junio 2005	66.20	9



**Premio Chihuahua Mejoramiento hacia la Calidad
Reporte Extenso 2005**

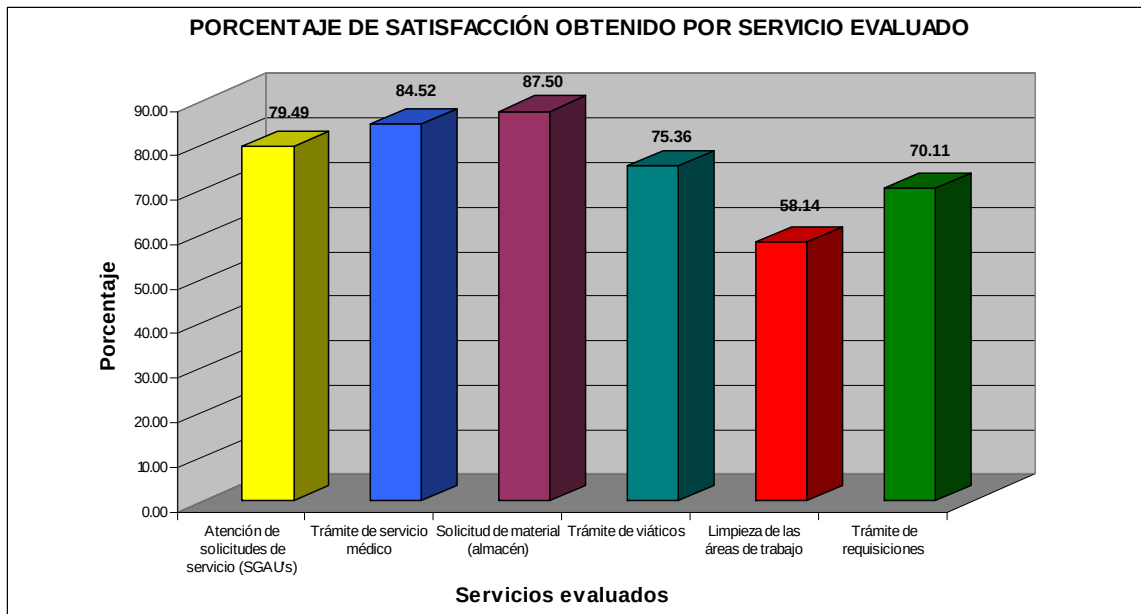
Nombre del Servicio: UNIQ

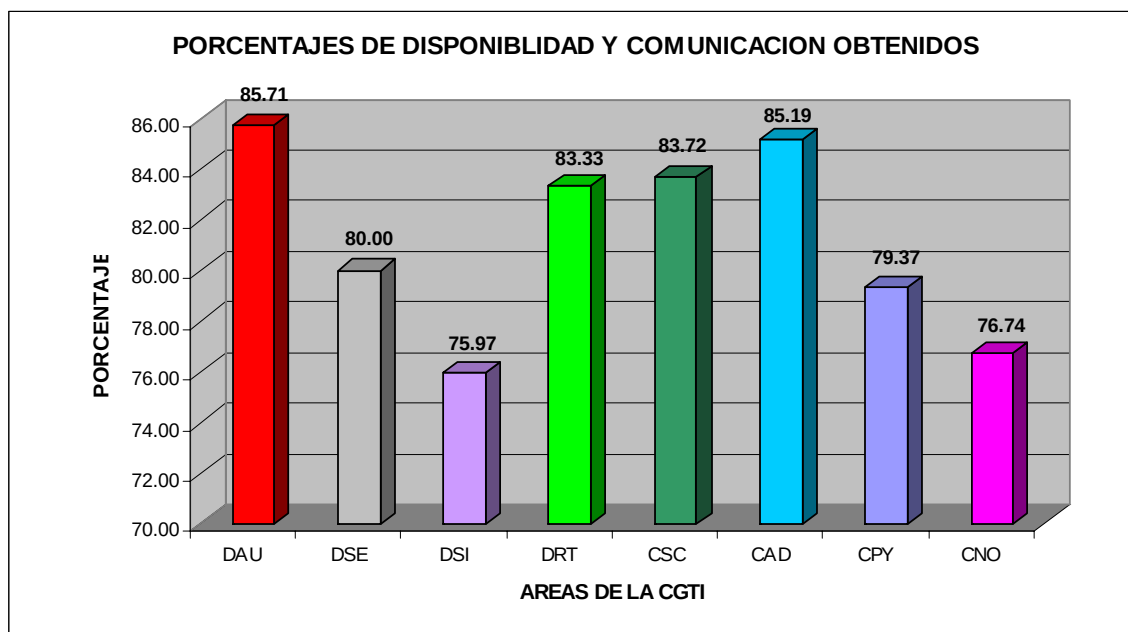
PERIODO DE EVALUACION	% OBTENIDO	TOTAL DE ENCUESTAS
Abril - Junio 2005	78.85	13



Nombre del Servicio: CGTI: MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN INTERNA

PERIODO DE EVALUACION	% OBTENIDO	TOTAL DE ENCUESTAS
Junio 2005	75.85	46

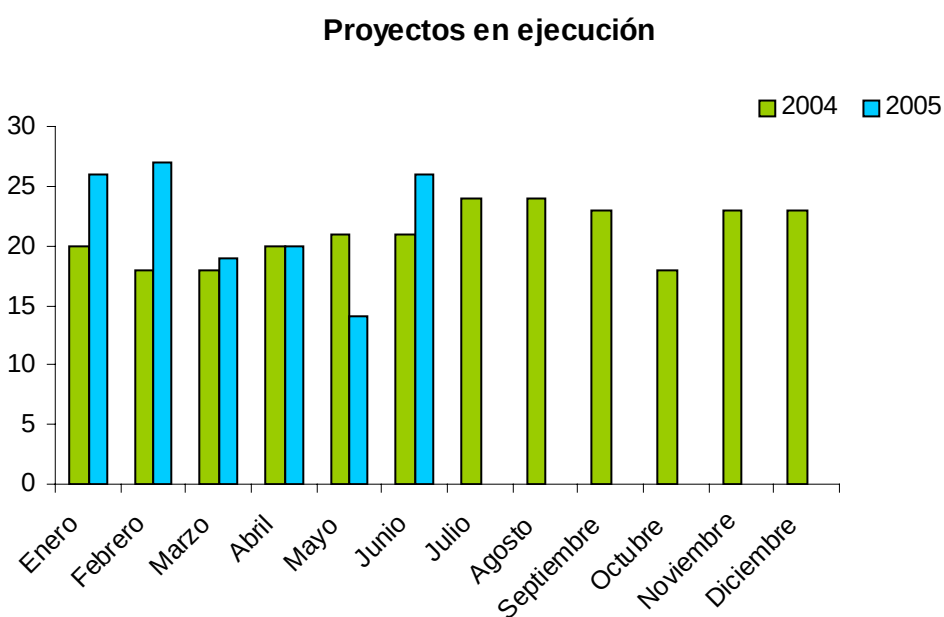




Metas alcanzadas y su relación con las estrategias y proyectos

El indicador del administrador de proyectos llamado “Tareas terminadas en tiempo” permite monitorear el estado de los proyectos supervisando el cumplimiento de las tareas, tendencia que proporciona la cantidad de proyectos cancelados, retrasados, detenidos y en espera.

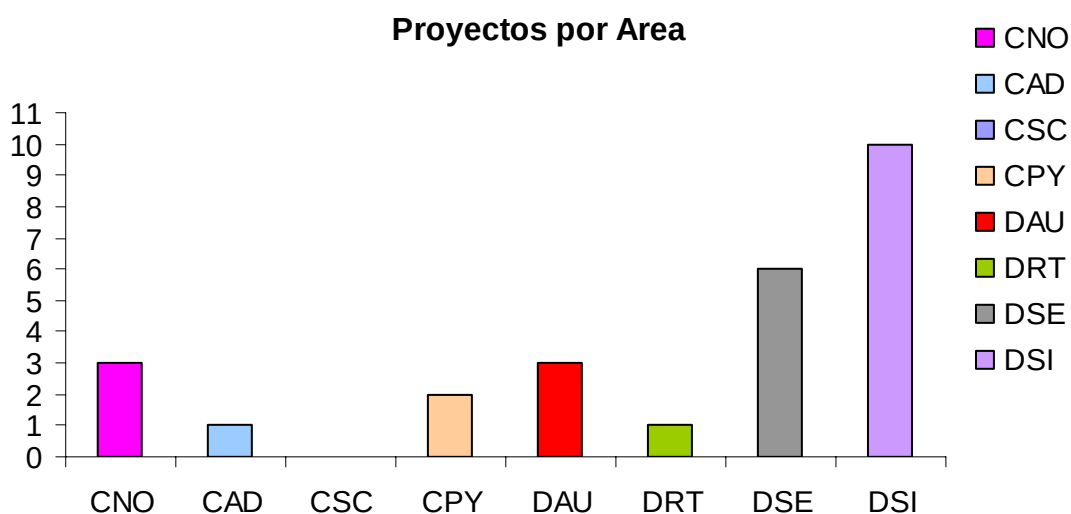
En cuanto a los proyectos podemos apreciar en la siguiente grafica que el número de proyectos en ejecución del año pasado y de este se mantiene en un promedio de 24 proyectos en ejecución al año:



Proyectos a Junio de 2005

Área	A su cargo	Ejecución	Detenido	Registro	Retrasado	Cancelado	Espera
CNO	3	3					
CAD	1	1					
CSC	0						
CPY	2	1					1
DAU	3	2	1				
DRT	1		1				
DSE	6	3	1		1		1
DSI	10	5	4				1
Total:	26	15	7	0	1	0	3

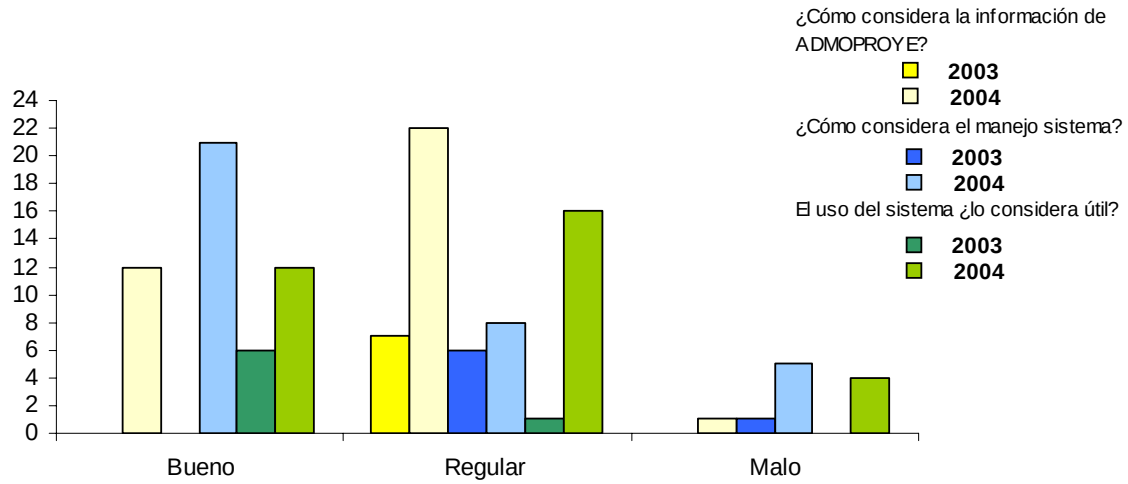
En la grafica se pueden apreciar los proyectos que cada área tiene a su cargo, y en la tabla superior el estatus en el que se encuentran cada uno de los proyectos.



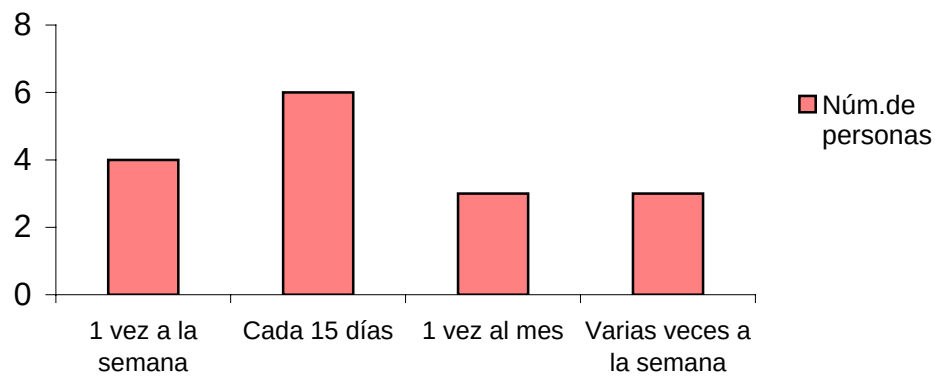
En el año del 2004 se contaba con poca información sobre el ADMOPROYE, debido a que tenía poco tiempo de uso.

Gracias a la evaluación del ADMOPROYE se ha podido medir el incremento de usuarios, así como la frecuencia de uso, la apreciación de los usuarios sobre la calidad y utilidad del sistema.

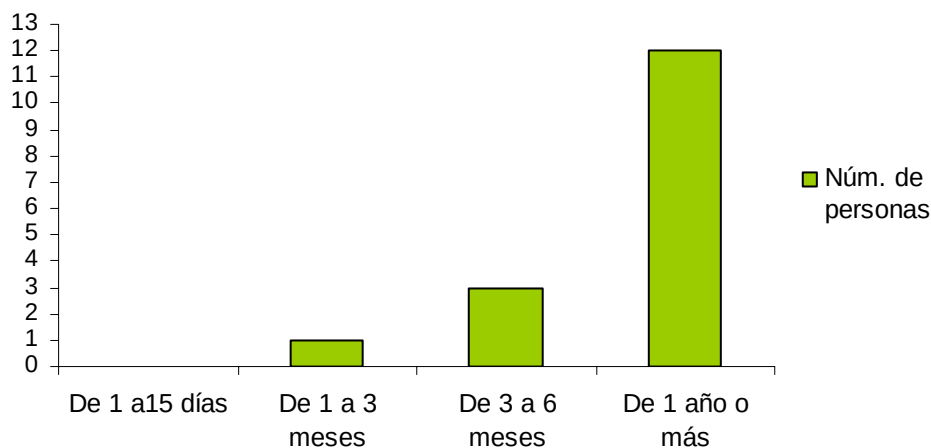
Evaluación del ADMOPROYE



Frecuencia del uso del sistema



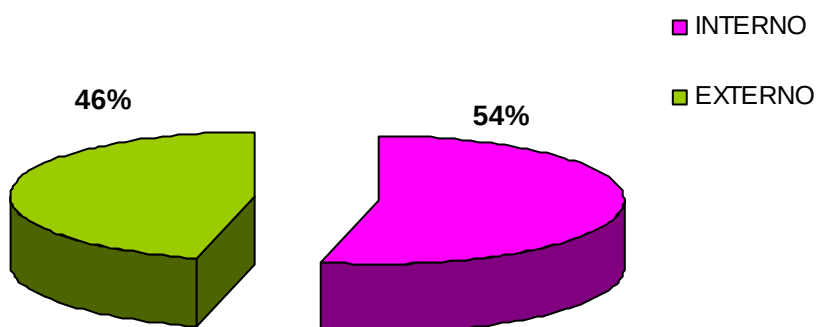
Medición de lealtad de los usuarios Tiempo de uso de la herramienta



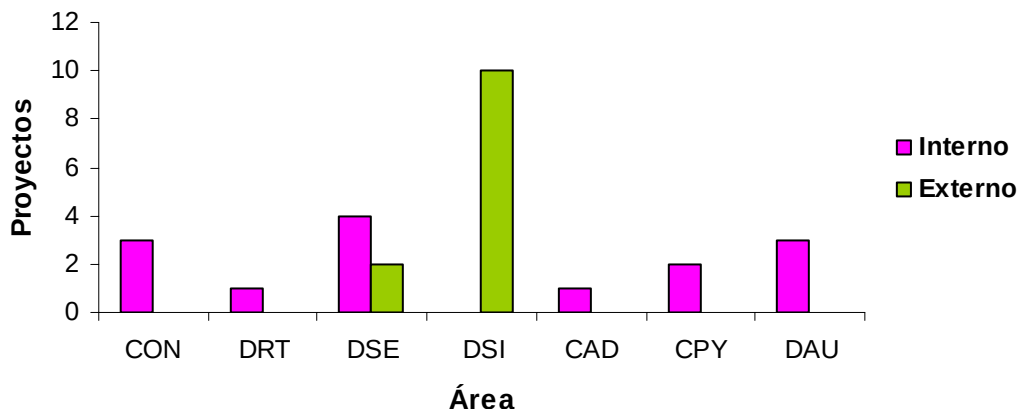
Las siguientes gráficas muestran la clasificación de los proyectos y el número de proyectos en ejecución por cada departamento y coordinación clasificados en dos tipos:

- Tipo Interno: Creados por iniciativa y/o visión de la CGTI.
- Tipo Externo: Se inicia mediante una solicitud expresa de otras áreas fuera de la CGTI.

Clasificación de los Proyectos

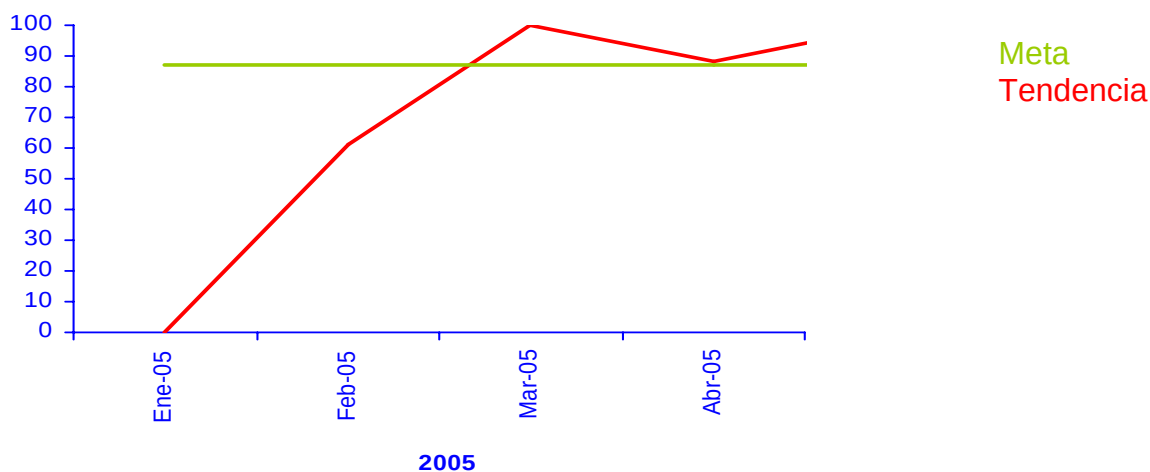


Clasificación de los Proyectos por Área



Todo esto nos refleja que los proyectos de tipo Interno cubren un 54% y los de tipo Externo 46% de los proyectos que se encuentran registrados en el ADMOPROYE, al mes de julio del 2005 de la Coordinación General de Tecnologías de Información.

Grafica de Tendencia de las tareas de los proyectos en tiempo



8.2 RESULTADOS DE VALOR CREADO PARA EL PERSONAL

El pertenecer a una organización certificada en ISO 9001:2000 por un lado y por otro lado ser una organización distinguida con el premio Chihuahua “Mejoramiento hacia la Calidad” en su edición 2004, le da un valor curricular a cada miembro de la Coordinación, esto constituye un elemento importante para el crecimiento personal y como anteriormente se menciona profesional.

Otro punto importante considerado como un valor creado para el personal de la CGTI es la capacitación o asistencia a eventos y congresos con expositores y empresas líderes en el mercado, esto representa un crecimiento profesional y los vuelve personal capacitado y especializado, el cual los coloca en un nivel altamente competitivo en el mercado laboral.

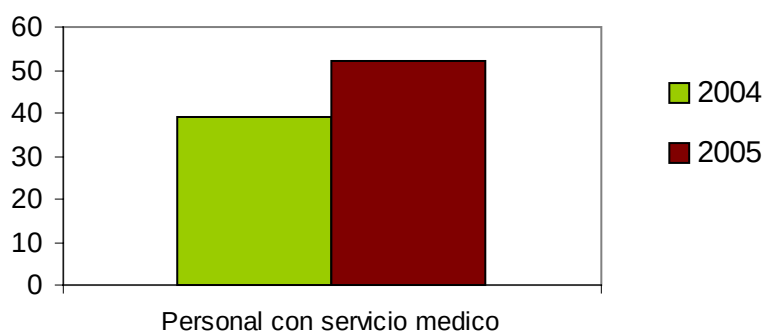
Nombre del Curso	No. de Asistentes	Departamento y/o Coordinación
Administración Avanzada de Solaris	3	Servicios Electrónicos e Internet
Designing Implementing OLAP Solutions usin Microsoft SQL Server 2000	1	Sistemas de Información
Curso de Certificación Allied Telesyn	2	Redes y Telecomunicaciones
Visual Basic Net Implementing with Crystal Reports 9	10	Sistemas de Información
Inclusión cláusula 7.3 de la Norma ISO 9001:2000	12	Servicios Electrónicos e Internet, Sistemas de Información, Coordinación de Normatividad
Curso Introducción a la Norma ISO 9001:2000	12	Personal de distintas áreas
Curso para el uso de extintores y prevención de incendios	20	Personal de distintas áreas

Otro valor creado para el personal de la CGTI proporcionado por la UACH, es el haber otorgado servicio medico al personal contratado bajo el régimen de honorarios. Esto significa que de 33 personas contratadas bajo el régimen de honorarios en el 2004 solo 6 personas contaban con acceso a servicio medico, actualmente todo el personal bajo el régimen de honorarios cuenta con este servicio, un logro importante de esta administración.

Periodos	2004	2005
Personal con Servicio Medico	39	52

La evaluación al desempeño también representa un valor creado para el personal ya que de esta forma se le retribuye y reconoce el esfuerzo y empeño dedicado al

Incremento en el número de personas con Servicio Medico



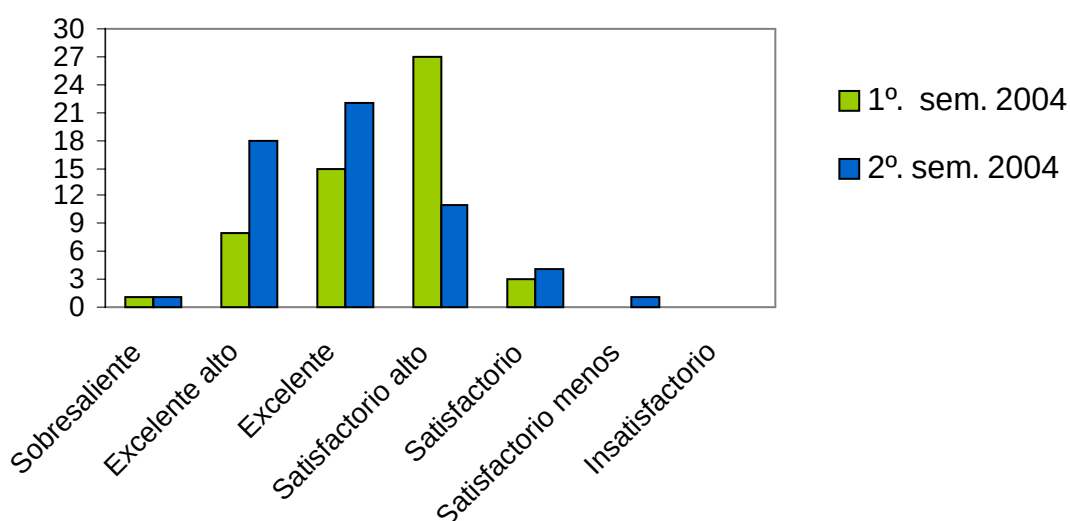
cumplimiento de su objetivos, por medio de un reconocimiento otorgado al personal con un excelente desempeño el cual se entregará en una convivencia social (comida organizada por los jefes y coordinadores de área para todo el personal de la CGTI).

Calificación	Descripción	No. de empleados 1º. sem. 2004	No. de empleados 2º. sem. 2004	No. de empleados 1º. sem. 2005
0	Sobresaliente	1	1	En ejecución
EH	Excelente alto	8	18	En ejecución
E	Excelente	15	22	En ejecución
SA	Satisfactorio alto	27	11	En ejecución
S	Satisfactorio	3	4	En ejecución
SM	Satisfactorio menos	0	1	En ejecución
I	Insatisfactorio	0	0	En ejecución
Total		54	59	

La evaluación correspondiente al primer semestre del 2005 actualmente se encuentra en proceso ya que por motivos del periodo vacacional de verano se cambio la fecha, por esta razón no se mencionan los resultados obtenidos, para el mes de agosto se contará con esta información.

Sin embargo podemos observar un incremento en la descripción de excelente alto y excelente, donde el aumento en el personal también influye de manera significativa, sumado a los nuevos beneficios que ofrece el hecho de laborar en la CGTI (como lo es el servicio medico).

Resultados de la Evaluación de desempeño



La encuesta de clima laboral es otro factor importante a mencionar dentro de este punto ya que por medio de esta encuesta aplicada anualmente se puede medir desde un punto de vista laboral las inquietudes y necesidades que tiene el personal de la CGTI al desarrollar sus actividades diarias, todo con el objetivo de mejorar el entorno

laboral de cada una de las áreas para que cada elemento de la organización se desarrolle en un ambiente laboral óptimo.

La encuesta mide factores como:

- 1. Responsabilidades de los miembros del equipo**
 - Programación de los proyectos y asignaciones
- 2. Objetivos de trabajo**
 - Entrega
 - Calidad
 - Productividad
 - Servicio
- 3. Lineamientos para realizar el trabajo**
 - Requerimientos de la norma ISO 9001:2000
 - Normatividad institucional
 - Requisitos tecnológicos
- 4. Recursos para realizar el trabajo**
 - Equipo de cómputo
 - Entrenamiento
 - Apoyo de expertos técnicos
- 5. Seguimiento al avance del trabajo**
 - Retro información personal
 - Juntas efectivas de trabajo
- 6. Reconocimiento por un trabajo bien realizado**
 - Individual
 - Equipo
- 7. Toma de decisiones**
 - Individual
 - De equipo

Los recorridos de la comisión de seguridad e higiene van enfocados a asegurar el bienestar del trabajador dentro de su centro de trabajo para mejorar el desarrollo sus actividades diarias.

Dentro de los hallazgos encontrados en los recorridos de la Comisión de Seguridad e Higiene se inspecciona:

Ergonomía
Iluminación de las oficinas
Servicio de Limpieza en todas las áreas
Cableado fuera de lugar o en mal estado
Estado de las paredes del edificio tanto en el interior como el exterior
Condiciones físicas de los jardines y estacionamiento del edificio
Inspección de la caducidad de los extintores contra incendios

El seguimiento a las acciones de estos hallazgos fomenta la presentación de acciones preventivas y de mejora para los recorridos futuros; como sucedió en el último recorrido donde el número de acciones de mejora supera el número de acciones correctivas:

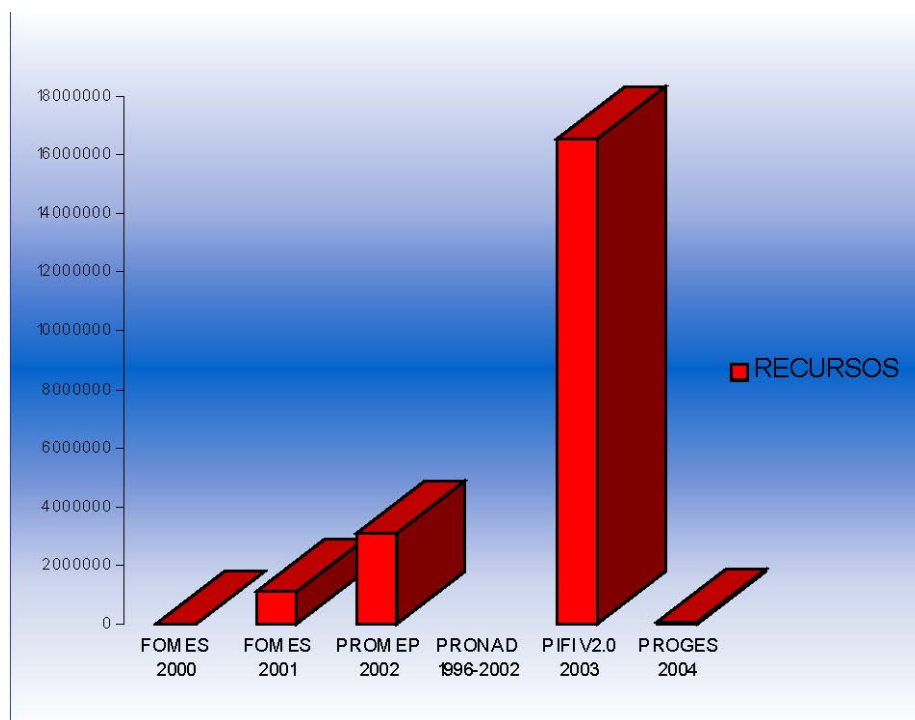
Hallazgos de la comisión mixta de seguridad e higiene:

Periodos	2004	2005
Acciones Correctivas	39	11
Acciones Preventivas	0	2
Acciones de mejora	0	19

Para la CGTI la comisión de Seguridad Mixta e Higiene es una herramienta que proporciona mejoras constantes a las instalaciones del edificio que benefician las labores diarias de su personal y fomentan el involucramiento de los mismos para mejorar su entorno. Esto se reflejo en los resultados de la encuesta de clima laboral sobre todo en la categoría de recursos para realizar su trabajo.

8.4 Resultado del valor creado para los accionistas

Concentrado del 2001 al 2004 de los recursos asignados a la CGTI para el desarrollo de sus operaciones y nuevos proyectos, los ingresos para el 2005 se están concretando para presentar proyecciones en el mes de septiembre con las nuevas necesidades tecnológicas de la UACH.



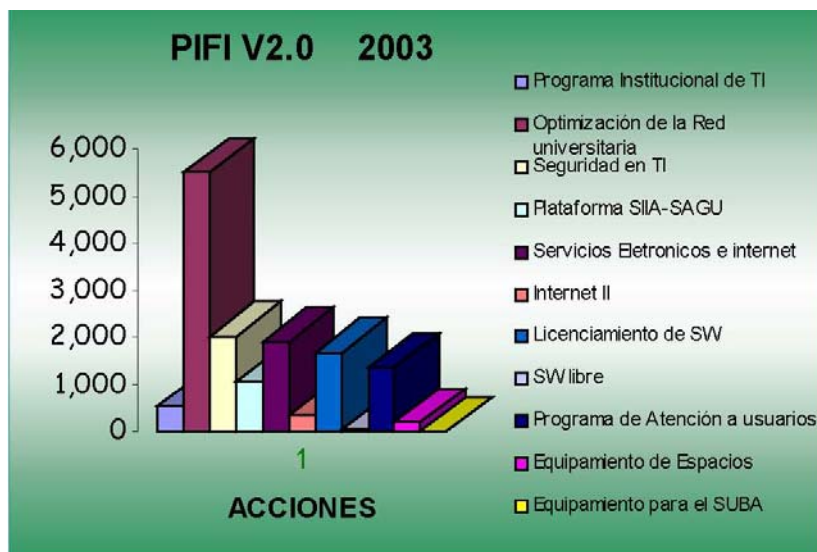
8.1 Fondos obtenidos 2000- 2004

Mediante estos fondos se han desarrollado distintos proyectos en la Universidad, tales como:

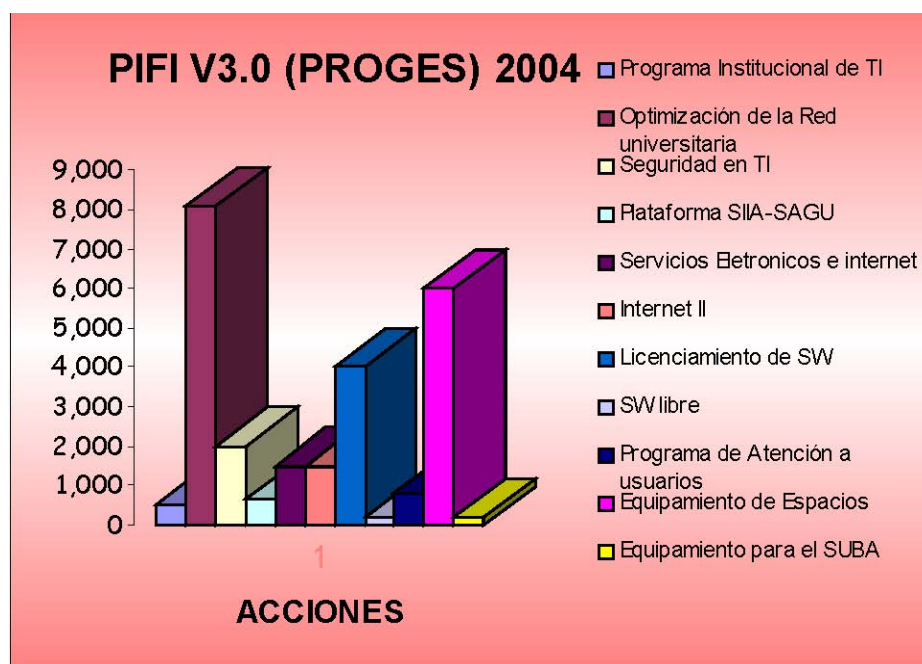
Red de Fibra Óptica Metropolitana
SIIA- SAGU
Programa de Atención a Usuarios
Certificación ISO 9001:2000
Internet II

Para este año se tiene proyectada una inversión similar o mayor a la del 2004

Programa Integral de Fortalecimiento Institucional.



Proyecto Integral de Fortalecimiento Institucional al 2003 a beneficio de lo que a continuación se proyecta \$ 16585.



Fondos proyectados para el 2004

Como ya se ha mencionado en el reporte se esta estructurando un proyecto de ventas el cual le dará un enfoque diferente al quehacer de la CGTI donde se incluyen comparaciones referenciales esto se desglosa en el punto 3.1.2 del Criterio de planeación, aquí se exploran conceptos como mayores utilidades para la institución, mejor uso del capital del trabajo, ventas e ingresos, índices financieros.