

## Plan de Desarrollo Dependencia Administrativa

**Nombre de la dependencia administrativa**

**Coordinación General de Tecnologías de Información**

### Diagnóstico

---

Los servicios ofrecidos por esta coordinación actualmente cubren a un alto porcentaje de las necesidades de la comunidad Universitaria. El Sistema de Información Institucional, se adecua a las necesidades actuales y la estructura está definida en base a funciones. El sistema es un desarrollo propio que cumple con las funciones académicas, administrativas y financieras a través de una base de datos centralizada que cumple con las disposiciones legales y hacendarias. Es un sistema escalable, actualizado en versiones que permite la interacción con plataformas externas y tiene controles de seguridad. La plataforma virtual cuenta con una infraestructura robusta en la nube con un servicio administrado. El 100% del software institucional se encuentra con el licenciamiento adecuado, la gestión de software es centralizado y con el acceso de software en línea. En cuanto al personal se puede calificar como profesional y con experiencia que muestra interés y disponibilidad a ser capacitado. Las políticas, procedimientos y un proceso certificado en el marco de la norma internacional ISO 9001:2015 y alineado a ITIL (buenas prácticas) han permitido establecer procedimientos operativos que facilitan al área cumplir con los objetivos planteados ya que la mayoría del personal de base conoce dichos procedimientos. Adicionalmente se cuenta con un sistema que permite gestionar de manera eficiente las órdenes de servicio, dar seguimiento a la medición de los procesos certificados y mantener acceso a los documentos en línea. En lo referente a las funciones de soporte a la actividad académica, se cuenta con un área especializada de apoyo a los docentes para la generación de recursos educativos y con un área de capacitación en herramientas tecnológicas. Aunado a esto, la plataforma permite el registro de toda producción académica desarrollada por los docentes de la institución que resguarda y garantiza su disponibilidad, dando cumplimiento con los lineamientos del CONACYT, misma que está integrada al SIIV2 y que permite la interoperabilidad con otros repositorios. A través del repositorio institucional, se da cumplimiento a las leyes aplicables de acceso de información. Sin embargo, considerando que la Coordinación General de Tecnologías de Información provee a la Comunidad Universitaria de sistemas y servicios de nivel tecnológico adecuado, mediante personal capacitado y con experiencia, siguiendo procesos certificados, se identifican necesidades de contar con más personal especializado, para estar en condiciones de cumplir de manera oportuna con la demanda de servicios solicitados, así como



proveer a todo el personal las condiciones laborales como instalaciones y mobiliario adecuados para el desempeño de sus funciones.

## **Misión**

---

La Universidad Autónoma de Ciudad Juárez es una institución pública, comprometida con su entorno, que satisface las necesidades de educación superior en el estado de Chihuahua con equidad y excelencia; se erige como un agente transformador, con alto liderazgo y que contribuye al avance en la ciencia, la tecnología, las humanidades, la cultura y las artes. Su misión es formar ciudadanos éticos, comprometidos con el desarrollo integral de sus comunidades y profesionalmente competitivos; crear, preservar, transmitir, aplicar y difundir el conocimiento, así como extender los servicios universitarios a la sociedad para coadyuvar responsablemente a la atención de sus necesidades locales y regionales. La UACJ cumple su misión a través de un capital humano altamente calificado, programas académicos con reconocimiento de calidad, actividades de difusión cultural y divulgación científica, servicios de extensión y vinculación oportunos e innovadores, infraestructura y equipamiento físico y tecnológico de vanguardia que facilita el desarrollo de las funciones académicas y administrativas; así como mediante una estructura organizacional pertinente, equitativa, sustentable, transparente y certificada.

## **Visión**

---

Para el año 2024 la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez es un referente nacional en la formación integral de ciudadanos que promueven éticamente el mejoramiento de la calidad de vida de sus comunidades; en la generación pertinente e innovadora de conocimiento que incide en la solución de problemáticas reales del entorno, así como en la vinculación y extensión con los diversos sectores de la sociedad. Es reconocida y cuenta con prestigio por su cobertura, excelencia, responsabilidad social, pluralidad, gobernanza, transparencia, transformaciones tecnológicas e inteligencia institucional.

## Alineación PIDE

---

### Eje Estratégico

---

E1 Formación integral, transformadora y de excelencia.

### Objetivo General

---

OG1 Formar ciudadanos competentes profesionalmente y comprometidos con la sustentabilidad de sus comunidades.

### Objetivo Específico

---

OE 1.1 Ampliar y diversificar la matrícula en programas académicos pertinentes con reconocimiento de calidad nacional e internacional.

### Estrategia

---

E 1.1.2 Garantizar la calidad académica de la oferta educativa institucional a través de procesos permanentes de evaluación y acreditación nacional e internacional.

Clave PIDE POA/DES	Clave Meta PIDE	Metas	Beneficiarios			Clave Indicador PIDE	Indicadores
			Total	Sexo			
				M	H		
E1/OG1/OE1.1 /E1.1.2/M111	M3	Sistematización de la información institucional para efficientizar los procesos de evaluación, acreditación y rendición de cuentas.	36,753	19,408	16,422	I32	Porcentaje de módulos del SIIV2 que son actualizados periódicamente por los proveedores institucionales de información.
						I33	Porcentaje de la información institucional identificada como objeto de análisis para efectos de evaluación disponible en el SIIV2.

<b>Dependencia Administrativa</b>	<b>Meta</b>	Que el 95% de las solicitudes sean aceptadas de los módulos del SIv2 anualmente sujeto a las solicitudes que realicen los proveedores institucionales de información y a la viabilidad y tiempos de atención de las solicitudes.					
	<b>Acciones</b>	Recibir las solicitudes de diseño y desarrollo de requerimientos de mantenimiento de módulos existentes y de nuevos módulos. Dar atención y seguimiento a las solicitudes de diseño y desarrollo por medio del subproceso de Atención a solicitudes de diseño y desarrollo.					
<b>E1/OG1/OE1.1 /E1.1.2/M112</b>	<b>M4</b>	Disponibilidad de infraestructura física y tecnológica suficiente e idónea a las necesidades de una matrícula estudiantil ampliada y diversificada, así como de la planta docente que facilita el proceso de enseñanza-aprendizaje.	35,004	18,597	16,407	134	Porcentaje de disponibilidad de los principales sistemas y servicios.
						136	Nivel de disponibilidad de la infraestructura física y tecnológica = infraestructura física y tecnológica con la que se cuenta / Infraestructura física y tecnológica necesaria.
<b>Dependencia Administrativa</b>	<b>Meta</b>	Mantener un nivel de disponibilidad anual del 99.6% en el 90% en los activos definidos en los acuerdos de nivel de servicio.					
	<b>Acciones</b>	Elaborar reporte de disponibilidad de los sistemas de TI.					
		Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento de los sistemas de TI.					
		Pago de servicios de Internet.					
		Pago anual por concepto de supervisión de infraestructura y renta de postes de CFE.					
<b>Meta</b>	Gestionar recursos para la adquisición de equipo a través del fondo de innovación tecnológica y PROFEXCE.						
<b>Meta</b>	Contar con el 79% infraestructura de comunicaciones adecuada.						

### Eje Estratégico

E1 Formación integral, transformadora y de excelencia.

### Objetivo General

OG1 Formar ciudadanos competentes profesionalmente y comprometidos con la sustentabilidad de sus comunidades.

## Objetivo Específico

OE 1.1 Ampliar y diversificar la matrícula en programas académicos pertinentes con reconocimiento de calidad nacional e internacional.

## Estrategia

E 1.1.3 Diversificar los tipos de programas académicos ofrecidos y las modalidades educativas a través de las cuales se imparten, incrementando la oferta educativa a distancia.

Clave PIDE POA/DES	Clave Meta PIDE	Metas	Beneficiarios			Clave Indicador PIDE	Indicadores
			Total	Sexo			
				M	H		
E1/OG1/OE1.1 /E1.1.3/M121	M6	Fortalecimiento de las tecnologías de la información y la comunicación aplicables a los procesos académicos.	35,004	18,597	16,407	I57	Porcentaje de la infraestructura tecnológica actualizada.
						I58	Incremento en el uso de tecnologías (TIC) en los programas académicos.
						I59	Número de mejoras implementadas.
Dependencia Administrativa	Meta	Realizar e implementar el 90% de los cambios necesarios en la infraestructura y servicios de TI establecidos en los acuerdos de nivel de servicio de acuerdo con el procedimiento establecido en un año.					
	Acciones	Ejecutar la solicitud de cambios.					
	Meta	Fortalecer la infraestructura tecnológica que da soporte a los procesos académicos.					
	Meta	Implementar el 90% de las herramientas susceptibles a ser incorporadas en las plataformas educativas institucionales.					

## Eje Estratégico

E1 Formación integral, transformadora y de excelencia.

### Objetivo General

OG1 Formar ciudadanos competentes profesionalmente y comprometidos con la sustentabilidad de sus comunidades.

### Objetivo Específico

OE 1.2 Actualizar el modelo educativo para fortalecer el proceso de formación integral de los estudiantes.

### Estrategia

E 1.2.2 Diseñar y operar un modelo educativo al 2040 que responda a las necesidades actuales y futuras de la Institución.

Clave PIDE POA/DES	Clave Meta PIDE	Metas	Beneficiarios			Clave Indicador PIDE	Indicadores
			Total	Sexo			
				M	H		
E1/OG1/OE1.2 /E1.2.2/M134	M5	Adaptaciones a la infraestructura física, tecnológica y de información para asegurar la eficiente implementación del nuevo modelo educativo.	35,004	18,597	16,407	188	Número de infraestructura tecnológica adaptada al nuevo modelo educativo.
						190	Porcentaje de infraestructura tecnológica adaptada al nuevo modelo educativo.
Dependencia Administrativa	Meta	Responder a las necesidades de una infraestructura tecnológica adecuada y de vanguardia, para una eficiente operación del nuevo diseño del modelo educativo 2040.					
	Acciones	Identificar las necesidades futuras de infraestructura tecnológica del modelo educativo 2040.					
		Gestionar el crecimiento, actualizaciones, nuevas herramientas y equipamiento necesario derivado de las necesidades identificadas.					
		Implementar eficientemente nuevas tecnologías a través del diseño de planes permanentes de capacitación a la comunidad académica de la Institución, con el propósito de dar cumplimiento al modelo educativo vigente.					

## Eje Estratégico

E1 Formación integral, transformadora y de excelencia.

### Objetivo General

OG1 Formar ciudadanos competentes profesionalmente y comprometidos con la sustentabilidad de sus comunidades.

### Objetivo Específico

OE 1.5 Contar con la infraestructura física y tecnológica suficiente y adecuada para la formación de los estudiantes y el desarrollo del personal académico.

### Estrategia

E 1.5.1 Fortalecer la infraestructura física y tecnológica para el desarrollo de las actividades académicas.

Clave PIDE POA/DES	Clave Meta PIDE	Metas	Beneficiarios			Clave Indicador PIDE	Indicadores
			Total	Sexo			
				M	H		
E1/OG1/OE1.5 /E 1.5.1/M169	M1	Difusión de la infraestructura disponible para el apoyo académico (bibliotecas, laboratorios, talleres, centros de cómputo, clínicas, hospitales, etc.), considerando el diseño actual del portal institucional y demás instrumentos de comunicación universitaria.	35,004	18,597	16,407	1190	Porcentaje de la infraestructura de apoyo académico disponible difundida a través de medios impresos.
						1191	Número de inserciones en los medios impresos y digitales internos que difundan información relativa a la infraestructura de apoyo académico disponible.
Dependencia Administrativa	Meta	Incrementar la disponibilidad de información pública referente a la infraestructura disponible para el apoyo académico dentro del portal de la UACJ.					
	Acciones	Identificar e incorporar la infraestructura de apoyo académico y tecnologías de la información pública susceptibles de ser incorporadas al portal de la UACJ.					
		Definir procedimientos para la publicación de infraestructura de apoyo académico y tecnologías de la información futuras.					

E1/OG1/OE1.5 /E 1.5.1/M170	M2	Implementación de mecanismos para la identificación del aprovechamiento de la infraestructura y equipamiento disponible, así como para la detección de necesidades no atendidas presentes y futuras.	35,004	18,597	16,407	1192	Número de mecanismos implementados para el aprovechamiento de la infraestructura y equipamiento disponible.
						1193	Porcentaje de aprovechamiento de la capacidad instalada disponible.
Dependencia Administrativa	Meta	Diseñar e implementar los instrumentos necesarios para la identificación del aprovechamiento de la infraestructura disponible con el propósito incrementar su aprovechamiento.					
	Meta	Mantener la capacidad de los activos definidos en los acuerdos de nivel de servicio menor al 70% de su utilización. .					
	Meta	Lograr que un alto porcentaje de infraestructura y equipamiento disponible sea usado. Poner a disposición de los usuarios los recursos informáticos necesarios para desempeñar de una manera eficiente sus tareas sin incurrir en costos desproporcionados.					
	Acciones	Generar reportes estadísticos de utilización establecidos en los ANS.					
		Concientizar a los usuarios sobre la capacidad instalada para su aprovechamiento.					
		Asegurar que se cubren las necesidades de capacidad de TI tanto presentes como futuras.					
		Controlar el rendimiento de la infraestructura de TI.					
		Desarrollar planes de capacidad asociados a los Acuerdos de Nivel de Servicio.					
		Gestionar y racionalizar los servicios TI.					
		Conocer el estado actual de la tecnología y previsible futuros desarrollos.					
		Conocer el Plan Institucional de desarrollo (PIDE) y los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para prever la capacidad necesaria.					
Analizar el rendimiento de la infraestructura para monitorizar el uso de la capacidad existente.							
Realizar los modelos y simulaciones de capacidad para diferentes escenarios futuros impredecibles.							
Dimensionar adecuadamente los servicios y aplicaciones alienando al PIDE y necesidades reales del cliente.							
Gestionar la demanda de servicios informáticos racionalizando su uso.							
E1/OG1/OE1.5 /E 1.5.1/M171	M3	Implementación de planes permanentes y efectivos de mantenimiento a la	36,753	19,408	16,422	1194	Porcentaje de procesos de mantenimiento preventivo y

		infraestructura física y tecnológica.					correctivo certificados.
						1195	Porcentaje de la infraestructura física y tecnológica atendida a través de acciones de mantenimiento preventivo.
						1196	Porcentaje de solicitudes de mantenimiento atendidas satisfactoriamente.
<b>Dependencia Administrativa</b>	<b>Meta</b>	Mantener un nivel de disponibilidad anual del 99.6% en el 90% en los activos definidos en los acuerdos de nivel de servicio.					
	<b>Acciones</b>	Elaborar reporte de disponibilidad de los sistemas de TI.					
		Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento de los sistemas de TI.					
		Pago de servicios de Internet.					
		Pago anual por concepto de supervisión de infraestructura y renta de postes de CFE.					
<b>E1/OG1/OE1.5 /E 1.5.1/M172</b>	<b>M4</b>	Disponibilidad de los sistemas y servicios tecnológicos a través de procesos eficientes de gestión para la actualización de la infraestructura tecnológica.	36,753	19,408	16,422	1197	Nivel de accesibilidad de los sistemas y servicios tecnológicos.
<b>Dependencia Administrativa</b>	<b>Meta</b>	Lograr en un año que el 90% de los cambios que se realicen a la infraestructura de TI sean exitosos.					
	<b>Meta</b>	Mantener un nivel de disponibilidad anual del 99.6% en el 90% en los activos definidos en los ANS.					
	<b>Acciones</b>	Elaborar reporte de disponibilidad de los sistemas de TI.					
		Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento de los sistemas de TI.					
Pago de servicios de Internet.							
		Pago anual por concepto de supervisión de infraestructura y renta de postes de CFE.					

## Eje Estratégico

E1 Formación integral, transformadora y de excelencia.

### Objetivo General

OG1 Formar ciudadanos competentes profesionalmente y comprometidos con la sustentabilidad de sus comunidades.

### Objetivo Específico

OE 1.5 Contar con la infraestructura física y tecnológica suficiente y adecuada para la formación de los estudiantes y el desarrollo del personal académico.

### Estrategia

E 1.5.2 Promover el uso efectivo de los recursos tecnológicos en el proceso de enseñanza aprendizaje.

Clave PIDE POA/DES	Clave Meta PIDE	Metas	Beneficiarios			Clave Indicador PIDE	Indicadores
			Total	Sexo			
				M	H		
E1/OG1/OE1.5 /E1.5.2/M176	M1	Establecimiento de planes de capacitación permanentes para alumnos y personal docente en las herramientas tecnológicas vigentes para el fortalecimiento del proceso académico.	36,753	19,408	16,422	I205	Número de planes de capacitación ofrecidos sobre herramientas tecnológicas.
						I206	Porcentaje promedio de las cartas descriptivas en donde se establece el uso de herramientas tecnológicas para desarrollar competencias prácticas en los estudiantes.
						I207	Porcentaje de personal académico capacitado en el uso de herramientas tecnológicas.

<b>Dependencia Administrativa</b>	<b>Meta</b>	Incrementar el porcentaje de personal académico capacitado en el uso de herramientas tecnológicas al 90%.					
	<b>Acciones</b>	Realizar diagnóstico de personal académico capacitado en el uso de herramientas y su nivel de conocimiento.					
		Diseñar planes de capacitación y actualización basados en el resultado del diagnóstico.					
		Promover la participación del personal docente en los programas de capacitación y actualización en el uso de herramientas tecnológicas.					
		Realizar las capacitaciones en base a los planes definidos.					
<b>E1/OG1/OE1.5 /E1.5.2/M177</b>	<b>M2</b>	Robustecimiento de la plataforma de aprendizaje virtual, respondiendo a la demanda de oportunidades de formación profesional más allá de las barreras del tiempo y los espacios físicos.	36,753	19,408	16,422	1208	Número de mejoras implementadas a la plataforma de aprendizaje virtual.
						1209	Nivel de satisfacción de los usuarios de la plataforma virtual.
						1210	Porcentaje de la oferta educativa virtualizada.
						1211	Porcentaje de la oferta de educación continua virtualizada.
<b>Dependencia Administrativa</b>	<b>Meta</b>	Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante la implementación de mejoras a las diferentes plataformas de aprendizaje virtuales.					
	<b>Acciones</b>	Establecer el instrumento para poder medir la satisfacción de los usuarios de las diferentes plataformas de aprendizaje virtuales.					
		Identificar las posibles mejoras susceptibles de implementarse en respuesta lo identificado en la satisfacción de los usuarios.					
		Implementar las mejoras en las plataformas de aprendizaje virtuales.					
		Promocionar las mejoras implementadas en la comunidad de usuarios.					

### **Eje Estratégico**

---

E1 Formación integral, transformadora y de excelencia.

### **Objetivo General**

---

OG1 Formar ciudadanos competentes profesionalmente y comprometidos con la sustentabilidad de sus comunidades.

### Objetivo Específico

OE 1.5 Contar con la infraestructura física y tecnológica suficiente y adecuada para la formación de los estudiantes y el desarrollo del personal académico.

### Estrategia

E 1.5.3 Crear las condiciones administrativas y académicas para propiciar el uso compartido de la infraestructura y equipamiento disponibles.

Clave PIDE POA/DES	Clave Meta PIDE	Metas	Beneficiarios			Clave Indicador PIDE	Indicadores
			Total	Sexo			
				M	H		
E1/OG1/OE1.5 /E1.5.3/M178	M1	Difusión oportuna de la infraestructura de apoyo académico y tecnologías de la información disponibles en las distintas áreas disciplinares.	36,753	19,408	16,422	I212	Porcentaje de la infraestructura de apoyo académico y tecnologías de la información disponibles difundidas a través de medios impresos y digitales internos de comunicación.
						I213	Número de inserciones en los medios impresos y digitales internos que difundan información relativa a la infraestructura de apoyo académico y tecnologías de información disponibles.
Dependencia Administrativa	Meta	Incrementar el uso del portal Conecta UACJ mediante la incorporación de nuevas formas de acceso a la infraestructura de apoyo académico y tecnologías de la información disponibles.					
	Acciones	Identificar la infraestructura de apoyo académico y tecnologías de la información susceptibles de ser incorporadas al portal Conecta UACJ.					

<b>Objetivo</b>		Modernizar la interfaz de usuario del portal Conecta UACJ para incluir la infraestructura de apoyo académico y tecnologías de la información en base a perfiles de usuario.
		Desarrollar planes de capacitación referentes al uso de las herramientas disponibles en el portal.
		Definir procedimientos para la publicación de infraestructura de apoyo académico y tecnologías de la información futuras.

### Eje Estratégico

---

E5 Gestión institucional.

### Objetivo General

---

OG5 Fortalecer la gestión y gobernanza institucional que permita el desarrollo de las funciones sustantivas universitarias con excelencia, innovación, enfoque global y transparencia.

### Objetivo Específico

---

OE 5.4 Fortalecer integralmente el sistema de gestión universitaria.

### Estrategia

---

E 5.4.4 Modernizar la infraestructura física y tecnológica que da soporte al desarrollo de los procesos de gestión académico administrativos.

Clave PIDE POA/DES	Clave Meta PIDE	Metas	Beneficiarios			Clave Indicador PIDE	Indicadores
			Total	Sexo			
				M	H		
E5/OG5/OE5.4 /E.5.4.4/M538	M2	Acceso a tecnologías de información innovadoras, pertinentes y globales.	36,753	19,408	16,422	I541	Incremento porcentual de los recursos y tecnologías de información disponibles.
						I542	Nivel de accesibilidad a la tecnología de información disponible.
Dependencia Administrativa	Meta	Mantener un nivel de disponibilidad anual del 99.6% en el 90% en los activos definidos en los acuerdos de nivel de servicio.					
	Acciones	Elaborar reporte de disponibilidad de los sistemas de TI.					

		Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento de los sistemas de TI.					
		Pago de servicios de Internet.					
		Pago anual por concepto de supervisión de infraestructura y renta de postes de CFE.					
<b>E5/OG5/OE5.4 /E.5.4.4/M539</b>	<b>M3</b>	Fortalecimiento del sistema integral de información.	36,753	19,408	16,422	I543	Número de mejoras implementadas al sistema integral de información.
						I544	Nivel de satisfacción de los usuarios del sistema integral de información.
<b>Dependencia Administrativa</b>	<b>Meta</b>	Lograr que el 80% de las solicitudes de diseño y desarrollo cerradas anualmente no tengan defectos.					
	<b>Acciones</b>	Dar seguimiento al subproceso para alcanzar la meta de lograr que el 80% de las solicitudes de diseño y desarrollo cerradas anualmente no tengan defectos.					
		Realizar revisiones mensuales del desempeño del subproceso.					
		Elaborar reportes mensuales del desempeño del subproceso.					

	<b>Nombre</b>	<b>Firma</b>
<b>Responsable de UR Elaboró</b>	MTRA. PATRICIA MÉNDEZ LONA	
<b>Revisó</b>	MTRA. LORENA IVONNE BRECEDA ADAME	
<b>Validó</b>	MTRA. MARÍA ESTHER MEARS DELGADO	
<b>Fecha</b>	<b>Mayo 2021</b>	