

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0	

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico Informático PEIDI 2011-2016 da continuidad al propuesto en el periodo 2005-2010 y está enmarcado en una serie de acciones de mejora de la gestión, que el C. Presidente de la República, ha impulsado mediante Proyecto Regulación Base Cero y a través del Manual Administrativo de Aplicación General en Tecnología de la Información y Comunicaciones (MAAGTIC), de igual forma, se cobija en el Programa de Mejora de la Gestión (PMG), Agenda de Gobierno Digital (AGD) y el Plan Estratégico Institucional de ECOSUR.

Para el desarrollo del Plan Estratégico Informático 2011-2016, se realizó un análisis de situación minucioso, del cual emanó una visión deseable a futuro, los ejes estratégicos para conseguirla y una serie de indicadores de seguimiento. En ésta actividad se involucró a cada uno de los miembros de la comunidad ECOSUR y en particular a los integrantes del departamento de informática, mismos que trabajaron de forma constante y consensual obteniendo como producto los Ejes Estratégicos y objetivos particulares. Es de mencionar, que la metodología aplicada (FODA - DAFO) permitió garantizar la concordancia y alineación de dichos objetivos con los planteados en el MAAGTIC y a su vez, con los institucionales.

De igual forma, permitió reflexionar y profundizar sobre nuestro quehacer cotidiano, la relación existente para y con el resto de las áreas y departamentos que conforman la institución, y ratificó la necesidad imperiosa de plasmar una estrategia institucional sobre Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

La implementación y seguimiento cercano del PEIDI 2011-2016 permitirá una mejora continua en el servicio informático ofertado a la comunidad ECOSUR, por lo que, es de importancia puntualizar que la participación de todos y cada uno de nosotros, determinará su trascendencia e impacto institucional.

MISIÓN

Desarrollar modelos tecnológicos en informática, telecomunicaciones y tecnologías de la información, mediante tecnología de punta y en apego a la misión institucional de El Colegio de la Frontera Sur (Ecosur), que permita la generación de servicios de calidad que propicien un acercamiento e intercambio de conocimientos y experiencias con instituciones del Sureste Mexicano, Centroamérica y el Caribe, relacionados con la investigación y la docencia.

VISIÓN

Alcanzar niveles de prestancia organizativa, otorgando servicios informáticos homogéneos a través de una infraestructura de vanguardia, de modo que, el departamento de Informática se constituya en un modelo de servicio para la comunidad de ECOSUR y por tanto, para la región.

VALORES

Vocación de servicio y enfoque al usuario, honestidad e integridad, respeto y prestancia, predisposición al cambio, profesionalidad, responsabilidad, integridad, respeto, humildad, productividad, trabajo grupal y colaboración.

PRINCIPIOS

Todos y cada uno de los integrantes del DI deberán:

- a. Conocer la filosofía organizacional del mismo.

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	<p align="center"> EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA </p>	<p align="center"> PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016) </p>	
		<p align="center"> VER. 2.0 </p>	

- b. Fomentar día a día nuestra vocación de servicio
- c. Procurar otorgar un buen servicio hacia el usuario y no perder de vista que son la razón de ser del DI.
- d. Mostrar una actitud de compromiso y tomar como propios los valores que se fomentan en la filosofía organizacional del DI.
- e. Realizar un constante trabajo de equipo, generando un ambiente de cooperación.
- f. Emitir crítica y autocrítica constructiva que propicie la mejora de las acciones a realizar.
- g. Generar un ambiente afable que permita la constante interacción entre sus integrantes.
- h. Procurar cuidar la buena imagen del DI.

MATRIZ FODA

Fortalezas

- Profesionalidad.
- Estabilidad de la plantilla.
- Recursos internos adecuados.
- Autonomía y creatividad para la consecución de los objetivos internos de cada área.
- Ambiente de trabajo (relaciones personales, flexibilidad horaria,...)

Debilidades

- Comunicación interna.
- Mala difusión de los servicios prestados.
- Gestión de conocimiento.
- Hiperespecialización.
- Falta de protocolos de priorización, criterios de soporte, urgencias,...

Oportunidades

- Receptividad en Direcciones a las demandas.
- Colaboración con otras instituciones científicas y de educación
- Buena imagen.
- Cambio tecnológico.
- Trabajo Colaborativo
- Gran oferta externa de servicios y tecnologías.

Amenazas

- Falta de integración como acción sustantiva en el plan estratégico institucional
- Obsolescencia de la infraestructura
- Gestión de personal.
- Constante cambio tecnológico y exceso de expectativas con respecto a la tecnología.
- Normativas federales en cuanto a uso y adquisición de tecnología
- Resistencia al cambio.
- Falta de formación de usuarios.
- Espacios físicos inadecuados.

EJES ESTRATÉGICOS

- I. Gobierno
- II. Organización - Estrategia
- III. Transición – Entrega
- IV. Soporte
- V. Cooperación Intra e Interinstitucional

RESPONSABLES

<p align="center">ELABORACION</p> <p align="center">Cecilia Altamirano</p>	<p align="center">APROBACION</p> <p align="center">Dirección Desarrollo Institucional</p>
<p align="center">FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011</p>	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0	

Anexo 1

EJE ESTRATÉGICO “GOBIERNO”.

MACROPROCESO DIRECCION

OBJETIVOS

Definir un modelo de gobernabilidad mediante la conformación de dos grupos de trabajo: el primero integrado por la alta dirección de ECOSUR, cuyo objetivo será apoyar en la toma de decisiones en materia de TIC, de manera que facilite llevar a cabo, el análisis de las oportunidades de aprovechamiento de las TIC para determinar las prioridades de inversión; y el segundo, constituido por personal del DI, cuyo propósito será establecer y mantener su adecuada organización para la gestión de los procesos.

Contar con Plan/Programa Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC), con el objeto de establecer líneas de acción en materia de TIC, tomando en cuenta las disposiciones del Plan Nacional de Desarrollo, los programas sectoriales y especiales que resultan aplicables, así como la Agenda de Gobierno Digital.

Determinar la dirección tecnológica de ECOSUR para crear un Programa de Tecnología que facilite la selección, el desarrollo, la aplicación y el uso de la infraestructura de TIC, de manera que ésta responda a la dinámica institucional.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Establecer el grupo de trabajo para la dirección de TIC	Obtener el porcentaje de avance en el restablecimiento del Comité de Informática	DDI-JDI	% avance
Establecer estructura organizacional autorizada por el Grupo de trabajo para la dirección de TIC	Obtener el porcentaje de avance en la formalización de la estructura organizacional del DI	GTD	% avance
Resultados del Grupo de trabajo para la dirección de TIC con relación al PETIC	Obtener grado de eficacia mediante las mejoras realizadas al Plan Estratégico en Tecnologías de Información de ECOSUR	GTD	% eficacia
Resultados del Grupo de trabajo para la dirección de TIC con relación al Portafolio de Proyectos y Servicios.	Obtener grado de eficacia mediante el desarrollo y mejoras realizadas al Portafolio de Proyectos y Servicios.	GTE	% eficacia
Avance en la implantación del gobierno de TIC.	Obtener el porcentaje de avance en la implantación de gobierno de TIC mediante la medición de las acciones realizadas.	GTD	% avance
Oportunidad en la elaboración y entrega del PETIC	Medir la oportunidad de elaboración y entrega del PETIC a la SFP	GTE	Entrega en tiempo

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

Elaboración del PETIC	Medir la calidad del PETIC mediante la obtención del número de ajustes efectuados por situaciones o riesgos no considerados	GTE	% de ajustes
Cumplimiento del Programa de Tecnología	Medir el grado de cumplimiento en la implantación del Programa de Tecnología	GTAT	% eficacia
Calidad en la definición del modelo para la arquitectura tecnológica	Medir la calidad del modelo para la arquitectura tecnológica mediante el número de ajustes o trabajos realizados	GTAT	% ajustes

PLANES DE ACCIÓN

- Reactivar el Comité de Informática.
- Integrar a los Subcomités de Informática en el marco rector del Comité de Informática.
- Presentar al Comité de Informática su reglamento interno para su revisión y autorización
- Presentar ante el Comité de Informática la propuesta de estructura organizacional y perfilarios del DI para su aprobación.
- Desarrollar el Portafolio de Proyectos
- Desarrollar el Portafolio de Servicios
- Integrar el Grupo de Trabajo Estratégico
- Realizar las acciones necesarias para la implantación del gobierno de TIC en ECOSUR
- Identificar iniciativas y/o proyectos estratégicos
- Desarrollar iniciativa de inversión priorizada
- Desarrollar el PETIC
- Entregar PETIC a la SFP
- Difundir PETIC a la comunidad ECOSUR
- Actualizar PETIC
- Desarrollar Cuadro de mando Integral
- Integrar el Grupo de Trabajo de Arquitectura Tecnológica
- Realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento al Programa de Tecnología institucional
- Desarrollo del Programa de Infraestructura (Inversión)
- Realizar las acciones necesarias para dar seguimiento a las acciones establecidas en el Programa de Tecnología institucional
- Desarrollar el Proyecto de implementación de mejora de procesos
- Desarrollar directriz rectora del proceso de Administración de riesgos
- Desarrollar directriz rectora para la arquitectura tecnológica
- Crear repositorio digital general

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

MACROPROCESO CONTROL

OBJETIVOS

Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación, así como acciones de mejora a partir de los resultados de la ejecución de la planeación estratégica, de la operación de los de los procesos y de los proyectos, del uso y aprovechamiento de los activos, de los recursos y de la entrega de los servicios de TIC.

Disminuir el impacto de eventos adversos que potencialmente podrían afectar el logro de los objetivos de ECOSUR en materia de TIC.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Resultados del Sistema de evaluación de TIC	Medir la eficacia del Sistema de evaluación de TIC mediante el porcentaje de problemas resueltos.	AM	% eficacia
Cumplimiento de la administración de riesgos de TIC	Obtener la efectividad del proceso mediante el cumplimiento de las directrices rectoras del proceso	GTR	% efectividad

PLANES DE ACCIÓN

- Establecer Sistema para la evaluación de TIC con objetivos e indicadores
- Alinear los insumos y métricas
- Especificar mecanismos y herramientas de recolección y almacenamiento
- Establecer repositorio de métricas
- Recolectar y revisar datos de insumo para métricas
- Especificar métodos de análisis del Sistema de Evaluación de TIC y herramientas de análisis de datos
- Elaborar informes de medición y análisis
- Desarrollar Programa de mejora de servicios
- Desarrollar Programa de mejora suministrado por terceros
- Establecer directrices del proceso y Sistema de Administración de Riesgos
- Conformar el Grupo de Trabajo de Riesgos
- Determinar roles y responsabilidades del Grupo de Trabajo de Riesgos
- Establecer medidas de protección contra riesgos ambientales
- Establecer Sistema de Seguridad Física en Sites
- Desarrollar Programa de mitigación de riesgos
- Desarrollar Programa de contingencia
- Generar un Repositorio digital de riesgos

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0	

EJE ESTRATÉGICO “ORGANIZACIÓN – ESTRATEGIA”
MACROPROCESO ADMINISTRACION DE PROYECTOS
OBJETIVOS

Administrar las iniciativas de TIC a fin de optimizar la aplicación de los recursos para obtener mayores beneficios en ECOSUR.

Obtener los resultados esperados de los proyectos de TIC, mediante una administración efectiva y una correcta aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas, técnicas y recursos en el desarrollo de las actividades de los proyectos, con el fin de satisfacer, cumplir y superar las necesidades y objetivos de las iniciativas de TIC.

CRITERIOS DE MEDIDA PLANES DE ACCIÓN

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Resultados del proceso de Administración del portafolio de proyectos de TIC	Conocer los resultados del proceso de Administración del portafolio de proyectos de TIC mediante el número de casos de negocio desarrollados	GTE	% eficiencia
Cumplimiento de beneficios	Conocer los resultados de acuerdo a estrategia de realización de beneficios mediante los beneficios alcanzados	GTE	% eficacia
Proyectos cuya ejecución se encuentran en tiempo	Conocer la eficiencia del proceso de Administración de proyectos mediante la medición del avance en tiempo de acuerdo a lo programado	GTE	% eficiencia

PLANES DE ACCIÓN

- Desarrollar criterios de evaluación de iniciativas de TIC
- Identificar y documentar iniciativas de TIC
- Evaluar, seleccionar y priorizar iniciativas de TIC
- Generar Repositorio Digital de Iniciativas de TIC
- Desarrollar el Programa de Iniciativas de TIC
- Desarrollar Cronograma Ejecutivo de Iniciativas de TIC
- Desarrollar Estrategia para la realización de beneficios
- Dar seguimiento al Programa de Iniciativas de TIC
- Desarrollar el Portafolio de Proyectos de TIC
- Priorizar, equilibrar y autorizar el Portafolio de Proyectos de TIC
- Desarrollar Bitácora de cambios al Portafolio de Proyectos de TIC
- Desarrollar Tablero de Control de Proyectos de TIC
- Desarrollar Estrategia para administrar el Portafolio de proyectos

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0	

- Monitorear y dar cumplimiento al Portafolio de Proyectos de TIC
- Generar informes final de iniciativas y rendimiento del portafolio de proyectos
- Establecer el inicio oficial de los proyectos
- Documentar ciclo de vida de los proyectos
- Desarrollar Alcances de Proyectos
- Elaborar documentos de planeación de Proyectos
- Generar Repositorio Digital de Proyectos
- Desarrollar cuestionario de retroalimentación para la ejecución del proyecto

MACROPROCESO ADMINISTRACION DE PROCESOS

OBJETIVO

Establecer y operar un sistema de gestión y mejora de los procesos del DI en el que se verifiquen, monitoreen y evalúen los procesos y se consideren las acciones de mejora necesarias para una operación eficiente del mismo.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Cumplimiento de procesos apegados al marco rector	Medir el porcentaje de cumplimiento de procesos conforme al "Marco rector de procesos en materia de TIC	RMP	% eficiencia
Resultados del Sistema de gestión y mejora de los procesos de la UTIC	Conocer la eficiencia del proceso mediante las acciones de mejora implementadas	RMP	% eficiencia

PLANES DE ACCIÓN

- Implantar el Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos
- Desarrollar mapas generales de proceso
- Desarrollar documentos de administración de procesos
- Desarrollar Modelos de ciclo de vida
- Desarrollar guías de adaptación
- Desarrollar estándares de ambiente de trabajo
- Generar Repositorio Digital de activos de procesos
- Generar Repositorio Digital de métricas de procesos
- Generar Repositorio Digital de solicitudes de mejora
- Desarrollar documento de planeación para la implementación de mejora de procesos
- Desarrollar Proyecto de implementación de mejora de procesos
- Desarrollar documento de lecciones aprendidas
- Desarrollar documento de planeación de evaluación
- Desarrollar análisis comparativos
- Desarrollar Reporte de Evaluación de procesos
- Dar seguimiento a la solicitud de mejoras de procesos

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0	

- Generar informes de medición y análisis
- Generar informes de resultados de mejoras implementadas

MACROPROCESO ADMINISTRACION DE RECURSOS

OBJETIVOS

Coordinar las acciones para el ejercicio del presupuesto asignado a las TIC, a fin de maximizar su aplicación en los proyectos y operaciones planeadas.

Establecer los mecanismos de comunicación necesarios para procurar y verificar el adecuado cumplimiento de los compromisos contractuales con los proveedores en materia de TIC.

Establecer y ejecutar de acuerdo a los portafolios de servicios y proyectos, un programa de adquisiciones de TIC de acuerdo a las asignaciones presupuestarias autorizadas por la unidad responsable competente.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Resultados del Proceso de Administración del presupuesto de TIC	Conocer la eficiencia del proceso mediante la medición del presupuesto ejercido en tiempo y forma	RSP	%eficiencia
Cumplimiento de los compromisos del proveedor	Conocer la eficacia del proceso mediante la medición del porcentaje de cumplimiento de los compromisos del proveedor conforme al contrato	AC	% eficacia
Satisfacción de los servicios y/o soluciones proporcionadas por el proveedor	Medir la calidad de los servicios y/o soluciones entregadas	AP	Servicios entregados
Resultados de la colaboración en la gestión de contrataciones de TIC	Conocer el porcentaje de la gestiones realizadas conforme al proceso de adquisiciones de TIC	AP	% eficacia

PLANES DE ACCIÓN

- Establecer prioridades del presupuesto de TIC
- Realizar solicitud del presupuesto para TIC
- Asignar presupuesto a jefaturas de informática en Unidades
- Establecer el seguimiento presupuestal de TIC
- Apoyar en la elaboración del anteproyecto de presupuesto anual en materia de TIC
- Desarrollo de listas de verificación de acuerdos
- Desarrollar estrategia para monitorear avance y desempeño de proveedores
- Desarrollar estrategia para dar seguimiento del cumplimiento de contratos
- Obtener información sobre soluciones tecnológicas
- Solicitar propuestas técnico-económicas

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

 ECOSUR	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	 Informática ECOSUR Funcionamos para tí
		VER. 2.0	

- Desarrollo de Anexos Técnicos integrando términos y condiciones
- Preparación de expedientes administrativos y de ejecución del Programa de Adquisiciones
- Participación en procesos de adquisición tecnológica y su seguimiento

MACROPROCESO ADMINISTRACION DE SERVICIOS

OBJETIVOS

Definir los compromisos y costos de servicios de TIC necesarios para mantener el adecuado funcionamiento del ECOSUR, así como identificar iniciativas de creación de servicios susceptibles de aportar beneficios importantes en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

Contar con mecanismos que permitan diseñar los servicios de TIC que ECOSUR requiere, con la finalidad de que se consideren de manera integral y desde su diseño, aspectos relevantes sobre su capacidad, disponibilidad y continuidad y con un enfoque de Portafolio de servicios de TIC.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Resultados del proceso de Administración del Portafolio de Servicios	Conocer la eficiencia del proceso mediante la medición del resultado del proceso de Administración del Portafolio de Servicios	APS	% eficiencia
Satisfacción en los paquetes de diseño elaborados	Conocer la eficiencia mediante la medición de la calidad de los servicios y/o soluciones entregadas	RDS	índice
Resultados del proceso de Diseño de Servicios	Conocer la eficiencia mediante la medición del número de paquetes de diseño entregados	RDS	% eficiencia

PLANES DE ACCIÓN

- Generar y Mantener Portafolio de Servicios por Categorías y priorizado
- Desarrollar Casos de Negocio de TIC
- Generar Repositorio General para el Portafolio de Servicios
- Generar y actualizar el Catálogo de Servicios
- Evaluar periódicamente el Portafolio de Servicios
- Desarrollar Bitácora de Cambios para el Portafolio de Servicios
- Emitir informes del rendimiento del Portafolio de Servicios
- Diseñar Soluciones de Servicio de TIC
- Generar Bitácora de Resultados de Pruebas de Factibilidad
- Desarrollar Programa de Capacidad de los Recursos de TIC
- Generar Directrices rectoras para la arquitectura tecnológica
- Diseñar la arquitectura tecnológica de los servicios mediante paquetes
- Desarrollar Programa de Continuidad de Servicios
- Desarrollar Programa de Disponibilidad de Servicios

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

EJE ESTRATÉGICO “TRANSICION-ENTREGA”
MACROPROCESO ADMINISTRACION DE CAMBIOS
OBJETIVOS

Lograr una integración eficiente, segura y oportuna de los cambios que modifican el ambiente operativo mediante la definición y establecimiento de los métodos, procedimientos y estándares necesarios.

Establecer los mecanismos mediante los cuales la solución tecnológica o servicio que se entregue para su puesta en operación cumpla con los requerimientos técnicos necesarios.

Establecer un mecanismo que permita monitorear y controlar los proyectos de transición a la operación y soporte, a fin de evitar riesgos, fracasos o interrupción de los servicios de TIC.

Mantener actualizada y disponible la información funcional y técnica relativa a las soluciones tecnológicas, los entornos de pruebas, de calidad, de pre-operación y de operación para hacer eficiente la ejecución de los procesos cuya operación requiera acceder a los datos de configuraciones, versiones y características de los servicios.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Eficiencia en las solicitudes de cambios	Conocer la eficiencia en la atención a las solicitudes de cambio mediante la medición del número de cambios exitosos	AP	% eficiencia
Eficiencia en el proceso de liberación y entrega	Conocer los resultados del proceso mediante la medición de su eficiencia.	AP	% eficiencia
Eficiencia en el proceso de transición y puesta en operación.	Medir la eficiencia del proceso en base al número de transiciones de acuerdo a lo planeado	AP	% eficiencia
Cumplimiento del proceso de Administración de la configuración	Conocer el cumplimiento del proceso mediante la medición del número de inconsistencias encontradas	AP	% inconsistencia encontradas

PLANES DE ACCIÓN

- Establecer un punto único de gestión de solicitudes de cambio
- Definir el mecanismo de gestión de la solicitud, evaluación y atención del cambio
- Definir los equipos responsables de evaluar y ejecutar el cambio
- Registro y clasificación de la solicitud de cambio
- Evaluación y coordinación del cambio
- Canalización de la solicitud de cambio

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0 Página 11 de 19	

- Pruebas previas y posteriores al cambio
- Revisión y cierre del cambio
- Establecer criterios para la creación de unidades y paquetes de liberación
- Identificar individualmente las versiones
- Elegir la opción de liberación más conveniente
- Desarrollar el Programa de liberación y entrega
- Ejecutar el Programa de liberación y entrega
- Realizar pruebas del servicio
- Programar la transición a la operación y soporte
- Establecer controles para verificar el valor del servicio
- Ejecutar el Programa de proyecto de transición a la operación y soporte
- Monitorear la transición a la operación y soporte
- Establecer el alcance del proceso
- Definir e identificar los activos y elementos de configuración
- Definir las relaciones de los activos y elementos de configuración
- Definir la línea base de los activos y elementos de configuración
- Definir los estados del activo de TIC o elemento de la configuración
- Ejecutar controles de la configuración
- Verificar el Repositorio de configuraciones
- Desarrollar y controlar los almacenes y librerías en el Repositorio de configuraciones

MACROPROCESO OPERACIÓN DE SERVICIOS

OBJETIVOS

Establecer y operar un punto único de contacto para que los usuarios de los servicios hagan llegar sus solicitudes de servicio, para efecto que las mismas sean atendidas de acuerdo a los niveles de servicios establecidos.

Efectuar revisiones técnicas para constatar el cumplimiento de los requerimientos técnicos y operativos de servicios de TIC establecidos en los contratos.

Establecer los mecanismos para que el DI, en el ámbito de su competencia, pueda definir, comunicar, cumplir y hacer cumplir los acuerdos de niveles de servicio de TIC comprometidos y con los acuerdo de nivel operativo.

Establecer los mecanismos que permitan la administración de la seguridad de la información de la Institución contenida en medios electrónicos y sistemas informáticos.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Eficiencia del proceso de operación de la mesa de servicios	Conocer la eficiencia con que se atienden las solicitudes en la mesa de servicios mediante la medición de solicitudes atendidas en tiempo	AP	% eficiencia

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

Satisfacción del usuario	Conocer la satisfacción del usuario en el proceso de operación de la mesa de servicio	AP	%eficiencia
Niveles de servicio	Disminuir la desviación en el nivel de servicio	AP	Nivel del servicio contratado
Resultados del proceso de administración de servicios de terceros	Conocer los resultados del proceso en cuanto a compromisos contractuales con terceros mediante el número de NO conformidades	AP	%eficiencia
Cumplimiento de revisiones técnicas	Conocer el cumplimiento de las revisiones técnicas planeadas a los servicios de terceros	AP	%eficiencia
Resultados del proceso de administración de niveles de servicio	Obtener el porcentaje de servicios que han mantenido su nivel de atención dentro de los valores comprometidos	AP	%eficiencia
Resultados del proceso de seguridad de la información	Medir los resultados de la operación del sistema de gestión de seguridad de la información SGSI	RSI	%eficiencia

PLANES DE ACCIÓN

- Establecer una Mesa de Servicios como punto único para solicitar servicios
- Generar el documento “Prácticas de Gestión de Solicitudes”
- Detectar, crear y registrar la solicitud de servicio de forma priorizada así como documentar mediante narrativas sobre la atención del servicio
- Desarrollar una Base del conocimiento e integrar los resultados de soluciones probadas
- Evaluar y monitorear la solución mediante Reportes de Monitoreo
- Medir la satisfacción del usuario mediante la aplicación de Encuestas
- Desarrollar un Repositorio Digital de Solicitudes de Servicio
- Establecer actividades de administración de servicios mediante el “Programa de servicios de terceros”
- Revisar procesos de terceros en la prestación de servicios de TIC y emitir “Reportes de No Conformidades”
- Realizar revisiones técnicas a componentes de servicios de TIC proporcionados por terceros y emitir “Reportes de revisiones técnicas a componentes del servicio”
- Realizar pruebas técnicas a servicios de TIC proporcionados por terceros y generar “Reportes de pruebas a la prestación del servicio suministrado por terceros”
- Registrar y evaluar los resultados y generar el “Reporte de evaluación del servicio proporcionado por terceros”
- Monitorear y comunicar los resultados de la evaluación de servicios proporcionados por terceros y emitir el “Programa de mejora para el servicio suministrado por terceros”
- Generar “Reporte de resultados del proceso de Seguridad de la Información”

EJE ESTRATÉGICO “SOPORTE”

MACROPROCESO ADMINISTRACION DE ACTIVOS

OBJETIVOS

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0 19	

Implementar arquitecturas tecnológicas robustas y efectivas para cada una de las agrupaciones lógicas denominadas dominios tecnológicos.

Promover que el personal del DI difunda y comparta la información que genere conocimiento.

Identificar las necesidades de capacitación de los servidores públicos en materia de TIC, con el propósito de proponer ante la unidad competente el Programa de capacitación que permita que dichos servidores públicos cuenten con los conocimientos requeridos.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Cumplimiento del proceso de administración de los dominios tecnológicos	Medir la eficacia del proceso mediante la obtención del porcentaje de avance en la implantación y actualización de dominios tecnológicos	AP	%eficiencia
Cumplimiento del programa de comunicación de los activos de conocimiento	Obtener eficiencia del proceso de administración del conocimiento mediante el avance en la implantación del programa de comunicación de los activos de conocimiento	RPAC	%eficiencia
Satisfacción del usuario	Medir la calidad del programa de capacitación del DI	AP	# capacitados satisfechos

PLANES DE ACCIÓN

- Establecer la estructura para la administración de los dominios tecnológicos a través de la generación del Grupo de expertos en Dominio Tecnológico
- Determinar la dirección del dominio tecnológico y su arquitectura contemplado principios de los dominios, estándares y arquitecturas
- Administrar la base del conocimiento del dominio tecnológico
- Generar un Repositorio de conocimiento de los dominios tecnológicos
- Monitorear el cumplimiento de los estándares tecnológicos establecidos
- Emitir dictámenes técnicos
- Diseñar el sistema del conocimiento
- Levantar necesidades de repositorios de información y datos de los repositorios de DI
- Diseñar el Repositorio de Conocimiento conjuntando la totalidad de Repositorios desarrollados en el proceso
- Desarrollar los procedimientos de administración del Repositorio del Conocimiento generando criterios
- Identificar, cargar y actualizar el conocimiento
- Difundir el conocimiento mediante el "Programa de para la comunicación del conocimiento"
- Asegurar la calidad e integridad de la información de datos mediante acciones de mejora

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

MACROPROCESO OPERACIONES

OBJETIVOS

Establecer los mecanismos para administrar y operar la infraestructura, con el propósito de entregar los servicios conforme a los niveles de servicio acordados.

Establecer mecanismos para el control de acceso a los centros de datos para el equipo de TIC, a fin de prevenir riesgos ambientales, así como para prever interrupciones en el suministro de energía eléctrica.

Adquirir, instalar y mantener actualizada la infraestructura tecnológica para garantizar la continuidad de los servicios de TIC.

CRITERIOS DE MEDIDA PLANES DE ACCIÓN

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Número de incidentes en la ejecución de la programación de tareas para la operación de los servicios	Medir la eficacia en el proceso mediante la obtención del número de incidentes en la operación	AP	%eficacia
Interrupción de los servicios por incidentes en la ejecución de los procesos programados	Medir la eficacia en el proceso en relación a los minutos de interrupción de los mismos	AP	%eficacia
Medidas de seguridad de ambiente físico implementadas	Medir la eficacia del proceso de implementación de medidas de seguridad de ambiente físico	AP	%eficacia
Interrupción de los servicios por incidentes en el ambiente físico	Medir la eficiencia del proceso al obtener el porcentaje de minutos de interrupción de servicios por incidentes derivados de elementos del ambiente físico de operación	AP	%eficiencia
Resultados del proceso de soporte y mantenimiento	Medir la eficiencia del proceso mediante el número de solicitudes de soporte atendidas	AP	%eficiencia
Interrupción de los servicios por mantenimiento	Medir la eficiencia del proceso mediante el número de interrupciones en los servicios por incumplimiento del proceso	AP	%eficiencia

PLANES DE ACCIÓN

- Establecer necesidades estratégicas de capacitación para los integrantes del DI
- Establecer las necesidades de integración y desarrollo para los integrantes del DI
- Definir las necesidades específicas de capacitación para los integrantes de DI
- Desarrollar el Programa de capacitación para los integrantes de DI

ELABORACION	APROBACION
Cecilia Altamirano	Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0 Página 15 de 19	

- Establecer los mecanismos de capacitación para los integrantes de DI
- Proporcionar la capacitación y asegurar su cumplimiento mediante informes de resultados, diplomas de participación y/o certificados de evaluación
- Generar un Repositorio de Capacitación
- Establecer y mantener actualizado el Repositorio de capacitación mediante un Registro de Incidencias
- Evaluar la efectividad de la capacitación mediante acciones de mejora e informes de resultados
- Establecer procedimientos e instrucciones de operación
- Programar y ejecutar tareas de la operación mediante la creación de un “Programa de Ejecución de tareas”
- Desarrollar una “Bitácora de la Operación”
- Monitorear la infraestructura de TIC mediante solicitudes de cambios y soporte a incidentes relativas con la operación
- Seleccionar o diseñar el Centro de Datos
- Generar especificaciones del Centro de Datos
- Establecer las medidas de seguridad física para el Centro de Datos
- Establecer medidas de control de acceso físico a las áreas mediante la creación de un “Sistema de Seguridad Física del Centro de Datos”
- Establecer medidas de control de acceso a las áreas reservadas del DI mediante la creación de un “Sistema de control de acceso a las áreas reservadas”
- Establecer medidas para la protección contra riesgos ambientales
- Administrar las instalaciones físicas mediante la actualización constante de las solicitudes de soporte relativas a incidentes
- Generar el “Programa para la Adquisición de Infraestructura Tecnológica”
- Protección y disponibilidad del recurso para infraestructura mediante la creación de una “Bitácora de protección del recurso de infraestructura”
- Generación de un “Programa de Mantenimiento de la Infraestructura”
- Desarrollar una “Bitácora de Mantenimiento de Infraestructura” que contemple el seguimiento de soportes a incidentes de mantenimiento
- Generar una “Bitácora de resultados de pruebas de factibilidad a la Infraestructura”

EJE ESTRATÉGICO “COOPERACION INTRA E INTERINSTITUCIONAL”

OBJETIVO

Propiciar la vinculación con otros departamentos y áreas del ECOSUR así como con centros académicos afines mediante el intercambio de experiencias y trabajo conjunto que permita la obtención de recursos informáticos.

CRITERIOS DE MEDIDA PLANES DE ACCIÓN

Indicador	Objetivo	Responsable	Valor objetivo
Cumplimiento del Programa de Reuniones Colegiadas	Medir el grado de cumplimiento del Programa de Reuniones Colegiadas	GTE	% asistencia a reuniones
Cumplimiento al Programa de Recurso Humano en formación	Medir el grado de cumplimiento del Programa de Recurso Humano en	GTE	% recurso humano atendido

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMATICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0 Página 16 de 19	

	formación		
Cantidad de proyectos colobotrativos desarrollados	Medir el grado de cumplimiento del Programa de Proyectos Colaborativos.	GTE	%proyectos externos realizados

PLANES DE ACCIÓN

- Desarrollar un Programa anual de asistencia a reuniones colegiadas.
- Integrar al Grupo de Trabajo Recurso Humano en Formación
- Desarrollar un “Programa anual de Recurso Humano en Formación”
- Integrar al Grupo de Trabajo para Proyectos Colaborativos
- Desarrollar un “Programa de Proyectos Colaborativos” contemplando al personal académico de ECOSUR, universidades e instituciones de la región.

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0 19	

ANEXO 1

ROLES	ACRONIMO	RESPONSABLE
5.1.1 Establecimiento del modelo de gobernabilidad de TIC (EMG)		
Titular de la Dirección de Desarrollo Institucional	DDI	Dora Ramos Muñoz
Titular de la Jefatura del Departamento de Informática	JDI	Cecilia Altamirano González Ortega
Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC	GTD	Alta Dirección ECOSUR
Grupo de Trabajo Estratégico	GTE	Integrantes DI e ISA
5.1.2 Planeación Estratégica (PE)		
Representante de la Planeación Estratégica de la UTIC	JDI	Cecilia Altamirano González Ortega
Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC	GTD	Alta Dirección ECOSUR
Departamento de Informática	DI	Integrantes DI
5.1.3 Determinación de la dirección tecnológica (DT)		
Titular de la Jefatura del Departamento de Informática	JDI	Cecilia Altamirano González Ortega
Grupo de Trabajo de Arquitectura Tecnológica	GTAT	Integrantes DI e ISA
Administrador del Sistema de Evaluación de TIC	ASE	Arturo Díaz Gutiérrez
Administrador de Métricas	AM - JUI CAM	Arturo Díaz Gutiérrez – Juan L. Montes Ruiz
Analista de Evaluación de TIC	AE - JUI CAM	Arturo Díaz Gutiérrez – Juan L. Montes Ruiz
5.2.1 Administración de la evaluación de TIC (AE)		
Administrador del Sistema de Evaluación de TIC	ASE	Cecilia Altamirano González Ortega
Administrador de métricas	AM	Arturo Díaz Gutiérrez
Analista de evaluación de TIC	AE	Juan L. Montes Ruiz
5.2.2 Administración de riesgos de TIC (ARTI)		
Titular de la Jefatura del Departamento de Informática	JDI	Cecilia Altamirano González Ortega
Grupo de Trabajo de Riesgos	GTR	Integrantes DI e ISA
Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC	GTD	Alta Dirección ECOSUR
5.3.1 Administración del portafolio de proyectos de TIC (APP)		
Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC	GTD	Alta Dirección ECOSUR
Titular de la Jefatura del Departamento de Informática	JDI	Cecilia Altamirano González Ortega
Administrador del Portafolio de Proyectos	APP	Cecilia Altamirano González Ortega
Administrador de Iniciativa de TIC	AIT	Cecilia Altamirano González Ortega
5.3.2 Administración de proyectos de TIC (APTI)		
Administrador del Portafolio de Proyectos	APP	Cecilia Altamirano González Ortega
Administradores de Proyecto	APY	Integrantes área Staff DI
5.4.1. Operación del sistema de gestión y mejora de los procesos de la UTIC (OSGP)		
Responsable del Proceso de Operación del Sistema de Gestión de	RMP	Arturo Díaz Gutiérrez
Mejora de los Procesos		
Grupo de Trabajo de Aseguramiento de Calidad	GTAC	ISA
Evaluador de Calidad	EC	ISA
Grupo de Trabajo de Mejora Continua	GTMC	ISA
Responsable del Aseguramiento de Calidad	RAC	Arturo Díaz Gutiérrez
Responsables del Proceso	RP	Integrantes DI

ELABORACION	APROBACION
Cecilia Altamirano	Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0 19	

5.5.1 Administración del presupuesto de TIC (APT)

Responsable del Seguimiento del Presupuesto	RSP	Cecilia Altamirano González Ortega
Responsable del Proceso de Administración del presupuesto de TIC	RAP	Cecilia Altamirano González Ortega
Titular de la Jefatura del Departamento de Informática	JDI	Cecilia Altamirano González Ortega
Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC	GTD	Alta Dirección ECOSUR

5.5.2 Administración de proveedores de productos y servicios de TIC (APPS)

Administrador del Contrato	AC	Cecilia Altamirano González Ortega
----------------------------	----	------------------------------------

5.5.3 Administración de Adquisiciones de TIC (ADTI)

Administrador del Proceso	AP	Cecilia Altamirano González Ortega
Responsable del Seguimiento de las Adquisiciones de TIC Autorizadas	RSAA	Cecilia Altamirano González Ortega

5.6.1 Administración del portafolio de servicios de TIC (APS)

Administrador del Portafolio de Servicios	APS	Jorge A. Alvarez Flores
Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC	GTD	Alta Dirección ECOSUR

5.6.2 Diseño de servicios de TIC (DSTI)

Administrador del Portafolio de Servicios	APS	Jorge A. Alvarez Flores
Responsable del Diseño de Servicios de TIC	RDS	Jorge A. Alvarez Flores
Arquitecto de TIC	AT	Cecilia Altamirano González Ortega
		Roque S. Negrete Romero
Titular de la Jefatura del Departamento de Informática	JDI	Cecilia Altamirano González Ortega

5.8.1. Administración de Cambios (ACMB)

Administrador de Cambios	ADC	Roque S. Negrete Romero
Especialista responsable en ejecutar el cambio	EREC	Staff

5.8.2. Liberación y Entrega (LE)

Responsable de la implementación del paquete de liberación	RPL	Cecilia Altamirano González Ortega
Responsable de la construcción del paquete de liberación	RCL	Cecilia Altamirano González Ortega
Administrador de Liberación y Entrega	ALE	Cecilia Altamirano González Ortega

5.8.3. Transición y Habilitación de la Operación (THO)

Administrador de la transacción del servicio	ATS	Jorge A. Alvarez Flores
--	-----	-------------------------

5.8.4. Administración de la Configuración (ACNF)

Administrador de activos de servicio	ACS	Arturo Díaz Gutiérrez
Administrador del proceso de administración de la configuración	APAC	Roque S. Negrete Romero
Analista de la CMDB	ACMDB	Raymundo S .Mijangos Alvarez
Administrador de la CMDB	ADCMDB	Roque S. Negrete Romero
Administrador del sistema de administración de la configuración CMS	ACMS	Raymundo S .Mijangos Alvarez

5.9.1 Operación de la mesa de servicios (OMS)

Administrador de la Mesa de Servicios	AMS	Raymundo S .Mijangos Alvarez
Personal de la Mesa de Servicios	PMS	Integrantes DI
Administrador de Requerimientos	AR	Roque S. Negrete Romero
Administrador de Incidentes	AI	Arturo Díaz Gutiérrez

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	

	EI COLEGIO DE LA FRONTERA SUR DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	PLAN ESTRATEGICO DI (PEIDI 2011-2016)	
		VER. 2.0 19	

Marco A. Molina Espinoza

5.9.2 Administración de servicios de terceros (ANT)

Administrador del Proceso	AP	Arturo Díaz Gutiérrez
Responsable de la Calidad	RC	Arturo Díaz Gutiérrez
Revisor	R	Cesar H. Lara Morales
Responsable de la Verificación de la Prestación de Servicios	RVPS	Raymundo S. Mijangos Alvarez

5.9.3 Administración de niveles de servicio (ANS)

Gestor de Niveles de Servicio	GNS	Cecilia Altamirano González Ortega
Revisor	R	Arturo Díaz Gutiérrez
Asegurador de Calidad	ASC	Cesar H. Lara Morales
		Arturo Díaz Gutiérrez

5.9.4 Administración de la seguridad de los sistemas informáticos (ASSI)

Responsable del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	RSGS	Enoc Cabrera Muñoz
Grupo de Trabajo para la Seguridad de la Información	GTSI	Cesar H. Lara Morales
		Integrantes DI e ISA

5.10.1 Administración de dominios tecnológicos (ADT)

Titular de la Jefatura del Departamento de Informática	JDI	Cecilia Altamirano González Ortega
Grupo de Expertos de los Dominios Tecnológicos	GEDT	Integrantes DI e ISA
Responsable de Administración de Dominios Tecnológico	RADT	Staff
Administrador del proceso de Dominios Tecnológicos	ADT	Cecilia Altamirano González Ortega

5.10.2 Administración del conocimiento (ACNC)

Responsable del Proceso de Administración del Conocimiento	RPAC	Jorge A. Alvarez Flores
Responsable del Repositorio del Conocimiento	RRC	Jorge A. Alvarez Flores

5.10.3. Integración y desarrollo de personal (IDP)

Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC	GTD	Alta Dirección ECOSUR
Responsable de Capacitación de la UTIC	RC	Jorge A. Alvarez Flores
Administrativo de Capacitación	AVC	Jorge A. Alvarez Flores

5.11. 1 Administración de la operación (AO)

Administrador de la Operación	AO	Arturo Díaz Gutiérrez
		Marco A. Molina Espinoza

5.11.2 Administración de ambiente físico (AAF)

Administrador del proceso de administración de ambiente físico	APAF	Marco A. Molina Espinoza
		Cesar H. Lara Morales

5.11.3 Mantenimiento de infraestructura (MI)

Administrador del Mantenimiento a Infraestructura	AMI	Marco A. Molina Espinoza
		Roque S. Romero Negrete

ELABORACION Cecilia Altamirano	APROBACION Dirección Desarrollo Institucional
FECHA EMISION/ACTUALIZACION: Enero 2011	