



06MSU00120 Universidad de Colima

Ejercicio Fiscal 2009 Trimestre 4

Proyecto PIFI-2009-06MSU00120-01

Modernización administrativa y fortalecimiento de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, como apoyo a

CUMPLIMIENTO DE METAS COMPROMISO

Clave MC	Metas Compromiso	Valores Originales		Valores Ajustados		Valores Alcanzados		Observaciones Institución	Observaciones SEP	Observaciones finales de la Institución
		Número	Porcentaje	Número	Porcentaje	Número	Porcentaje			
<b>Gestión</b>										
<b>Procesos estratégicos de gestión que serán certificados por la norma ISO 9000:2000</b>										
MC1	Número de procesos certificados con la Norma ISO 9001:2000	45	1.00%	31	100.00%	31	100.00%	Se cumplió con la meta establecida	No corresponde el cumplimiento total de la meta con lo que se indica en las metas académicas, ya que hay procesos que no se consiguieron. Explicar a detalle qué es lo que está ocurriendo.	Mediante un hallazgo de auditoría externa por la empresa certificadora DNV en diciembre de 2008, se detectó que: "Aun cuando existen certificados procesos en forma parcial, es necesario que la organización interrelacione todos aquellos que puedan impactar en la efectividad de los procesos, es conveniente que se desarrolle una reingeniería del sistema y de los procesos certificados considerando la mejora continua, los puntos de mayor control para la efectividad de los procesos". Por lo que la Universidad de Colima, en sus Ejes de Desarrollo Institucional 2009 - 2013, resaltó la necesidad de fortalecer la gestión universitaria en todos sus ámbitos, entre ellos, el de la renovación del Sistema de Gestión de la Calidad, que permitiera la implantación articulada de esquemas de mejora continua que atiendan los procesos sustantivos y de apoyo de la institución. Por tal motivo, se revisó a fondo la estructura y aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad y como resultado de ello, se planteó con el aval del Comité Institucional de Gestión de la Calidad, un enfoque sistémico basado en resultados más que en documentos con el fin de simplificarlo y optimizarlo con la visión de generar una verdadera cultura de calidad; estos cambios permitieron la transición de la certificación de ISO9001:2000 a ISO 9001:2008, pasando de 45 procesos segmentados y desarticulados, a su integración e interacción en 31 procesos. <b>Evidencia:</b> 1.-Se adjunta como evidencia el reporte del hallazgo de auditoría externa, en el que se describe la necesidad de la integración de los procesos del SGC. <b>Evidencia:</b> 2.-Se adjunta también el Manual de Calidad con edición 5, que en la página 21 y 22 muestra el alcance de los 30 procesos; pues el proceso número 31, es el de la Estancia infantil que se cuenta fuera del Manual de Calidad, para el cual se anexa el certificado ISO 9001:2008 de la Estancia Infantil, así como el certificado ISO 9001:2008 para los 30 procesos del alcance del manual.

M.A. José Eduardo Hernández Nava  
Rector

C.P. Juan Carlos Vargas Lepe  
Responsable del Proyecto



DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

FORMATO 1: SEGUIMIENTO ACADÉMICO DE PROYECTOS PFI



06MSU0120 Universidad de Colima

Ejercicio Fiscal 2009

2009

Trimestre 4

4

Proyecto PFI/1-2009-06MSU0120-01

Modernización administrativa y fortalecimiento de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, como apoyo a las funciones sustantivas de la institución.

Clave Objetivo	Objetivo Particular	Monto Solicitado	Monto Apoyado	% del Monto Apoyado respecto del solicitado	Clave	Nombre	Monto Solicitado	Monto Apoyado	% del Monto Apoyado respecto del solicitado	Valor proyectado	Valor ajustado	Valor alcanzado	% del Avance	Monto Ejercicio	% del Monto Ejercicio	Ponderación Global de Avance	Observaciones Institución	Observaciones SEP	Observaciones Finales ES
OP 2	Propiciar la integración del modelo de gestión de la calidad de la Universidad de Colima	\$540,000.00	\$140,120.00	26.00%	2.1	Propiciar la integración del 100% de los procesos del modelo de gestión de la calidad desde las distintas dependencias universitarias	\$500,000.00	\$129,741.00	26.00%	45	31	31	100.00%	\$129,741.00	100.00%	100.00%	Se realizaron acciones con la finalidad de propiciar la integración de los procesos al 100%	Se Observaciones	A partir del segundo semestre del año 2009, la Secretaría General como responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) entró en una etapa de reingeniería de sus procesos, pero aunque se tienen 45 procesos certificados con la norma ISO 9001:2000, la intención de los mismos no era clara y en general representaban partes y segmentos, y no propiamente un sistema de procesos que conlleva a una verdadera cultura de calidad. Por lo
					2.2	Realizar dos auditorías externas anuales para mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad	\$40,000.00	\$10,379.00	26.00%	2	1	1	100.00%	\$10,379.00	100.00%		Se realizó la auditoría del segundo semestre del año por la empresa certificadora Det Norske Veritas (DNV)	Indicar a que se refieren en el valor ajustado de 1.	Se refiere a que esta meta fue apoyada solo con el 25.55% del monto solicitado se ajustó a 1 el valor, debido a que el monto apoyado fue inferior al solicitado, por lo que sólo se realizó una auditoría externa con el monto
<b>Subtotal OP 2</b>							<b>\$540,000.00</b>	<b>\$140,120.00</b>	<b>26.00%</b>	<b>47</b>	<b>32</b>	<b>32</b>	<b>100.00%</b>	<b>\$140,120.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.00%</b>			
OP 3	Consolidar los servicios de telecomunicaciones e informática con base en estándares internacionales	\$3,895,757.00	\$1,010,893.00	26.00%	3.1	Crear un sistema de seguridad informática para proporcionar los servicios telefónicos e informáticos con base en estándares internacionales en función de los procesos sustantivos	\$3,223,273.00	\$836,384.00	26.00%	1	1	1	100.00%	\$836,384.00	100.00%	100.00%	Se fortaleció el esquema de seguridad físico y lógico de la red universitaria con equipos y licenciamiento por tres años. Y con dispositivos de comunicaciones unificados, para iniciar con la primera etapa de renovación del sistema de telefonía	Indicar el impacto alcanzado a través de la puesta en marcha del Centro de Operación de la Red (NOC) para monitorear la calidad de los servicios	Se logró la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la norma ISO27001:2005 C en esta acción se asegura la disponibilidad y confiabilidad de la información institucional que beneficia a la totalidad de la comunidad universitaria; esta información contiene expedientes de estudiantes, de trabajadores, datos financieros y la gestión escolar

DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

FORMATO 1: SEGUIMIENTO ACADÉMICO DE PROYECTOS PFI



Ita 4

mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, como apoyo a las funciones sustantivas de la institución.

Monto Apoyado	% del Monto Apoyado respecto del solicitado	Clave	Nombre	Monto Solicitado	Monto Apoyado	% del Monto Apoyado respecto del solicitado	Valor proyectado	Valor ajustado	Valor alcanzado	% del Avance	Monto Ejercido	% del Monto Ejercido	Ponderación Otebal de Avance	Observaciones Institución	Observaciones SEP	Observaciones Finales IES
		3.2	Certificar el proceso de seguridad informática bajo ISO 27001.	\$132,100.00	\$34,537.00	26.00%	1	1	0	0.00%	\$34,537.00	100.00%		No se logró la certificación este año debido al presupuesto asignado a este concepto. Con el recurso otorgado se realizó un taller en que se identificaron 13 procesos con los que estamos trabajando desde el mes de noviembre.	Indicar los avances que se han alcanzado en relación a los 13 procesos que se identificaron	En noviembre de 2012, después de un trabajo importante de implementación, seguimiento y revisión al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, la institución quedó recomendada para recibir la certificación en dicho tema, siendo efectivamente en enero de 2013, cuando la Universidad de Colima recibió la certificación ISO 27001:2005 del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información por la empresa certificadora International Northern
		3.3	Capacitar al 100% de los responsables técnicos de los servicios telemáticos para la implementación de mejoras en el servicio.	\$509,424.00	\$139,872.00	28.00%	17	7	9	129.00%	\$139,972.00	100.00%		Se logró capacitar a 9 personas, gracias a la negociación con las diferentes empresas que inspeccionaron los cursos y talleres durante el año.	Sin Observaciones	Se realizó la capacitación del personal responsable de los servicios telemáticos para mejorar la atención a usuarios. Evidencia: Se anexan "Constancias del personal que asistió a los siguientes cursos de capacitación": 1.- Calidad en el Servicio 2.- Comunicación 3.- Interpretación de la norma internacional ISO 27001:2005 4.- Reparación de computadoras portátiles. 5.- Sensibilización por la calidad y la productividad. 6.- Trabajo en equipo. Evidencia
		Subtotal OP 3		\$3,895,797.00	\$1,019,893.00	26.00%	19	9	10	111.00%	\$1,019,893.00	100.00%	100.00%			



DIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

FORMATO 1: SEGUIMIENTO ACADÉMICO DE PROYECTOS PIFI



06MSU0120 Universidad de Colima

Ejercicio Fiscal 2009 Trimestre 4

Proyecto PIFI-2009-06MSU0120-01 Modernización administrativa y fortalecimiento de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, como apoyo a las funciones sustantivas de la institución.

Clave Objeto	Objetivo Particular	Monto Solicitado	Monto Apoyado	% del Monto Apoyado respecto del solicitado	Clave	Nombre	Monto Solicitado	Monto Apoyado	% del Monto Apoyado respecto del solicitado	Valor proyectado	Valor ajustado	Valor alcanzado	% del Avance	Monto Ejercido	% del Monto Ejercido	Fondación Global de Avance	Observaciones Institución	Observaciones SEP	Observaciones Finales IES	
OP 4	Actualizar el acervo bibliográfico y documental de los 21 DES cubriendo las necesidades de los PE y las LGAC	\$7,915,560.00	\$2,053,951.00	26.00%	4.1	Lograr el 5% de incremento en promedio del acervo	\$7,915,560.00	\$2,053,951.00	26.00%	8,988	8,000	4,501	75.00%	\$2,053,951.00	100.00%		La meta programática no se cumplió logrando solo adquirir 4501 ejemplares ya que el costo de los libros pedidos por las escuelas fueron muy superiores el costo promedio que se tenía proyectado esto a pesar de que se hizo a adquisición para lograr un mejor precio	Señala necesario que en futuras acciones realicen una mejor planeación con relación a los costos promedio de los libros que tiene la Facultad de Ciencias y el área de Ciencias de la Salud que tiene 1636 alumnos se beneficia en el área de Nutrición 100 alumnos. Así como las áreas del conocimiento económico administrativas, humanidades, sociales y ciencias agropecuarias con la	Con la adquisición del acervo se beneficia el PE de Ciencias Ambientales y Gestión de Riesgos con 75 alumnos de los 103 que tiene la Facultad de Ciencias y el área de Ciencias de la Salud que tiene 1636 alumnos se beneficia en el área de Nutrición 100 alumnos. Así como las áreas del conocimiento económico administrativas, humanidades, sociales y ciencias agropecuarias con la	
Subtotal OP 4							\$7,915,560.00	\$2,053,951.00	26.00%	8,988	8,000	4,501	75.00%	\$2,053,951.00	100.00%	100.00%				
							\$12,351,357.00	\$3,204,984.00	26.00%	9,053	8,041	4,543	75.00%	\$3,204,984.00	100.00%					

M.A. José Eduardo Hernández Nava  
Rector

C.F. Juan Carlos Vargas Lopez  
Responsable del Proyecto



06MSU00120 Universidad de Colima

Ejercicio Fiscal 2009

Proyecto P/PIFI-2009-06MSU00120-01

Modernización administrativa y fortalecimiento de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, como apoyo a las funciones sustantivas de

### 1.- Valoración General del avance o cumplimiento del proyecto

Con respecto al cumplimiento de la meta compromiso: procesos certificados con la Norma ISO 9001: 2008 se logró realizar las dos auditorías externa por la empresa certificadora DNV; además de recibir asesoría especializada para propiciar la integración de los procesos. Las metas se cumplieron al 100%.  
Con la respecto a la Dirección General de Tecnologías para el Conocimiento la meta compromiso no se cumplió respecto al volumen de material que se tenían marcados a adquirir, se pretendía la adquisición se 6000 volúmenes, de los cuales sólo se pudo adquirir 4501 debido a la variación de los costos promedios proyectados y por lo tanto esto representa el 89.38% de avance en cuanto a volúmenes alcanzados; pero en lo que respecta al monto ejercido se ejerció el 100%.  
La Dirección General de Servicios Telemáticos, dio cumplimiento al 100% de la meta compromiso "Capacitar al 100% de los responsables técnicos de los servicios telemáticos, para la implementación de mejoras en el servicio", la meta "Certificar el proceso de seguridad informática bajo ISO 27001" no se cumplió debido al presupuesto asignado para este concepto, mismo que fue ejercido en un solo taller sobre el conocimiento de la norma en donde fueron identificados 13 procesos. La meta "Crear un sistema de seguridad informática para proporcionar los servicios telemáticos e informáticos con base en estándares internacionales en función de los procesos sustantivos." fue completada al 100%, con la implantación de equipos, licenciamiento y esquemas de seguridad, además de la adquisición de tres equipos, que permitirán iniciar con la migración hacia comunicaciones unificadas (videoconferencia, video llamadas, etc.) en la institución.

### 2.- Problemas atendidos

Con respecto a la Dirección General de Tecnologías para el Conocimiento se atendió el acervo bibliográfico y documental insuficiente y no vigente para cubrir las necesidades de los programas educativos y las LGAC.  
La Dirección General de Servicios Telemáticos, atendió: la habilitación y actualización de nueve personas de áreas operativas que presta los servicios telemáticos en la institución, el fortalecimiento de la infraestructura de seguridad informática del servicio institucional de la intranet y la internet con dos equipos nuevos de última generación, se fortaleció la red de videoconferencias con cinco equipos de alta definición y la incorporación de tres equipos de videollamadas/videoconferencias integradas a la red de telefonía, la capacitación en el conocimiento de la norma ISO 27001 de 29 personas responsables operativas de áreas estratégicas de la institución y la identificación de 13 procesos prioritarios.

### 3.- Fortalezas aseguradas

Mejor atención a los usuarios de los servicios que se encuentran dentro del alcance del SGC.  
Con respecto a la Dirección General de Tecnologías para el Conocimiento las fortalezas aseguradas fueron acervos bibliográficos y documentales actualizados que cubrieran las necesidades de los programas educativos y las LGAC.  
La Dirección General de Servicios Telemáticos asegura la continuidad de proyectos y servicios telemáticos, con la capacitación de nueve personas de esta dependencia; dos de ellos gestionan los sistemas de seguridad institucional y siete más atienden el mantenimiento de la infraestructura de cómputo universitaria, la incorporación de equipo y recursos de seguridad de última generación y ,se ha fortalecido la red de videoconferencias en las cinco regiones. Con esto se da inicio a la primera etapa para garantizar la seguridad de recursos tecnológicos e información vital para la operación de la institución.

### 4.- Programas educativos impactados

Dirección General de Tecnologías para el Conocimiento respecto al cumplimiento del proyecto impactó a 54 programas educativos;  
Dirección General de Servicios Telemáticos con el cumplimiento del proyecto se benefician 118 programas educativos (100%).

### 5.- Impacto de la innovación educativa en la mejora de la calidad

Dirección General de Tecnologías para el Conocimiento: mejores servicios al contar con material actualizado y suficiente el cual cubre las necesidades de los P.E. y las LGAC.

### 6.- Atención a las recomendaciones de organismos evaluadores y/o acreditadores (CIEES, COPAES, PNPC, otros)

Dirección General de Tecnologías para el Conocimiento atiende las recomendaciones de los CIEES en lo que respecta a la adquisición de más acervo los cuales sean suficientes para cubrir las necesidades de los P.E. y estantería semi abierta en algunas bibliotecas.

