

Objetivo Operativo Anual:	UNICOM.I.C01.01	Eficientar los procesos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto
Subprogramas que participan:	001 Dirección y apoyo administrativo; 020 Dirección de Sistemas; 021 Dirección de Operaciones	

Indicador relacionado con el Objetivo Operativo Anual		
Nombre	Meta	Avance Anual
Porcentaje de personal aprobado en la capacitación de los 28 procesos del SIGETIC	85%	100%

Entregables Generados:	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de los cursos impartidos y/o listas de asistencia conforme al programa de capacitación de los procesos del SIGETIC 2013-2014. • Evaluación de los cursos impartidos a través del campus virtual de los procesos del SIGETIC conforme a las solicitudes recibidas. • Informe del curso sobre Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) • Listas de asistencia del curso del Módulo de Gestión de cambios de la herramienta Remedy. • Sitio web de capacitación de TIC (campus.ife.org.mx) 														
Principales Acciones Realizadas:	<p>En el primer semestre del año, se concluyó el programa de capacitación de los procesos del SIGETIC, el cual consistió en explicar el objetivo de dichos procesos, los roles que participan y la descripción de las actividades que se especifican en los procedimientos así como los entregables que deben generarse. Se destacó el uso de la herramienta campus virtual, la cual permitió la capacitación a distancia y permitió la participación de un número más elevado de participantes. Asimismo, se realizó la impartición de cursos específicos de temas relativos a los procesos, mismos que se detallan a continuación.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tema</th> <th>Fecha</th> <th>Área</th> <th>Asistentes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BMC Remedy Gestión de Cambios</td> <td>28 de mayo al 17 de julio 2014</td> <td>UNICOM, DERFE, DEA, DEPPP</td> <td>208</td> </tr> <tr> <td>Detección de necesidades de</td> <td>junio de 2014</td> <td>UNICOM,</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>			Tema	Fecha	Área	Asistentes	BMC Remedy Gestión de Cambios	28 de mayo al 17 de julio 2014	UNICOM, DERFE, DEA, DEPPP	208	Detección de necesidades de	junio de 2014	UNICOM,	20
Tema	Fecha	Área	Asistentes												
BMC Remedy Gestión de Cambios	28 de mayo al 17 de julio 2014	UNICOM, DERFE, DEA, DEPPP	208												
Detección de necesidades de	junio de 2014	UNICOM,	20												

	capacitación (coordinado con CDD)		DERFE, DEA, DEPPP	
	Inducción al SIGETIC Procesos DSTI, DST, CST, LE, THO, ACNF y ACMB	30 jun 2014	DEA	12
	Inducción al SIGETIC Procesos DSTI, DST, CST, LE, THO, ACNF y ACMB	16 al 18 de julio de 2014	DERFE	30
	<p>Adicionalmente, se diseñó el portal de capacitación de TIC, y se atendieron las necesidades de capacitación del personal del Instituto involucrado en los procesos, remitidos por los Dueños y/o Enlaces de proceso.</p> <p>Por otro lado, se realizaron actividades de seguimiento durante el mes de junio de 2014, para revisar la ejecución de la aplicación de dichos procesos y con base a los resultados, se establecieron mejoras, que se especifican en las <i>Solicitudes de cambio</i> establecidas para cada proceso y en las que destaca la mejora en redacción de actividades para facilitar su comprensión, reducción de indicadores, entre otras.</p>			
Áreas de Oportunidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el diseño actual del portal web de capacitación de TIC. • Promover con el personal de TIC, la integración de temas específicos por proceso a dicho portal. • Promover el uso del portal a través del Boletín de TIC. 			

Objetivo Operativo Anual:	UNICOM.PS02.01	Acrescentar la disponibilidad y flexibilidad en los servicios e infraestructura de TIC
Subprogramas que participan:	001 Dirección y apoyo administrativo; 020 Dirección de Sistemas; 021 Dirección de Operaciones	

Indicador relacionado con el Objetivo Operativo Anual		
Nombre	Meta	Avance Anual
Porcentaje de disponibilidad de equipo de acceso a usuarios (switches) de Juntas Ejecutivas Distritales	99%	99.58%

Entregables Generados:	<ul style="list-style-type: none"> Acta de cierre de proyecto con el resumen final de la disponibilidad alcanzada en 2014 Reportes Mensuales de Disponibilidad generados a partir de la información colectada por el sistema de monitoreo nagios.
Principales Acciones Realizadas:	Durante 2014, se dio atención oportuna a incidentes y fallas para disminuir tiempos de afectación. Se llevó a cabo el proyecto de mejora de configuración para obtener un mejor desempeño y redundancia de red, asimismo, se realizó la mejora del esquema de monitoreo de la infraestructura de comunicaciones y se realizaron adquisiciones para la renovación de infraestructura obsoleta y/o sin soporte. Lo cual permitió alcanzar la meta de este objetivo.
Áreas de Oportunidad:	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con la renovación de la infraestructura obsoleta Fortalecer en Juntas Ejecutivas Distritales, los sistemas de ambiente y energía para disminuir las fallas de la infraestructura de comunicaciones debido a estos elementos. En lo relativo a cambios de domicilio, se pueden implementar mejoras o candados que permitan contar con la información, autorizaciones en el tiempo necesario para realizar el cambio de la infraestructura de comunicaciones y con ello evitar que se carezca de este servicio por falta de planeación.

Objetivo Operativo Anual:	UNICOM.PS06.01	Definir, comunicar y ejecutar los procesos del marco rector del SIGETIC en las áreas del Instituto que gestionan TIC
Subprogramas que participan:	001 Dirección y apoyo administrativo; 020 Dirección de Sistemas; 021 Dirección de Operaciones	

Indicador relacionado con el Objetivo Operativo Anual		
Nombre	Meta	Avance Anual
Porcentaje de implementación de la estrategia para la ejecución de los procesos del SIGETIC	90%	100%

Entregables Generados:	<ul style="list-style-type: none"> • Acta Constitutiva del Grupo de Gobierno de TIC • Acta Constitutiva del Grupo de Gobierno de Seguridad de la Información • Portafolio de servicios de TIC versión 1.0 y 2.0 • Lineamientos para control documental y registros de TIC • Documentos de Arquitectura de dominios tecnológicos • Directriz rectora de seguridad de la información • Primera versión del estándar Institucional para el desarrollo de la interfaz gráfica de los sistemas • Programa de comunicación SIGETIC • Programa de capacitación de TIC • Programa de concientización de TIC • Informes de resultados del Diagnóstico del nivel de madurez de los procesos del SIGETIC (DEA, DERFE, DEPPP, UNICOM) • Planes de acción de los procesos. • Informes de resultados de la evaluación interna de TIC (DEA, DEPPP, DERFE, UNICOM) • Inventario de indicadores de TIC • Portafolio de proyectos de TIC
Principales Acciones Realizadas:	<p>Durante 2014, se ejecutó la Estrategia para la ejecución de los procedimientos del SIGETIC, a través de la cual, se realizaron actividades de soporte, capacitación, comunicación, concientización y estabilización. Entre las acciones más relevantes, se encuentra la formalización del Grupo de Gobierno de TIC, mismo que permitió la aprobación de documentos que sirven como base y control para el sistema; asimismo, se puso en operación el sitio web del SIGETIC, se enviaron 4 Boletines de TIC, en los cuales se incluyeron temas de concientización en materia</p>

	de TIC; se integraron listas de correo de personal de TIC con la finalidad de facilitar la comunicación. Se integró y aprobó la Estrategia de comunicación y el Programa de comunicación de TIC, en los cuales se establecen los medios que se utilizarán, así como los temas y frecuencia en que se difundirá información relativa al SIGETIC. Se integró el Plan de concientización que incluye, entre otros, temas de seguridad de la información y se realizó la primera Evaluación interna de TIC a los procesos establecidos en el marco rector del sistema.
Áreas de Oportunidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la misión y visión de TIC en conjunto con la Unidad Técnica de Planeación, la cual deberá estar alineada a la institucional. • Generar el programa de tecnología considerando la nueva versión de los documentos de Arquitectura de dominios tecnológicos. • Mejorar el tablero de control para los indicadores de TIC 2015.

Objetivo Operativo Anual:	UNICOM.PS06.03	Implementar los procesos de Operación del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos de TIC, y Administración de la Evaluación en DEA, DERFE y DEPPP
Subprogramas que participan:	001 Dirección y apoyo administrativo; 020 Dirección de Sistemas; 021 Dirección de Operaciones	

Indicador relacionado con el Objetivo Operativo Anual		
Nombre	Meta	Avance Anual
Incremento de nivel de madurez del proceso de Operación del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos de TIC	Incrementar 1 nivel de madurez en un periodo de 12 meses	1

Entregables Generados:	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de resultados del Diagnóstico del nivel de madurez de los procesos del SIGETIC (DEA, DERFE, DEPPP, UNICOM) • Planes de acción de los procesos. • Informe final de seguimiento a los planes de acción • Informes de resultados de la Evaluación interna de TIC (DEA, DEPPP, DERFE, UNICOM) • Inventario de indicadores de TIC
Principales	En febrero de 2014, se realizó el diagnóstico a los procesos del marco

Acciones Realizadas:	rector del SIGETIC y se generaron planes de acción a los cuales se dio seguimiento. En el segundo semestre, se realizó la evaluación interna de TIC, cuyos resultados se reflejan en el Informe correspondiente. Se atendieron 18 solicitudes de mejora, y actualmente continúan recibándose. Derivado de ello, se tiene programado en el primer semestre de 2015, presentar ante la Junta General Ejecutiva, la actualización del Manual de Procedimientos del SIGETIC para su aprobación.
Áreas de Oportunidad:	<ul style="list-style-type: none"> Las áreas de oportunidad se están reflejando en la recepción de las solicitudes de cambio presentadas por los Dueño de Proceso.

Objetivo Operativo Anual:	UNICOM.I.I01.01	Mejorar la satisfacción del personal adscrito a la Unidad con respecto al lugar de trabajo que tienen asignado
Subprogramas que participan:	001 Dirección y apoyo administrativo	

Indicador relacionado con el Objetivo Operativo Anual		
Nombre	Meta	Avance Anual
Porcentaje de acciones de mejora ejecutadas	90%	90%

Entregables Generados:	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados de la encuesta de satisfacción con respecto al lugar de trabajo Acta de entrega recepción de mobiliario Inventario de mobiliario Contrato de arrendamiento
Principales Acciones Realizadas:	En el último semestre del año se aplicó una encuesta, derivada de la cual se identificaron acciones de mejora en cuanto a espacio, mobiliario, clima, ruido, iluminación, limpieza y seguridad, se llevaron a cabo diferentes acciones de mejora con la finalidad de mejorar la satisfacción del personal. Se realizó la adquisición de mobiliario, se acondicionó un espacio adicional en el sótano del Edificio C, se realizó el arrendamiento de un inmueble para alojar a personal que se encontraba laborando en espacios reducidos y a personal de honorarios que se integró a finales del último trimestres e inicios de 2015 para la ejecución del PREP. Se realizó el cambio de lámparas.

Áreas de Oportunidad:	<ul style="list-style-type: none"> • Durante 2015, se dará seguimiento a las acciones de mejora identificadas y se harán las solicitudes necesarias al área de Servicios Generales de la Dirección Ejecutiva de Administración. • Se aplicará nuevamente la encuesta en el segundo semestre de 2015.
------------------------------	--

Objetivo Operativo Anual:	UNICOM.PS03.01	Impulsar la alineación de TIC
Subprogramas que participan:	020 Dirección de Sistemas; 021 Dirección de Operaciones	

Indicador relacionado con el Objetivo Operativo Anual		
Nombre	Meta	Avance Anual
Porcentaje de proyectos de la Unidad alineados a las directrices de planeación estratégica.	80%	100%

Entregables Generados:	<ul style="list-style-type: none"> • Actas constitutivas • Solicitudes de cambio • Reportes mensuales
Principales Acciones Realizadas:	<p>Durante 2014, se dio cumplimiento a las actividades de seguimiento y control, conforme a lo establecido por la Unidad Técnica de Planeación. Esta Unidad tuvo asignados 8 proyectos específicos, de los cuales se realizó el reporte correspondiente en el sistema PMWEB, asimismo fueron firmaron los reportes mensuales de enero a diciembre, se tramitaron 9 solicitudes de cambio.</p> <p>Personal de la Unidad asistió a la capacitación y reuniones relativas a la Gestión de la Estrategia realizadas por la UTP.</p>
Áreas de Oportunidad:	