

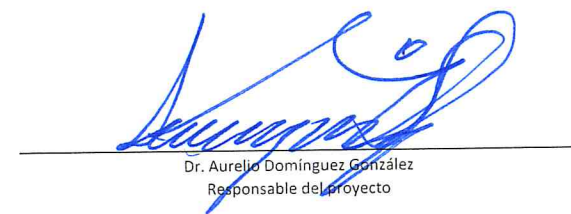
Universidad: Universidad Autónoma de Querétaro
Clave de convenio: C/PFCE-2019-22MSU0016B-16-43

Proyecto: Proyecto para la gestión operativa que soporta las funciones académicas y la atención integral de los estudiantes, coadyuvando con la calidad de la academia y la vinculación con la sociedad.
Clave de Proyecto: P/PFCE-2019-22MSU0016B-02

Indicador de Calidad	Ajustado Anual				Ajustado Trimestral	Alcanzado Trimestral	Total de Avance		Justificación		
	Valor Inicial	%	Valor Final	%	Número	Número	%	Número		%	
Procesos de gestión											
34											
Denominador: Procesos											
1.1.2	Porcentaje de procesos re-certificados	34	100	34	100	34	34	100	34	100+	Anexo 1
Sistemas de Información											
3											
Denominador: Módulos											
2.1.1	Porcentaje de módulos del SIIA en operación	3	100	3	100	3	3	100	3	100+	Anexo 2
2.1.2	Porcentaje de módulos del SIIA en operación interconectados entre si	3	100	3	100	3	3	100	3	100+	Anexo 3



Dra. Margarita Teresa de Jesús García Gasca
Rectora



Dr. Aurelio Domínguez González
Responsable del proyecto



Programa Fortalecimiento de la Calidad Educativa
Formato de apoyo para analizar el Seguimiento Académico de proyectos PFCE 2019
Universidad Autónoma de Querétaro



P/PFCE-2019-22MSU0016B-02

Proyecto para la gestión operativa que soporta las funciones académicas y la atención integral de los estudiantes, coadyuvando con la calidad de la academia y la vinculación con la sociedad.

No. OP		Descripción del Objetivo Particular				
2.1		Proporcionar la infraestructura tecnológica adecuada que apoye: todos los programas académicos, la formación integral del estudiante, la capacidad y competitividad de los docentes y la investigación, asegurando la disponibilidad, seguridad e integridad de la información involucrada, por medio de los servicios de telefonía, desarrollo de aplicaciones, página web, correo electrónico institucional, así como servicios complementarios, con la finalidad de elevar la calidad de la educación e investigación, garantizando el soporte a la demanda de aplicaciones que los docentes y alumnos requieren para las labores académicas.				
No. MA	Descripción de la Meta Académica	Valores Cualitativos			Valores Trimestre 4	
		Programado	Alcanzado	%	Meta Programada	Meta Alcanzada
2.1.1	Mantenimiento a módulos existentes y desarrollo de nuevos sub-módulos de los 3 módulos (servicios académicos, recursos humanos y financiero) del Sistema de Integral de Información Administrativa (SIIA), para apoyar al mejoramiento de la calidad y funcionamiento de las actividades académicas, la atención integral del estudiante, la investigación y la vinculación social.	2	2	100.00	2.00	2.00
Justificación						

Anexo 1

No. MA	Descripción de la Meta Académica	Valores Cualitativos			Valores Trimestre 4	
		Programado	Alcanzado	%	Meta Programada	Meta Alcanzada
2.1.2	Mantenimiento del acceso y resguardo de la información institucional y el uso de servicios de Telefonía IP, asegurando la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información y atender las necesidades de comunicación de áreas académicas.	1	1	100.00	1.00	1.00
Justificación						
Anexo 2						

No. OP	Descripción del Objetivo Particular					
2.2	Actualizar y mantener la infraestructura tecnológica de la Red Institucional de Computo (RIC), tanto en la red cableada como en la red inalámbrica, soportando la demanda de aplicaciones tanto académicas y de gestión que son requeridas para apoyar: todos los programas académicos, la formación integral del estudiante, la capacidad y competitividad de los docentes y la investigación, asegurando la disponibilidad, seguridad e integridad de la información involucrada, con la finalidad de elevar la calidad de la educación e investigación, garantizando el soporte a la demanda de aplicaciones que los docentes y alumnos requieren para las labores académicas.					

No. MA	Descripción de la Meta Académica	Valores Cualitativos			Valores Trimestre 4	
		Programado	Alcanzado	%	Meta Programada	Meta Alcanzada
2.2.1	En campus principal y 4 foráneos mantenimiento y actualización de la infraestructura tecnológica de La Red Institucional de Computo (RIC) y los servicios inalámbricos, que nos permita dar soporte a la demanda de aplicaciones que la comunidad universitaria requiere para su aprovechamiento académico.	1	0	0.00	1.00	0.00
Justificación						
Anexo 3 El recurso no llegó completo, por tal motivo, no se cumplió la meta						

No. MA	Descripción de la Meta Académica	Valores Cualitativos			Valores Trimestre 4	
		Programado	Alcanzado	%	Meta Programada	Meta Alcanzada
2.2.2	En campus principal así como en 2 campus foráneos, renovación, instalación y ampliación de los servicios cableados de la RIC para soportar servicios de videoconferencia académica impulsando el uso de nuevas tecnologías de información, en razón a las necesidades de crecimiento de las funciones educativas de la institución.	1	1	100.00	1.00	1.00

No. OP	Descripción del Objetivo Particular
--------	-------------------------------------

2.3	Mantener la certificación ISO 9001-2015 de los procesos de gestión que soportan la operación de las actividades académicas, de investigación, vinculación con la sociedad y atención integral del estudiante para tener el marco adecuado que permita cumplir con los estándares de calidad educativa.
-----	--

No. MA	Descripción de la Meta Académica	Valores Cualitativos			Valores Trimestre 4	
		Programado	Alcanzado	%	Meta Programada	Meta Alcanzada
2.3.1	Mantenimiento de la certificación ISO 9001-2015 de procedimientos administrativos que dan el soporte operativo a la labor docente y de formación integral de los estudiantes.	34	34	100.00	34.00	34.00
Justificación						

Anexo 5

Firmas



Dra. Margarita Teresa de Jesús García Gasca
Rectora



Dr. Aurelio Domínguez González
Responsable del proyecto



Programa Fortalecimiento de la Calidad Educativa
Reporte Final de Seguimiento de Proyectos PFCE 2019



Universidad Autónoma de Querétaro

Clave de convenio: C/PFCE-2019-22MSU0016B-16-43

Proyecto: Proyecto para la gestión operativa que soporta las funciones académicas y la atención integral de los estudiantes, coadyuvando con la calidad de la academia y la vinculación con la sociedad.

Clave de Proyecto: P/PFCE-2019-22MSU0016B-02

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

El recurso recibido fue insuficiente para cubrir todas las necesidades planteadas en el proyecto, por otra parte, el recurso fue recibido con mucho retraso lo que mermo aún más las opciones que teníamos para seguir operando. Aun así, se logró mantener la calidad de los servicios y se cumplieron las metas, pero quedamos en peligro de no poder cumplir en el futuro con las expectativas planeadas. Se registró avance en los procesos de disponibilidad de información íntegra y oportuna al personal académico, administrativo y alumnado de la Universidad en relación a la actividad académica. Con la adquisición de equipo de cómputo se dio apoyo a las funciones sustantivas de atención de alumnos y docentes en procedimientos que involucran a la Dirección de Servicios Académicos y la Secretaría Académica gestionando la información de docentes y alumnos. Se mantuvo la certificación de calidad ISO 9001-2015 de los siguientes procesos: -Admisión de nuevo ingreso -Carga horaria -Inscripciones y reinscripciones -Servicio social -Servicio social del área de la salud -Becas internas -Titulación y obtención de grado -Evaluación docente -Promoción docente -Seguimiento de egresados -Control y seguimiento de proyectos de investigación -Consultas de fuentes electrónicas -Servicios bibliotecarios -Servicio de cómputo académico -Manual universitario de funciones -Otorgamiento de prestaciones -Capacitación -Compras -Pago a proveedores -Activo fijo -Mantenimiento de infraestructura -Mantenimiento a equipo de cómputo -Seguridad -Gestión de la atención a la salud del sistema universitario de salud -RPBI y conservación del SUS -Gestión de la salud, educación y conservación de SUAF -Administración del sistema de gestión de calidad (1. Manual de Calidad, 2. Manual de auditorías, 3. Control de documentos, 4. Control de Documentos, 5. Manejo de Servicio No Conforme. 6. Acciones correctivas. 7. Lineamientos para Carpeta Ejecutiva) -Laboratorios de automatización y geotecnia, materiales y geomática (almacenes) -Gestión de análisis microbiológicos de alimentos en LECRIMA Sitios certificados: -Centro Universitario -Campus Juriquilla -Prepa Norte -Facultad de Medicina (Prados de la Capilla) -Ex Prepa Centro -SUAF (Unidad Deportiva) -Prepa Sur -Campus Aeropuerto -Prepa Pedro Escobedo -Prepa Colon -Campus Amazcala -Campus Cadereyta -Campus San Juan del Río -Campus Amealco -Campus Jalpan -Clínica del SUS Santa Bárbara -Clínica del SUS Santa Rosa Jáuregui -Clínica Dental del Centro Al estar certificados la Universidad tiene los siguientes beneficios: -Mejora la eficacia de los procesos internos -Incrementa la conciencia para mejorar la calidad de los servicios -Clarifica responsabilidades -Involucra al personal -Brinda confianza de los servicios que ofrece -Elimina causas de problemas Se obtuvieron herramientas de trabajo para las áreas encargadas del mantenimiento y desarrollo de los módulos del SIIA (administración académica, recursos humanos y finanzas). Se agilizaron servicios de atención con mejores tiempos de respuesta en la atención a docentes y alumnos. Se mantienen la infraestructura y los procesos de disponibilidad de información íntegra y oportuna al personal académico, administrativo y alumnado de la Universidad, preparándonos para responder a una creciente demanda en procesamiento y disponibilidad de la información. Asegurar la cobertura de licenciamientos y pólizas de mantenimiento en componentes de hardware y software, garantizando el soporte oportuno en caso de falla y la seguridad. Se mejoran algunos procesos administrativos en pro del alumnado. Se mantuvo la disponibilidad de los servicios de Telefonía IP Institucional cumpliendo con el objetivo de apoyar a las necesidades de comunicación institucionales. Se logró mejorar la infraestructura y adquirir material para mantenimiento de redes cableadas lo que eleva la calidad del servicio por parte de la red institucional de cómputo que da servicio a toda la comunidad universitaria. Es necesario invertir más para mejorar la infraestructura tecnológica y de procesos con la que se cuenta para la mejora en la calidad de la atención integral de los estudiantes y la labor académica.

2.- Problemas atendidos

La disponibilidad del acceso a la información académica y del alumnado. Mantenimiento de sub-módulos del sistema de información administrativa. Al tener más capacidad y funcionalidad en el equipo de cómputo, permitió que el servicio otorgado en los procesos fuera más ágil. Se amplía los servicios de Telefonía IP, además, se migrarán teléfonos IP a una plataforma más reciente y con mayor capacidad de cómputo. Se atiende parte de las necesidades de comunicación en Facultades y Campus. Obsolescencia de los equipos de cómputo para el desarrollo y mantenimiento del SIIA, así como en áreas de atención a usuarios del SIIA. Se mantienen los servicios a través de la cobertura del licenciamiento de productos utilizados como sistemas operativos, bases de datos, así como cobertura del soporte del hardware por garantías extendidas o contratos de mantenimiento estando al día en mejoras en desempeño y seguridad de la información. Mantener el funcionamiento del internet en toda la institución. Ampliar la cobertura del servicio de la red inalámbrica de los campus. Actualización de infraestructura de red que permite seguir consolidando mejores anchos de banda de acceso a internet. Atender los riesgos y oportunidades de mejora. Aumentar la calidad en el servicio de las

diferentes áreas. Reducir los tiempos de respuesta en los trámites administrativos. Mejorar los canales de comunicación para el personal administrativo, docentes y alumnos.

3.- Fortalezas aseguradas

Mantener la disponibilidad, confiabilidad y acceso a la información académica. Se mantienen las herramientas adecuadas para el correcto funcionamiento de los módulos del SIIA. Se evoluciona para ser más eficientes en la atención a usuarios. Se avanza para tener equipo de cómputo actualizado. Comunicación de los servicios de control escolar para la comunidad universitaria. Cumplir con la política Institucional de protección de datos personales. Administración de control escolar eficiente. Calidad en el servicio a los usuarios universitarios Correcto funcionamiento del SIIA. Servicios de internet institucional logrando anchos de banda superiores a los 4 gigas, consolidando una infraestructura de TIC's sólida, robusta y estable, asegurando la calidad del servicio de red para la comunidad universitaria. Asegurar el óptimo funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad de la UAQ logrando la mejora continua y el manejo y detección de riesgos.

4.- Desarrollo y continuidad de programas educativos de calidad

Se cuenta con información íntegra y actualizada para la toma de decisiones. La inversión en T.I. ayuda a los procesos administrativos que permiten controlar los planes de estudios y la carga horaria docente. Los dispositivos telefónicos facilitan la comunicación de docentes que elaboran planes de estudios para programas de calidad. La certificación ISO 9001:2015 nos lleva a realizar evaluaciones de riesgos en los procedimientos relacionados con el apoyo académico, la asignación de becas, el seguimiento de egresados, detectando las problemáticas antes de que haya afectaciones, así como evaluar el desempeño de esas implementaciones, lo que coadyuva a el desarrollo y continuidad de programas de calidad.

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

La automatización de los procesos administrativos aporta de forma indirecta en los estándares que se deben cumplir para poder ser acreditados. Se contribuyó en el cumplimiento de los lineamientos correspondientes a tecnologías de información marcados por las diferentes evaluaciones, logrando cumplir con los requerimientos observados por parte de los acreditadores. Agilizar la comunicación entre los docentes e investigadores responsables del desarrollo de programas educativos de calidad. Acceso a la red a mas áreas que buscan la certificación.

6.- Contribución a la mejora de los indicadores planteados en el Anexo XIII del PFCE

Actualización del software de gestión que coadyuva en la generación de indicadores confiables, transparentes y eficientes sobre la información de los procesos académicos y administrativos de la Universidad. La mejora de la infraestructura del servicio de internet ayuda en la disponibilidad de los indicadores institucionales, permitiendo que nuestras comunidades de Alumnos, Docentes y Administrativos se conecten a la red global. El sistema SELEC ISO el cual es un Sistema de Información para la aplicación de encuestas dirigidas a nuestros usuarios para obtener información de desempeño de los servicios brindados por nuestra institución.

7.- Número de estudiantes y profesores beneficiados

	Profesores Beneficiados		
	Nacional	Movilidad Académica	
		Internacional	Total
Profesores de Tiempo Completo			
Profesores de Medio Tiempo			
Profesores de Asignatura			
Total	0	0	0

	Alumnos Beneficiados			
	Complemento de la formación		Movilidad Académica	
	Nacional	Internacional	Reconocimiento de créditos Nacional	Internacional
TSU/PA				
Licenciatura				
Posgrado				
Total	0	0	0	0

8.- Impacto en la modernización de la infraestructura (servicios de apoyo académico)

Mejora con herramientas de T.I., los procesos administrativos que brindan soporte a los servicios para el personal académico y alumnos. Es importante seguir modernizando, aunque sea poco a poco la tecnología utilizada y el software para irse adecuando a los cambios y requerimientos. Apuntalar la perdurabilidad de la información y la capacidad de respuesta para la recuperación en caso de pérdida. Los materiales de red apoyan el servicio existente y nuevas necesidades de comunicación pueden ser atendidas. Se tuvo el apoyo para adquirir equipo de cómputo el cual nos ayudará a mejorar la atención a alumnos y docentes.

9.- Impacto en la capacitación de los profesores y de los cuerpos académicos

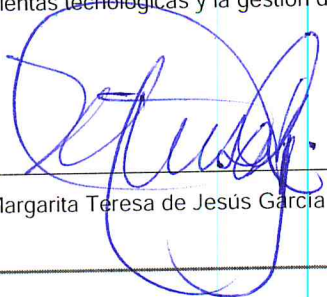
El fortalecimiento de la infraestructura de T.I. así como del equipamiento en general, permite proporcionar herramientas tecnológicas que ayuden a la investigación y la educación continua con información actualizada para las diferentes áreas de la Universidad. Por medio de la capacitación en el uso de tecnologías de información a los profesores se logra un impacto directo e indirecto a su desarrollo académico y a la cooperación de los cuerpos académicos. La comunicación telefónica provista permite la comunicación fluida en la colaboración entre profesores miembros de los cuerpos académicos. Por lo limitado de los recursos realmente es poco el impacto en la capacitación docente.

10.- Impacto en la formación y atención integral del estudiante

Al implementar los sub-módulos sistema de Facturación electrónica en línea de la Universidad y el sistema para el Centro de Enseñanza de Lenguas y Culturas (Módulo de reservaciones de TECAAL e Inscripción a cursos), permite apoyar a los alumnos en la emisión de facturas electrónicas, inscripción a cursos de idiomas y reservaciones de TECAAL. La afinación constante del SIIA y la infraestructura de operación del mismo permiten mejorar los tiempos de respuesta en los servicios prestados a los alumnos, lo cual es uno de los factores que están en juego para la atención integral del estudiante, ya que no solo se involucra servicios administrativos, sino que se controlan tutorías, educación continua y los servicios del SIIA que se proveen a los estudiantes vía web. Además, se provee la plataforma para conexión a internet y educación a distancia, sin olvidar el apoyo de herramientas de tecnología educativa. El servicio de telefonía IP Institucional permite al estudiante agilizar sus procesos académicos. Certificando los procesos de gestión educativa coadyuvamos a una formación de calidad para los estudiantes. La Norma ISO 9001:2015 requiere de personal competente, empoderado y comprometido para aumentar la calidad de la Institución proporcionando valor de forma indirecta a la educación que se imparte, ya que en un Sistema de Gestión de Calidad todos los colaboradores se comprometen al crecimiento individual y colectivo. El servicio de internet inalámbrico para uso de los estudiantes permite el acercamiento a herramientas de tecnología educativa, al conocimiento disponible a través de internet y propicia la comunicación y colaboración con los docentes y sus compañeros.

11.- Producción científica**Libros**No se han agregado **Libros****Capítulos de Libros**No se han agregado **Capítulos de Libros****Artículos**No se han agregado **Artículos****Ponencias**No se han agregado **Ponencias****Memorias**No se han agregado **Memorias****12.- Otros aspectos**

Las tecnologías de la información son necesarias para seguir posicionando a la institución como una de las mejores a nivel nacional y dentro de América Latina. La red de telefonía IP es herramienta básica en la comunicación necesaria para la operación general de la Universidad. La sistematización de procesos propicia el orden en las funciones universitarias. Mantener la competitividad al tener un proceso educativo que se desarrolla con un sistema de control y aseguramiento de la calidad. Capacidad técnica del personal académico que brindará tutorías y asesorías a los alumnos. Herramientas técnicas que mejoran los procesos de gestión. Las herramientas tecnológicas y la gestión de calidad proporcionan confianza en la institución.



Dra. Margarita Teresa de Jesús García Gasca



Dr. Aurelio Domínguez González

Rectora

Responsable del proyecto