

109. Unidad de Servicios de Informática

Segundo Informe Trimestral 2014

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 al segundo trimestre
Porcentaje de personal aprobado en la capacitación de los 28 procesos del SIGETIC	85%	100%

Acciones realizadas en el cumplimiento de Objetivo Operativo Anual

En el periodo, se realizó la capacitación de Detección de Necesidades de Capacitación correspondiente al proceso de Apoyo a la Capacitación (APC) así como del módulo de administración de cambios de la herramienta Remedy, correspondiente al proceso de Administración de cambios (ACMB).

A continuación se presenta la tabla del concentrado de capacitación:

Concentrado de capacitación en procesos del SIGETIC Período abril-junio 2014	
Número de cursos terminados	2
Número de personas inscritas	228
% de aprobación	100%

109. Unidad de Servicios de Informática

Segundo Informe Trimestral 2014

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 al segundo trimestre
Porcentaje de acciones de mejora ejecutadas	90%	25%

Acciones realizadas en el cumplimiento de Objetivo Operativo Anual

En el periodo se trabajó en la elaboración del cuestionario y el calendario de aplicación al personal de la Unidad, con el objetivo de identificar las acciones de mejora a ejecutar.

Objetivo Operativo Anual:	UNICOM.PS02.01	Acrecentar 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 al segundo trimestre
Porcentaje de disponibilidad de equipo de acceso a usuarios (switches) de Juntas Ejecutivas Distritales	99%	99.83%

Acciones realizadas en el cumplimiento de Objetivo Operativo Anual

Con relación al porcentaje de disponibilidad de equipo de acceso a usuarios (switches) de Juntas Ejecutivas Distritales, se obtuvo un promedio trimestral del 99.83%, para obtener dicho porcentaje se realizó el monitoreo proactivo de la infraestructura de comunicaciones a nivel nacional; se generaron un total de 370 casos de los cuales 196 fueron revisados con el proveedor de servicios TELMEX para solucionar las fallas presentadas, 48 casos fueron identificados como falla de energía y 86 más por causas atribuibles al Instituto.

109. Unidad de Servicios de Informática

Segundo Informe Trimestral 2014

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 al segundo trimestre
Porcentaje de proyectos de la Unidad alineados a las directrices de planeación estratégica de TIC.	80%	100%

Acciones realizadas en el cumplimiento de Objetivo Operativo Anual

En el segundo trimestre del año 2014, esta Unidad ha dado cumplimiento a los Lineamientos para la Administración de la Cartera Institucional de Proyectos 2012, se han tramitado 5 solicitudes de cambio derivado de impactos en el alcance y objetivo de los proyectos, la fecha de inicio y modificaciones presupuestales. Fueron firmados los reportes de avance de proyectos correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo del año en curso.

De igual manera se ha dado cumplimiento a la Planeación táctica y operativa y fueron registrados los indicadores correspondientes hasta mayo de 2014, en la herramienta Executive Strategy Manager.

(Total de proyectos de la Unidad alineados a las directrices de planeación estratégica de TIC /Total de proyectos de la unidad)*100	$(8/8) * 100 = 100$
---	---------------------

109. Unidad de Servicios de Informática

Segundo Informe Trimestral 2014

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 al segundo trimestre
Porcentaje de implementación de la estrategia para la ejecución de los procesos del SIGETIC	90%	50%

Acciones realizadas en el cumplimiento de Objetivo Operativo Anual

El desglose de los avances en la ejecución de la Estrategia, se indican en la gráfica siguiente:

Actividades	% Avance			
	25	50	75	100
Soporte*				
Capacitación				
Comunicación				
Concientización				
Estabilización				
Evaluación interna de TIC				

- Conforme a los tiempos establecidos
- Con retrasos o riesgos moderados
- Con retrasos o problemas importantes
- No iniciada según los tiempos establecidos

* Se refiere a los insumos de información necesarios para la ejecución de los procesos

109. Unidad de Servicios de Informática

Segundo Informe Trimestral 2014

Objetivo Operativo Anual:	UNICOM.PS06.03	Implementar los procesos 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 al segundo trimestre
Incremento de nivel de madurez del proceso del Sistema de Gestión y Mejora de los Procesos de TIC	Incrementar 1 nivel de madurez en un periodo de 12 meses	50%

Acciones realizadas en el cumplimiento de Objetivo Operativo Anual

Los avances corresponden a actividades de mantenimiento de documentos y formatos del SIGETIC. Por otro lado, en lo referente al diagnóstico realizado con antelación y derivado de los planes de acción generados; se ejecutó una verificación de avances a dichos planes de acción en la DEA, DERFE, DEPPP y UNICOM.

En lo que respecta a mejora continua, se generó un buzón como punto de contacto y en cuanto a actividades relativas a comunicación, se estableció un sitio web del SIGETIC en el cual actualmente, se están desarrollando los materiales para la difusión del mismo.

