



Universidad Veracruzana



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Experiencia de la UV en el camino hacia el GTI

Dacia González
29 de agosto de 2017

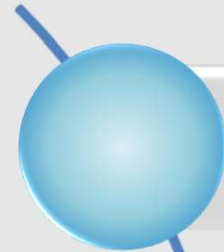


Universidad Veracruzana

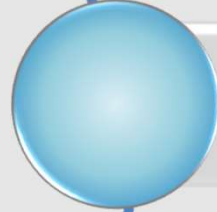
Contenido



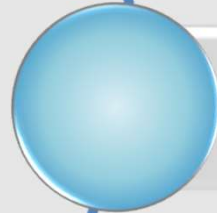
Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México



Introducción



Gobierno



Gestión



Lecciones aprendidas



Universidad Veracruzana

Introducción



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Programas Educativos	314
TSU	8
Licenciatura	174
Posgrado	132

Matrícula de educación formal	62,770
TSU	513
Licenciatura	60,117
Posgrado	2,140

Matrícula de educación no formal 15,873

Personal 12,155

Académicos	4,775
Técnicos Académicos	1,250
Administrativos	6,130



Fuente: <http://www.uv.mx/informacion-estadistica/anuario/>
<http://www.uv.mx/informacion-estadistica/uv-en-numeros/>
<https://www.uv.mx/universidad/campus/>

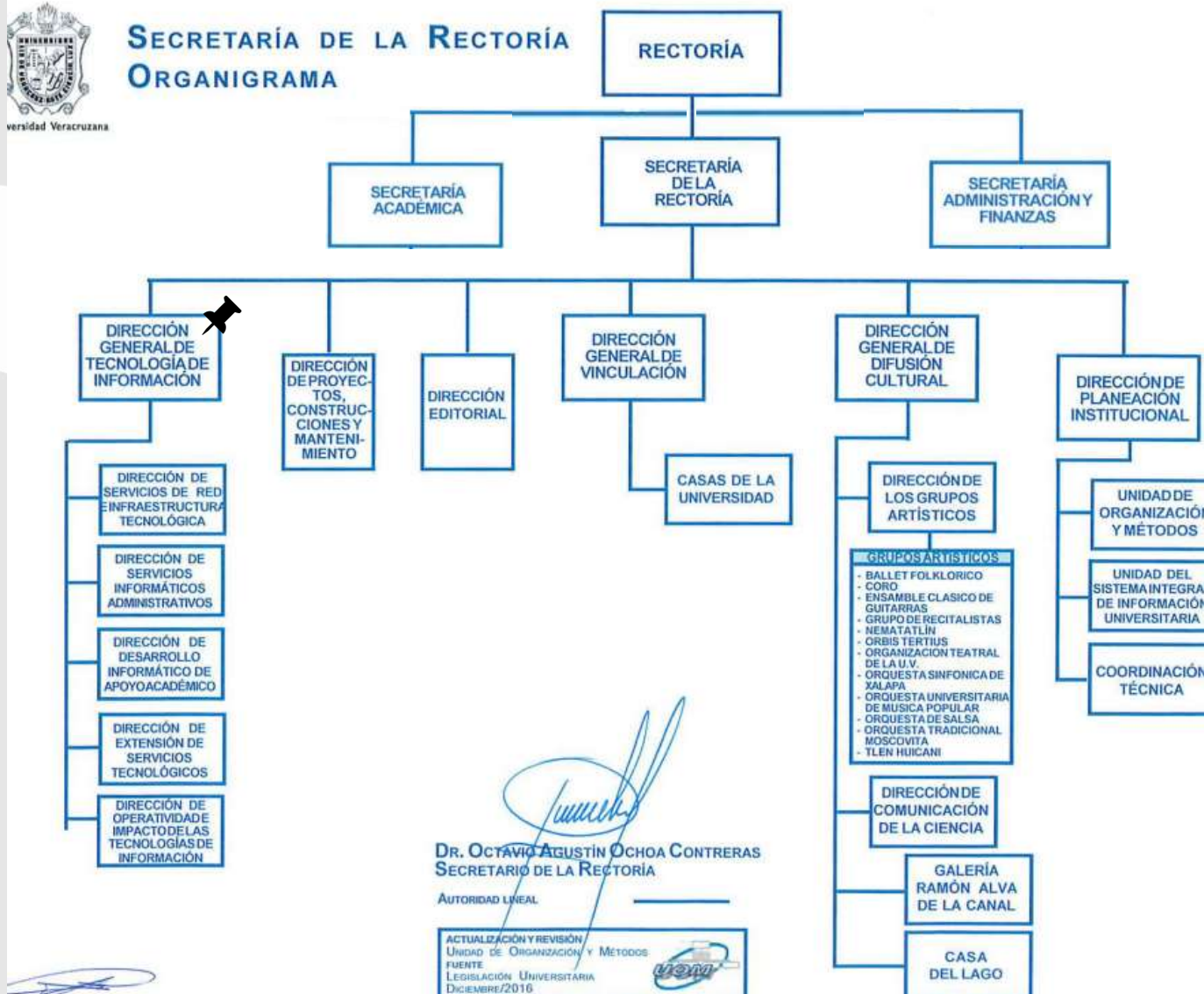


Universidad Veracruzana

Introducción



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México



Fuente: <https://www.uv.mx/secretaria-rectoria/quienes-somo/estructura-organica/>



Universidad Veracruzana

Introducción



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México



Fuente: Gobierno y gestión en COBIT 5



Universidad Veracruzana

Gobierno



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Reglamento de Planeación y Evaluación (Consejo de Planeación y Evaluación Institucional)*

- I. Plan estratégico:
 - a. El Plan General de Desarrollo (PGD)
- II. Planes Tácticos:
 - a. El Programa de Trabajo (PT) de cada administración rectoral;
 - b. Los Planes de Desarrollo Regionales (PLADER);
 - c. Los Planes de Desarrollo de las Entidades Académicas (PLADEA) y los Planes de Desarrollo de las Dependencias (PLADE).
- III. Planes operativos:
 - a. Los Programas Operativos Anuales (POA) de las entidades académicas y dependencias;
 - b. Los programas y proyectos que respondan a lineamientos nacionales y estatales para el fortalecimiento y desarrollo de la educación superior.

*Fuente: <https://www.uv.mx/legislacion/reglamentos/>



Universidad Veracruzana

Gobierno



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

- Planeación Estratégica de TI (PETIC)*
- Metodología de elaboración del PETIC (pendiente aprobación).
 - a. Análisis del contexto (FODA);
 - b. Análisis detallado de ejes, objetivos estratégicos, programas, acciones estratégicas y metas;
 - c. Generación de la estrategia de TI: misión, visión y objetivos estratégicos de TI;
 - d. Programa tecnológico. Identificación del portafolio de iniciativas y proyectos estratégicos de TI;
 - e. Cuadro de Mando Integral de TI.

* Fuente: <https://colaboracion.uv.mx/rept/files/2017/03/036/PETIC-2015-VF.PDF>



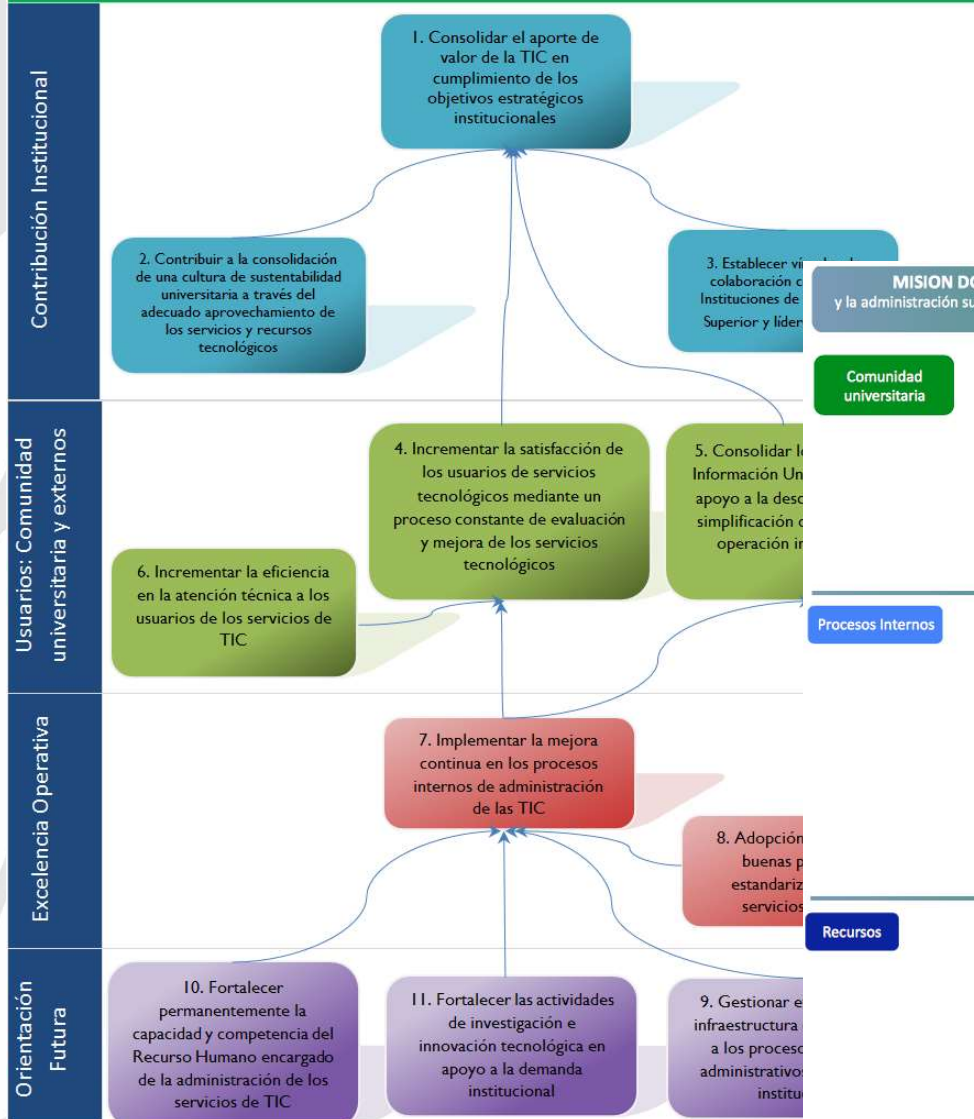
Universidad Veracruzana

Gobierno

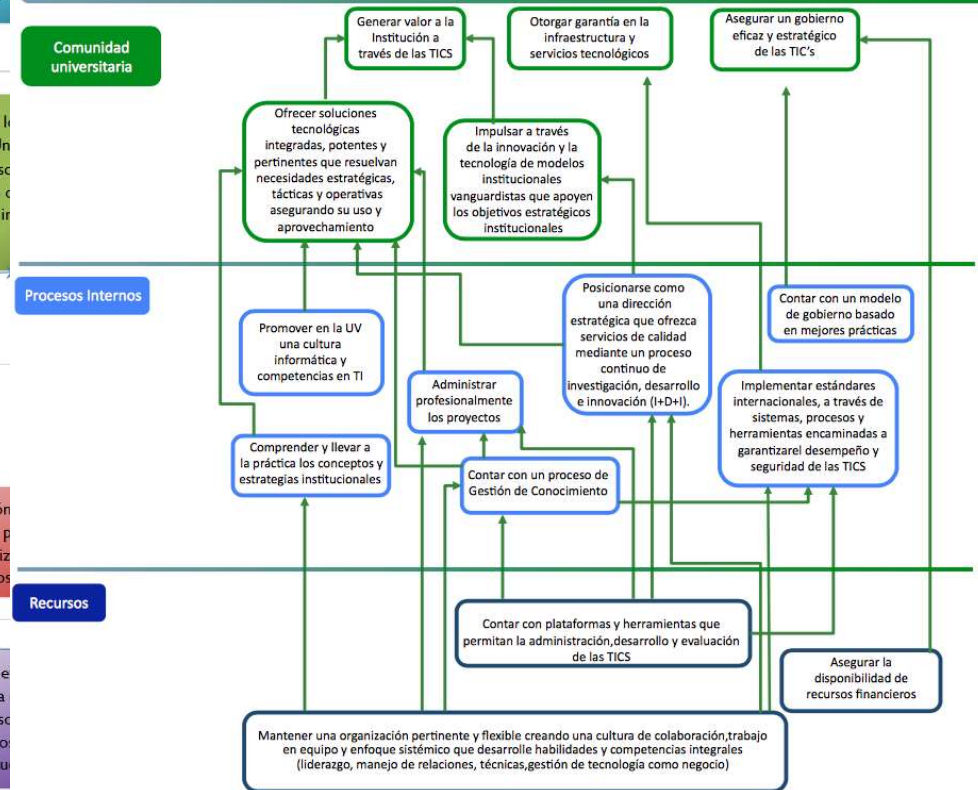


Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Estrategia de la DGTI



MISION DGTI : Coadyuvar a la eficiencia y eficacia institucional a través del trabajo colaborativo, la planeación responsable y la administración sustentable de proyectos en tecnología de información y comunicación que contribuyan a la innovación y calidad educativa





Universidad Veracruzana

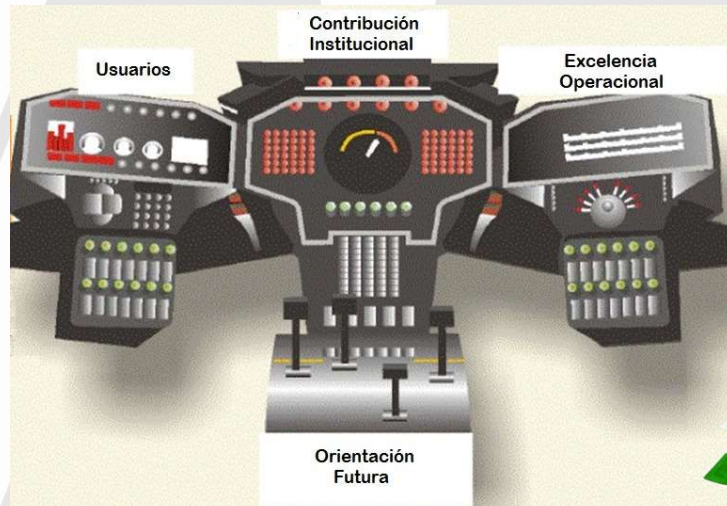
Gobierno



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

SIETI

Es el Sistema cuyo objetivo es proporcionar información para el seguimiento y evaluación de las líneas de acción en materia de TI alineadas a la planeación estratégica institucional, así como la mejora continua mediante la instauración de indicadores de desempeño tecnológicos



Balancear la información para mejorar en las 4 dimensiones simultáneamente





Universidad Veracruzana

Gobierno



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Comité de alto nivel. Comité Estratégico de Tecnologías de la Información (CETI)

- Aprobar y dar seguimiento al cumplimiento del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones;
- Aprobar, en su caso, el riesgo resultante de las tecnologías de información de la Universidad, derivado del proceso de análisis y evaluación de riesgos;
- Aprobar las políticas, instrumentos y directrices institucionales para impulsar la seguridad de la información;
- Autorizar los proyectos de tecnologías de información de impacto institucional que se desarrollen o adquieran;
- Asesorar, emitir opiniones y recomendaciones con respecto a la adquisición, contratación y arrendamiento de bienes y servicios relacionados con las TI, que por su naturaleza incidan estratégicamente en las actividades institucionales.

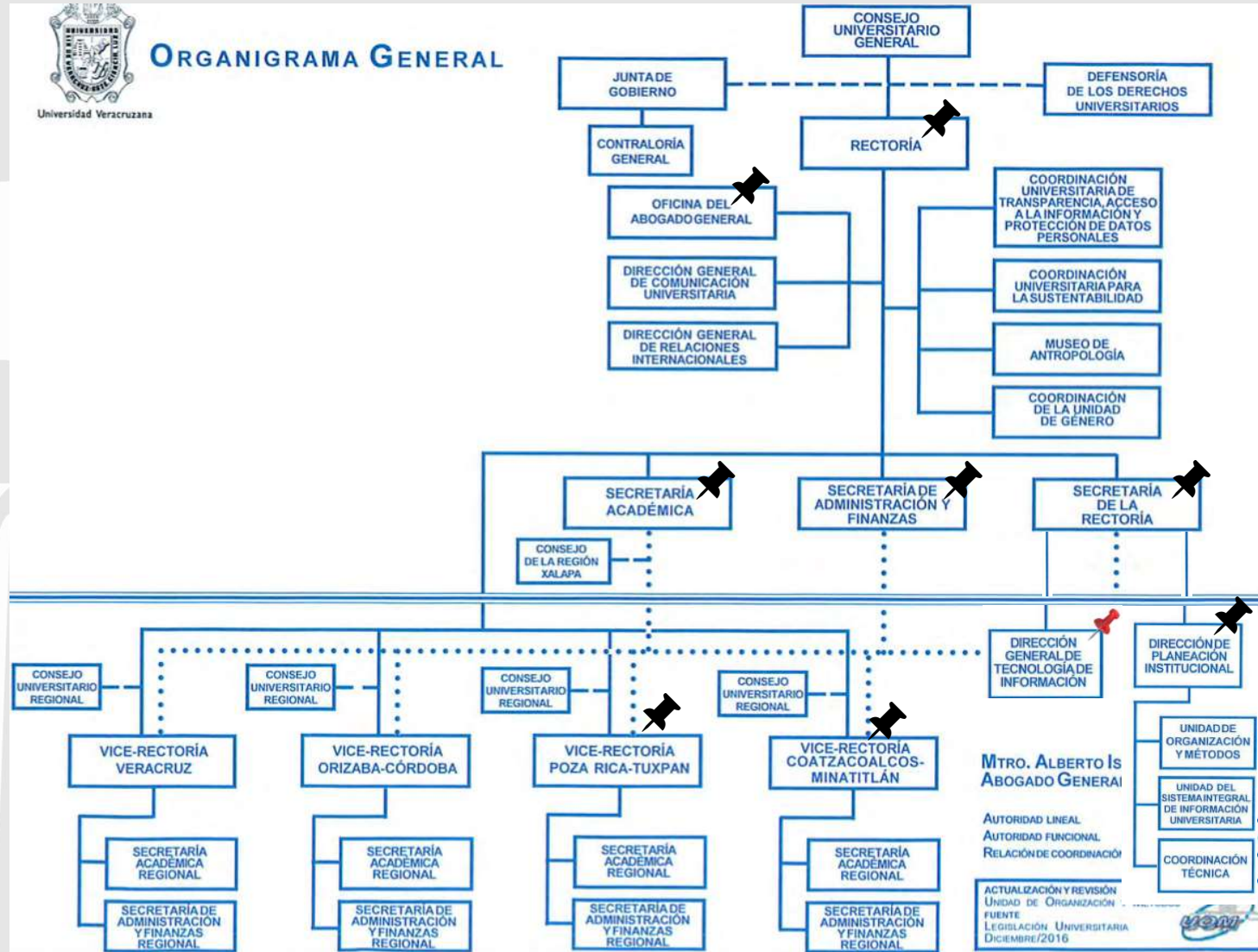


Universidad Veracruzana

Gobierno



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México





Universidad Veracruzana

Gobierno



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Realización de beneficios (rendimiento de las TI).

Mecanismos que permitan medir el valor intangible que proporcionan las TI en su conjunto y tomar decisiones respecto a su gobierno:

- Encuestas de Satisfacción
- Cuadro de Mando Integral de las TI (SIETI)
- Alineación del PDI - PETIC –POA
- Informes periódicos de avance





Universidad Veracruzana

Gobierno



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Gestión de los riesgos

Permite identificar, prevenir y reaccionar ante eventos que pueden poner en peligro o representar pérdidas de oportunidad en los ámbitos siguientes:

- Estratégico
- Operativo
- De seguridad de la información (cumplimiento de la legislación y regulación normativa)





Universidad Veracruzana

Gobierno



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Gestión de los riesgos

- Estratégico. SGCN en proceso
- Operativo. En proceso con el SGSI
- De seguridad de la información. Metodología de gestión de riesgos, medidas técnicas y normativas, plan de sensibilización (<https://www.uv.mx/infosegura/>), Reglamento para la seguridad de la información*

* <https://www.uv.mx/legislacion/files/2016/12/Reglamento-para-la-Seguridad-de-la-Informacion.pdf>



Gestión de los recursos TI

La administración de los recursos de la Institución es primordial para el desarrollo de su estrategia.





Universidad Veracruzana



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Gobierno

Principios, políticas y marcos de referencia

- Gestión de Servicios de TI (Fundamentos de ITIL V3)
- Gobierno de TI (Fundamentos de COBIT 5)
- Alineación estratégica y proceso de evaluación de T.I. (MAAGTICSI, BSC)
- Administración de proyectos (PMBok)
- Seguridad de la información. ISO 27001
- Business continuity plan (BCP). ISO 22301
- Gestión de riesgos. Metodología propia basada en ISO 27005, MAGERIT, ISO 31000
- Desarrollo de Aplicaciones. Metodología propia basada en SCRUM
- Reglamentos, políticas y procedimientos





Universidad Veracruzana



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Gestión

Alinear, Planificar y Organizar

- Se cuenta con procedimientos documentados:
 - Metodología para el PETIC, portafolio de proyectos (BSC)
 - Metodología de gestión de riesgos (ISO 27005, MAGERIT, ISO 31000)
 - Procedimiento de gestión de proyectos de TI (PMBOK)
 - Sistema de gestión de seguridad de la información: SGSI (ISO 27001)
 - Procedimiento de emisión de estándares tecnológicos institucionales
 - Programa de capacitación anual

Construir, Adquirir e implementar

- En proceso implementación de procedimiento de gestión de proyectos de TI
- Metodología para desarrollo de sistemas informáticos y aplicaciones
- Procedimientos de gestión de cambios(sistemas/infraestructura)
- Procedimientos para servicios de red
- Liberación de aplicaciones. Se realiza de manera controlada, existen ambientes de desarrollo, pruebas y liberación
- Estándares para portal Web



Universidad Veracruzana



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

Gestión

Entregar, dar servicio y Soporte

- Procedimientos de atención técnica a usuarios (gestión de incidentes): mesa de ayuda
- En proceso el Plan de Continuidad del Negocio (ISO 22301)

Supervisar, evaluar y valorar

- Proceso de Evaluación de TIC (SIETI).
- Encuestas de satisfacción de los usuarios de TI.
- Revisiones internas y auditorías



Universidad Veracruzana

Lecciones aprendidas



Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet A.C.
Internet 2 - México

- Se hicieron 2 diagnósticos iniciales en diferente tiempo
- No hubo una priorización
- Iniciar desde la base en lugar desde la alta dirección
- No se tenía una homologación de conocimientos
- Falta de comprensión en como implementar buenas prácticas (ajustes, personalización)
- Poca credibilidad en las buenas prácticas y normas
- Separación de los procesos de gobierno y gestión
- La operación obstaculiza la mejora continua
- Se tiene al área de TI como soporte y no como un socio estratégico
- Planeación Estratégica Institucional, escasa participación del área de TI

Lecciones aprendidas

- Cumplir con requerimientos regulatorios y contractuales
- No se definió un alcance a corto tiempo, fuimos muy ambiciosos
- No se cuentan con SLA
- Cambio cultural con respecto a las TI
- Ausencia de una Oficina de Proyectos
- Seguridad laboral del personal de TI (rotación de personal)
- Reestructuración del área de TI
- Ausencia de una Gestión de Riesgos institucional
- Comunicación poco efectiva