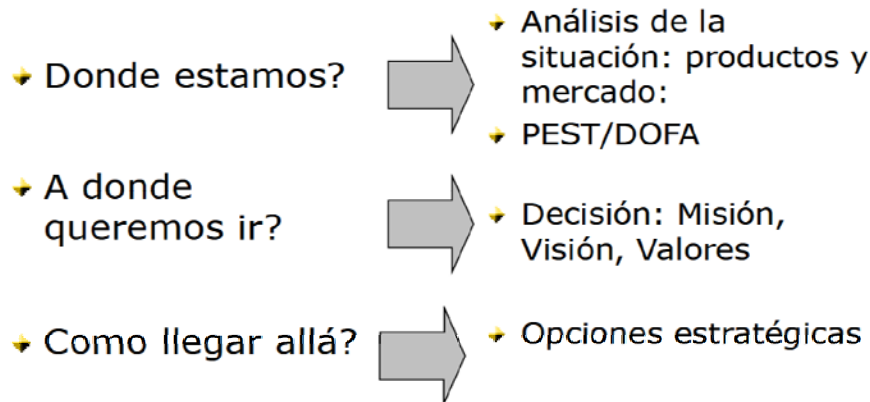


## CAPÍTULO III.- PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La planeación estratégica se concibe como el proceso mediante el cual una organización define su futuro y los procedimientos necesarios para alcanzarlo.

La Planeación inicia respondiendo a 3 preguntas:

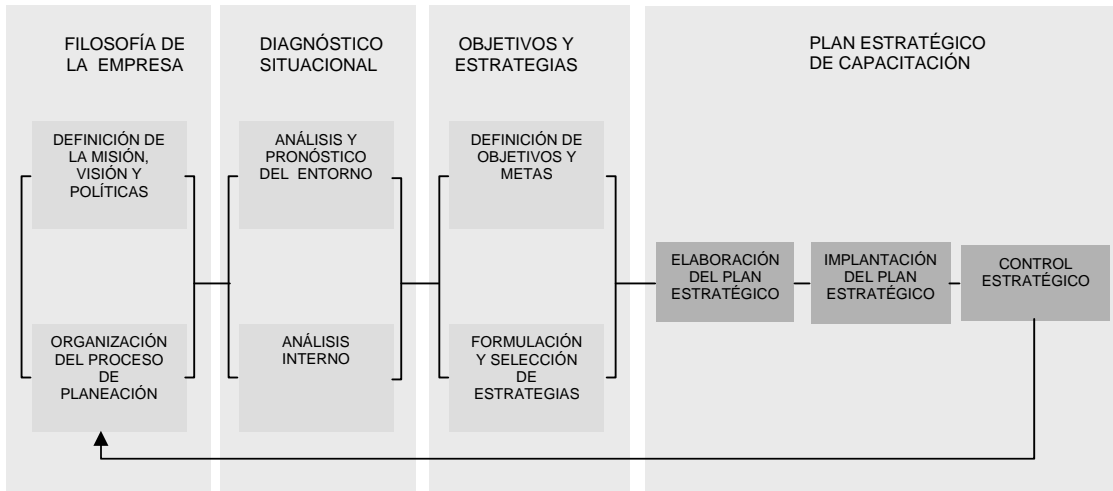


La planeación estratégica consiste básicamente en el proceso de desarrollar y mantener una adecuada estrategia entre metas y capacidades de una organización y los cambios en sus oportunidades de mercado. Se busca lograr una ventaja competitiva sostenible en el largo plazo. Para establecer la estrategia a seguir se debe conocer a fondo, no solo la organización a su interior (estrategia de adentro hacia afuera), sino el entorno en el que se desempeña (de afuera hacia adentro), sus debilidades y fortalezas, sus oportunidades y amenazas.

Los tiempos han cambiado, los mercados y las empresas también, sólo sobrevivirán los más fuertes y las empresas más fuertes serán las que desarrollen estrategias flexibles (que le permitan adecuarse a los fuertes cambios tecnológicos, económicos y de mercado) de corto y largo plazo para crear y mantener ventajas competitivas que les permitan triunfar en el mercado.

Los planes que se elaboren en una empresa, no se deben realizar en forma aislada, sin las bases que proporciona la Planeación Estratégica, ya que nos conduce con mayor claridad al logro de nuestras metas. Por tal motivo se desarrolló la Planeación Estratégica de la UTIC.

## PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA <sup>12</sup>



Por otra parte es evidente que la decisión de iniciar un proceso de planeación no es la panacea para asegurar el éxito del área de capacitación. El futuro es impredecible y muchos factores que tendrán gran influencia en su devenir son simplemente ignorados.

### 3.1.- Filosofía de la unidad

#### Descripción de la unidad

La Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC) tiene 8 años de haber sido establecida antes se llamaba Unidad de Informática, cuenta con personal en el área directiva, en la parte administrativa, y operativos. Los cursos que se ofrecen son de informática y capacidades gerenciales.

Se imparten los siguientes:

Cursos:	Diplomados:
Especialidad en Diseño Gráfico	Diseño Gráfico
Curso Básico en Computación	Diseño de sitios Web
Mantenimiento Preventivo y Correctivo	Comprensión de textos médicos en Inglés
Instalación y Configuración de Redes LAN	Programación Visual

<sup>12</sup> STEINER, George A., *Planeación estratégica*, editorial CECSA, México 1994.

Cursos especiales: Neodata, Opus, SIRASEF, Autocad, Archicad, Art-Lantis, Civil CAD, etc.	Básico en computación
	Avanzado en Computación
Visión Estratégica, Liderazgo, Orientación a Resultados, Negociación y Trabajo en Equipo	Gerenciales

### Descripción del objetivo

*“Realizar e impartir cursos sobre las nuevas tecnologías de información y comunicaciones al interior de la Secretaría”<sup>13</sup>.*

Para la definición de misión, visión, valores de la UTIC, así como el análisis DOFA, se realizaron reuniones con el personal, el resultado se presenta a continuación:

### Misión

La reflexión y definición del propósito o *razón de ser* de la UTIC es una de las claves para asegurar el éxito de la unidad.


*“La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones es una dependencia gubernamental de educación que brinda servicios y capacitación de alta calidad, para contribuir al desarrollo de la enseñanza y fortalecer el nivel académico del personal de la Secretaría, utilizando recursos de las nuevas tecnologías de información, que satisfagan las necesidades y superen las expectativas de los usuarios.”*

### Visión

El concepto de visión suele ir aparejado con el de misión. La visión se puede definir como la imagen de futuro que desea alcanzar la UTIC.

*“Consolidarse en una unidad líder para el fortalecimiento de la educación, que ofrezca oportunidades de desarrollo y supere las expectativas de los usuarios, actuando con profesionalismo y calidad en el servicio, ofreciendo siempre la tecnología y los conocimientos más avanzados del mercado”*

<sup>13</sup> Colegio de Estudios en Informática, S.C. Proyecto UTIC de mejora continua para el ISO-9000, 2005.

Logotipo	Lema de la unidad	Eslogan
	<p><i>Visión para tu Futuro</i></p>	<p><i>El único límite,... tu imaginación</i></p>

## Valores

- **Aprendizaje**
  - Incorporar nuevos conocimiento y experiencias
  - Cambiar nuestras actitudes desfavorables en favorables
  - Auto promover nuestras salud mental
- **Competitividad**
  - Calidad en el servicio
  - Mejora continua
  - Creatividad constante en las actividades
  - Actuar con eficiencia y calidad
- **Dar y recibir retroalimentación**
  - *Pensar en las cosas positivas*
  - *Tomar en cuenta los comentarios de los demás*
  - *Dar retroalimentación oportuna: en el momento y lugar adecuado*
- **Ética**
  - Discreción en las actividades
  - Guardar secreto profesional
  - Asumir nuestras responsabilidades

- **Honestidad**
  - *Apego a la verdad*
  - *Ser congruente entre el decir y el hacer*
  
- **Justicia**
  - *Actuar con imparcialidad*
  - *Ser siempre justo*
  
- **Respetar la Dignidad de las Personas**
  - *Trato justo y amable*
  - *Escuchar a los demás*
  - *Tolerancia ante las diferentes opiniones*
  - *No levantar la voz*
  - *Ponerse en los zapatos de los demás*
  - *Lealtad al ausente*
  
- **Responsabilidad**
  - *Cumplir con el trabajo*
  - *Cumplir nuestras promesas*
  - *Calidad*
  - *Innovación*
  
- **Trabajo colaborativo**
  - *Contribuir con los objetivos de la UTIC*
  - *Sentirse responsable del logro final*
  - *Sentirse responsable de todo el proceso del cual formamos parte para alcanzar el resultado final respetando los roles.*
  - *Actitud ganar - ganar*
  - *Ser parte de la solución, no del problema.*

## Políticas

Las políticas son criterios generales que orientan las acciones de una empresa.

En la UTIC definimos las siguientes políticas generales:

- ✓ Impartir cursos sobre la tecnología más avanzada en el mercado.
- ✓ La capacitación será en base a competencias laborales.
- ✓ Se deberá trabajar con responsabilidad, eficiencia y calidad en todo lo que se realice.
- ✓ La innovación será el común denominador de todas nuestras acciones.
- ✓ Se Garantizará la satisfacción de nuestros clientes a través del mejoramiento continuo de nuestros procesos.
- ✓ Dar el mejor trato a nuestros clientes.
- ✓ Administrar el conocimiento para lograr competitividad organizacional.

### 3.2.- Diagnóstico situacional.

#### La Matriz DAFO en el Análisis y Formulación de Estrategias

El sistema más utilizado para identificar fortalezas y debilidades es la matriz DAFO (debilidades–amenazas–fortalezas–oportunidades), también llamada FODA, FADO, SWOT (en Inglés). Introducida por Heinz Wehrich, constituye una valiosa metodología para formular la estrategia a nivel de unidad de negocio, siendo especialmente útil en el análisis estratégico.

La matriz DAFO es definida por Koontz y Weinrich (1994) como *“una estructura conceptual para el análisis sistemático, que facilita la comparación de las amenazas y oportunidades externas con las fuerzas y debilidades internas de la organización”*. Su confección requiere la determinación de los puntos débiles y fuertes de la organización, de las oportunidades y amenazas del entorno, aspectos que se agrupan en una doble clasificación:

### Matriz DAFO para el análisis y formulación de estrategias

<b>FACTORES EXTERNOS</b> (Futuro)	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>FACTORES INTERNOS</b> (Actual)	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	Estrategia ofensiva (F.O.)	Estrategia defensiva (F.A.)
	Estrategia de reorientación (D.O.)	Estrategia de supervivencia (D.A.)

#### **Fortalezas**

Se entiende por fortalezas aquellos factores internos propios de la UTIC que pueden favorecer el cumplimiento de sus objetivos.

- F1.- Experiencia en impartir cursos.
- F2.- Capacidad de orientación y adaptación a las demandas sociales
- F3.- Disposición favorable al cambio y la mejora
- F4.- Recurso humano especializado
- F5.- Innovación en los cursos de capacitación, en los que no existe competencia
- F6.- Se cuenta con dos centros de cómputo equipados
- F7.- Material didáctico propio para impartir cursos.
- F8.- Las clases se imparten como talleres (100% prácticas)
- F9.- Actualización tecnológica expedita

### **Debilidades**

Como contrapunto a las fortalezas, se entiende por debilidades el conjunto de factores internos propios de la UTIC que pueden dificultar el cumplimiento de sus objetivos.

- D1.- La empresa tiene dos años de existir, no es muy conocida.
- D2.- Falta de capital.
- D3.- Falta de coordinación.
- D4.- Falta de planificación.
- D5.- Cargas de trabajo excesivas para el personal administrativo y directivo.
- D6.- Falta infraestructura.
- D7.- No se cuenta con personal para la promoción de la UTIC.
- D8.- Inexistencia de métodos de evaluación de la calidad de la docencia en nuestros cursos.
- D9.- Altos índices de deserción.
- D10.- No se cuenta con un plan de capacitación para los catedráticos.

### **Oportunidades**

En el análisis de oportunidades se identifican los factores externos a la EMPRESA y, por lo tanto, normalmente no controlables que pueden favorecer la consecución de sus objetivos.

- O1.- Poca competencia en cursos especializados
- O2.- Gran demanda de capacitación, en especial de tipo informático
- O3.- El aumento de la población implica una mayor demanda de servicios
- O4.- La evolución de tecnología genera nuevos temas de capacitación
- O5.- La rapidez de los cambios tecnológicos y el surgimiento de nuevos conocimientos, lo que demanda procesos continuos de formación.



- O6.-** El incremento en el uso de telecomunicaciones, de redes de información y de productos informáticos y su incorporación cada vez mayor en la educación y en la vida profesional.

### **Amenazas**

Se concluye el análisis DAFO con la identificación y valoración de las amenazas, es decir, aquellos factores externos a la UTIC y, por lo tanto, normalmente no controlables que pueden dificultar la consecución de los objetivos que la UTIC se marque.

- A1.-** Los empresarios no capacitan a su personal.
- A2.-** Situación económica difícil.
- A3.-** Una gran parte de la población no le interesa capacitarse.
- A4.-** Potencial aparición y/o fortalecimiento de nuevos competidores a mediano y largo plazo.
- A5.-** Mucha competencia en el rubro de informática.

		<b>ÁMBITO EXTERNO DE LA EMPRESA</b>	
		<b>Oportunidades (+)</b>	<b>Amenazas (-)</b>
<b>MATRIZ DOFA</b>		<p>O1.- Poca competencia en cursos especializados.</p> <p>O2.- Gran demanda de capacitación, en especial de tipo informático</p> <p>O3.- El aumento de la población implica una mayor demanda de servicios</p> <p>O4.- La evolución de tecnología genera nuevos temas de capacitación</p> <p>O5.- La rapidez de los cambios tecnológicos y el surgimiento de nuevos conocimientos, lo que demanda procesos continuos de formación.</p> <p>O6.- El incremento en el uso de telecomunicaciones, de redes de información y de productos informáticos y su incorporación cada vez mayor en la educación y en la vida profesional.</p>	<p>A1.- Los empresarios no capacitan a su personal.</p> <p>A2.- Situación económica difícil.</p> <p>A3.- Una gran parte de la población no le interesa capacitarse.</p> <p>A4.- Alto grado de deserción de los participantes a los cursos.</p> <p>A5.- Potencial aparición y/o fortalecimiento de nuevos competidores a mediano y largo plazo.</p> <p>A6.- Mucha competencia en el rubro de informática.</p>
<b>ÁMBITO INTERNO DE LA EMPRESA</b>	<b>Fortalezas (+)</b>	<p>F1-(O1-O6) Programar más cursos y promoverlos.</p> <p>F2-(O1-O6) Diseñar cursos de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes.</p> <p>F3-(O1-O6) Mejorar continuamente los cursos que ofrecemos a nuestros clientes</p> <p>F4-(O1-O6) Ofrecer asesorías y variedad de cursos a empresas, dependencias y público en general.</p> <p>F5-(O1-O6) Ofrecer cursos con valor agregado innovando en los contenidos y técnicas de enseñanza.</p> <p>F6-(O1-6) Programar cursos de manera que se aprovechen al máximo los centros de cómputo.</p> <p>F7-(O1-O6) Ofrecer material didáctico actualizado que sirva de apoyo en la realización de curso.</p> <p>F8-(O1-O6) Dar a conocer a nuestros clientes que los cursos son 100 prácticos.</p> <p>F9-(O1-O6) Brindar lo mas actualizado en tecnologías de información</p>	<p>(F1-F9)-A1,A3 Promover en las empresas, dependencias y público en general, los cursos de capacitación haciendo alusión a la experiencia y especialización que se tiene en este rubro.</p> <p>F2-A1,A3 Convencer a los empresarios y público en general de la importancia que tiene capacitar a su personal.</p> <p>F2-A2 Proporcionar becas y descuentos a personas de escasos recursos.</p> <p>F2-A5,A6 Ofrecer soluciones integrales a nuestros clientes de manera que quede convencido de nuestro trabajo</p> <p>F3-(A4-A6) Establecer un procedimiento de evaluación y seguimiento a la capacitación de manera que permita mejorar continuamente los cursos.</p> <p>(F1-F9)-A5,A6 Brindar un mejor servicio, remarcando los beneficios que obtendrían de estudiar con nosotros..</p>
	<b>Debilidades (-)</b>	<p>D1.- La empresa tiene dos años de existir, no es muy conocida</p> <p>D2.- Falta de capital</p> <p>D3.- Falta de coordinación</p> <p>D4.- Falta de planificación</p> <p>D5.- Cargas de trabajo excesivas para el personal administrativo y directivo.</p> <p>D6.- Falta infraestructura</p> <p>D7.- Rotación excesiva del personal para la promoción de la UTIC.</p> <p>D8.- Inexistencia de métodos de evaluación de la calidad de la docencia en nuestros cursos</p> <p>D9.- Altos índices de deserción.</p> <p>D10.- No se cuenta con un plan de capacitación para los catedráticos.</p>	<p>D1-(A1-A6) Promocionar los otros servicios que ofrece la UTIC (mantenimiento de computadoras, instalación de redes, etc)</p> <p>D2-(A1-A6) Ofrecer renta de Internet, impresión y elaboración de trabajos.</p>

### 3.3.- La formulación de objetivos y estrategias

Las anteriores consideraciones, derivadas del análisis interno de la UTIC y de su entorno más próximo, llevan a plantear la propuesta de planificación estratégica de la UTIC como solución de los problemas identificados, en torno a los siguientes:

Objetivos	Estrategias
<p><b>OBJETIVO 1:</b></p> <p>Implantar un modelo educativo que mejore los procesos de enseñanza-aprendizaje y garantice la formación integral del alumnado.</p>	<p>1.1. Promover la elaboración de proyectos docentes que potencien la motivación e incentivación del profesorado y alumnado; la optimización de recursos humanos y materiales; y el desarrollo de procesos de evaluación.</p> <p>1.2. Priorizar el aspecto de aprendizaje sobre el de enseñanza, haciendo participar al estudiante en el proceso educativo.</p> <p>1.3. Establecer medidas para la reducción del fracaso escolar.</p>
<p><b>OBJETIVO 2:</b></p> <p>Adecuar la organización de la UTIC a nuevos modelos que permitan una mejor realización de actividades y un crecimiento ordenado.</p>	<p>2.1.-Analizar procedimientos de las actividades de la UTIC para actualizarlas a las necesidades actuales.</p> <p>2.2.-Establecer un sistema automatizado para llevar el control de evaluaciones del personal y alumnado en general.</p> <p>2.3.-Establecer un procedimiento para el reclutamiento del personal.</p>
<p><b>OBJETIVO 3:</b></p> <p>Adecuar la oferta de las acciones formativas a las necesidades del entorno.</p>	<p>3.1. Establecer un sistema permanente de identificación de necesidades y tendencias en materia de oferta de capacitación en la UTIC.</p> <p>3.2. Establecer un sistema constante de mejora continua de la oferta de capacitación de la UTIC.</p> <p>3.3. Desarrollar programas de formación con soporte en las nuevas tecnologías que posibiliten una enseñanza más eficaz.</p>
<p><b>OBJETIVO 4:</b></p> <p>Impulsar las relaciones entre la UTIC y las unidades administrativas centrales y los Centros SCT.</p>	<p>4.1. Promover acciones que favorezcan el conocimiento, acercamiento y colaboración mutuos.</p> <p>4.2. Considerar las necesidades de las empresas/instituciones en las acciones formativas y de inserción laboral.</p>
<p><b>OBJETIVO 5</b></p> <p>Desarrollar una política de imagen institucional.</p>	<p>5.1. Desarrollar un proyecto de imagen institucional.</p> <p>5.2. Mejorar los mecanismos de comunicación.</p>
<p><b>OBJETIVO 6</b></p> <p>Implantar un sistema de calidad institucional</p>	<p>6.1. Formar en calidad.</p> <p>6.2. Establecer las estructuras necesarias.</p> <p>6.3. Establecer un sistema de gestión de calidad.</p>

<b>OBJETIVO 1:</b> Implantar un modelo educativo que mejore los procesos de enseñanza-aprendizaje y garantice la formación integral del alumnado.						
Línea de acción		Responsable	Fecha Inicio	Fecha final	Recursos	Indicadores
1.1. Promover la elaboración de proyectos docentes que motiven e incentiven al profesorado y alumnado; la optimización de recursos humanos y materiales; y el desarrollo de procesos de evaluación.	1.1.1. Implantar proyectos de innovación tecnológica	Director Administrador Control Escolar Profesores	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos relacionados al tema.</li> <li>▪ Asesoría técnica.</li> <li>▪ Seminarios de formación para los profesores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe de los participantes en los proyectos.</li> <li>▪ Encuestas de evaluación de las experiencias.</li> <li>▪ Nº de proyectos desarrollados.</li> <li>▪ Diversidad de los proyectos desarrollados.</li> <li>▪ Nº de profesores implicados.</li> </ul>
	1.1.2. Establecer un grupo de mejora	Director Administrador Control Escolar Profesores	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Currículo de profesores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes de resultados.</li> <li>▪ Nº de actividades de innovación</li> <li>▪ Nº de cursos implicados.</li> <li>▪ Resultados de encuesta de evaluación.</li> </ul>
1.2. Priorizar el aspecto de aprendizaje sobre el de enseñanza, haciendo participar al estudiante en el proceso educativo.	1.2.1. Establecer un sistema de evaluación docente, de instalaciones, planes de estudio, material didáctico, etc. en la que participe el alumnado.	Director Administrador Control Escolar Profesores	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Documentos relacionados al tema.</li> <li>▪ Asesoría técnica.</li> <li>▪ Creación de una comisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimiento para la evaluación.</li> <li>▪ Porcentajes de participación estudiantil.</li> <li>▪ Nº de profesores evaluados.</li> <li>▪ Informe sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes.</li> </ul>
	1.2.2. Establecer mejoras a las técnicas de enseñanza-aprendizaje	Director Administrador Control Escolar Profesores	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de las encuestas de evaluación.</li> <li>▪ Cursos de formación pedagógica para el profesorado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de mejoras realizadas</li> <li>▪ Informe sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes.</li> </ul>
1.3. Establecer medidas para la reducción del fracaso escolar.	1.3.1. Proporcionar asesorías al alumnado	Director Administrador Control Escolar Profesores	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoría técnica.</li> <li>▪ Cursos de formación a profesores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de propuestas de planes de asesoría.</li> <li>▪ Nº de alumnos asesorados.</li> </ul>
	1.3.2. Elaborar y distribuir material didáctico en todos los cursos	Director Administrador Control Escolar Profesores	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoría técnica.</li> <li>▪ Planes de estudio</li> <li>▪ Documentos relacionados al tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diversidad de apoyos didácticos.</li> <li>▪ Nº de manuales elaborados.</li> <li>▪ Informe sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes</li> </ul>

<b>OBJETIVO 2:</b> Adecuar la organización de la UTIC a nuevos modelos que permitan una mejor realización de actividades y un crecimiento ordenado.						
Línea de acción		Responsable	Fecha Inicio	Fecha final	Recursos	Indicadores
2.1.- Analizar procedimientos de las actividades de la UTIC para actualizarlas a las necesidades actuales.	2.1.1. Actualizar los manuales de organización y procedimientos	Director Administrador	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Manuales de organización y procedimientos</li> <li>▪ Asesoría técnica.</li> <li>▪ Documentos relacionados al tema.</li> <li>▪ Nuevas actividades a realizar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de manuales actualizados</li> <li>▪ Informe sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes</li> </ul>
2.2.- Establecer un sistema automatizado para llevar el control de evaluaciones del personal y alumnado en general	2.2.1. Recabar la información necesaria para la elaboración del sistema automatizado	Director Administrador Programador	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plantilla de personal.</li> <li>▪ Listado de alumnos por cursos.</li> <li>▪ Reglamento del profesorado, de la UTIC y del alumno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de módulos terminados del sistema</li> <li>▪ Reporte de avance del sistema</li> </ul>
2.3.- Establecer un procedimiento para el reclutamiento del personal.	2.3.1. Elaborar el perfil de puestos	Director Administrador	2009			

<b>OBJETIVO 3:</b> Adecuar la oferta de las acciones formativas a las necesidades del entorno.						
Línea de acción		Responsable	Fecha Inicio	Fecha final	Recursos	Indicadores
<b>ESTRATEGIA 3.1:</b> Establecer un sistema permanente de identificación de necesidades y tendencias en materia de oferta de capacitación en la UTIC.	3.1.1. Crear un grupo permanente de trabajo para la identificación de tendencias en materia de oferta y demanda educativa.	Director Administrador Profesorados	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecimiento de contactos con diferentes organizaciones y asociaciones.</li> <li>▪ Encuestas a egresados, empresas, instituciones sociales, colegios profesionales, etc.</li> <li>▪ Encuestas a personal docente e investigadores.</li> <li>▪ Identificación de tendencias del mercado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de empresas e instituciones participantes.</li> <li>▪ Porcentaje del grado de ajuste entre oferta y demanda.</li> <li>▪ Informe sobre el nivel de satisfacción de los clientes</li> </ul>
	3.1.2. Revisar la oferta académica de la UTIC.	Director Administrador Profesorados	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento de la capacidad docente actual y futura.</li> <li>▪ Identificación de tendencias del mercado.</li> <li>▪ Evaluación de la calidad de la oferta actual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de alumnos.</li> <li>▪ Desarrollo de indicadores de eficacia docente.</li> <li>▪ Porcentaje del grado de ajuste oferta /demanda.</li> </ul>

<b>ESTRATEGIA 3.2:</b> Establecer un sistema de mejora continua para la oferta educativa de la UTIC.	3.2.1. Adecuar los planes de estudio a las exigencias actuales.	Director Administrador Profesorados	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recursos humanos.</li> <li>▪ Apoyo del Servicio de Informática.</li> <li>▪ Ayudas a centros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de planes adaptados.</li> <li>▪ Porcentaje de planes adaptados.</li> </ul>
	3.2.2. Evaluar la calidad de los cursos ofertados.	Director Administrador Profesorados	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de reacción.</li> <li>▪ Evaluación de aprendizaje.</li> <li>▪ Evaluación de comportamiento</li> <li>▪ Evaluación de resultados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de cursos evaluados.</li> <li>▪ Grado de cumplimiento de objetivos marcados en las evaluaciones</li> <li>▪ Demanda de cursos</li> </ul>
	3.2.3. Mejorar el sistema de evaluación de la docencia.	Director Administrador Alumnado	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Resultados de la evaluación de catedráticos por parte de los alumnos</li> <li>▪ Resultados de evaluaciones por parte de la dirección.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de profesores evaluados.</li> <li>▪ Informe sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes.</li> </ul>
	3.3.- Desarrollar programas de formación con soporte en las nuevas tecnologías que posibiliten una enseñanza más eficaz.	3.4.3. Plan de formación en Competencias laborales	Director Administrador	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoría técnica.</li> <li>▪ Documentos relacionados al tema.</li> </ul>

<b>OBJETIVO 4: Impulsar las relaciones entre la UTIC y las unidades administrativas centrales y Centros SCT.</b>						
<b>Línea de acción</b>		<b>Responsable</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores</b>
<b>ESTRATEGIA 4.1:</b> Promover acciones que favorezcan el conocimiento, acercamiento y colaboración mutuos.	4.1.1. Establecer un servicio específico de atención a empresas e instituciones que abarque docencia reglada, investigación y formación continua.	Director Administrador Profesorados	2009	2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Espacio.</li> <li>▪ Estructura Administrativa</li> <li>▪ Información.</li> <li>▪ Elaboración catálogo o buscador on line que permita conocer los recursos materiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº total de consultas.</li> <li>▪ Nº de consultas on line.</li> <li>▪ Nº empresas e instituciones que han consultado.</li> </ul>
	4.1.2. Establecer una relación entre las instituciones de educación profesional y sus egresados.	Director Administrador Profesorados	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Listado de instituciones.</li> <li>▪ Información de los egresados.</li> <li>▪ Cuestionarios de detección de necesidades los egresados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informe anual seguimiento de egresados.</li> <li>▪ Nº anual de actividades organizadas por los egresados.</li> <li>▪ Nº de asistentes a las actividades.</li> </ul>

<b>ESTRATEGIA 4.2:</b> Considerar las necesidades de las empresas /instituciones en las acciones formativas y de inserción laboral.	4.2.1. Programar reuniones de equipos directivos con colegios profesionales, organizaciones empresariales e instituciones para conocer las demandas en materia de formación	Director Administrador	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación reuniones.</li> <li>▪ Contactos con empresas e instituciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº anual de encuentros.</li> <li>▪ Nº anual de acciones.</li> </ul>
	4.2.2. Elaborar planes de capacitación de acuerdo a las necesidades propias de cada empresa.	Director Administrador Profesorados	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diagnósticos de necesidades de capacitación.</li> <li>▪ Objetivos a alcanzar</li> <li>▪ Programa de capacitación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No de empresas visitadas.</li> <li>▪ Nº de planes realizados.</li> <li>▪ Informe sobre el nivel de satisfacción de los clientes</li> </ul>
	4.2.3. Realizar acuerdos con empresas que posibiliten la presencia de estudiantes de Diseño gráfico en las empresas e instituciones	Director Administrador	2008	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de inserción laboral de</li> <li>▪ Egresados o por egresar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nº de acuerdos.</li> <li>▪ Nº anual de estudiantes.</li> <li>▪ Nº de empresas.</li> </ul>

<b>OBJETIVO 5: Desarrollar una política de imagen institucional.</b>						
<b>Línea de acción</b>		<b>Responsable</b>	<b>Fecha Inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores</b>
<b>ESTRATEGIA 5.1:</b> Desarrollar un proyecto de imagen institucional	5.1.1. Poner en marcha un comité de Imagen y Comunicación.	Director Administrador	2009	2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recursos humanos y materiales.</li> <li>▪ Documentos relacionados al tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Puesta en marcha del comité</li> </ul>
	5.1.2. Elaborar un Plan de mercadotecnia	Director Administrador	2009	2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoría técnica.</li> <li>▪ Documentos relacionados al tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Plan de mercadotecnia</li> </ul>
<b>ESTRATEGIA 5.2:</b> Mejorar los mecanismos de comunicación.	5.2.1. Diseñar un sitio Web de la UTIC, atractivo, eficaz y de fácil acceso y búsqueda.	Director Administrador	2009	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Filosofía de la UTIC</li> <li>▪ Catalogo de cursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nueva página Web</li> <li>▪ Nº de visitantes</li> <li>▪ Nº de actualizaciones, etc.</li> </ul>
	5.2.1. Elaboración de un periódico mural	Director Administrador	2008	2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recursos humanos y materiales.</li> <li>▪ Información de la UTIC</li> <li>▪ Temas de informática y gerenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Periódico mural</li> <li>▪ Nº de actualizaciones</li> </ul>

<b>OBJETIVO 6:</b> Implantar un sistema de calidad institucional.						
<b>Línea de acción</b>		<b>Responsable</b>	<b>Fecha de Inicio</b>	<b>Fecha final</b>	<b>Recursos</b>	<b>Indicadores</b>
<b>ESTRATEGIA 6.1:</b> Formar en calidad	6.1.1. Implantar un plan de formación en calidad para profesores y personal administrativo.	Director Administrador	2009	2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoría técnica.</li> <li>▪ Documentos relacionados al tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Presentación Plan</li> <li>▪ Porcentaje anual de cumplimiento.</li> <li>▪ N° de horas de formación por persona.</li> <li>▪ Grado de satisfacción de destinatarios.</li> </ul>
	6.1.2. Crear grupos de mejora continua.	Director Administrador	2009	2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal administrativo y docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N° de grupos creados.</li> <li>▪ N° de propuestas de mejora.</li> <li>▪ Grado de implantación de las mejoras propuestas.</li> </ul>
<b>ESTRATEGIA 6.2:</b> Establecer las estructuras necesarias.	6.2.1. Constituir un Comité de Calidad.	Director Administrador	2009	20011	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal administrativo y docente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación y puesta en marcha.</li> </ul>
<b>ESTRATEGIA 6.3:</b> Establecer un sistema de gestión de calidad.	6.3.1. Elaborar El sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2000	Director Administrador	2010	2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asesoría técnica.</li> <li>▪ Documentos relacionados al tema.</li> <li>▪ Norma NMX-CC-9001-IMNC-1000/ISO-9001-2000,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reporte de avance del sistema</li> <li>▪ Sistema de Gestión de Calidad</li> </ul>