

Conferencia Interdisciplinaria de Avances en Investigación



Aplicación de la Arquitectura Institucional como recurso para la Alineación Estratégica

José Ángel Hernández-Rodríguez¹, Rafaela Blanca Silva-López², Jorge Dámaso Hanel y del Valle¹, Eduardo Luis de la Garza Vizcaya¹

hria@rreo.azc.uam.mx, r.silva@correo.ler.uam.mx, jhv@correo.azc.uam.mx, edlag@correo.azc.uam.mx

¹ Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Azcapotzalco,
² Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Lerma

DOI: 10.24275/uam/lerma/repinst/ciai2018/000153/Silva

CIAI 2018

Introducción



Las Instituciones de Educación Superior (IES) públicas son, por su naturaleza, complejas; si adicionalmente se considera que una parte importante de sus actividades administrativas se realizan de forma manual, esto hace que su capacidad de respuesta sea lenta. Lo anterior impacta en la calidad de los servicios.

Sin embargo, toda organización tiene oportunidades de mejora, en este sentido el papel de las tecnologías de la información y la comunicación ha sido relevante, desde el software de suite de oficina hasta los complejos, y generalmente costosos, sistemas de gestión ya sean soluciones empaquetadas o hechas a la medida. No obstante, contar con un sistema no es una garantía para mejorar los resultados de las actividades.

En este trabajo se presenta una sección de la Arquitectura Institucional que ha sido aplicada para el desarrollo de algunos módulos del Sistema de Gestión Digital en IES, particularmente la Arquitectura de negocio, que contempla como una actividad primordial la revisión de los Planes Institucionales con la finalidad de que los módulos desarrollados tengan un impacto positivo en los resultados de las actividades administrativas en las IES.

Material y métodos

Se realizaron pruebas de concepto para diseñar módulos del sistema de gestión digital aplicando la Arquitectura Institucional que en general consta de los siguientes dominios relacionados entre sí:

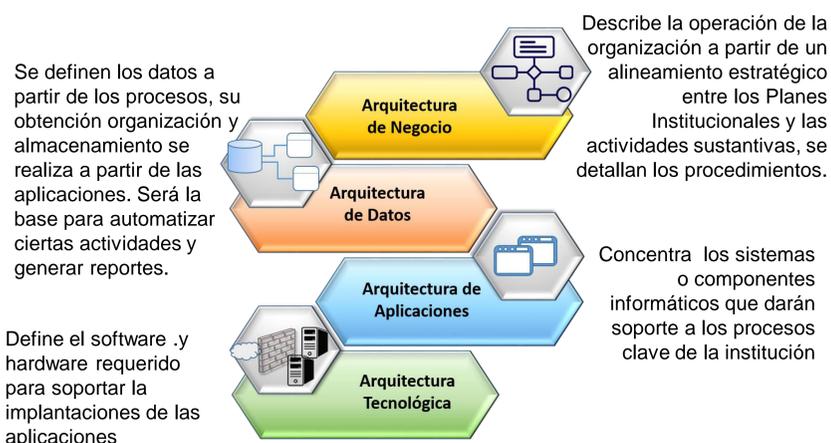


Figura 1. Dominios de la Arquitectura Institucional

Para implementar la Arquitectura de negocio se realiza un conjunto de pasos que inician con la alineación estratégica marco institucional, es decir a los planes institucionales, el objetivo principal es identificar las actividades sustantivas, así como los objetivos y metas de la institución. A partir de las actividades sustantivas se pueden determinar los planes operativos alineados a los objetivos y metas institucionales, además de identificar y determinar los procesos clave. Las aplicaciones (ya sean desarrolladas o adquiridas, que idealmente deberían formar parte del plan de TIC de la institución) responden a las necesidades de los procesos clave, con la finalidad de automatizar tareas repetitivas y minuciosas, centralizar la información y eliminar redundancias e inconsistencias en la información de tal manera que se puedan lograr reportes con datos confiables en tiempos oportunos que apoyen la toma de decisiones y al mismo tiempo permitan el cumplimiento de obligaciones que marca la legislación como lo es la entrega de informes anuales, este conjunto de pasos se describe gráficamente en la figura 2.



Figura 2. Pasos de la Alineación Estratégica

Para la prueba de concepto se desarrolló un módulo del SGD en la Universidad Obrera de México, denominado Sistema de Gestión de Espacios Físicos (SIGEF). Su objetivo fue automatizar el proceso de la gestión de espacios físicos, de tal manera que mejorará el servicio eliminando traslapes, reduciendo los tiempos de atención y llevando el control del flujo de información. Como parte de este sistema se desarrolló un módulo para realizar encuestas para conocer la satisfacción del usuario final.

Resultados

El SIGEF esta integrado por dos módulos principales, la gestión de espacios y la gestión de encuestas, la funcionalidad de cada módulo se describe en la figura 3.



Figura 3. Módulos del Sistema de Gestión de espacios físicos

El reporte que genera por mes contiene información relevante a considerar como el espacio con más solicitudes, el día con más asignaciones, el total de solicitudes, entre otras (ver figura 4).

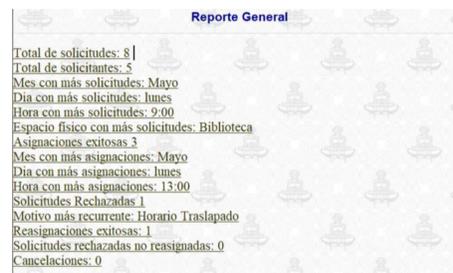


Figura 4. Reporte mensual generado por el SIGEF

Con el SIGEF las incidencias de empalmes al asignar un espacio han disminuido, al mismo tiempo que la satisfacción del usuario se ha ido incrementando en cada semestre, los resultados de las encuestas del nivel de satisfacción que se aplican como parte del sistema se describen en la figura 5.

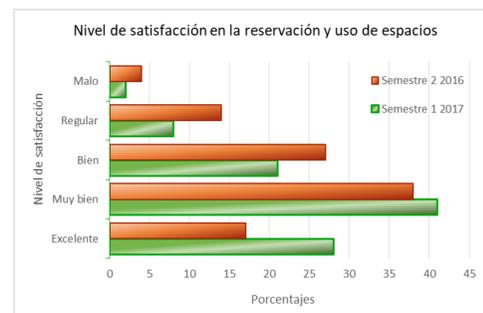


Figura 5. Nivel de satisfacción del usuario

Discusión y conclusiones

Establecer la alineación estratégica conlleva varios beneficios para la institución:

- Se conocen los objetivos y metas de la institución y se asocian a las actividades de los niveles operativos.
- El desarrollo y/o adquisición de TIC (software o hardware) responderá a las funciones sustantivas de la institución.

Bibliografía y referencias

- R.E. Cruz-Miguel, E.L. De la Garza-Vizcaya, J.D. Hanel-y del Valle, J.A. Hernández-Rodríguez, I.I. Méndez-Gurrola, H. Pablo-Leyva, R. B. Silva-López. ARQUITECTURA INSTITUCIONAL. Obra original Literaria
- R.B. Silva-López, C. Arostégui Ramírez, I.I. Méndez-Gurrola, H. Pablo-Leyva. (2018, febrero). CASO APLICATIVO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DIGITAL : GESTIÓN DE ESPACIOS FÍSICOS. Pistas Educativas, 39, 1448-1465.