



UNIVERSIDAD  
DE COLIMA

# PROGRAMA DE DESARROLLO

## 2022 - 2025

Dirección de Calidad Institucional

**PERTINENCIA**   
 **QUE TRANSFORMA**

# **DIRECTORIO**

**Christian Jorge Torres Ortiz Zermeño**

*Rector*

**Joel Nino Jr.**

*Secretario General*

**Rogelio Pinto Pérez**

*Coordinador de Planeación y Desarrollo Institucional*

**Juan Diego Gaytán Rodríguez**

*Delegado de Colima*

**Hernán Gustavo Robledo Montes**

*Director de la Calidad Institucional*

# **INTRODUCCIÓN**

El Programa de Desarrollo (PD) es, de acuerdo a lo establecido en el Art. 4 del Reglamento de Planeación y Evaluación Institucional para el Desarrollo de la Universidad de Colima (2021), el instrumento de la planeación táctica que abarca un periodo de cuatro años, el cual permite a las unidades organizacionales identificar su contribución con los objetivos estratégicos, estrategias y las líneas de acción desde sus ámbitos de responsabilidad en consonancia con el Plan Institucional de Desarrollo (PIDE).

# ÍNDICE

DIRECTORIO.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
PRESENTACIÓN.....	3
DIAGNÓSTICO.....	4
POLÍTICAS.....	6
CONTRIBUCIÓN.....	8
INDICADORES.....	9

# PRESENTACIÓN

La Dirección de Calidad Institucional fue creada mediante acuerdo No.5 de 2021, mismo que fue aprobado el 7 de julio de ese año en sesión extraordinaria del H. Consejo Universitario, máximo órgano de gobierno de la institución.

La Dirección de Calidad Institucional tiene como propósito: Establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión Integral basado en modelos de excelencia y normalización en materia de calidad, seguridad de la información, entre otros ámbitos pertinentes, que garanticen de manera integral la mejora continua de la institución.

Para ello deberá cumplir con las siguientes atribuciones conferidas:

I. Establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión en materia de calidad, seguridad de la información, entre otros que resulten pertinentes para el aseguramiento integral de la mejora continua de la institución en conformidad con los modelos y estándares aplicables.

II. Proponer al Comité del Sistema de Gestión Integral la política y los objetivos del sistema para asegurar la calidad de los servicios, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios de los procesos universitarios de conformidad con la dirección estratégica de la institución.

III. Identificar y proponer ante el Comité, los procesos educativos y administrativos factibles de integrarse al sistema, así como los criterios para gestionar su certificación conforme a los estándares aplicables.

IV. Asesorar y apoyar a las diversas dependencias universitarias en la definición, planificación, implementación y mejora sistemática de sus procesos e interacciones, el soporte documental y control operacional para la mejora de su desempeño.

V. Programar, coordinar y ejecutar auditorías internas y externas de manera planificada en los procesos que conformen el Sistema de Gestión Integral para validar el cumplimiento efectivo de los estándares aplicables y la mejora continua.

VI. Elaborar y verificar las políticas institucionales de seguridad de la información que salvaguarden la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información para la continuidad de los servicios universitarios.

VII. Promover y adoptar las mejores prácticas de gestión de calidad en la institución basadas en el enfoque de procesos, el pensamiento basado en riesgos, la seguridad de la información, entre otros ámbitos, para fortalecer la cultura de mejora continua entre la comunidad universitaria

VIII. Fortalecer las competencias de los responsables operativos de los procesos certificados y auditores internos que conforma el Sistema de Gestión Integral para el desempeño eficaz de los procesos.

IX. Propiciar entre las dependencias universitarias, la gestión corresponsable de los recursos necesarios en los procesos que conforman el SGI para su eficaz desempeño y la atención de las oportunidades de mejora correspondientes.

X. Impulsar estrategias de colaboración al interior y exterior de la institución para mejorar la calidad de los servicios universitarios, la optimización de recursos financieros y la autogestión, entre otros pertinentes.

# DIAGNÓSTICO

La Dirección de Calidad Institucional si bien es una dependencia de reciente creación, se conforma por personal con mucha experiencia que ha impulsado por muchos años la operación del Sistema de Gestión Integral desde otras instancias organizacionales en la universidad, en este sentido, se conoce a detalle su estado actual y el deseable para fortalecer la calidad y la mejora continua en la institución en el marco del Plan Institucional de Desarrollo 2022-2025.

Por lo que entre algunas áreas de oportunidad detectadas destacan:

? La integración de más procesos clave o estratégicos dentro del alcance del SGI, y que los procesos que están dentro amplíen sus alcances con otros procesos para mejorar su desempeño y consolidar así procesos interrelacionados que funcionan como un sistema.

? También existe una percepción errónea de lo que es y lo que implica el modelo de gestión ISO, influyendo en la baja participación e involucramiento de dependencias fuera del alcance del sistema.

? Otra área de oportunidad es el deficiente liderazgo y compromiso en algunos procesos para establecer la unidad de propósito, la gestión e involucramiento del personal hacia el logro de los objetivos y el buen desempeño. Ya que La alta dirección debe definir objetivos claros alineados con los objetivos del PIDE, pero también delegar autoridad y responsabilidad para que se tomen decisiones informadas y que las personas contribuyan al logro de los objetivos.

? Finalmente, la mayor área de oportunidad por atender es y ha sido, la insuficiencia de recursos financieros para implementar, mantener y mejorar el sistema, que asegure la mejora continua de los procesos y servicios. Actualmente no existe un programa federal que asigne recursos financieros para la certificación de procesos, el fortalecimiento de la cultura de calidad, la seguridad de la información, ni la actualización y formación de competencias, así como la atención de recomendaciones de organismos certificadores cuando se trata de asignar mayor personal, recursos financieros o materiales en procesos que presentan hallazgos.

Estas áreas de oportunidad implican en definitiva retos que la Dirección de Calidad Institucional atenderá de manera decidida y comprometida, acorde a la pertinencia como premisa básica del quehacer institucional y en el marco de los objetivos, estrategias, líneas de acción e indicadores establecidos en el PIDE 2022-2025. Para ello, la DCI impulsará estrategias institucionales que posibiliten el mantenimiento de las certificaciones internacionales, así como acciones de colaboración al interior y exterior de la universidad que optimicen los recursos para la atención óptima de los procesos y del personal que conforma el Sistema de Gestión Integral.

La actual certidumbre jurídica, orgánica y estructural de la Dirección de Calidad Institucional son los pilares que sostienen en gran parte la garantía del cumplimiento de sus atribuciones, así como sus fortalezas basadas en el amplio conocimiento, experiencia y alto compromiso del capital humano que conforma la dirección. Otra fortaleza radica en el consolidado equipo de auditores internos de la institución, la cultura de seguridad de la información que se ha ampliado fuera del alcance del sistema y la participación activa de los responsables de proceso certificado que desde sus áreas implementan las buenas prácticas de calidad y mejora continua para mejorar el desempeño de los servicios universitarios.

El impulso a la calidad con normas internacionales ha sido una prioridad institucional desde el 2003, pues los sistemas de gestión basados en estándares internacionales permiten establecer las bases para el desarrollo

sostenible de la institución, sobre todo en entornos complejos, exigentes y en constante cambio como los que estamos viviendo, por lo que su fortalecimiento es un compromiso ineludible en la institución al que daremos fiel cumplimiento.

# POLÍTICAS

<b>Educación pertinente y de calidad</b>	
1.3	Garantizar servicios educativos institucionales, inclusivos, equitativos, pertinentes, y de calidad, tanto en términos de acceso, permanencia como de oportunidades de aprendizaje, progreso académico para favorecer la movilidad social.
1.4	Promover el diseño y la actualización de procesos de administración y control escolar, acordes a las modalidades y esquemas de formación, para impulsar la innovación.
1.11	Asegurar el reconocimiento de la calidad educativa en el nivel medio superior, nivel superior y posgrado a través de procesos de evaluación internos y externos con organismos reconocidos.
1.13	Asegurar la pertinencia de la oferta educativa de la Universidad a través de planes y programas de estudios factibles y actualizados que atiendan las necesidades del entorno para mejorar la formación del capital humano.
<b>Extensión Universitaria</b>	
3.5	Impulsar estrategias que privilegien la vinculación de los sectores productivos, social y gubernamental con la oferta educativa de la universidad y con los productos, los servicios y los procesos de investigación científica y tecnológica, así como de innovación y emprendimiento.
<b>Gobernanza Institucional</b>	
4.1	Consolidar un Sistema Integral de Planeación, Programación, Presupuestación, Ejercicio y Evaluación basado en indicadores estratégicos.
4.2	Fomentar una cultura de la planeación armónica con el Plan Institucional de Desarrollo, con los Programas Sectoriales, Programas de Desarrollo, los Programas Operativos Anuales y los indicadores de desempeño y de resultados.
4.3	Fomentar una cultura de acceso y utilización responsable de las tecnologías de información y comunicación en el ejercicio de las funciones institucionales.
4.4	Garantizar que el ejercicio del gasto se realice apegado a los criterios de eficacia, eficiencia, economía, legalidad, control, racionalidad, disciplina presupuestaria, transparencia, rendición de cuentas, honradez y equidad de género, así como la evaluación del desempeño.
4.5	Mantener la rendición de cuentas, a través del impulso a la cultura para el combate a la corrupción, la transparencia y acceso a la información pública como una práctica común a nivel institucional, en sintonía con la legislación vigente.
4.6	Fortalecer la gobernabilidad de la institución garantizando el funcionamiento de sus órganos rectores, el cumplimiento de su normativa, buen clima laboral y protección de los derechos fundamentales de los trabajadores.
4.7	Impulsar el máximo desempeño del personal de la institución, con el fortalecimiento de un ambiente laboral sano donde se promueva la igualdad de género, la firmeza en el respeto a sus derechos, la capacitación, la evaluación de la productividad y desempeño de sus tareas.

4.8	Mantener la atención de los problemas estructurales que pongan en riesgo la estabilidad institucional y el adecuado desempeño de las funciones sustantivas.
4.9	Fortalecer la capacidad física instalada en la UdeC, optimizando el uso de las instalaciones y espacios académicos, administrativos y de extensión; la dotación de espacios requeridos y un eficiente programa de mantenimiento y actualización de la infraestructura.
4.10	Mantener una dinámica de equipamiento pertinente, conservación, reutilización, reubicación y optimización de las instalaciones de acuerdo con las necesidades prioritarias de la institución.
4.11	Promover el uso óptimo además de generar buenas prácticas que permitan mitigar los impactos negativos, en los ámbitos humano, social y ambiental, derivados de todas las actividades de la comunidad universitaria.
4.12	Impulsar estrategias para el desarrollo de gestión de oportunidades desde nuestros ámbitos de intervención.
4.13	Garantizar la salvaguarda del patrimonio universitario.
4.14	Asegurar la calidad en la gestión de los procesos educativos y administrativos para mejorar su desempeño en el marco de la mejora continua institucional.
4.15	Incorporar la perspectiva de género en los procesos de gestión y normativa institucional para dar cumplimiento al compromiso institucional con la igualdad de género.
4.16	Promover la participación de la comunidad universitaria y generar normativas en favor del desarrollo sostenible dentro de la institución.

# CONTRIBUCIÓN INSTITUCIONAL

La Dirección de Calidad Institucional contribuye al logro de la misión y visión institucional al garantizar la calidad de los servicios universitarios, su certificación y reconocimiento internacional con normas ISO, así como al cumplimiento de los requisitos legales, de la satisfacción de la comunidad estudiantil y la sociedad en general en el marco de la mejora continua.

# INDICADORES

En este apartado se muestra por niveles, los indicadores que a esta UO corresponde contribuir, con valor numérico o sin valor (S/V), que derivan de los Programas Sectoriales del Plan Institucional de Desarrollo 2022-2025.

Cabe señalar que la contribución a los indicadores se muestra en valor absoluto, aunque el indicador y meta institucional se describa en porcentaje o tasa de variación, con la finalidad de poder identificar la contribución numérica propia para el cumplimiento de la meta institucional.

CÓDIGO	INDICADOR	CONTRIBUCIÓN			
		2022	2023	2024	2025
<b>Educación pertinente y de calidad</b>					
<b>Objetivo Sectorial</b>					
1	Brindar una educación integral, global, pertinente y de calidad a la población de 15 a 23 años del Estado de Colima para la formación de bachilleres y profesionales con pensamiento científico, sentido crítico, humanista, ético, inclusivo y sostenible que contribuyan a su desarrollo humano, social y económico.				
<b>Objetivo Estratégico</b>					
1.1	Incrementar el acceso a servicios de educación media superior y superior, pertinentes y de calidad para la población de 15 a 23 años del Estado de Colima.				
<b>Estrategia</b>					
1.1.2	Asegurar la atención de matrícula en PE pertinentes y de calidad incorporando transversalmente el desarrollo sostenible, la perspectiva de género, la mediación tecnológica y la internacionalización.				
<b>Línea de acción</b>					
1.1.2.3	Fortalecer la vinculación de la comunidad universitaria y los programas educativos con el sector social y productivo.				
1.1.2.3.3	Número de actividades de educación continua realizadas en el sector interno, social y productivo	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Estrategia</b>					
1.1.3	Asegurar la formación integral de estudiantes mediante la oferta de actividades culturales, deportivas, de orientación educativa y vocacional, tutoría, recuperación y nivelación.				

CÓDIGO	INDICADOR	CONTRIBUCIÓN			
		2022	2023	2024	2025
<b>Línea de acción</b>					
<b>1.1.3.1</b>	<b>Ampliar la interoperabilidad de los sistemas de software para el seguimiento de la formación integral del estudiantado.</b>				
1.1.3.1.1	Número de sistemas de software interoperando para el seguimiento de la formación integral del estudiantado	S/V	S/V	S/V	S/V

CÓDIGO	INDICADOR	CONTRIBUCIÓN			
		2022	2023	2024	2025
<b>Extensión Universitaria</b>					
<b>Objetivo Sectorial</b>					
3	Lograr la pertinencia en los procesos de extensión-vinculación.				
<b>Objetivo Estratégico</b>					
3.1	Fortalecer proyectos de colaboración entre universidad-sociedad-empresa orientados a la extensión-vinculación con los sectores de la sociedad.				
<b>Estrategia</b>					
3.1.1	Asegurar el incremento en el número de proyectos de investigación aplicada para el desarrollo de LGAC y la vinculación de CA.				
<b>Línea de acción</b>					
3.1.1.16	Involucrar a la comunidad universitaria en las diversas acciones de gestión ambiental.				
3.1.1.16.2	Número de trabajadoras y trabajadores universitarios que participan en las diversas acciones de gestión ambiental	S/V	S/V	S/V	S/V

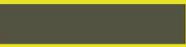
CÓDIGO	INDICADOR	CONTRIBUCIÓN			
		2022	2023	2024	2025
<b>Gobernanza Institucional</b>					
<b>Objetivo Sectorial</b>					
<b>4</b>	<b>Lograr un mejor desempeño en el cumplimiento de las funciones de la gobernanza institucional.</b>				
4.0.0.0.1	Porcentaje de estrategias implementadas para mejorar el desempeño organizacional	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Objetivo Estratégico</b>					
<b>4.1</b>	<b>Fortalecer los procesos para el desarrollo eficiente y eficaz de la gobernanza institucional.</b>				
<b>Estrategia</b>					
<b>4.1.1</b>	<b>Fomentar la participación colegiada de la comunidad universitaria en el desarrollo de la planeación institucional.</b>				
4.1.1.0.1	Porcentaje de planteles y dependencias con Programas de Desarrollo operando	S/V	S/V	S/V	S/V
4.1.1.0.2	Porcentaje de planteles y dependencias con Programa Operativo Anual elaborados	S/V	S/V	S/V	S/V
4.1.1.0.3	Porcentaje de planteles y dependencias con reportes de seguimiento de Programa Operativo Anual	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.1.1</b>	<b>Coordinar a los planteles y dependencias en la apropiación de los compromisos institucionales de planeación.</b>				
4.1.1.1.1	Porcentaje de titulares de plantel o dependencia capacitados en los compromisos de la planeación institucional	S/V	S/V	S/V	S/V
4.1.1.1.2	Porcentaje de planteles y dependencias que presentan resultados de la gestión	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.1.2</b>	<b>Reforzar el diálogo, reflexión y participación de la comunidad universitaria en materia de sustentabilidad.</b>				
4.1.1.2.1	Número de actividades en materia de sustentabilidad en las que participa la comunidad universitaria	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Estrategia</b>					
<b>4.1.2</b>	<b>Garantizar una infraestructura física y tecnológica institucional apropiada, para la atención de la demanda, en un marco de austeridad y racionalidad.</b>				
4.1.2.0.3	Número de acciones para el fortalecimiento de la conectividad y la infraestructura de TIC	S/V	S/V	S/V	S/V

CÓDIGO	INDICADOR	CONTRIBUCIÓN			
		2022	2023	2024	2025
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.2.2</b>	<b>Desarrollar proyectos de manejo sustentable optimizando el uso de los recursos: entorno e infraestructura, energía eléctrica y cambio climático, agua, transporte y movilidad, desperdicio y manejo integral de residuos.</b>				
4.1.2.2.1	Porcentaje del cumplimiento de las acciones del Plan de Austeridad y Racionalidad Presupuestal: entorno e infraestructura, energía eléctrica y cambio climático, agua, transporte y movilidad, desperdicio y manejo integral de residuos	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Estrategia</b>					
<b>4.1.3</b>	<b>Asegurar el desarrollo de los procesos del ciclo de vida laboral del personal universitario: ingreso, permanencia, desarrollo y separación; acorde a los requerimientos de pertinencia y calidad Institucional y que disminuyan las brechas de desigualdad de género.</b>				
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.3.3</b>	<b>Desarrollar la capacitación del personal de las categorías administrativas: secretarial y de servicios generales que garantice la calidad de las funciones institucionales y los derechos de los trabajadores.</b>				
4.1.3.3.1	Porcentaje de personal capacitado de las categorías administrativas: secretarial y de servicios generales	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Estrategia</b>					
<b>4.1.5</b>	<b>Garantizar las funciones de los comités o comisiones correspondientes para la formalización de documentos normativos.</b>				
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.5.1</b>	<b>Diseñar estrategias para el desarrollo, actualización e integración permanente de los sistemas de información de la Institución.</b>				
4.1.5.1.1	Número de flujos de información para implementar una arquitectura de información institucional	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.5.4</b>	<b>Establecer mecanismos institucionales para la reducción de la huella ecológica.</b>				
4.1.5.4.1	Número de mecanismos de control interno para reducir la huella ecológica generada	S/V	S/V	S/V	S/V

CÓDIGO	INDICADOR	CONTRIBUCIÓN			
		2022	2023	2024	2025
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.5.10</b>	<b>Coordinar a las unidades organizacionales en el funcionamiento del Sistema Universitario de Archivos.</b>				
4.1.5.10.1	Porcentaje de unidades organizacionales y sus dependientes que aplican el Sistema Universitario de Archivos SUA	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Estrategia</b>					
<b>4.1.7</b>	<b>Garantizar el seguimiento financiero a los programas presupuestarios realizando un análisis periódico de control interno.</b>				
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.7.1</b>	<b>Analizar la información administrativa, financiera y presupuestal que generan los planteles y dependencias de la Institución.</b>				
4.1.7.1.1	Porcentaje de unidades organizacionales revisadas mensualmente	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.7.2</b>	<b>Revisar la información administrativa, patrimonial y financiera de las unidades organizacionales.</b>				
4.1.7.2.1	Número de unidades organizacionales revisadas mediante auditorías, visitas de inspección y revisiones	S/V	S/V	S/V	S/V
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.7.3</b>	<b>Atender requerimientos de información por instancias externas e internas que contribuyan a la transparencia y rendición de cuentas institucional.</b>				
4.1.7.3.1	Número de auditorías atendidas de organismos externos fiscalizadores de los recursos recibidos	S/V	S/V	S/V	S/V
4.1.7.3.3	Porcentaje de reportes atendidos de actualización de información por instancias internas y externas	S/V	S/V	S/V	S/V
4.1.7.3.5	Porcentaje de UO que contribuyen a la transparencia proactiva	1.00	1.00	1.00	1.00
<b>Estrategia</b>					
<b>4.1.8</b>	<b>Fortalecer el Sistema de Gestión Integral garantizando el compromiso de pertinencia y mejora continua.</b>				
4.1.8.0.1	Porcentaje de procesos de nueva incorporación al Sistema de Gestión Integral	2.00	1.00	1.00	1.00
4.1.8.0.2	Porcentaje de procesos que ampliaron sus alcances e interrelación con otros	2.00	2.00	3.00	4.00

CÓDIGO	INDICADOR	CONTRIBUCIÓN			
		2022	2023	2024	2025
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.8.1</b>	<b>Fomentar acciones que fortalezcan la mejora continua de los procesos y servicios de la Institución entre la comunidad universitaria.</b>				
4.1.8.1.1	Porcentaje de la comunidad universitaria que se forma y actualiza en prácticas de calidad y mejora continua	100.00	125.00	150.00	175.00
4.1.8.1.2	Porcentaje de eficacia en el cumplimiento de políticas de seguridad de la información	101.00	103.00	106.00	108.00
4.1.8.1.3	Porcentaje de acciones de mejora continua realizadas en los procesos	82.00	84.00	86.00	88.00
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.8.2</b>	<b>Consolidar la gestión de calidad en los procesos y servicios de la institución en el marco de la mejora continua institucional.</b>				
4.1.8.2.1	Porcentaje de eficacia en el cumplimiento de la información documentada para la operación e integridad de los procesos	7.00	7.00	7.00	7.00
4.1.8.2.2	Porcentaje de procesos que mantienen su certificación con estándares ISO	51.00	53.00	55.00	57.00
4.1.8.2.3	Porcentaje de eficacia en la realización de auditorías internas y externas en los procesos	47.00	50.00	53.00	56.00
4.1.8.2.4	Porcentaje de atención a las recomendaciones de auditorías internas y externas	70.00	75.00	80.00	85.00
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.8.3</b>	<b>Realizar acciones para determinar el clima laboral necesario para la operación y conformidad de los procesos y servicios que forman parte del SGI.</b>				
4.1.8.3.1	Porcentaje de satisfacción hacia el clima laboral del personal usuario de los procesos y servicios	89.00	90.00	91.00	92.00
<b>Línea de acción</b>					
<b>4.1.8.4</b>	<b>Realizar acciones de colaboración al interior y exterior de la universidad para fortalecer la optimización de recursos y la presencia institucional.</b>				
4.1.8.4.1	Porcentaje de acciones de colaboración interinstitucional para la optimización de recursos	6.00	7.00	8.00	9.00



**PERTINENCIA**   
 **QUE TRANSFORMA**