

## III.2. Gestión e información institucional

### III.2.1. Dirección de la Red Médica

Al 30 de mayo de 2016, la Red Médica Universitaria cuenta con 12,813 derechohabientes (5,900 titulares y 6,913 beneficiarios), lo que representa un incremento de 4.32% comparado con el año anterior.

La prestación de servicios médicos se realiza a través de convenios con 272 médicos, de los cuales 104 son de primer contacto y 168 de especialidad. Los servicios de laboratorio y gabinete son proporcionados por 60 proveedores y el surtimiento de recetas lo hacen tres cadenas de farmacias.

Se cuenta con convenios con 21 hospitales como parte del esquema de la Red Médica, a los que se suman los Institutos Nacionales de Salud (Cardiología, Cancerología, Neurología, Enfermedades Respiratorias, Pediatría, Nutrición, Rehabilitación y Comunicación Humana), el Hospital General de México OD, así como con el Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, el Hospital Miguel Hidalgo, en la ciudad de Aguascalientes, y la Asociación para Evitar la Ceguera en México.

Entre septiembre de 2015 y mayo de 2016 se otorgaron 47,273 atenciones a usuarios de la Red Médica; 27,724 consultas proporcionadas por médicos de primer contacto, 16,901 consultas de especialidad y 2,648 consultas de atención en urgencias. Se atendieron 1,666 hospitalizaciones de derechohabientes.

En el marco del Programa Conjunto de Autocuidado y Prevención en Salud para la detección oportuna de enfermedades crónico-degenerativas y fomento de estilos de vida saludables, se realizaron intervenciones y detecciones de enfermedades crónico-degenerativas en 3,196 trabajadores universitarios, 107 titulares jubilados y 367 beneficiarios.

Dentro de la Campaña Anual de Vacunación contra el virus de la Influenza se aplicaron 1,766 dosis a derechohabientes.

Durante el periodo comprendido entre octubre de 2015 y mayo de 2016 los ingresos de la Red Médica se incrementaron en un 12.13 %, con relación al mismo periodo anual anterior, logrando una suma de \$9 millones 471,895.

Por su parte, el gasto por servicios de atención de salud durante el mismo periodo disminuyó en un 4.31% con respecto al mismo periodo anual anterior, lo cual fue posible gracias a la contención de gasto en farmacia y hospitalizaciones quirúrgicas, siendo el monto de dichas erogaciones \$4 millones 346,501.

Asimismo, se realizaron diversas acciones dirigidas al fortalecimiento de la Red Médica Universitaria relacionadas con la gestión de los recursos informativos, trámites y servicios. En ese capítulo, se consolidó el expediente electrónico en 234 médicos (86% del total), lo que permite obtener una información confiable y oportuna que puede ser consultada por los

médicos que colaboran con la Red en los 12 municipios donde se tiene presencia Institucional. Dicho instrumento contribuye a un mejor seguimiento y tratamiento de la salud de los universitarios y a una toma de decisiones más oportuna y pertinente sobre los problemas de salud, además de favorecer el apego al cuadro básico de medicamentos.

También, se actualizó el padrón de proveedores a fin de ampliar las alternativas de servicios con respecto a especialidades no cubiertas anteriormente o actualmente saturadas. Dicho proceso implicó la evaluación de 280 proveedores médicos, incluyendo a médicos de primer contacto y especialidad, hospitales, farmacias, laboratorios y gabinetes, para garantizar la calidad de los servicios que se ofrecen a los derechohabientes.

Se actualizó el Cuadro Básico de Medicamentos, en función del incremento de las opciones terapéuticas para el tratamiento de las patologías de los pacientes, y de la posibilidad de incorporar un mayor número de medicamentos genéricos y de marcas de menor costo, como estrategia para disminuir el gasto por concepto de farmacia.

Se cumplió con la cobertura total del programa preventivo, que brinda un diagnóstico de salud completo, identificando factores de riesgo y patologías de la población que atiende la Red Médica. También, se mejoró el sistema de pases y de consultorio, y se realizó un proceso de optimización en el ejercicio de los recursos asignados a la Red Médica, por medio de la práctica de una medicina basada en evidencias.

De manera cuatrimestral se realiza la evaluación de la calidad de los servicios desde la dimensión técnica e interpersonal de los usuarios, misma que se coordina y reporta a la Secretaría de Salud obteniendo resultados muy positivos y aceptables dentro de los estándares nacionales. Una tabla que contiene los resultados por cada rubro de la encuesta realizada a los usuarios desde 2012 a este periodo se puede consultar en el anexo III.2.1.

Finalmente, se participó activamente en diversas instancias colegiadas asociadas a los servicios de salud en el estado, presididos por el Secretario de Salud del Estado de Guanajuato, en cada uno de los cuales la Universidad se ha distinguido por su espíritu de colaboración y cumplimiento con respecto a los acuerdos establecidos en el seno de diferentes organismos, entre los cuales destacan:

- Comité Estatal de Seguridad en Salud del Estado de Guanajuato
- Consejo Estatal de Salud
- Comité Estatal de Calidad en Salud de Guanajuato
- Consejo Guanajuatense para la Prevención y Control del VIH/SIDA
- Consejo Estatal para la Prevención y el Tratamiento del Cáncer en la Infancia y la Adolescencia
- Consejo Estatal de Trasplante
- Subcomisión de Atención para los Adultos Mayores
- Comité Municipal de Vacunación de la ciudad de Guanajuato
- Subcomité de Salud Municipal de la ciudad de Guanajuato

### *III.2.2. Dirección de Servicios y Tecnologías de la Información*

#### *III.2.2.1. Sistemas de Información*

A fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales y de atender las áreas de oportunidad de la Coordinación del Sistema Integral de información Administrativa, a finales de 2015 se llevó a cabo un proceso de reestructuración de dicha instancia, no sólo en su organización sino en la inclusión de nuevas actividades y el aprovechamiento de mejoras en las ya existentes.

Con base en un diagnóstico de áreas de oportunidad, se creó el Departamento de Sistemas de Información, que sustituye y amplía los servicios a cargo de la anterior coordinación. El departamento está conformado por cuatro coordinaciones: Arquitectura de Soluciones, Ingeniería de Software, Operación del Sistema y Soporte a Aplicativos. Esta reestructura permite contar en cada área con un equipo capaz y eficiente para la generación de los productos y servicios de software en apoyo a las funciones sustantivas y adjetivas de la institución, teniendo como referencia la normatividad interna, mejores prácticas y estándares internacionales.

Aunado a dichas acciones de modernización tecnológica, se procuró garantizar un trato personalizado y atento a los solicitantes, así como el otorgamiento de diagnósticos y soluciones al más alto nivel. Algunas de las medidas más relevantes que fueron ejecutadas se resumen en los siguientes párrafos.

A finales de 2015 se comenzó un análisis general de las problemáticas y necesidades de las diversas áreas, en función de diseñar un nuevo marco de trabajo colaborativo, descentralizado y con herramientas que permitan una comunicación tecnológicamente más efectiva.

Algunos de los módulos informáticos que se han beneficiado de este proceso son:

La plataforma de SICORRE, para el apoyo de la gestión de asuntos institucionales, se revisó y mejoró desde el punto de vista informático, incidiendo también en la capacitación a los usuarios, 100 hasta el momento de las direcciones pertenecientes a la Rectoría General, los campus y el Colegio de Nivel Medio Superior;

La plataforma de soporte al programa de Becas Institucionales, especialmente en beneficio de los estudiantes al ofrecer, entre otras opciones, la posibilidad de acceso desde dispositivos móviles. Para su diseño se atendió el consejo de usuarios de las diferentes sedes, estando el resultado en fase de prueba previa a su liberación en agosto de 2016;

La plataforma de la Red Médica para generar la receta médica de manera electrónica, imprimir pases y vales en papel no pre-impreso, reduciendo con ello los costos de operación y contribuyendo al cuidado del medio ambiente. Otro cambio incorporado consiste en el intercambio seguro de información entre proveedores y la Red Médica, basado en una arquitectura de intercambio de información que rige en entidades bancarias, con efecto en una gestión mucho más ágil los servicios.

Asimismo, se emprendió el análisis correspondiente de una Plataforma de Gestión de Calidad Institucional basado en la norma ISO9001, cuyo diseño obedece a la necesidad de un

uso sencillo pero alineado a la operación real, encontrando vínculos con procesos tales como metas institucionales, acciones y evidencias. A la fecha actual se está por comenzar la etapa de construcción de software.

La plataforma de apoyo a los procesos de Evaluación de Programas Académicos, que permite la integración y seguimiento de indicadores, la atención a las recomendaciones de los organismos evaluadores y acreditadores, así como la incorporación de la evidencia correspondiente, entre otros. Además, los cambios incluyen la integración de un tablero electrónico que favorece la visualización del seguimiento y la generación de reportes ejecutivos.

La plataforma de la Rectoría General para dar seguimiento al avance en el cumplimiento de las metas del PLADI 2010-2020. A este recurso se integraron dos módulos: un panel de Cuadros de Mando que permite consultar en forma sintética y detallada el estado de los 20 indicadores que se consideran más importantes en la institución; y uno más relativo al registro de metas, que permite coordinar el seguimiento de la definición de metas y evidencias para el periodo en curso tanto de las metas PLADI como de los programas prioritarios.

También en la plataforma de Rectoría General se mejoró el módulo de seguimiento al PFCE institucional, que favorece identificar, en cualquier momento, los trámites de compras en curso, para un seguimiento oportuno por parte de las autoridades universitarias.

La plataforma de la Dirección de Recursos Humanos para el proceso de Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, en la cual se desarrolló un módulo que permite evaluar en línea las habilidades del personal por sus pares y superiores, con el consiguiente ahorro de tiempo y agilidad de procesos asociados.

En apoyo a diversas instancias de la Secretaría Académica se realizaron acciones en beneficio de los usuarios. En la Dirección de Vinculación se realizaron mejoras a los módulos de auscultación de egresados y empleadores para el seguimiento de egresados; en la Dirección de Apoyo a la Investigación y Posgrado se introdujeron mejoras a las interfaces para la Convocatoria Institucional de Investigación 2016 y los Veranos de Investigación Científica 2016; en la Dirección de Asuntos Académicos mejoras a los módulos para el registro escolar, el registro de procesos académico administrativos, como son RETA, AVANTRA, Centurión y la Carpeta Electrónica del Tutor. A su vez, para mejora de las funciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública, se realizaron mejoras al módulo de Transparencia, mientras que, en beneficio de los usuarios, en apoyo a la Secretaría General, se mejoró la interfaz para el trámite de Condonación. También se mejoró el sistema de Buzón Institucional de la Secretaría de Gestión y Desarrollo, y el sistema de Timbrado de CFDI de nómina de la Dirección de Recursos Humanos.

En general, se realizaron acciones para la consolidación de la infraestructura de nodos de virtualización con lo que se reducen exponencialmente los tiempos de servicios informáticos en red, siendo beneficiados los servicios de red en la División de Ingenierías del Campus Irapuato Salamanca, la sede Noria Alta del Campus Guanajuato, la red de telefonía de

la División de Ciencias Económico Administrativas, de la Sede Belén del Campus Guanajuato, de todo el Campus León y del Campus Celaya-Salvatierra.

También se ha mejorado la virtualización y hospedaje de servicios de difusión y extensión de la ciencia y la cultura, como en el caso de la *Revista Valenciana*, la Biblioteca Armando Olivares, la revista *Acta Universitaria*, el servicio INDICO para la DAIP y el sitio y subsitios de la web principal de la Universidad de Guanajuato.

Es importante señalar que estas mejoras se realizaron sin la necesidad de adquirir equipamiento nuevo, aumentar el consumo de energía o requerir nuevas modificaciones de infraestructura.

Precisamente sobre la infraestructura tecnológica, se mejoró el sistema de monitoreo y comunicación con el fabricante que permite adelantarse a potenciales fallas de componentes críticos.

Por otro lado, el Departamento también colabora en la capacitación de usuarios en diversos rubros, como en el caso de la plataforma de Office 365, donde se han capacitado 50 universitarios, en el uso de la suite de Adobe Creative Cloud, para lo cual se capacitó a los encargados de los centros de cómputo de todos los campus.

Se ha mejorado la operación de la Mesa de Ayuda de los servicios de TIC, reduciendo el tiempo de atención de las solicitudes de servicio, que van desde el cambio de una contraseña hasta diagnósticos de equipo de cómputo y activación de software institucional (Microsoft, Adobe y Autodesk). Se atendieron además servicios de coyuntura: a la Dirección de Planeación en la elaboración del proyecto PROFOCIE; a la Dirección de Vinculación en la adaptación de un módulo para la Convocatoria de Creatividad e Innovación, y a la Dirección de Asuntos Académicos para el 7º Encuentro Nacional de Tutoría.

#### *III.2.2.2. Servicios de infraestructura de red*

##### *Acciones del área de Proyectos Generales e Interdisciplinarios*

Se gestionó la producción de *clusters* de cómputo en varias sedes de la Universidad, como el Centro de Datos Institucional en la División de Ciencias Económico Administrativas, lo mismo que en la División de Ingenierías del Campus Irapuato Salamanca, a fin de optimizar el uso de la red informática institucional.

##### *Acciones del área de Redes y conectividad*

En el primer semestre de 2016, se reemplazó la totalidad de la infraestructura de conectividad en las siguientes sedes universitarias: Belén, DCEA, Noria Alta, CNMS y Los Santos. Actualmente se están llevando a cabo dos proyectos de fibra óptica con la finalidad de sumar acceso a la red institucional, en la sede La Perlita y las instalaciones de Radio Universidad.

### *Acciones del área de Telecomunicaciones e infraestructura de respaldo eléctrico*

Para incrementar la eficiencia en la transmisión de información, se adquirieron 4 enlaces de telecomunicaciones en la dorsal estatal que incrementan el ancho de banda de 150 Mbps a 400 Mbps. Con el propósito de mejorar los servicios tecnológicos que se ofrecen a los estudiantes, personal académico y administrativo, se puso en marcha el proyecto de reingeniería de la Mesa de Ayuda de la DSTI, también en lo que respecta a conectividad y telefonía.

### *Acciones del área de Seguridad y Monitoreo*

Se implementó el sistema de monitoreo de la infraestructura de red, con lo cual es posible identificar anomalías, problemas e incidentes, asegurando así la continuidad en el servicio y la resolución de problemas con la mayor celeridad, además de permitir la creación de un control estadístico de los indicadores de uso y disponibilidad de la red y sus servicios.

### *III.2.2.3. Proyectos Estratégicos*

Se revisaron los procedimientos de la Dirección de Servicios de Tecnologías de Información (DSTI) para determinar su inclusión dentro del actual Sistema de Gestión de Calidad. Aunado a ello, se realizó un diagnóstico de detección de necesidades de capacitación del personal de la Dirección, a fin de fortalecer la capacidad de atención a la comunidad universitaria. Gracias a ello, 15 miembros de la Dirección han asistido a eventos de capacitación: 7 personas en el Diplomado básico de seguridad informática, ofrecido por la Región Noroeste de Seguridad en Cómputo de la ANUIES, por medio de la Universidad Autónoma de Chihuahua; 4 más participaron en el Curso de fibra óptica de COMMSCOPE/ANIXTER y otras 4 acudieron a un Curso de ortografía y redacción, ofrecido en las instalaciones de la Institución.

Se participó en la Trigésima Primera Reunión Semestral de la Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet “Reunión de Primavera CUDI 2016”, celebrada los días 25, 26 y 27 de mayo, en la ciudad de Mérida Yucatán, cuya agenda contempló un nutrido grupo de talleres y conferencias de gran interés y pertinencia sobre temas de Tecnologías de la Información aplicadas a las Instituciones de Educación Superior.

Se elaboró el proyecto titulado “Modernización y actualización de infraestructura de red y centros de datos que dan el soporte a los proyectos institucionales derivados del Modelo Educativo relacionados con la educación a distancia, internacionalización y gobernanza de TIC, en el marco del Programa de Fortalecimiento de la Calidad Educativa (PFCE)” de la SEP.

Se realizó el seguimiento a la firma de convenio, elaboración del documento, bases y ejecución de licitación para el proyecto Construcción de red estatal de alta velocidad de fibra óptica, en conjunto con el Centro de Investigaciones en Matemáticas (CIMAT).

Como participación en la conformación de la propuesta de la Universidad en el Programa de Apoyo al Desarrollo de la Educación Superior (PADES) 2016, se presentó el proyecto para el desarrollo de un programa de contenidos en línea con tutoriales y objetos de aprendizaje de diversas herramientas informáticas de la dirección que contribuyan al desarrollo de las competencias genéricas de estudiantes y profesores, obteniéndose \$268,000.00.

En el marco de la Convocatoria para Desarrollar Repositorios Institucionales de Acceso Abierto a la Información Científica, Tecnológica y de Innovaciones del CONACYT, se obtuvieron recursos por casi un millón de pesos para la realización del proyecto titulado Creación de un Repositorio Institucional de acceso abierto en la Universidad de Guanajuato. El objetivo del proyecto es crear un repositorio institucional como sistema de información digital para la gestión del conocimiento a través de colecciones conformadas por la producción académica de la comunidad universitaria con fines de preservación digital, acceso y divulgación.

Finalmente, durante el periodo que corresponde a este informe, se realizaron visitas a diferentes instituciones de educación superior del país con el objetivo de conocer las mejores prácticas en los temas de tecnologías de la información. Estas actividades, además, fortalecen los vínculos de cooperación en el ámbito de las TIC. Las instituciones que se visitaron son la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, la Universidad de Guadalajara y la Universidad Autónoma de Nuevo León.