

# ***El rol de las TICs en su contribución a la Excelencia Institucional***

Gustavo Anabalón

*Director de Tecnologías de Información  
Universidad Técnica Federico Santa María  
Valparaíso - Chile*



# Servicios de Tecnologías de Información

## Áreas de desempeño



**Red corporativa**



**Sistema y Servicios de Telefonía**



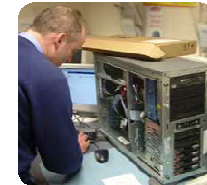
**Sistemas y servicios corporativos**



**Servidores corporativos**



**Mesa de Ayuda**



**Soporte PC**



**Capacitación**



**Licenciamiento de Software**



# Ámbito de Acción

## Soporte a la Academia

- Plataforma, licenciamiento, servicios, asistencia.

## Sistemas y Servicios de Información Corporativos

- Mantenición y Desarrollo
- Servicios de Plataforma

## Administración de Redes e Infraestructura

- Telefonía
- Redes
- Data Center

## Contratos Corporativos

## Usuarios directos (personas)



# La tecnología como apoyo a la excelencia



En el contexto de la Educación superior...

1. *Innovación y provocación a la academia*
2. *Integración de la comunidad universitaria*
3. *Facilidad para el intercambio de información*  
*Al interior e interinstitucional*
4. *Simplificación y modernización de procesos*
5. *Gestión de recursos*  
*Información oportuna y confiable*  
*Menor presión por inversiones en infraestructura*
6. *Uso efectivo de información de gestión*  
*"Accountability", Financiamiento universitario*  
*basado en fondos concursables,*  
*posicionamiento en los rankings.*
7. *Exigencia permanente del medio, obliga a crecer en forma continua*



# *Tecnología al servicio de la comunidad universitaria*

## *Docencia en pregrado y postgrado*

- **Complemento digital de apoyo a la docencia**
  - (Internet, redes académicas avanzadas (Internet2))
- **Apoyo a la cátedra**
  - Comunicación profesor – alumno
  - Contenidos compartidos, mensajería, etc.



- **Acceso a bases de datos bibliográficas a través de la red.**
- **Apoyo a la gestión de bibliotecas**
- **Plataforma de educación a distancia**

Blackboard, video streaming, videoconferencias, etc.

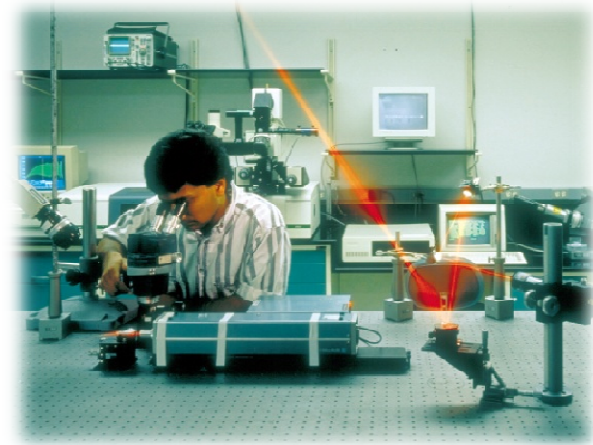


# *Tecnología al servicio de la comunidad universitaria*

## *Investigación y creación*

- **Soporte tecnológico :**

- Comunicaciones
- Software especializado
- Hardware
- Servicios



- **Acceso seguro a datos y telefonía desde cualquier lugar con el apoyo de la red universitaria.**
- **Acceso a bases de datos bibliográficas a través de la red.**
- **Infraestructura disponible para integración y colaboración**

Red multiservicios; telefonía, datos, video, Internet, Redes avanzadas, mensajería, etc.



# *Tecnología al servicio de la comunidad universitaria*

## *Gestión Institucional*

### **Servicios y Sistemas de información:**

#### **Gestión estudiantil**

- Postulación, selección, y matrícula
- Becas y beneficios estudiantiles
- Seguimiento curricular (inscripción de asignaturas, homologaciones, registro de calificaciones, etc.)
- Títulos y grados

#### **Gestión de recursos humanos**

- Calificación académica
- Contratación y remuneraciones
- Evaluación de desempeño

#### **Gestión de infraestructura**

Planta física  
Activo fijo



#### **Gestión financiera**

- Presupuesto
- Tesorería
- Estados financieros
- Control patrimonial

#### **Control de gestión**

- Análisis Institucional
- Autoevaluación Institucional

# Tecnología y su relación de valor en la institución

- No agrega valor por sí misma, depende de un uso creativo incorporando cambios en la forma de hacer las cosas.  
*El desafío es conciliar tradición e innovación.*
- La tecnología avanza provocando cambios en las expectativas y en el nivel de exigencia de las personas  
*Su ausencia disminuye el valor percibido comparativamente*
- Las inversiones son retribuidas no solo en valores económicos  
*El aporte en la calidad del servicio normalmente se subestima en el resultado de los proyectos de innovación tecnológica.*
- Produce un cambio en la estructura de los costos que raras veces se representa en redistribución de recursos.



- Las universidades complejas son referentes para la industria de la educación superior  
*En esta área no son la excepción*





# *Tecnología y su relación de valor en la institución*

*La tecnología presenta oportunidades a la actividad académica, es una base de infraestructura sobre la cual se pueden sustentar nuevas y mejores formas de producir contenido académico, ya sea por la vía de la integración de las telecomunicaciones, cómo por la vía de la incorporación de nuevos instrumentos y prácticas.*



# *La institución espera incrementar...*

- Productividad
  - Calidad de Servicio
  - Excelencia Académica
  - Referente nacional o regional
  - Competitividad
- Posicionamiento en los rankings*



# *Desafíos del Equipo de TICs*

- Profesionalización y Especialización.
- Conocimiento del Negocio.
- Visión Institucional.
  - Misión
  - Orientaciones Estratégicas
- Identificación del Cliente.
- Orientación al Cliente.



# Modelo para apoyar la Gestión Institucional

Capa 4 : Modelo Estratégico.

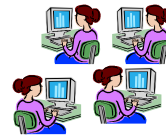
- Autoevaluación Institucional
- Análisis Institucional
- Control de Gestión
- Acreditación

Sistema de Información de Gestión

Capa 3 : Modelo Operacional.

- Procesos de Negocios
- Organización Formal
- Reglas Administrativas
- Tareas

Usuarios Operadores

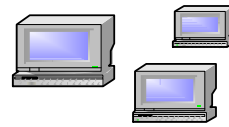


Usuarios Finales



Capa 2 : Modelo Funcional.

- Aplicaciones
- Funciones
- Reglas Operacionales



Aplicaciones Cliente

Internet

Plataforma de Servicios

Capa 1 : Modelo Conceptual.

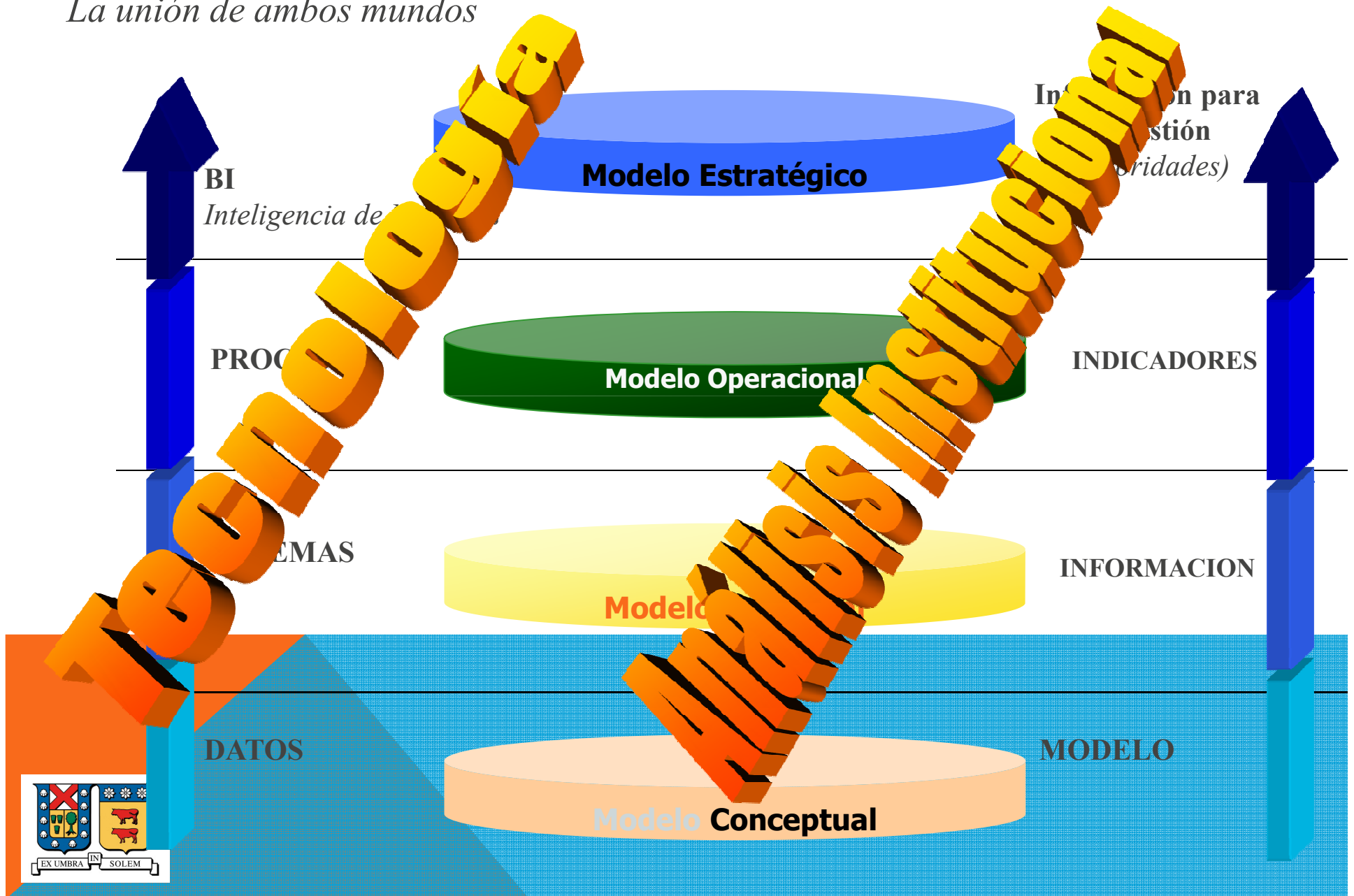
- Entidades
- Relaciones
- Reglas de Integridad
- Objetos
- Datos

Modelo Corporativo



# Estrategia Institucional

La unión de ambos mundos



Muchas Gracias

