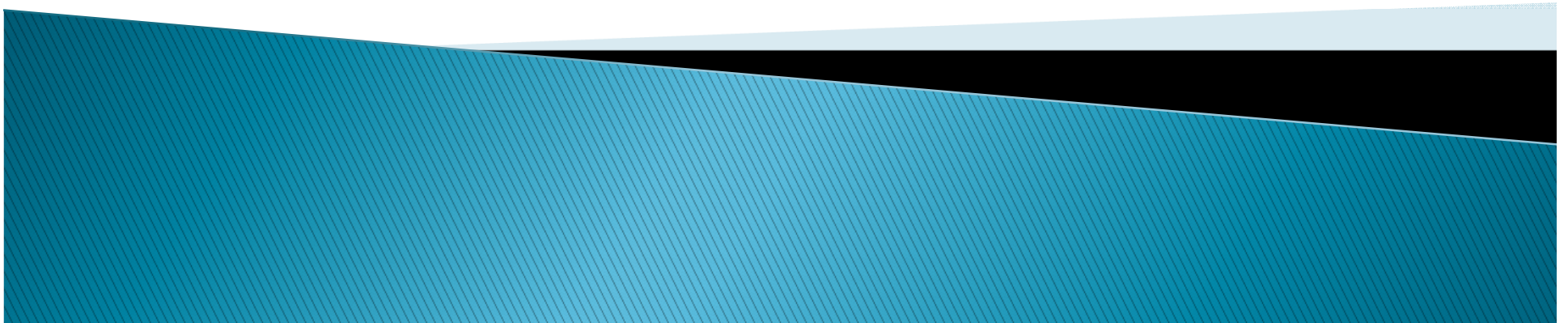


Reunión de Seguimiento a Indicadores y SGC

Enero 2011

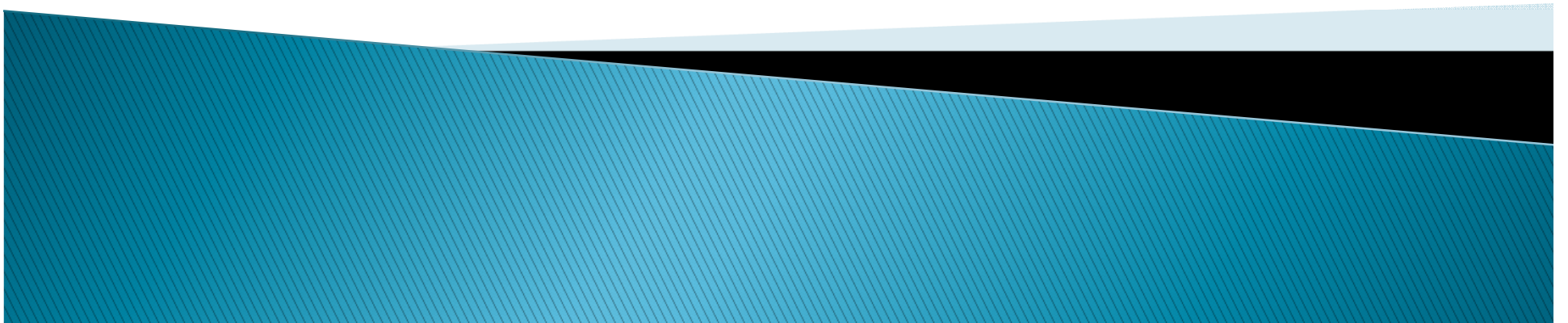


Registro de Indicadores

PROCESOS	INDICADOR	1	2	3	4	5
AU	Solicitudes de Servicio terminadas a tiempo	E	N/A	15.5%	33%	32%
	Producto No Conforme	N/A	N/A	16.5%		
	Satisfacción de Usuarios	N/A	N/A	N/A		
APTI	Disponibilidad de Servicios	E	N/A	15.5%	33%	32%
	Manejo de Crisis	N/A	N/A	N/A		
	Respaldos Institucionales	N/A	N/A	16.5%		
AP	Crecimiento de la Plataforma	N/A	N/A	N/A	33%	33%
	Eficacia de tareas por proyecto	E	N/A	16.0%		
	Satisfacción de Proyectos	N/A	N/A	16.0%		

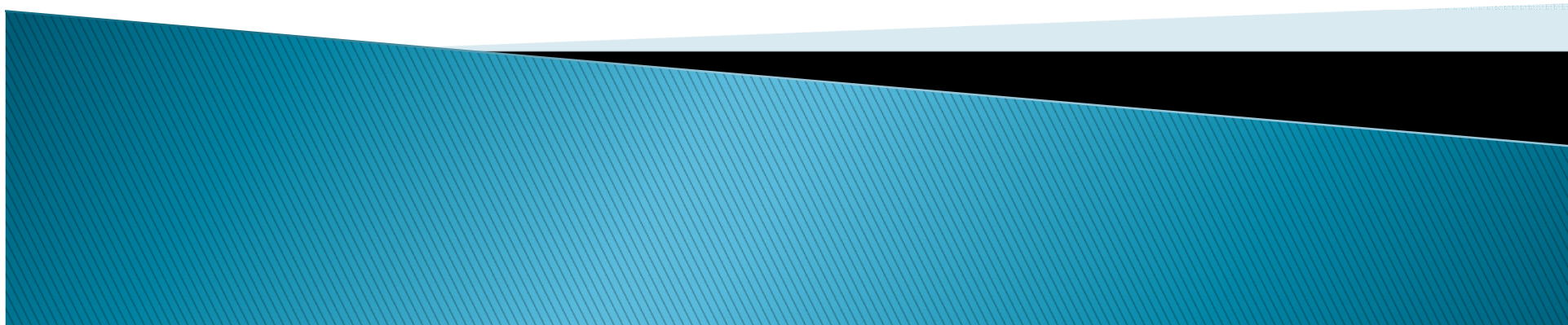
Eficacies global **97%**

**No se presentaron indicadores fuera de meta en el
mes de enero**



Reporte de Incidentes presentados en el mes

Dia	Descripción	Areas involucradas
3 de enero	El día 3 de enero del 2011 se presentó falla en equipo de ISP (Transtelco) lo que ocasionó que la salida a Internet se viera afectada 4 minutos, por lo que el ISP solicitó el día 22 de enero del 2011 una ventana de mantenimiento para corregir la falla en su infraestructura .	DRT



DRT

Reporte de Conectividad del mes de Noviembre

SERVICIO: "Conectividad"		
Enlace hacia:	Latencia Promedio Máxima (en ms)	Disponibilidad Promedio Mínima
Internet		
Rt. Internet	0	99.99
	0	99.99
MAN		
Rectoría	0	100
Comunicación Social	0	100
Bienes Patrimoniales	0	100
F. Zootecnia	6	99.98
	1.5	99.995
Campus Nuevo		
FCA	0	100
F. Ingeniería	0	100
FCQ	0	100
Estadio Universitario	5	100
Areas de la Salud	0	100
	1	100
WAN		
Patronato Universitario	21	100
Museo Universitario	52	99.37
FCPyS	46	99.36
EEl	13	100
FCA Delicias-FCAYF	16	100
FACIATEC Cuauhtémoc	19	100
FCAYF	25	100
	27.42857143	99.81857143
TOTAL:	11.94117647	99.92352941

CPY

Indice de creatividad de Proyectos

	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
Area	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R
DSE	1	0																						
DRT	1	0																						
DSI	0	1																						
DAU	0	0																						
CSC	1	0																						
CPY	0	0																						
CAD	0	0																						
CNO	0	0																						
CGE	0	0																						

I = Proyectos de Inovacion (Creados por iniciativa o vision de la CGTI)

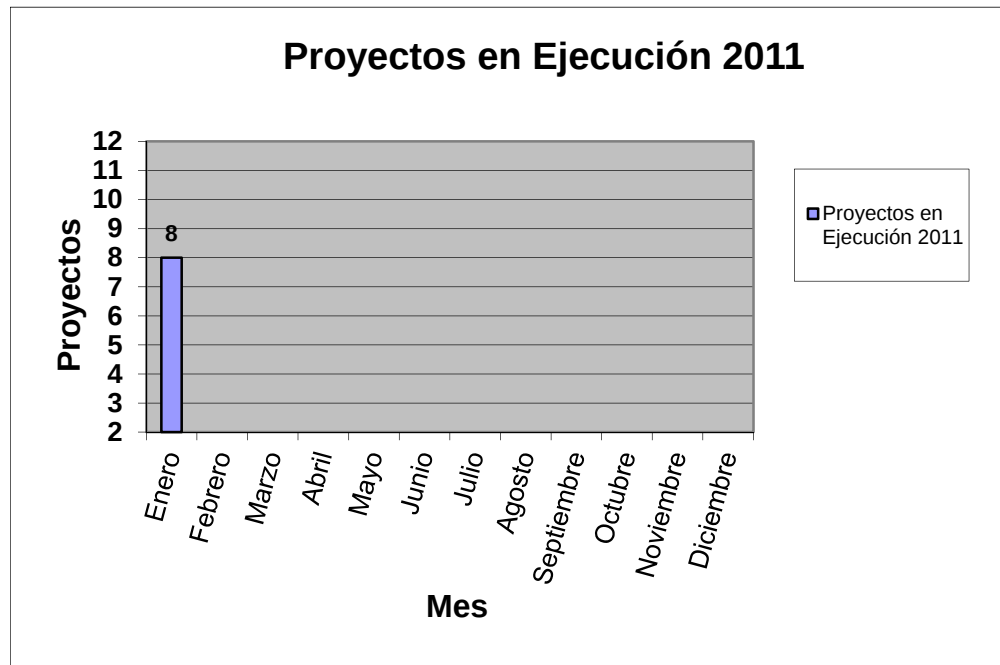
R = Proyectos Reactivos (Solicitud expresa de otra area fuera de la CGTI)

Portal Institucional 2010 - 2016	I
Sistema de Monitoreo de la red UACH	I
SAUU Sistema Integral de la Coordinación de Deportes	R
Evaluación de solución Antivirus	I



CPY

Proyectos en ejecución del mes de Enero



CPY

Proyectos en ejecución del mes de Noviembre

AREAS	NOMBRE DE LOS PROYECTOS	PERIODO DE REVISION MENSUAL												Inicio	Termino
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
DSEI	UNIQ versión 4.0	25												26-Nov-10	1-Jul-11
	Portal Institucional 2010 - 2016	3												19-Jan-11	15-Apr-11
DRT	CCTV Interiores Edificio de Laboratorios FCQ	35												6-Dec-10	10-Mar-11
	Cambio de plataforma telefonica en Rectoria	30												22-Jun-09	3-Mar-11
	Sistema de Monitoreo de la red UACH	0												24-Jan-11	31-May-11
DSI	SAGU-Academico: Sistema estrategico de Gestion Academica	30												1-Mar-08	30-Apr-11
	SAUU Sistema Integral de la Coordinación de Deportes	0												12-Jan-11	29-Jun-12
CSC	Evaluacion solucion antivirus	0												27-Jan-11	17-Jun-11



CPY

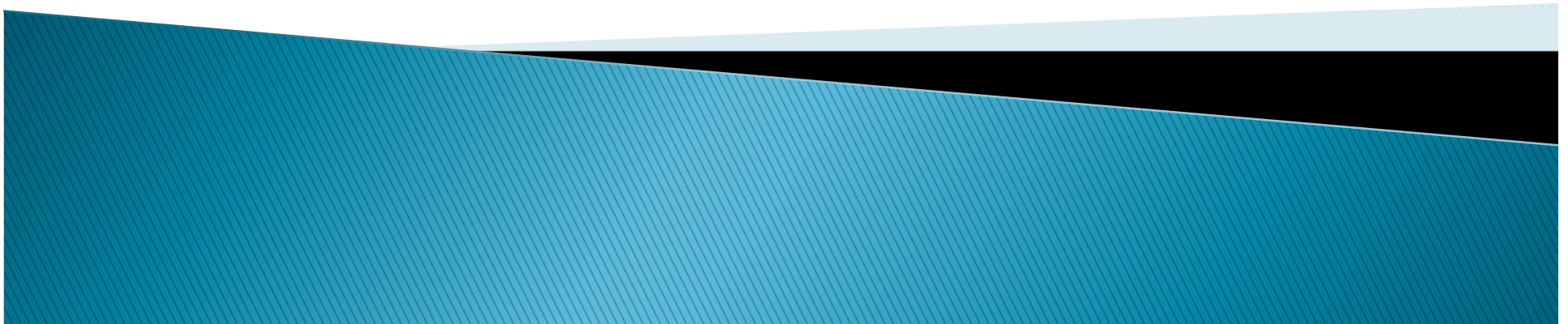
Estado de los Proyectos en el mes de Noviembre

Área	Ejecución	Detenido	Espera	Cancelados	Retrasado	Observaciones		
						Proyecto	Causa	Desde
DSEI	2	0	0	0	0			
DRT	3	0	0	2	0	CCTV Exteriores FCA Delicias (<i>Cancelado</i>)	Por falta de recursos el director administrativo no autorizo y la facultad no cuenta con recursos propios	11-Jan-11
						Cambio de plataforma telefonica en FCAyF (<i>Cancelado</i>)	Se levantara otro proyecto con el mismo fin, pero con otra tecnologia	26-Jan-11
DSI	2	0	0	0	0			
DAU								
CSC	1							
CPY								
CAD								
CNO								
Total	8	0	0	2	0			



Proyectos terminados y encuestados en el mes de Enero

No aplica para este mes



DAU

Solicitudes de servicio del mes de Enero



Seguimiento a Solicitudes

Mes: 2011

Fecha de elaboración: 1 de Febrero de 2011 .

Área	En espera	Pendiente por Usuario	Retrasadas	En curso	Total abiertas	Creadas	Cerradas	Terminadas en tiempo	Terminadas a destiempo	Canceladas
DAU	2	3	0	6	11	278	216	209	7	53
DSE	0	0	0	13	13	85	73	70	3	2
CSC	2	1	0	1	4	6	5	5	0	0
CNO	0	0	0	4	4	9	5	5	0	0
CAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DRT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
DRT-NOC	0	0	0	0	0	9	10	9	1	0
DRT-Redes	0	0	0	3	3	29	30	29	1	1
DRT-Tele	1	0	0	0	1	57	55	53	2	9
DRT-Video	0	1	0	4	5	43	33	33	0	4
DRT Total	1	1	0	7	9	138	128	124	4	14
DSI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DSI-JGGR	3	0	0	1	4	61	59	59	0	0
DSI-JCRC	0	0	0	2	2	33	34	34	0	1
DSI-JJGG	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DSI-VCJ	4	0	0	3	7	18	15	13	2	8
DSI Total	7	0	0	6	13	112	108	106	2	9
Total	12	5	0	37	54	628	535	519	16	80

Solicitudes de servicio del mes de Noviembre

Total de solicitudes por mes	535
Solicitudes terminadas a tiempo	519
Solicitudes terminadas a destiempo	16
Solicitudes retrasadas	0

Terminadas a destiempo por área			
DSI	2	CSC	0
DAU	7	CAD	0
DSE	3	CPY	0
DRT	4	CNO	0
Total			16

Terminadas a tiempo por área			
DSI	106	CSC	5
DAU	209	CAD	0
DSE	70	CPY	0
DRT	124	CNO	5
Total			519

Solicitudes retrasadas por área			
DSI	0	CSC	0
DAU	0	CAD	0
DSE	0	CPY	0
DRT	0	CNO	0
Total			0

Mes	Total	Deseado
enero	97.01	90
febrero		90
marzo		90
abril		90
mayo		90
junio		90
julio		90
agosto		90
sept		90
oct		90
nov		90
dic		90

ÁREA	%
DAU	96.76
DSI	98.15
DSE	95.89
DRT	96.88
CSC	100.00
CNO	100.00

Solicitudes de servicio Inconformes

No. Solicitud	Fecha en que se recibe inconformidad	Descripción de la inconformidad	Área responsable	Servicio afectado	Acción correctiva (SI/NO)	Fecha de cierre	Cierre
36853	Enero 19, 2011, 9:57 am por usuario Solicitud confirmada por el usuario	No se puede ingresar a la plataforma de Fing.aulas.uach.mx con los datos proporcionados.	DSE	Correo electrónico	NO	Enero 19, 2011, 12:23 pm.	Estimado usuario; La presente solicitud para creación de cuenta de correo se ha generado correctamente. Debido a un problema de sincronía en los servidores de autenticación LDap algunos usuarios no pueden ingresar a la plataforma de educación virtual, el problema ya se esta atendiendo con el proveedor.
36877	Enero 19, 2011, 3:27 pm por usuario Solicitud confirmada por el usuario	¿pero porque tienen que pagar por su contraseña, si nunca se la dieron?, es de nuevo ingreso, a ella la inscribieron gente que vino directamente de la ciudad de Chihuahua y cuando ellos le dieron su horario no aparecio su contraseña y la mandaron conmigo a resolver eso... estoy de acuerdo que los alumnos que la pierden o se les olvida, paguen por la reposicion pero ella va entrando y no sabe ni que onda porque le cobraran por errores en la red al momento de su inscripcion, como sea son como 26 pesos nada mas, pero no creo que sea una buena imagen la que se proyecte, se cae la red no se puede imprimir el horario, despues lo mandan a imprimir y ya no sale y ¿ahora le cobramos por eso?	DAU	Correo electrónico	NO	Enero 20, 2011, 8:27 am.	Estimado Daniel, Efectivamente es nuestro deber proporcionar la cuenta y contraseña por primera y única vez a los alumnos de nuevo ingreso, agradeceríamos nos informará el listado completo de los alumnos y la falla presentada (fecha y hora). Enero 20, 2011, 1:07 pm por usuario Solicitud confirmada por el usuario: gracias por la comprension, y hasta ahorita es la unica alumna que ha venido con ese problema, pero estoy seguro de que en el transcurso del semestre van a llegar mas, pero a ellos si lo tendran que pagar porque no vinieron a tiempo, y la falla fue producto de la impresora en red, se trabo y ya no pudo salir la primera impresion correctamente y

Respaldos entregados a CSC en el mes de Enero

Mes	Meta	DSE	DSI	CNO	CPY	DRT	DAU	CAD	CSC	CGE	Total acumula do	% Efectivida d	Total esperado
Ene	4	1	1	1	1	NA	NA	NA	NA	NA	4	100.00	54
Feb	7	NA		NA							0	0.00	
Mar	4					NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
Abr	2	NA		NA		NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
May	9										0	0.00	
Jun	2	NA		NA		NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
Jul	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		100	
Ago	9										0	0.00	
Sep	2	NA		NA		NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
Oct	4					NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
Nov	7	NA		NA							0	0.00	
Dic	4					NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
meta x área		1	1	1	1	0	0	0	0	0	4		
% por área		1.85	1.85	1.85	1.85	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	7.41		



Virus eliminados durante el mes

(No se presenta gráfica debido a que no existen datos disponibles, ya que se tuvo una contingencia con un virus variante del Confiker, por lo que se tuvo que inicializar la base de datos de la consola del AVI para poder responder.)



Agenda de revisión al SGC

PARTICIPANTES		PUNTOS A PRESENTAR (Los referenciados en el punto 5.6.2 de la Norma)	Observaciones
NOMBRE	ÁREA		
Carlos Castañeda	CGE	Informe del seguimiento a la revisión anterior del SGC.	
Leticia Ballesteros	CNO	Reporte de acciones preventivas, correctivas y producto no conforme.	
Carlos Castañeda	CGE	Retroalimentación del cliente (quejas y reclamaciones).	
Leticia Ballesteros	CNO	Resultados de Auditoria	
Carlos Castañeda	CGE	Desempeño de los procesos y conformidad del producto	
Carlos Castañeda	CGE	Incidencias en el Sistema de Gestión de Calidad (cambios que podrían afectar al SGC)	
Cualquier jefe de departamento o Coordinación	CGTI	Recomendaciones para la mejora	
Cualquier jefe de departamento o Coordinación	CGE	Asuntos Generales:	

Seguimiento a los acuerdos de la reunión anterior

ACTIVIDADES DEL CUMPLIMIENTO Y MEJORA AL SISTEMA				
ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINO	SEGUIMIENTO
Presentar reporte comparativo de la herramienta Webex (Axtel) y Live Meeting (Telmex). (2) (3)	DRT	24/08/2010	17/12/2010	Se presentó análisis comparativo de las herramientas.
Presentación de resultados de evaluaciones de satisfacción de usuarios. (2)	CSC	10/12/2010	21/12/2010	Se sacaron resultados, donde se muestra el plan de trabajo a seguir.
Reunión de Planeación Estratégica de la CGTI. (3)	CGE	11/12/2010	Febrero 2011	Se llevó a cabo el primer taller de PE.
Elaborar matriz con los reportes de las 7 acciones estratégicas entregadas por cada una de las áreas. (1)(2)(3)	CPY CNO	03/01/2011	07/01/2011	
Platicar con DSE para revisar los avances que se tienen en relación a sw libre de videoconferencia.(2)	DRT	17/12/2010	15/01/2011	
El DAU será el área designada para llevar a cabo las evaluaciones de los servicios de la CGTI. (2)	DAU	Enero 2011	Permanente	
Desarrollo de un Plan de trabajo para revisar la documentación relacionada al proceso de atención a usuarios y manejo de estados de solicitudes de servicio en el Sgaus. (1) (2)	CGE DAU	13/12/2010		

Reporte de Problema Interno

MES DE CREACIÓN	NO. DE REPORTE	DESCRIPCION DE LA ACCIÓN	Tipo de Acción	ÁREA RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE TERMINO	FECHA DE REVISIÓN	ESTATUS	
							A	V
Noviembre	26	El CGE determina que las No conformidades encontradas durante la auditoría sean cerradas a más tardar el 21 de Diciembre	Correctiva	CJDC	21/12/2010	15/12/2010		X

Acciones	Número de acciones detectadas
Correctivas	19
Preventivas	10
Contención	N.A.
Mejora	N.A.
Total	29



Hallazgos de la Auditoría Externa

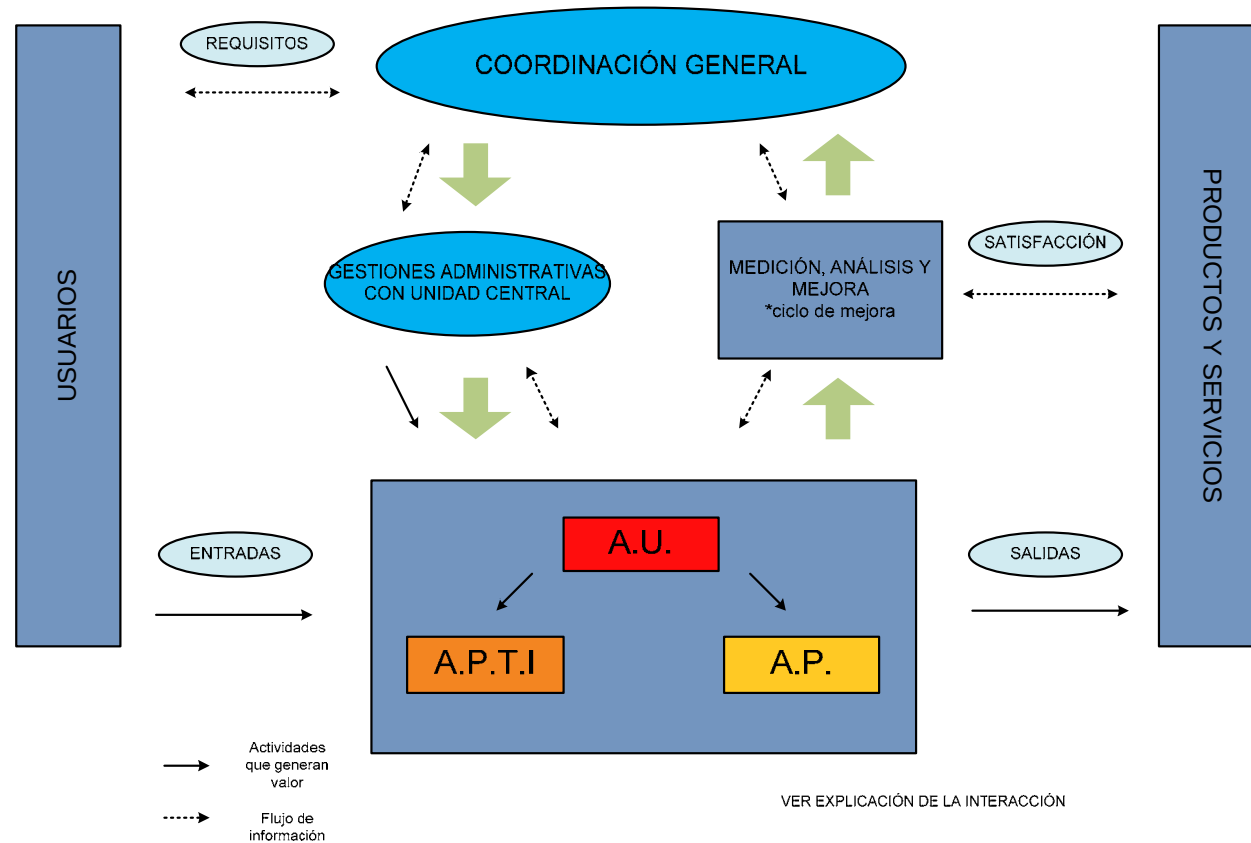
- ▶ No conformidades menores:
 - El uso de marcas y logotipos

ACCIONES

- ❖ Retirar el logo del oficio utilizado por la CGTI.
- ❖ Revisar el uso de logos en los oficios emitidos por un periodo de tres meses.
- ❖ Crear nuevo diseño de la imagen con la norma vigente (9001–2008).
- ❖ Volver a enviar a todo el personal de CGTI en machote de oficio con el diseño modificado.



○ Seguimiento y medición de los procesos



Seguimiento y medición de los procesos cont..

ACCIONES

- ❖ Conformar un grupo de trabajo para análisis de los procesos de la CGTI desde el enfoque de procesos.
- ❖ Modificación del MPC.
- ❖ Diseño de un diagrama del mapa de interacción de procesos



Observaciones

ACCIONES

- ▶ En FOR 8.2 CNO 04 (reporte de no conformidad) realizar modificación agregando fecha de aplazamiento.
- ▶ Modificar el procedimiento de elaboración, aprobación y control de documentos estableciendo el uso adecuado de hojas recicladas.
- ▶ Ponderación y eficacia de los resultados en las auditorias.



Oportunidades de Mejora

- ▶ Poner vínculos al DI.
- ▶ Eliminar lista maestra (en físico).
- ▶ Citar en los diagramas de interacción la relación con los procesos.
- ▶ Publicar la norma de requisitos en el UNIQ.



Asuntos Generales