



# Reunión de Seguimiento a Indicadores y SGC

Mayo 2011

## Registro de Indicadores

PROCESOS	INDICADOR	1	2	3	4	5
<b>AU</b>	Solicitudes de Servicio terminadas a tiempo	E	N/A	33.0%		
	Producto No Conforme	N/A	N/A	N/A		
	Satisfacción de Usuarios	N/A	N/A	N/A		
					33%	33%
<b>APTI</b>	Disponibilidad de Servicios	E	N/A	16.5%		
	Manejo de Crisis	N/A	N/A	N/A		
	Respaldos Institucionales	N/A	N/A	16.5%		
	Producto No Conforme	N/A	N/A	N/A		
	Mantenimientos	N/A	N/A	N/A		
	Ejecución del presupuesto	N/A	N/A	N/A		
					33%	33%
<b>AP</b>	Crecimiento de la Plataforma	N/A	N/A	N/A		
	Eficacia de tareas por proyecto	E	N/A	28.0%		
	Satisfacción de Proyectos	N/A	N/A	N/A		
	Producto No Conforme	N/A	N/A	N/A		
					33%	28%
<b>MAM</b>	Revisión de al menos una vez al año de los objetivos y política de calidad					
	Recurrencia de hallazgos					

Eficacia global 94%

## Indicadores actuales

Proceso: **AP**

AREAS	DESCRIPCION DEL INDICADOR	INDICE	META	RESPONSABLE (puesto)
DSE, DRT, DSI, CSC	Crecimiento de la plataforma (infraestructura) como resultado de los proyectos terminados de la CGTI durante el año ya transcurrido. Objetivo: Medir el porcentaje de crecimiento anual de la infraestructura y servicios de la CGTI para la toma de decisiones.	Seguimiento del incremento de infraestructura, sistema de información y la plataforma de TI en general en el transcurso del año.	Lograr un avance del 10% en comparación con el año anterior	Coordinador Genral, Coordinador de Proyectos
DAU, DSE, DRT, DSI, CSC, CNO	Eficacia de tareas por proyecto Objetivo: Asegurar la sincronía de las tareas programadas contra las realizadas mensualmente.	Cociente entre el número de tareas realizadas entre las terminadas.	Obtener igual o mas del 87% de porcentaje de tareas terminadas durante el mes revisado.	Coordinador de Proyectos
DAU, DSE, DRT, DSI, CSC, CNO	Satisfacción de Proyectos Objetivo: Mejorar la satisfacción de los usuarios con respecto a los proyectos de la CGTI.	Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios por cada proyecto liberado.	Lograr llegar al nivel 4 de satisfacción en las evaluaciones de los proyectos terminados de la CGTI.	Coordinador de Proyectos
DAU, DSE, DRT, DSI, CSC, CNO	Producto No Conforme Objetivo: Reducir la ocurrencia de producto no conforme.	Conteo de ocurrencias mensuales y comparación de registro histórico.	Obtener menos del 5% de solicitudes marcadas como producto no conforme.	Coordinador de Proyectos

## Indicadores actuales

Proceso: **AU**

AREAS	DESCRIPCION DEL INDICADOR	INDICE	META	RESPONSABLE (puesto)
DAU, DSE, DRT, DSI, CSC, CNO	Solicitudes de servicio terminadas a tiempo Objetivo: Mejorar el cumplimiento de solicitudes y el tiempo de respuesta a las mismas.	SAGUS cálcula de acuerdo al tiempo de respuesta, el cumplimiento de la misma.	Lograr que el 90% de las solicitudes esten terminadas en tiempo y forma mensualmente.	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
DAU, DSE, DRT, DSI, CSC, CNO	Producto No Conforme Objetivo: Reducir la ocurrencia de producto no conforme.	Conteo de ocurrencias mensuales y comparación de registro histórico.	Obtener menos del 5% de solicitudes marcadas como producto no conforme.	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
DAU, DSE, DRT, DSI, CSC, CNO	Satisfacción de usuarios Objetivo: Satisfacer los requerimientos de los usuarios expresados en sus solicitudes.	Perfil de atención de acuerdo a tipo de solicitud, frecuencia y tiempo de respuesta.	Llegar al 4 nivel de satisfacción en las evaluaciones de los servicios que ofrece la CGTI.	Jefe del DSI, Jefe del DAU, Jefe del DRT y Jefe del DSE

## Indicadores actuales

### Proceso: APTI

AREAS	DESCRIPCION DEL INDICADOR	INDICE	META	RESPONSABLE (puesto)
DSE, DRT, DSI, CSC	Disponibilidad de servicios Objetivo: Reducir el tiempo fuera de los servicios de TI.	Promedio de disponibilidad de los servicios de las áreas del DSI, DSE	Mantener la disponibilidad de los servicios mensualmente del 95%.	Jefe del DSI, Jefe del DRT, Jefe del DSE, Coordinador de Seguridad en Cómputo
DAU, DSE, DRT, DSI, CSC, CNO	Manejo de Crisis Objetivo: Reducir frecuencia y tiempos de respuesta a la solución de eventos críticos, en revisiones semestrales.	Bajo la medición de dos parámetros horas-hombre invertidas y la estimación de usuarios afectados en cada uno de los eventos.	Reducir el número de eventos con respecto al año anterior.	Coordinador General y CJDC
CSC	Respaldos Institucionales. Objetivo: Observar el comportamiento de entrega de Resplados de Información Institucional, en revisiones bi-mensuales.	Relación de lo entregado vs lo planeado.	Mantener un 90% de entrega de respaldos.	Coordinador General y Coordinador de Seguridad en Cómputo.
DAU, DSE, DRT, DSI, CSC, CNO	Producto No Conforme Objetivo: Reducir la ocurrencia de producto no conforme.	Conteo de ocurrencias mensuales y comparación de registro histórico.	Obtener menos del 5% de solicitudes marcadas como producto no conforme.	Coordinador General y CJDC
DAU, DSE, DRT, DSI, CSC, CAD	Mantenimientos Objetivo: Mantener la infraestructura necesaria y prevenir fallas a los equipos.	Seguimiento semestral del cumplimiento de los mantenimientos programados vs los realizados.	100% de cumplimiento	CNO
CJDC	Ejecución del presupuesto Objetivo:		100% de cumplimiento	CAD

## Acuerdos vencidos

**Acuerdo** Definir parámetros

**Responsable:** Coordinador De Normatividad

**Fecha límite:** 2011-06-23

**Estatus:** Abierto

**Descripción:** Para el indicador de Crecimiento de la Plataforma del AP se realizará reunión con las áreas del CGE, CSC, DSI, DRT, DAU y CAD para definir los parámetros principales con los cuales se pueda realizar la medición del crecimiento de la plataforma y servicios de la CGTI.

El CSC realizará convocatoria a reunión.

### Comentarios

**2011-05-12 - Coordinador de Seguridad en Cómputo**

Se define que se incluirá en el monitoreo de la red el ó los servidores dedicados a la función de proxy transparente y portal captivo. Los parámetros a monitorear son: disponibilidad, memoria RAM y CPU.

**2011-05-02 - Coordinador De Normatividad**

CSC definira los parámetros de medición de Disponibilidad de Servicios para la red de facil acceso (10 de mayo).

DRT Proporcionara al CSC las herramientas para medir los parámetros de Disponibilidad de los Servicios de telefonía, red inalámbrica, CCTV y videoconferencias.

### Agregar

Comentario

Terminar

Archivo

Actualizar

## Acuerdos vencidos

**Acuerdo** Plan de contingencia

**Responsable:** Coordinador De Normatividad

**Fecha límite:** 2011-06-17

**Estatus:** Abierto

**Descripción:** Del indicador de Manejo de Crisis del APTI, se solicitó a las áreas de CPY, DAU, CSC, DSI y DRT identificar los factores críticos de riesgo ejem:(incendio, derrumbe del edificio, principales fallas de internet etc).

Para lo cual el CGE solicito tener identificado el plan de contingencia para los factores de riesgo que se identifiquen (Fecha de reunión 01 de junio).

### Agregar

Comentario

Terminar

Archivo

Actualizar

**No se presentaron incidentes en el mes Mayo**

## CSC - REPORTE DE CONECTIVIDAD DEL MES DE MAYO

	DISPONIBILIDAD	TIEMPO PONDERADO (MIN)	COMENTARIOS	DISPONIBILIDAD PONDERADA	DISPONIBILIDAD DEPENDENCIA
<b>INTERNET</b>					<b>98.17</b>
Sw_CGTI_L3	98.64	815	Debido a la remodelación del site se tuvieron que apagar equipos de telecomunicaciones	98.17	
ASA	99.97	815		98.17	
Rt_Internet	98.64	815		98.17	
<b>RECTORIA</b>					<b>99.46</b>
Rectoría	99.81	240	Debido a la remodelación del site se tuvieron que apagar equipos de telecomunicaciones	99.46	
<b>CAMPUS I</b>					
FFyL	95.19	2120		95.25	
FEFCD	98.49	368		99.18	
<b>CAMPUS II</b>					<b>98.25</b>
FCA	98.76	767	Debido a la remodelación del site se tuvieron que apagar equipos de telecomunicaciones	98.28	
F. Ingeniería	98.68	808		98.19	
FCO	98.68	808		98.19	
FEyN	98.76	767		98.28	
F. Medicina	98.76	767		98.28	
<b>FORANEOS</b>					
<b>FCPyS</b>	98.97	233	Debido a la remodelación del site se tuvieron que apagar equipos de telecomunicaciones	99.48	<b>99.48</b>
Pix_FCPyS	98.97	233		99.48	
Proxy_FCPyS	95.51	233		99.48	
<b>FCAyF</b>	96.15	789		98.23	<b>98.23</b>
Pix_FCAyF	92.51	789		98.23	
Proxy_FCAyF	92.27	789		98.23	
<b>FCA Delicias</b>	99.02	233		99.48	<b>99.48</b>
Pix_FCA_Delicias	99.98	233		99.48	
Proxy_FCA_Delicias	99.02	233		99.48	
<b>EEl</b>	99.02	236		99.47	<b>99.47</b>
Pix_EEl	99.02	236		99.47	
Proxy_EEl	99.02	236		99.47	
<b>FEyN Parral</b>	93.71	2123		95.24	<b>95.24</b>
<b>FZyE</b>	98.15	1005		97.75	<b>97.59</b>
Proxy_FZyE	95.25	1145		97.44	
<b>FACIATEC Cuauhtemoc</b>	100	233		99.46	<b>99.46</b>
				<b>PROMEDIO</b>	<b>98.37</b>

## CPY

### Estado de Proyectos

Nombre	Area	Lider	Estado	Fecha Inicio	Fecha Termino
Soporte Técnico en Línea	DAU	dau.cgti	Ejecución	11/Abr/11	31/Ago/11
Alcance y estructura del servicio		dau.cgti	Terminado	11/Abr/11	20/May/11
Red Universitaria de fácil Acceso	DRT	drt.cgti	Ejecución	15/Feb/11	30/Nov/11
Implementar Proxy Transparente		erodrigu	Terminado	15/Feb/11	9/May/11
UNIQ versión 4.0	DSE	dsei.cgti	Ejecución	26/Nov/10	1/Jul/11
Análisis del proceso auditoría Interna		dsei.cgti	Espera	26/Nov/10	30/May/11
Módulos Comité de Calidad y Documentos		dsei.cgti	Terminado	15/Feb/11	20/May/11
Módulos de Solicitud de Cambio y Reuniones		dsei.cgti	Terminado	5/Mar/11	20/May/11
Portal Institucional 2010 - 2016	DSE	dsei.cgti	Ejecución	19/Ene/11	2/Jul/11
Mapas interactivos		dsei.cgti	Ejecución	19/Ene/11	30/May/11
Blogs		dsei.cgti	Retrasado	19/Ene/11	20/May/11
SAUU Sistema Integral de la Coordinación de Deportes	DSI	dsi.cgti	Ejecución	12/Ene/11	29/Jun/12
Iteración 1: Calendarización de eventos INCR 1		jrodrigu	Terminado	22/Mar/11	25/May/11
SAGU- Financiero DIF	DSI	dsi.cgti	Ejecución	15/Mar/11	15/Sep/11
Importación de información DIF		vcasavan	Ejecución	4/Abr/11	31/May/11
SAUU-STSUACH Prestaciones y Descuentos	DSI	dsi.cgti	Ejecución	15/Mar/11	20/Jun/11
Incremento 2: Integración en SAGU RH Nóminas de prestaciones		vcasavan	Terminado	28/Mar/11	23/May/11
Iteración 1: Autorización SAGU RH Sria. Gral. de deducciones		vcasavan	Terminado	28/Mar/11	23/May/11
Iteración 2: Integración en SAGU RH Nómina de prestaciones		vcasavan	Terminado	28/Mar/11	23/May/11
Iteración 3: Conciliación de solicitado vs pagado		vcasavan	Terminado	28/Mar/11	23/May/11
Iteración 4: Pagos en efectivo		vcasavan	Terminado	28/Mar/11	23/May/11
Iteración 5: Descuentos indebidos		vcasavan	Terminado	28/Mar/11	23/May/11



## CPY

### Proyectos en ejecución del mes de Mayo

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	40	40	40	50								26-Nov-10	1-Jul-11
	Portal Institucional 2010 - 2016	3	3	27	47	47								19-Jan-11	15-Apr-11
	Sistema de Administración de Documentos en Línea				0	0								11-Apr-11	30-Sep-11
DRT	Red Universitaria de fácil Acceso		12	20	28	36								15-Feb-11	30-Nov-11
	CCTV Cajas Unicas					0								31-May-11	25-Nov-11
DSI	SAGU-Academico: Sistema estrategico de Gestion Academica	30	30	43	43	43								1-Mar-08	30-Apr-11
	SAGU - Sistema Estrategico de Recursos Humanos		0	0	0	0								21-Feb-11	30-Jun-12
	SAUU Sistema Integral de la Coordinación de Deportes			0	0	12								12-Jan-11	29-Jun-12
	SAUU-STSUACH Prestaciones y Descuentos			0	20	40								15-Mar-11	6-May-11
	SAGU- Financiero DIF			0	5	5								15-Mar-11	15-Sep-11
DAU	Soporte Técnico en Línea				0	30								11-Apr-11	31-Aug-11

## CPY

### Estado de los Proyectos en el mes de Mayo

Área	Ejecución	Detenido	Espera	Cancelados	Retrasado	Observaciones		
						Proyecto	Causa	Desde
DSEI	3	0	0	0	0			
DRT	2	0	0	0	0			
DSI	5	0	0	0	0			
DAU	1	0	0	0	0			
CSC	0	0	0	0	0			
CPY	0	0	0	0	0			
CAD	0	0	0	0	0			
CNO	0	0	0	0	0			
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			

## Proyectos terminados

Proyecto	Area	Inicio	Termino	Requiere Encuesta	Aplicar encuesta
Reubicación de sala de videoconferencias FFyL	DRT	22-feb-11	18-may-01	No	
Red Privada Virtual (VPN)	CSC	21-feb-11	14-may-11	No	
CCTV interiores Facultad de Bellas Artes	DRT	14-feb-11	25-may-11	Si	29-jul-11

## Proyectos encuestados

**No aplica para este mes**

## DAU

### Seguimiento a solicitudes

ÁREA	EN ESPERA	PENDIENTE POR USUARIO	RETRASADAS	EN CURSO	TOTAL ABIERTAS	CREADAS	CERRADAS	TERMINADAS EN TIEMPO	TERMINADAS A DESTIEMPO	CANCELADAS
DAU	4	4	0	5	13	271	245	243	2	29
DSE	1	1	0	10	12	104	103	99	4	10
CSC	0	0	0	2	2	18	19	18	1	0
CNO	0	0	0	0	0	7	7	7	0	1
DRT-REDES	0	0	0	0	0	27	27	27	0	0
DRT-TELE	7	0	0	5	12	45	39	37	2	1
DRT-VIDEO	0	0	0	4	4	46	38	37	1	5
DRT-CCTV	2	0	0	0	2	4	6	6	0	0
DRT-TOTAL	9	0	0	9	18	122	110	107	3	6
DSI-JGGR	2	0	0	3	5	114	110	110	0	0
DSI-JCRC	1	0	0	4	5	35	26	26	0	5
DSI-ERN	2	1	0	1	4	25	18	18	0	5
DSI-JJCO	2	2	0	2	6	7	4	4	0	0
DSI-VCJ	8	0	0	7	15	21	20	19	1	4
DSI-TOTAL	15	3	0	17	35	202	178	177	1	14
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>43</b>	<b>80</b>	<b>724</b>	<b>662</b>	<b>651</b>	<b>11</b>	<b>60</b>

## Solicitudes de servicio

SOLICITUDES DE SERVICIO						
ÁREA	CERRADAS	%	EN TIEMPO	DESTIEMPO	RETRASADAS	% STT
DAU	245	37.01	243	2	0	36.71
DSI	178	26.89	177	1	0	26.74
DSE	103	15.56	99	4	0	14.95
DRT	110	16.62	107	3	0	16.16
CSC	19	2.87	18	1	0	2.72
CNO	7	1.06	7	0	0	1.06
<b>TOTALES</b>	<b>662</b>	<b>100.00</b>	<b>651</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>98.34</b>

### PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

ÁREA	% STT
DAU	99.18
DSI	99.44
DSE	96.12
DRT	97.27
CSC	94.74
CNO	100.00

Mes	Total	Deseado
enero	97.01	90
febrero	95.36	90
marzo	97.86	90
abril	98.2	90
mayo	98.34	90
junio		90
julio		90
agosto		90
septiembre		90
octubre		90
noviembre		90
diciembre		90

## Solicitud Inconforme

No. Solicitud	Fecha en que se recibe inconformidad	Descripción de la inconformidad	Área responsable	Servicio afectado	Acción correctiva (SI/NO)	Fecha de cierre	Cierre
39703	Mayo 25, 2011, 1:53 pm	<p>Me parece ilógico que puedas configurar tu laptop para recibir correos con Outlook, pero que no puedas enviarlos por \"razones de seguridad\".</p> <p>Es la primer cuenta de correo que conozco que limita eso.</p> <p>Ninguna cuenta de correo en Chihuahua puede usar el puerto 25, por limitaciones de puertos en infinitem y en cablemás, pero alternativamente se usan el puerto 26, o el 587, o el 2525. Es solo cuestión de configuración.</p> <p>Gracias.</p>	DAU-Soporte	Correo electrónico	NO	Mayo 31, 2011, 10:55 am	<p>Estimado usuario; De momento el servicio de smtp desde fuera de la UCh está funcionando de manera experimental. Para enviar correos utilizando un cliente como Thunderbird o Outlook se requiere estar dentro de la red de la universidad.</p> <p>Le sugerimos utilizar SUMA o BUZON para el envío de correos, por el momento.</p> <p>Por su comprensión, gracias.</p>

## Respaldos entregados a CSC en el mes de Mayo

Mes	Meta	DSE	DSI	CNO	CPY	DRT	DAU	CAD	CSC	CGE	Total acumulado	% Efectividad	Total esperado
Ene	4	1	1	1	1	NA	NA	NA	NA	NA	4	100.00	54
Feb	7	NA	1	NA	1	1	1	1	1	1	7	100.00	
Mar	4	1	1	1	1	NA	NA	NA	NA	NA	4	100.00	
Abr	2	NA	1	NA	1	NA	NA	NA	NA	NA	2	100.00	
May	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00	
Jun	2	NA		NA		NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
Jul	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
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	
<b>meta x área</b>		3	5	3	5	2	2	2	2	2	26		
<b>% por área</b>		5.56	9.26	5.56	9.26	22.22	22.22	22.22	22.22	22.22	48.15		

## 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
Reunión de Planeación Estratégica de la CGTI. (3)	CGE	1/12/2010	2/02/2011	Se llevó a cabo el segundo taller de PE, se trabaja en concentrado de las estrategias prioritarias enviadas por cada una de las áreas.
Evaluación de la herramienta Open Meeting.(2)	DRT	15/01/2011	22/02/2011	El DRT se encuentra realizando pruebas de la herramienta.
Cambios a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.(1)	CNO	Marzo	Mayo	Debido a una observación del auditor externo, se realizaron cambios en los documentos FOR 8.2 CNO 03 y FOR 5.4 CGE 04.
Realizar modificación al FOR 8.5 CNO 01, para incluir acciones de mejora.(1)	CNO	Mayo	Junio	

## Acciones Abiertas

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
Mayo	04	Revisión y modificación del PRO 7.3 DSI 01 Revisión y modificación de los estándares de desarrollo Capacitación interna y externa sobre los lenguajes de programación de Java y Ruby Desarrollo de los proyectos registrados en CPY en status de ejecución en el lenguaje de programación Java y Ruby	Preventiva	DSI	30/09/2011	24/05/2011	X	

### Acciones del 2011

**Correctivas 3**  
**Preventivas 1**

# ASUNTOS GENERALES

Auditoría Externa  
Participación de la CAD

