

Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información

SISTEMA OPERATIVO DE LA CALIDAD

Fecha: _____ Junta No.:

PARAMETRO/INDICADOR	1	2	3	4
I. DAU				
a) Núm. Solicitudes Atendidas				
b) Tiempo de respuesta promedio				
c) Núm. De programas de Mantto. Prev.				
d) % de cumplimiento por programa de Mantto.prev.				
e) Núm.de encuestas aplicadas para medir la satisfacción del usuario				
f) % porcentaje de satisfacción del usuario				
g) Núm. de quejas				
h) Acuerdos de servicio publicados				
II. DRT				
a) % de disponibilidad de ruteadores				
b) % de disponibilidad de enlaces inalámbricos				
c) % de disponibilidad de VoIP				
d) % de disponibilidad de PBX				
e) % de fallas detectadas por el NOC				
f) % de sesiones de videoconferencias interrumpidas por fallas				
g) % de sesiones que inician en tiempo y forma				
III. DSE				
a) % de tiempo dedicado al mantenimiento				
b) % de actualización del padrón de usuarios de correo electrónico				
c) % de actualización y completitud de contenidos				
d) Disponibilidad de servicios				
Correo electrónico				
Portal universitario				
Ambiente virtual de aprendizaje				
Estándares emitidos				
e) Tiempo de respuesta prom.en atención a sol.de servicio				
Cuentas de correo electrónico				
Edición Web				

SISTEMA OPERATIVO DE LA CALIDAD

Fecha: Junta No.:

IV. DSI				
a) % de tiempo dedicado al mantenimiento				
b) Productividad				
c) % de indicadores PIFI soportados por el SIIA-SAGU				
d) % de reconversión del SIIA rn SAGU				
V. CAD				
a) % de requisiciones atendidas oportunamente				
b) % de consolidación del almacén				
c) Evaluación al desempeño				
d) Ambiente de trabajo				
VI. CPY				
a) % de proyectos documentados en tiempo y forma				
a) % de proyectos en tiempo				
VII. CNO				
a) Auditorías Internas en TI				
b) No conformidades				
c) No conformidades encontradas en las auditorías internas				
d) Noconformidades al SGC				
VIII. CSC				
a) Núm. De boletines emitidos				
b) % de ataques de virus atendidos				
c) Núm. De actualizaciones de equipos del AVI				

1	2	3	4
---	---	---	---

1) ResultadoActual
 E= ENTREGO
 NE= NO ENTREGO
 N/A= NO APLICA
2) Gráfico Tendencia
 A= ACTUALIZADO
 NA= NO ACTUALIZADO
3) Gráfico Pareto
 A= ACTUALIZADO
 NA= NO ACTUALIZADO
4) Plan de Acción
 E= ENTREGO
 NE= NO ENTREGO
 A= ACTUALIZADO

Resultado actual	Gráfico de tendencias	Gráfico de Pareto	Plan de acción
------------------	-----------------------	-------------------	----------------

