



Reunión de Seguimiento a Indicadores y SGC

Abril 2011

Registro de Indicadores

PROCESOS	INDICADOR	1	2	3	4	5
AU	Solicitudes de Servicio terminadas a tiempo	E	N/A	15.7%		
	Producto No Conforme	N/A	N/A	16.5%		
	Satisfacción de Usuarios	N/A	N/A	N/A		
					33%	32%
APTI	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%		
					33%	33%
AP	Crecimiento de la Plataforma	N/A	N/A	N/A		
	Eficacia de tareas por proyecto	E	N/A	30.0%		
	Satisfacción de Proyectos	N/A	N/A	N/A		
					33%	30%

Eficacia global **95%**

Reporte de Incidentes presentados en el mes Abril

Día	Descripción	Áreas involucradas
22 y 23	Mantenimientos preventivos programados en periodo vacacional	DSEI

CPY

Proyectos en ejecución del mes de Abril

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										26-nov-10	01-jul-11
	Portal Institucional 2010 - 2016	3	3	27	47										19-ene-11	15-abr-11
	Sistema de Administración de Documentos en Línea				0										11-abr-11	30-sep-11
DRT	Red Universitaria de fácil Acceso		12	20	28										15-feb-11	30-nov-11
	CCTV interiores Facultad de Bellas Artes		10	35	55										14-feb-11	25-may-11
DSI	SAGU-Academico: Sistema estrategico de Gestion Academica	30	30	43	43										1-Mar-08	30-abr-11
	SAGU - Sistema Estrategico de Recursos Humanos		0	0	0										21-feb-11	30-jun-12
	SAUU Sistema Integral de la Coordinación de Deportes			0	0										12-ene-11	29-jun-12
	SAUU-STSUACH Prestaciones y Descuentos			0	20										15-mar-11	06-may-11
	SAGU- Financiero DIF			0	5										15-mar-11	15-sep-11
DAU	Soporte Técnico en Línea				0										11-abr-11	31-ago-11
CSC	Red Privada Virtual (VPN)		0	50	50										21-feb-11	15-abr-11

CPY

Estado de los Proyectos en el mes de Abril

Área	Ejecución	Detenido	Espera	Cancelados	Retrasado	Observaciones		
						Proyecto	Causa	Desde
DSEI	3	0	0	0	0			
DRT	2	0	1	0	0	Espera - Sala videoconferencias FFyL	Obra civil que no se ha realizado y depende de la Facultad	15-mar-11
DSI	5	0	0	0	0			
DAU	1	0	0	0	0			
CSC	1	0	0	0	0			
CPY	0	0	0	0	0			
CAD	0	0	0	0	0			
CNO	0	0	0	0				
Total	12	0	1	0	0			

Proyectos terminados y encuestados en el mes de Abril

Proyecto	Área	Inicio	Termino	Requiere Encuesta	Aplicar encuesta
No aplica para este mes					



Encuestas recibidas en el mes de Abril

Nombre	Área	Lider	Fecha de Termino
No aplica para este mes			

DAU

Seguimiento a solicitudes

Abril de 2011

ÁREA	EN ESPERA	PENDIENTE POR USUARIO	RETRASADAS	EN CURSO	TOTAL ABIERTAS	CREADAS	CERRADAS	TERMINADAS EN TIEMPO	TERMINADAS A DESTIEMPO	CANCELADAS
DAU	6	0	0	5	11	116	102	100	2	14
DSE	0	0	1	22	23	47	41	41	0	6
CSC	1	0	0	0	1	11	14	13	1	0
CNO	1	0	0	0	1	3	4	3	1	1
CAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DRT-REDES	0	0	0	1	1	10	11	11	0	0
DRT-TELE	5	0	0	2	7	32	28	27	1	2
DRT-VIDEO	0	0	1	1	2	9	8	8	0	1
DRT-CCTV	2	0	0	0	2	2	1	0	1	0
DRT-TOTAL	7	0	1	4	12	53	48	46	2	3
DSI-JGGR	0	0	0	0	0	68	70	70	0	1
DSI-JCRC	0	0	0	1	1	23	23	23	0	0
DSI-ERN	2	0	0	0	2	16	17	17	0	0
DSI-JJCO	1	0	0	1	2	5	3	3	0	0
DSI-VCJ	6	1	0	9	16	8	12	12	0	1
DSI-TOTAL	9	1	0	11	21	120	125	125	0	2
TOTAL	24	1	2	42	69	350	334	328	6	26

Solicitudes de servicio del mes de Abril

ABRIL DE 2011

SOLICITUDES DE SERVICIO						
ÁREA	CERRADAS	%	EN TIEMPO	DESTIEMPO	RETRASADAS	% STT
DAU	227	32.43	224	3	0	32.00
DSI	222	31.71	220	2	0	31.43
DSE	135	19.29	128	7	0	18.29
DRT	103	14.71	102	1	2	14.29
CSC	6	0.86	6	0	0	0.86
CNO	7	1.00	7	0	0	1.00
TOTALES	700	100.00	687	13	2	97.86

PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

ÁREA	% STT
DAU	98.04
DSI	100.00
DSE	100.00
DRT	95.83
CSC	92.86
CNO	75.00

META DEL INDICADOR

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

QUEJAS

- ❖ No se presentaron quejas ni solicitudes inconformes.

REPORTE DE SOLICITUDES DE TI

Período vacacional dic 2010 – ene 2011

TIPO DE SOLICITUD	SOLICITUDES	DEPENDENCIAS	OBSERVACIONES
Soporte	1	Sindicato Administrativo	Solicitud atendida.
Correo electrónico	2	Facultad de Enfermería y Nutriología	Solicitudes para creación de cuentas de correo, se registraron en el SGAUs el día 2 de mayo de 2011.
Telefonía	1	Rectoría	Se reportó fallas con la ext. 1822 de Rectoría; la cual no existe. El número es 439-1822 y la ext. 2200.
Redes	4	Mantenimiento Sindicato Administrativo Rectoría	Áreas sin red por falla en la energía eléctrica. Apoyo para retirar cableado y reinstalar la red (solicitud atendida)
Falla con la salida a Internet	1	Facultad de Zootecnia y Ecología	El servicio del proxy en el equipo no estaba activo, se activó manualmente y se está investigando la causa por la que dejó de funcionar y no se activó automáticamente.

Nota.

Se reportaron fallas con los checadores en las áreas de Mantenimiento y Sindicato Administrativo los días 19 y 20 de abril, las fallas se debieron a que estaban bajando las pastillas de la corriente eléctrica por trabajos de mantenimiento, por lo que se quedaron sin red.

AVISOS

DAU: el día sábado se realizaron mantenimientos preventivos en los servidores y aun no hemos podido levantar suma.uach.mx, SGAUs y Portal de Transparencia.
A los usuarios: que entren a buzón.uach.mx o hablar a la ext. 1733, 1726 o 1734, ellos (Fer, Freddy, Francisco) o a la ext. 4594 con Iván. Los mantendrán enterados
Conforme se levanten los servicios: DSE.

Respaldos entregados a CSC en el mes de Abril

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										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		0	
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		2	4	2	4	1	1	1	1	1	17		
% por área		3.70	7.41	3.70	7.41	11.11	11.11	11.11	11.11	11.11	31.48		

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	Se está preparando por parte del DSE, un server con la plataforma indicada para poder instalar el Open Meeting.
Revisión de la documentación de las áreas de CSC y DRT debido a la reestructuración de las mismas.(1)	DRT CSC	Marzo	Abril	Se revisó la documentación y se están realizando solicitudes de cambio en el sistema Uniq.
Cambios a la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.(1)	CNO	Marzo		

Acuerdos vencidos

Acuerdo	Proyectos terminados
Responsable:	Coordinador De Proyectos
Fecha límite:	2011-05-04
Estatus:	Abierto
Descripción:	CPY enviara al DAU los Protocolos de liberación de servicio (PLS).

Agregar

Comentario
 Archivo

Acuerdo	Nueva carpeta en el Uniq
Responsable:	Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos
Fecha límite:	2011-05-03
Estatus:	Abierto
Descripción:	Agregar nueva carpeta en la estructura documental del Uniq llamada Protocolos de Liberación.

Agregar

Comentario
 Archivo

Acuerdos vencidos

Acuerdo	Actualización de tareas
Responsable:	Coordinador General
Fecha límite:	2011-04-15
Estatus:	Abierto
Descripción:	El CGE revisará los pendientes de la actualización de proyectos.

Agregar

Comentario

Archivo

ASUNTOS GENERALES

Auditoría Interna

