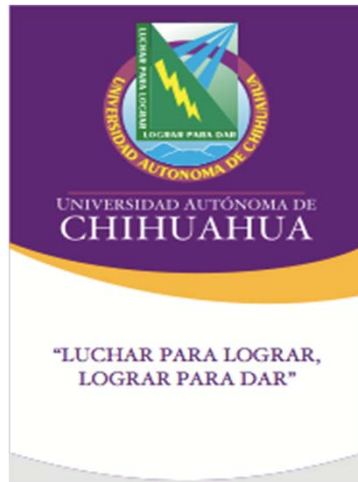




Reunión de Seguimiento a Indicadores y SGC

Febrero 2011

Registro de Indicadores

PROCESOS	INDICADOR	1	2	3	4	5
AU	Solicitudes de Servicio terminadas a tiempo	E	N/A	15.5%		
	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	16.0%		
	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	14.0%		
	Satisfacción de Proyectos	N/A	N/A	N/A		
					33%	30%

Eficacia global **95%**

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

Reporte de Incidentes presentados en el mes

Día	Descripción	Areas involucradas
4 de febrero	El día 4 de febrero del 2011 la CFE realizo corte energía afectando dependencias del Campus I y Campus II	DRT
12 de febrero	El día 12 de febrero del 2011 la CFE programó corte de energía para mantenimiento en las redes de distribución de energía eléctrica, en las inmediaciones del Campus I. Con afectación de 12:00 a 18:00 de servicios (6 horas).	DRT
19 de febrero	El día 19 de febrero del 2011 la CFE programó corte de energía para mantenimiento en las redes de distribución de energía eléctrica, en las inmediaciones del Campus I.	DRT

DRT

Reporte de Conectividad del mes de Febrero

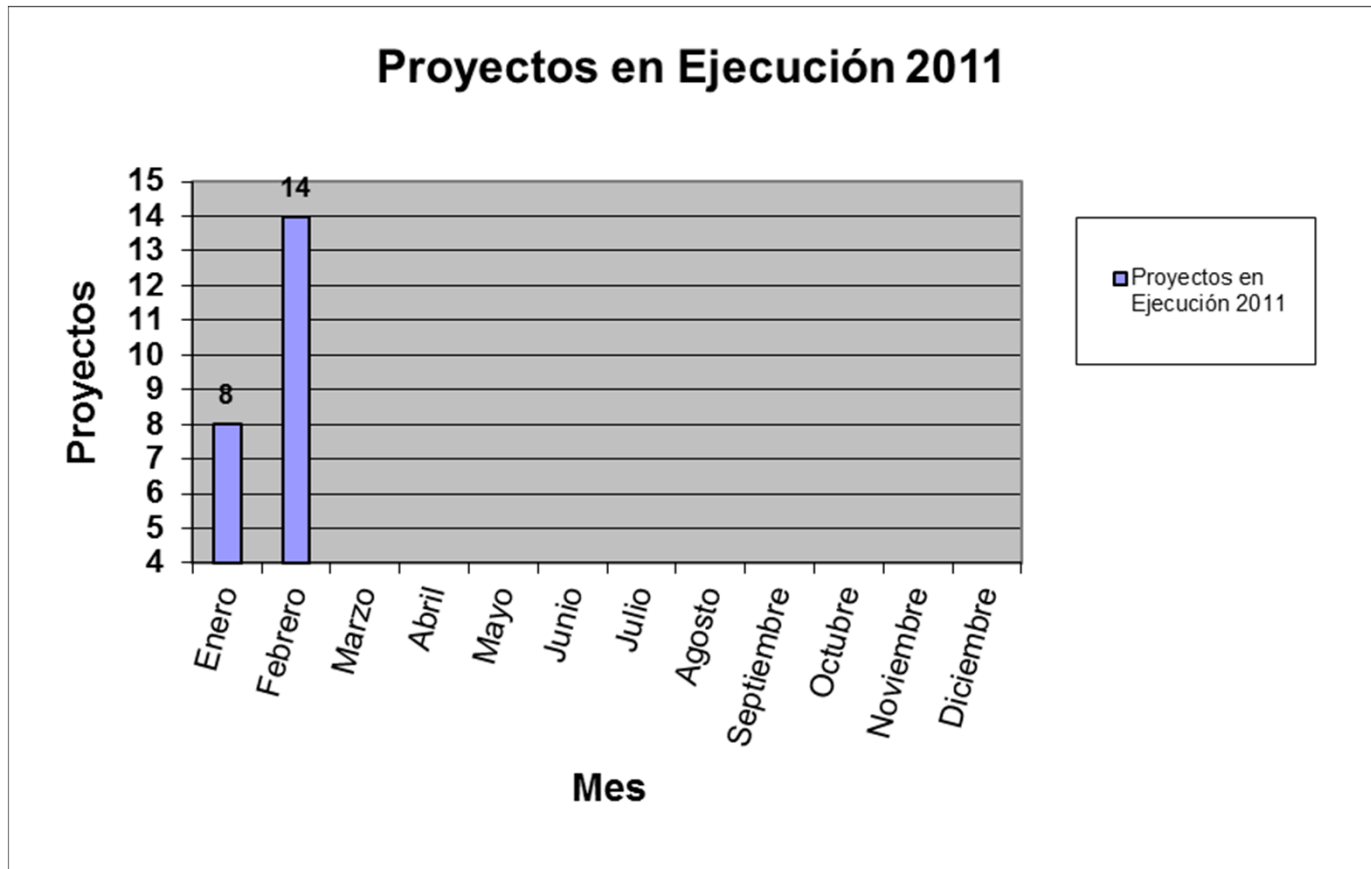
SERVICIO: "Conectividad"		
Enlace hacia:	Latencia Promedio Máxima (en ms)	Disponibilidad Promedio Mínima
Internet		
Rt_Internet	0	100
	0	100
MAN		
Rectoría	0	100
Comunicación Social	0	100
Bienes Patrimoniales	0	100
F. Zootecnia	6	100
	1.5	100
Campus Nuevo		
FCA	0	98.45
F. Ingeniería	0	97.32
FCQ	0	97.32
Estadio Universitario	6	97.99
Areas de la Salud	0	97.99
	1.2	97.814
WAN		
Patronato Universitario	20	100
Museo Universitario	52	96
FCPyS	44	99.16
EEI	14	99.9
FCA Delicias-FCAYF	17	99.76
FACIATEC Cuauhtémoc	19	99.64
FCAYF	25	99.11
	27.28571429	99.08142857
TOTAL:	11.94117647	98.97882353

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

[illegible]

CPY

Proyectos en ejecución del mes de Febrero



CPY

Proyectos en ejecución del mes de Febrero

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											26-nov-10	01-jul-11
	Portal Institucional 2010 - 2016	3	3											19-ene-11	15-abr-11
DRT	CCTV Interiores Edificio de Laboratorios FCQ	35	55											06-dic-10	10-mar-11
	Cambio de plataforma telefónica en Rectoría	30	70											22-jun-09	03-mar-11
	Sistema de Monitoreo de la red UACH	0	20											24-ene-11	31-may-11
	Nuevo Sistema Telefónico DAU		45											01-feb-11	11-mar-11
	Red Universitaria de fácil Acceso		12											15-feb-11	30-nov-11
	CCTV interiores Facultad de Bellas Artes		10											14-feb-11	25-may-11
	Reubicación de sala de videoconferencias - Filosofía y Letras		10											22-feb-11	08-mar-11
DSI	SAGU-Academico: Sistema estrategico de Gestion Academica	30	30											1-Mar-08	30-abr-11
	SAGU - Sistema Estrategico de Recursos Humanos		0											21-feb-11	30-jun-12
DAU	Difusión SGAU's		30											01-feb-11	31-mar-11
CSC	Evaluacion solucion antivirus	0	10											27-ene-11	17-jun-11
	Red Privada Virtual (VPN)		0											21-feb-11	15-abr-11

CPY

Estado de los Proyectos en el mes de Febrero

Área	Ejecución	Detenido	Espera	Cancelados	Retrasado	Observaciones		
						Proyecto	Causa	Desde
DSEI	2	0	0	0	0			
DRT	7	0	0	0	0			
DSI	2	1	0	0	0	SAUU Sistema integral de la Coordinación de Deportes	Se esta reprogramando en tiempos	18-feb-11
DAU	1	0	0	0	0			
CSC	2	0	0	0	0			
CPY	0	0	0	0	0			
CAD	0	0	0	0	0			
CNO	0	0	0	0				
Total	14	1	0	0	0			

Proyectos terminados y encuestados en el mes de Febrero

No aplica para este mes

DAU

Solicitudes de servicio del mes de Febrero



Seguimiento a Solicitudes

Mes: 2011

Fecha de elaboración: 1 de Marzo de 2011 .

Área	En espera		Pendiente por Usuario		Retrasadas	En curso	Total abiertas	Creadas	Cerradas	Terminadas en tiempo	Terminadas a destiempo	Canceladas
DAU	4	1			0	1	6	215	207	191	16	14
DSE	0	1			0	21	22	118	106	102	4	3
CSC	2	0			0	0	2	10	9	8	1	1
CNO	2	0			0	0	2	11	12	10	2	1
CAD	0	0			0	0	0	0	0	0	0	0
DRT	0	0			0	0	0	0	0	0	0	0
DRT-NOC	0	0			0	0	0	7	6	6	0	1
DRT-Redes	2	0			0	1	3	25	23	22	1	1
DRT-Tele	2	0			0	6	8	59	47	43	4	6
DRT-Video	0	0			0	2	2	55	55	55	0	4
DRT Total	4	0			0	9	13	146	131	126	5	12
DSI	0	0			0	0	0	0	0	0	0	0
DSI-JGGR	0	1			0	1	2	87	89	89	0	1
DSI-JCRC	0	0			0	0	0	26	25	25	0	1
DSI-JJGG	0	0			0	0	0	0	0	0	0	0
DSI-VCJ	2	0			0	5	7	25	24	24	0	2
DSI Total	2	1			0	6	9	138	138	138	0	4
Total	14	3			0	37	54	638	603	575	28	35

Solicitudes de servicio del mes de Febrero

FEBRERO DE 2011

SOLICITUDES DE SERVICIO						
ÁREA	CERRADAS	%	EN TIEMPO	DESTIEMPO	RETRASADAS	% STT
DAU	207	34.33	191	16	0	31.67
DSI	138	22.89	138	0	0	22.89
DSE	106	17.58	102	4	0	16.92
DRT	131	21.72	126	5	0	20.90
CSC	9	1.49	8	1	0	1.33
CN0	12	1.99	10	2	0	1.66
TOTALES	603	100.00	575	28	0	95.36

PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

ÁREA	% STT
DAU	92.27
DSI	100.00
DSE	96.23
DRT	96.18
CSC	88.89
CN0	83.33

META DEL INDICADOR

Mes	Total	Deseado
Enero	97.01	90
Febrero	95.36	90
Marzo		90
Abril		90
Mayo		90
Junio		90
Julio		90
Agosto		90
Septiembre		90
Octubre		90
Noviembre		90
Diciembre		90

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
37621	Febrero 17, 2011, 11:21 am	Febrero 17, 2011, 11:21 am por usuario Solicitud confirmada por el usuario El usuario no a recibido la clave. Este es su correo jhrivera@uach.mx	DRT-TELE	Cambio o alta de clave de larga distancia	NO	Febrero 17, 2011, 11:43 am	Febrero 17, 2011, 11:43 am por responsable Se reenvió al correo a la cuenta jhrivera@uach.mx, el dato ya se había enviado a la cuenta jesushriv@hotmail.com que se nos indico al momento de registrar la solicitud. ----- Mensaje original ----- Fecha: Tue, 15 Feb 2011 10:35:33 -0700 (MST) De: eburrola@uach.mx Para: cbanuelos@uach.mx Este es el correo del usuario que extravió la clave. jesushriv@hotmail.com No tiene cuenta de la UACH Saludos!
37629	Febrero 15, 2011, 12:27 pm	Febrero 15, 2011, 12:27 pm por usuario Solicitud confirmada por el usuario La Alumna se encuentra en Guadalajara y no puede ir a una caja única... Gracias	DSE - DAU	Correo electrónico	NO	Febrero 15, 2011, 12:49 pm	Febrero 15, 2011, 12:49 pm por responsable Se envía por correo electrónico a la cuenta obarraza@uach.mx, la contraseña de la alumna

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 revision 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
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	Se elaboró el concentrado de los reportes.
Reunión de Planeación Estratégica de la CGTI. (3)	CGE	11/12/2010	22/02/2011	Se llevó a cabo el segundo taller de PE, se trabaja en concentrado de las estrategias prioritarias enviadas por cada una de las áreas.
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	15/02/2011	Se encuentran los acuerdos en las reuniones que se llevaron a cabo con las diferentes áreas.
Evaluación de la herramienta Open Meeting. (2)	DRT	15/01/2011	22/02/2011	
Agregar una nueva carpeta a la estructura documental del Sistema Uniq, que contenga el seguimiento a las reuniones de revisión al SGC. (2)	DSE	18/02/2010	04/03/2010	

Acciones

No se han presentado acciones
(Correctivas/Preventivas)

Seguimiento a las Sugerencias

Pendiente

❖ Evaluación de 360°

La evaluación de 360 grados, también conocida como evaluación integral, es una herramienta cada día más utilizada por las organizaciones modernas.

Los principales usos que se da a la evaluación de 360 grados son las siguientes:

1. Medir el Desempeño del personal
2. Medir las Competencias (conductas).
3. Diseñar Programas de Desarrollo.

ASUNTOS GENERALES

- Evaluación de desempeño 2010.
- PIFI.
- Reglamento de uso de Tecnologías de Información.