

# Reunión de Seguimiento a Indicadores y SGC

Marzo 2011

# Registro de Indicadores

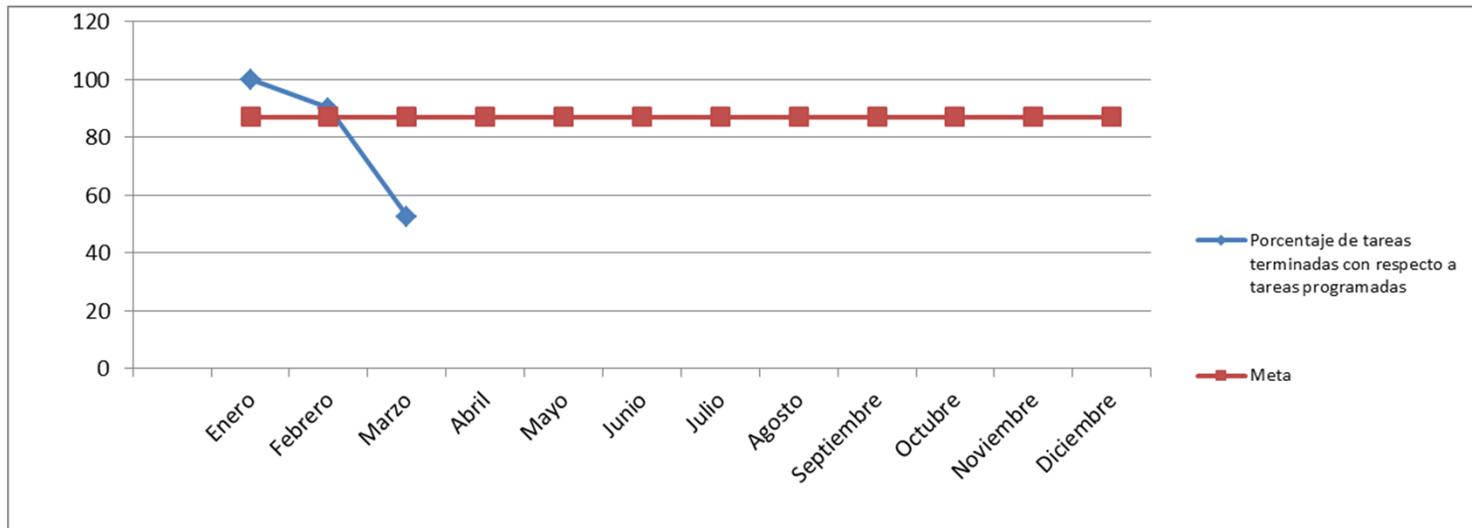
PROCESOS	INDICADOR	1	2	3	4	5
<b>AU</b>	Solicitudes de Servicio terminadas a tiempo	E	N/A	16.0%		
	Producto No Conforme	N/A	N/A	16.5%		
	Satisfacción de Usuarios	N/A	N/A	N/A		
<b>APTI</b>	Disponibilidad de Servicios	E	N/A	16.0%		
	Manejo de Crisis	N/A	N/A	N/A		
	Respaldos Institucionales	N/A	N/A	16.5%		
<b>AP</b>	Crecimiento de la Plataforma	N/A	N/A	N/A		
	Eficacia de tareas por proyecto	E	N/A	8.7%		
	Satisfacción de Proyectos	N/A	N/A	15.6%		

Eficacia global **89%**

## Indicador fuera de meta

NOMBRE DEL INDICADOR: Eficacia de tareas por proyecto

### Gráfica de Tendencia



#### CAUSAS DEL INCUMPLIMIENTO

Falta de actualización del estado de las tareas no realizadas en el tiempo que le correspondía en el sistema ADMONPROYE, por parte de los responsables de desarrollar los proyectos.

#### PLAN DE ACCIÓN

ACTIVIDAD	Área resp.	Fecha
Pendiente, hasta comentarlo con las áreas responsables		

## Indicadores del Proceso de APTI

AREAS	DESCRIPCION DEL INDICADOR	INDICE	META	RESPONSABLE (puesto)
DSE, <u>DRT</u> , 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, <u>DRT</u> , 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 Instucional, 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.

## Reporte de Incidentes presentados en el mes

Día	Descripción	Áreas involucradas
5,8, 25 y 29	Fallas continuas en corriente eléctrica en Campus 1 afectando FFyL, CUDD, Abogado General, Dir. Académica, DSI, Auditoria Interna, SUBA	DRT
19 al 21	Falla en corriente eléctrica afecta Ingeniería y Químicas, en un fin de semana del 19 al 21 de marzo	DRT

# CSC

## Reporte de Conectividad del mes de Marzo

	DISPONIBILIDAD ORION	TIEMPO (MIN)	COMENTARIOS	DISPONIBILIDAD PONDERADA
<b>INTERNET</b>				
Sw_CGTI_L3	100	0		100.00
ASA	99.99	4		99.99
Rt_Internet	100	0		100.00
<b>RECTORIA</b>				
Rectoría	100	100		100.00
<b>CAMPUS I</b>				100.00
FFyL	99.56	190	Falla de energía eléctrica en Campus I	99.56
FEFCD	98.9	476	Falla de energía eléctrica en Campus I	98.90
			La Coordinación de Mantenimiento y Servicios dio aviso de corte de energía los días 12 y 13 de marzo, en un horario de 8-15 hrs.	
<b>CAMPUS II</b>				
FCA	99.98	6		99.98
F. Ingeniería	93.64	2373		94.51
FCQ	93.92	2155		95.01
FEyN	98.72	551		98.72
F. Medicina	99.36	277		99.36
<b>FORANEOS</b>				100.00
FCPyS	100	100		99.77
FCAyF	99.49	162	Fallo equipo de respaldo de energía (UPS)	99.63
FCA Delicias	100	100		99.77
EEI	100	100		99.77
FEyN Parral	100	100		99.77
FZyE	99.85	61	Realizaron trabajos eléctricos, por lo que apagaron equipos de telecomunicaciones	99.86
<b>FACIATEC Cuauhtémoc</b>	100	100		99.77
				<b>99.02</b>

## CPY

### Indice de creatividad de Proyectos

Area	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		
	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	0	0	0	0																			
DRT	1	0	2	2	0	0																			
DSI	0	1	0	1	1	1																			
DAU	0	0	1	0	0	0																			
CSC	1	0	1	0	0	0																			
CPY	0	0	0	0	0	0																			
CAD	0	0	0	0	0	0																			
CNO	0	0	0	0	0	0																			
CGE	0	0	0	0	0	0																			

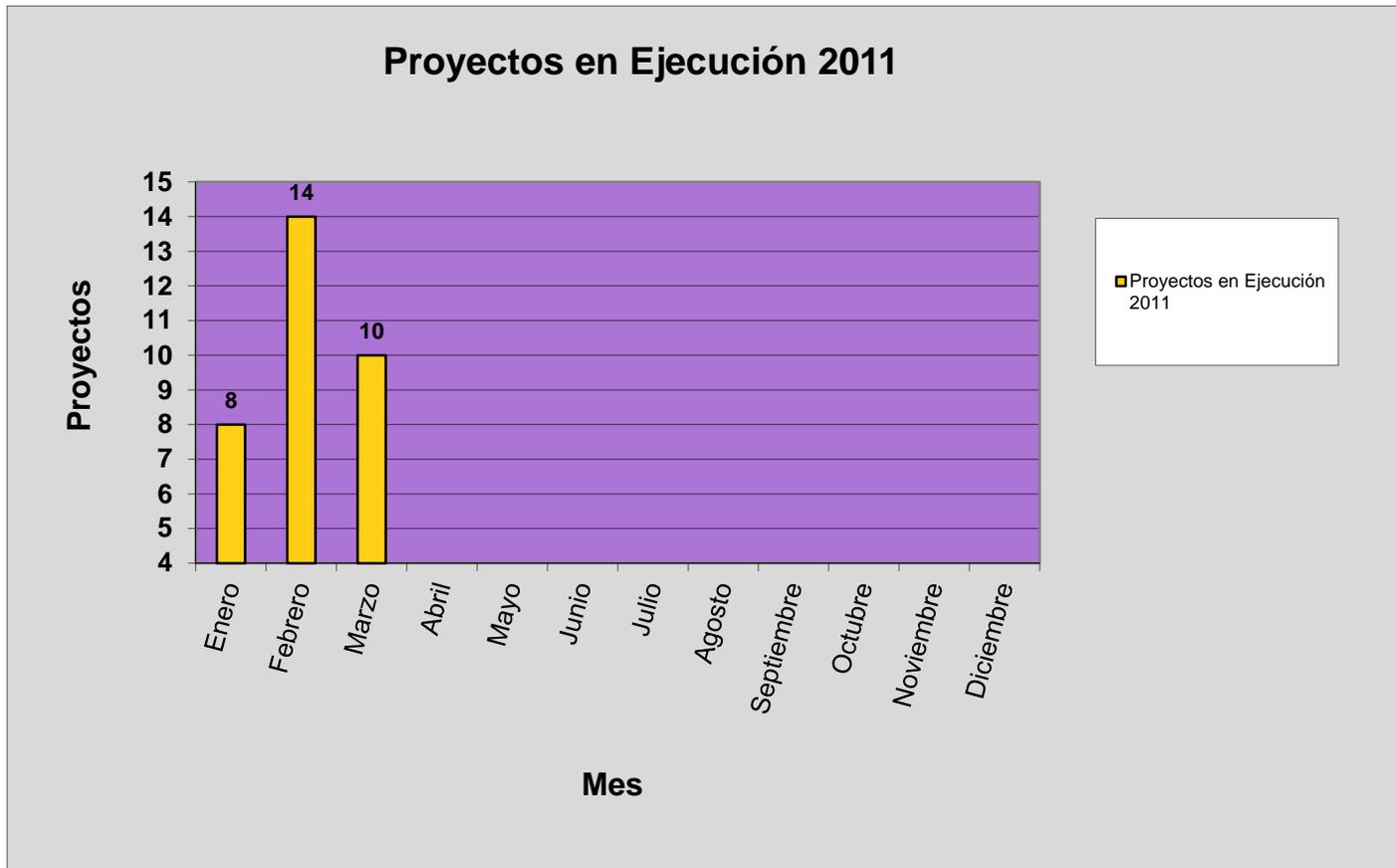
**I = Proyectos de Innovación (Creados por iniciativa o visión de la CGTI)**

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

Marzo	
SAUU-STSUACH Prestaciones y Descuentos	R
SAGU- Financiero DIF	I

# CPY

## Proyectos en ejecución del mes de Marzo



# CPY

## Proyectos en ejecución del mes de Marzo

AREAS	NOMBRE DE LOS PROYECTOS	PERIODO DE REVISIÓN MENSUAL												Inicio	Termino
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
DSEI	UNIQ versión 4.0	25	40	40										26-nov-10	01-jul-11
	Portal Institucional 2010 - 2016	3	3	27										19-ene-11	15-abr-11
DRT	Red Universitaria de fácil Acceso		12	20										15-feb-11	30-nov-11
	CCTV interiores Facultad de Bellas Artes		10	35										14-feb-11	25-may-11
DSI	SAGU-Academico: Sistema estrategico de Gestion Academica	30	30	43										1-Mar-08	30-abr-11
	SAGU - Sistema Estrategico de Recursos Humanos		0	0										21-feb-11	30-jun-12
	SAUU Sistema Integral de la Coordinación de Deportes			0										12-ene-11	29-jun-12
	SAUU-STSUACH Prestaciones y Descuentos			0										15-mar-11	06-may-11
	SAGU- Financiero DIF			0										15-mar-11	15-sep-11
CSC	Red Privada Virtual (VPN)		0	50										21-feb-11	15-abr-11

## CPY

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

Área	Ejecución	Detenido	Espera	Cancelados	Retrasado	Observaciones		
						Proyecto	Causa	Desde
DSEI	2	0	0	0	0			
DRT	2	0	1	1	0	Espera - Sala videoconferencias FFyL	Obra civil que no se ha realizado y depende de la Facultad	15-mar-11
						Cancelado - Sistema de monitoreo red uach	No se autorizo la compra del software requerido	31-mar-11
DSI	5	0	0	0	0			
DAU	0	0	0	0	0			
CSC	1	0	0	1	0	Cancelado - Evaluación de Antivirus	Se requirió ejercer el recurso y continuar con la evaluación posteriormente	31-mar-11
CPY	0	0	0	0	0			
CAD	0	0	0	0	0			
CNO	0	0	0	0	0			
<b>Total</b>	10	0	1	2	0			

## Proyectos terminados y encuestados en el mes de Marzo

Proyectos Terminados en Marzo 2011					
Proyecto	Área	Inicio	Termino	Requiere Encuesta	Aplicar encuesta
<b>Cambio de plataforma telefónica en Rectoría</b>	DRT	22-jun-09	03-mar-11	No	
<b>CCTV Interiores Edificio de Laboratorios FCQ</b>	DRT	06-dic-10	10-mar-11	No	
<b>Nuevo Sistema Telefónico DAU</b>	DRT	01-feb-11	11-mar-11	No	
<b>Difusión SGAU's</b>	DAU	01-feb-11	31-mar-11	No	

## Encuestas recibidas en el mes de Marzo 2011

<b>Nombre</b>	<b>Área</b>	<b>Líder</b>	<b>Fecha de Termino</b>
CCTV interiores FECD segunda etapa	DRT	Víctor Alfonso Gamboa Aguilar	20-may-10
Integración de la red local de datos en el centro de cómputo y oficinas del instituto de bellas artes.	DRT	Cesar Medina Fernández	03-dic-10
SAUU- Editorial- Control de Almacén de Libros	DSI	Edgar Rascón Núñez	07-oct-10

### ENCUESTA PARA PROYECTOS LIBERADOS

Nombre del proyecto: CCTV Interiores FEFCD segunda etapa

Dependencia/Unidad Académica: FEFCD

Fecha: 17-03-2011

#### Escala

- 1 Pésimo
- 2 Malo
- 3 Regular
- 4 Bueno
- 5 Excelente

1.	Cómo califica el resultado del proyecto	4
2.	Del tiempo estimado contra el tiempo real para el desarrollo e implementación del proyecto	4
3.	De la información que recibió con respecto al avance del proyecto durante su desarrollo.	5
4.	De la capacitación que recibió para operar el proyecto	5
5.	De la estabilidad del proyecto, en el tiempo que tiene operando	5
6.	Cómo califica la competencia del personal de la CGTI para atender sus solicitudes del proyecto.	5

#### Comentarios:

MC. Sergio Enrique Cruz Baca

Secretario Administrativo

Facultad de Educación Física y Ciencias del Deporte

**93.3 % de satisfacción  
del usuario**

### ENCUESTA PARA PROYECTOS LIBERADOS

Nombre del proyecto: Integración de la red local de datos en el centro de  
computo y oficinas del instituto de bellas artes  
Dependencia/Unidad Académica: bellas artes  
Fecha: 23-03-2011

#### Escala

- 1 Pésimo
- 2 Malo
- 3 Regular
- 4 Bueno
- 5 Excelente

1.	Cómo califica el resultado del proyecto	5
2.	Del tiempo estimado contra el tiempo real para el desarrollo e implementación del proyecto	4
3.	De la información que recibió con respecto al avance del proyecto durante su desarrollo.	5
4.	De la capacitación que recibió para operar el proyecto	5
5.	De la estabilidad del proyecto, en el tiempo que tiene operando	4
6.	Cómo califica la competencia del personal de la CGTI para atender sus solicitudes del proyecto.	5

Comentarios:  
Ernesto Burrola Muñoz  
Jefe del área de sistemas de bellas artes  
Instituto de Bellas Artes

93.3 % de satisfacción

del usuario

## ENCUESTA PARA PROYECTOS LIBERADOS

Nombre del proyecto: SAUU- Editorial- Control de Almacén de Libros

Dependencia/Unidad Académica:

Fecha: 7-03-2011

### Escala

- 1 Pésimo
- 2 Malo
- 3 Regular
- 4 Bueno
- 5 Excelente

1.	Cómo califica el resultado del proyecto	5
2.	Del tiempo estimado contra el tiempo real para el desarrollo e implementación del proyecto	4
3.	De la información que recibió con respecto al avance del proyecto durante su desarrollo.	5
4.	De la capacitación que recibió para operar el proyecto	5
5.	De la estabilidad del proyecto, en el tiempo que tiene operando	5
6.	Cómo califica la competencia del personal de la CGTI para atender sus solicitudes del proyecto.	5

Comentarios:

Lic. Carmen Leticia Estrada Barraza

Jefe de unidad extensión y difusión departamento editorial

96.6 % de satisfacción

del usuario

## Coordinación de Proyectos de Tecnologías de Información

### Análisis de Tareas de Proyectos

Ultima Actualización:7 de Abril del 2011

Área	Proyecto	Tarea	status	Inicio	Fin	Pendientes
<b>D S E</b>	UNIQ versión 4.0	Módulos Plantillas y Usuarios	Terminada	15/Ene/11	15/Mar/11	Entregable de la tarea en mención
		Módulos Lista Maestra, Áreas y Tipos de Documentos	Terminada	05-feb-11	05-mar-11	Entregable de la tarea en mención
	Portal Institucional 2010 - 2016	Reuniones de verificación de requerimientos	Terminada	19-ene-11	31-ene-11	Entregable de la tarea en mención
		Aplicaciones Facebook	Terminada	19-ene-11	31-mar-11	Entregable de la tarea en mención
		Servicios a Aspirantes	Terminada	19-ene-11	30-mar-11	Entregable de la tarea en mención
<b>D R T</b>	Nuevo Sistema Telefónico DAU	Diseño lógico del sistema.	Terminada	07-feb-11	11-feb-11	Diagrama de interacción de procesos
		Configuración e instalación de Hardware	Terminada	21-feb-11	26-feb-11	Fotografías del hardware
		Implementación y Pruebas del sistema	Terminada	28-feb-11	04-mar-11	Memoria Técnica
	Red Universitaria de fácil Acceso	CGTI-DECAD	Terminada	15-feb-11	26-feb-11	Memoria Técnica
		Rectoría	Terminada	15-feb-11	26-feb-11	Memoria Técnica
		F.Ciencias Quimicas, Biblioteca DES Ingeniería	Terminada	16-feb-11	26-feb-11	Memoria Técnica
		Biblioteca DES Salud	Terminada	7/Mar/11	12/Mar/11	Memoria Técnica
		Estadio Olimpico Universitario	Terminada	19-ene-11	31/Mar/11	Memoria Técnica
F.Medicina	Terminada	14-mar-11	26-mar-11	Memoria Técnica		

## Coordinación de Proyectos de Tecnologías de Información

### Análisis de Tareas de Proyectos cont.

Área	Proyecto	Tarea	status	Inicio	Fin	Pendientes
D A U	Difusión SGAU's	Material para difusión	Terminado	21-feb-11	18/Mar/11	Entregable de la tarea en mención
		Calendario de actividades	Terminado	22-mar-11	25-mar-11	Entregable de la tarea en mención
D S I	SAUU-STSUACH Prestaciones y Descuentos	Administración de usuarios, beneficiarios y proveedores	Terminado	16-mar-11	25-mar-11	Entregable de la tarea en mención

**DAU**  
**SGAUs**  
**Seguimiento a solicitudes**  
*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	3	0	9	16	260	227	224	3	25
DSE	0	5	0	17	22	137	135	128	7	6
CSC	2	0	0	3	5	8	6	6	0	1
CNO	1	1	0	1	3	8	7	7	0	0
CAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DRT-NOC	0	0	1	1	2	7	6	6	0	0
DRT-REDES	1	0	0	0	1	21	22	22	0	1
DRT-TELE	3	0	0	2	5	51	52	51	1	3
DRT-VIDEO	0	0	0	1	1	24	23	23	0	2
DRT-CCTV	2	0	1	0	3	2	0	0	0	0
DRT-TOTAL	6	0	2	4	12	105	103	102	1	6
DSI-JGGR	1	0	0	1	2	91	86	85	1	3
DSI-JCRC	0	1	0	0	1	37	37	37	0	1
DSI-ERN	2	0	0	4	6	29	27	26	1	2
DSI-JJCO	0	0	0	1	1	28	29	29	0	0
DSI-VCJ	4	1	0	18	23	62	43	43	0	4
DSI-TOTAL	7	2	0	24	33	247	222	220	2	10
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>58</b>	<b>91</b>	<b>765</b>	<b>700</b>	<b>687</b>	<b>13</b>	<b>48</b>

## Solicitudes de servicio del mes de Febrero

MARZO DE 2011

SOLICITUDES DE SERVICIO					
CERRADAS	%	EN TIEMPO	DESTIEMPO	RETRASADAS	% STT
227	32.43	224	3	0	32.00
222	31.71	220	2	0	31.43
135	19.29	128	7	0	18.29
103	14.71	102	1	2	14.29
6	0.86	6	0	0	0.86
7	1.00	7	0	0	1.00
<b>700</b>	<b>100.00</b>	<b>687</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>97.86</b>

### PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

ÁREA	% STT
DAU	98.68
DSI	99.10
DSE	94.81
DRT	97.14
CSC	100.00
CN0	100.00

### META DEL INDICADOR

Mes	Total	Deseado
Enero	97.01	90
Febrero	95.36	90
Marzo	97.86	90
Abril		90
Mayo		90
Junio		90
Julio		90
Agosto		90
Septiembre		90
Octubre		90
Noviembre		90
Diciembre		90

# QUEJAS

- ❖ Se recibió queja del Dr. Everardo González Rodríguez de la Facultad de Zootecnia y Ecología el día 9 de marzo.

Servicio afectado: Internet

Área responsable: CSC

- ✓ Acción: Se desvió el tráfico de Internet hacia el servicio empresarial de 700 Mbps en lugar de usar los infinitum.  
Fecha de cierre: 14 de marzo.

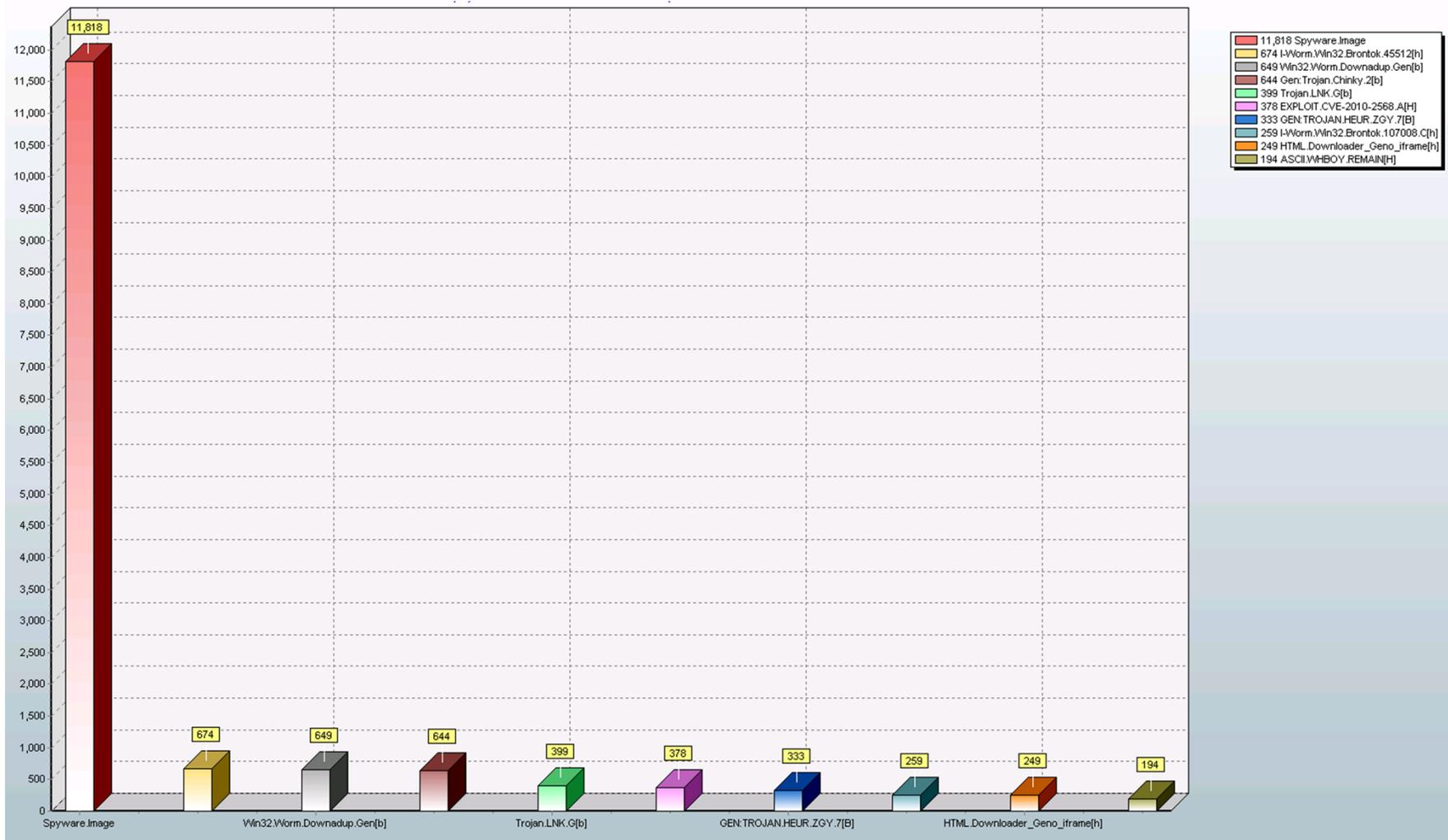
## Solicitudes de servicio Inconformes

Marzo de 2011							
El número de páginas de este formato puede variar de acuerdo a su contenido							
No. Solicitud	Fecha en que se recibe inconformidad	Descripción de la inconformidad	Área responsable	Servicio afectado	Acción correctiva (SI/NO)	Fecha de cierre	Cierre
38130	Marzo 7, 2011, 9:12 am	Solicitud confirmada por el usuario  Yo no solicite esta información, se me registro a mi la solicitud.	DAU	Soporte Técnico	NO	Marzo 7, 2011, 9:14 am	Solicitud cancelada, el usuario no registró solicitud.
38343	Marzo 14, 2011, 6:59 pm	Favor de checar de nuevo esta solicitud, ya que los correos que me enviaron no están generados, por lo tanto no se pueden utilizar.	DSE	Correo electrónico	NO	Marzo 15, 2011, 8:49 am	Se revisaron las cuentas y en el historial aparecen como creadas, favor de verificar de nuevo.
37619	Marzo 25, 2011, 5:06 pm	El usuario me reporta que no puede acceder a su correo.	DAU	Correo electrónico	NO	Marzo 28, 2011, 10:12 am	Solicitud cancelada por eburrola  gracias.  *Los datos de la cuenta estaban correctos

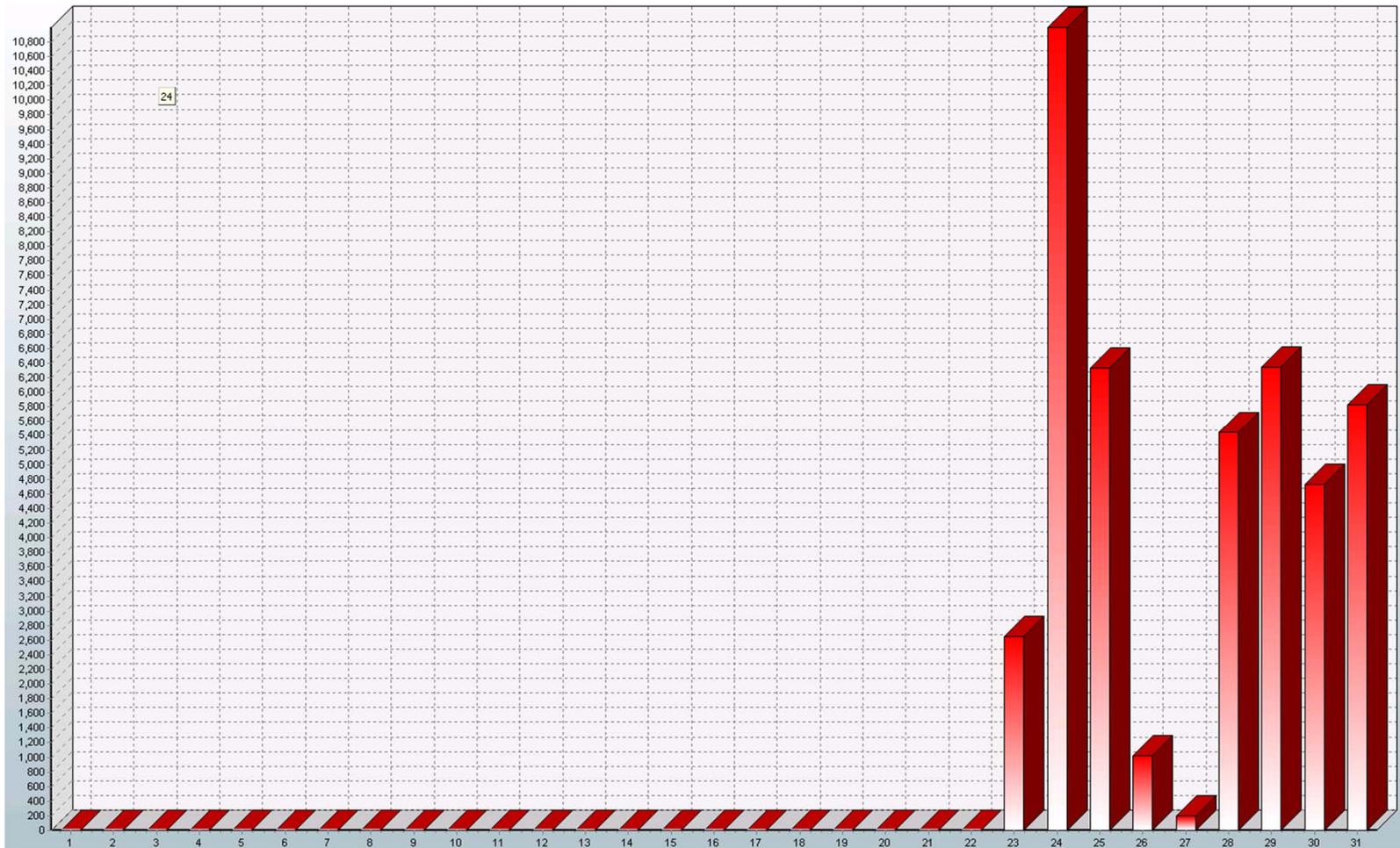
## Respaldos entregados a CSC en el mes de Marzo

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		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		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	
<b>meta x área</b>		2	3	2	3	1	1	1	1	1	15		
<b>% por área</b>		3.70	5.56	3.70	5.56	11.11	11.11	11.11	11.11	11.11	27.78		

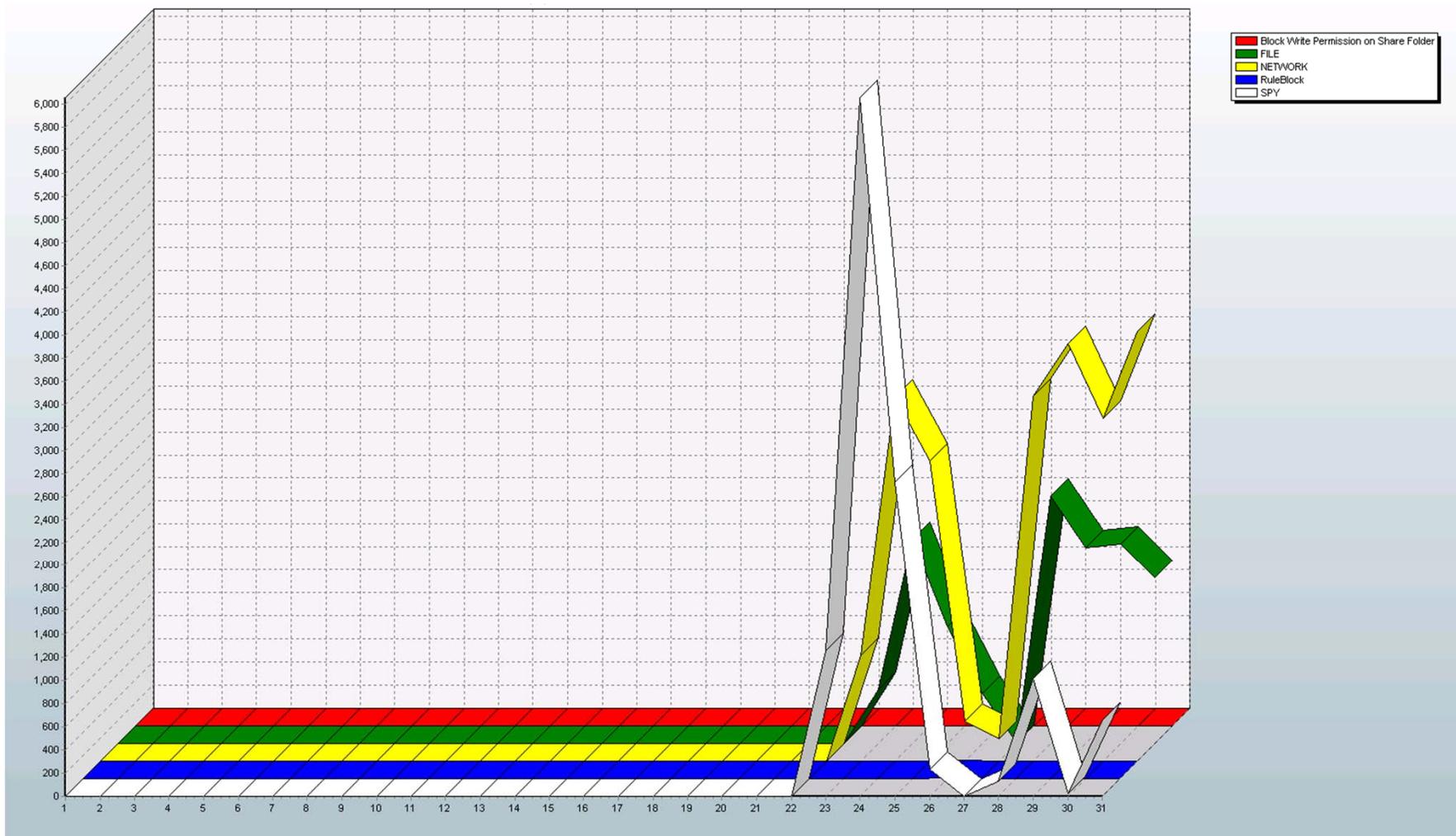
# Top 10 virus



# INFECCIONES DIARIAS MARZO



# INFECCIONES DIARIAS POR TIPOS DE VIRUS



## 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
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	Se agregó carpeta en la estructura documental del Sistema Uniq, y en la parte de avisos se está publicando el boletín informativo y la presentación de la reunión de revisión al SGC e indicadores.
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	

## Acciones

No se han presentado acciones  
(Correctivas/Preventivas)

# ASUNTOS GENERALES

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