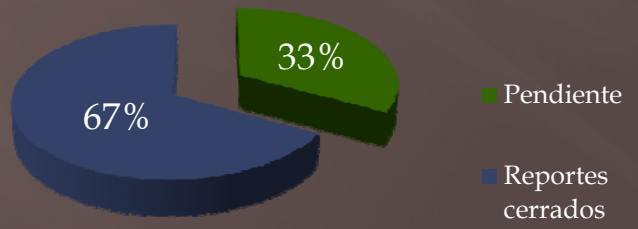
REVISIÓN DE INDICADORES Y SGC

Junio-Julio 2012

Seguimiento de auditoría interna

- Seguimiento a la auditoría interna
  - Reportes de No Conformidad de la CAD
    - FOR 6.2 CAD 16 (lista de verificación de evaluación de la capacitación). 02/07/12
    - FOR 6.2 CAD 13 (Evaluación interna de capacitación).
    - Revisión del procedimiento de capacitación anual.
  - Observación
    - Modificación del procedimiento para evaluación del desempeño 02/07/12



Resultados de auditoría externa

- Resultados de la auditoría externa

Se trabaja en los procesos de la CGTI.

Procesos obligatorios por la norma los necesarios

Revisiones por la dirección
Comunicación
Compras
Procesos relacionados con el cliente

+

AP
AU
APTI

Retroalimentación del cliente (junio)

- ¡Felicitación!

- Le escribo para extenderle una felicitación a través de su Sistema de Gestión de Calidad, al personal que administra el UniQ, ya que me han ofrecido muy buena atención a mis solicitudes sobre fallos que he detectado, desde que comenzamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad.
- Le pido que le haga extensiva esta felicitación a los involucrados y de nuevo les agradecemos sus atenciones.

- Usuario Fabiola Terrazas G. de la Unidad de Servicios Bibliotecarios (SUBA)

Retroalimentación del cliente

No. Solicitud	Fecha en que se recibe inconformiad	Descripción de la inconformidad	Área responsable	Servicio afectado	Acción correctiva (SI/NO)	Fecha de cierre	Cierre
47219	Junio 13, 2012, 10:37 am por usuario Solicitud confirmada por el usuario	Veo que mi solicitud tiene un estatus de \"Terminada\" pero sigo con el mismo problema, tengo 6 días sin correr y me urge la comunicación. Gracias =)	DSE	Correo electrónico	NO	Junio 4, 2012	Junio 15, 2012, 12:46 pm por responsable Claudia, revisamos de nuevo tu cuenta de correo, realizamos una reconstrucción de tu buzón, si gustas puedes verificar de nueva cuenta.

Retroalimentación del cliente

Programa de Evaluación de Servicios 2012:

Se evaluaron los siguientes servicios durante el mes de junio:
Servicio de Educación en Línea para Modalidad Virtual (Moodle)
Servicio de Vigilancia de Conectividad a la Red
* Período de análisis de resultados: Agosto 2012.

Se reprogramó la evaluación del servicio de Educación en Línea para Modalidad Presencial (Moodle) para el mes de agosto.

Pendiente aún herramienta para sondeos de opinión en Portal (no se ha aplicado ninguno durante el año)

Retroalimentación del cliente

Registro de Sondeos de Servicios

Nombre del servicio:	Sistema de Apoyo a los Usuarios - Optistor - Facultad de Ingeniería
Área responsable:	Departamento de Sistemas de Información

Tipo Sondeo (PORTAL / TELEFÓNICO):	***Telefónico***
Fecha / Período:	07-jun-12
Motivo de sondeo:	Nuevo sistema de información en operación; se evalúa entrega y puesta en marcha.

REGISTRO DE OPINIONES* *(sólo sondeo telefónico)*

USUARIO	ÁREA	OPINIÓN/COMENTARIO
M.I. Leticia Mendez Mariscal 442-9500 nmendez@uach.mx	Secretaria Administrativa - Facultad de Ingeniería Unidad de Digitalización y Archivo	Todo esta trabajando muy bien, no hemos batallando con nada, ya estamos digitalizando, yo sólo lo utillizo para cosulta.
Karina Requena	Facultad de Ingeniería Unidad de Digitalización y Archivo	Todo esta bien, sólo antier se nos bloqueo.. Pero al siguiente dia ya todo funcionó bien, diario digitalizamos 1 o 2 expedientes.

Retroalimentación del cliente

- Encuestas de proyectos terminados

La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización .

Debe determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Retroalimentación del cliente

Proyectos en ejecución

AREAS	NOMBRE DE LOS PROYECTOS	PERIODO DE REVISION MENSUAL												*Inicio*	*Termino*
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
DSI	SEGA-Sistema de Administración del Desarrollo Docente			0	0	0	0	0						15-mar-12	09-ago-13
	SAGU-FINANCIERO-Administraciòn de Proyectos Especiales		0	0	0	0	0	0						20-feb-12	27-feb-15
	SAUU - Repositorio para Gestión del Académico		0	10	10	10	10	10						20-feb-12	25-jun-14
CSC	Reestructuración de la red WAN de la UACh	20	20	20	20	20	20	20						16-nov-11	14-dic-12
	Diplomado de Seguridad en Computo	15	15	40	40	50	50	50						24-ene-12	30-nov-12
	Proteccion de segmentos de la red UACH	0	15	35	35	35	35	90						25-ene-12	03-ago-12
DAU	Implementacion de Mesa de Servicios ITIL						15	15						11-jun-12	30-abr-13

Junio
Proyecto de Innovación
Implementación de Mesa de Servicios ITIL

Retroalimentación del cliente

Proyectos detenidos y retrasados

Área	Observaciónes		
	Proyecto	Causa	Desde
DSE	(Detenido) Sistema de administracion de documentos en linea	El desarrollo se iniciara hasta que se termine el Uniq 4.0	31-ago-11
	(Retrasado) Uniq version 4.0	Falta de entregar el PLS	21-feb-12

Proyectos en espera

Área	Observaciónes		
	Proyecto	Causa	Desde
DSI	(Espera) SAGU - Financiero Unidades de Produccion	El usuario esta analizando nuevos requerimientos	20 Sept. 2011
	(Espera) SAGU - Sistema Estrategico de Recursos Humanos	Estan reprogramando las tareas usuario y desarrollador	26-jun-12
	(Espera) SAUU Sistema Integral de la Coordinación de Deportes	Por periodo vacacional de usuario y desarrollador	25-jun-12

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Eficacia de los procesos operativos

Administración de proyectos
Atención a Usuarios
Administración de la plataforma de TI

Junio 97%
Julio 98%

No se presentaron indicadores fuera de meta

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

La política de calidad sigue vigente

Revisión de objetivos de calidad

- ✓ Mantener el índice de eficacia del SGC al menos en un 95 %.
- ✓ Mantener el índice de satisfacción de los usuarios de TI al menos en 92 %.
- ✓ Medición de la plataforma tecnológica.
- ✓ Ampliar el alcance del SGC, Diseño y Desarrollo (DSE).
- ✓ Mantener la disponibilidad de los servicios especializados de telecomunicaciones en un 85%.

Desempeño de los procesos y conformidad del producto (junio)

SOLICITUDES DE SERVICIO						
ÁREA	CERRADAS	%	EN TIEMPO	DESTIEMPO	RETRASADAS	% STT
DAU	195	42.76	194	1	0	42.54
DSI	154	33.77	153	1	0	33.55
DSE	39	8.55	38	1	0	8.33
DRT	45	9.87	41	4	2	8.99
CSC	20	4.39	20	0	0	4.39
CN0	3	0.66	3	0	0	0.66
TOTALES	**456**	**100.00**	**449**	**7**	**2**	98.46

PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

ÁREA	% STT
DAU	99.49
DSI	99.35
DSE	97.44
DRT	91.11
CSC	100.00
CN0	100.00

META DEL INDICADOR

Mes	Total	Deseado
enero	97.45	92
febrero	97.71	92
marzo	98.13	92
abril	93.41	92
mayo	95.42	92
junio	98.46	92

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Seguimiento a solicitudes junio

ÁREA	EN ESPERA	PENDIENTE POR USUARIO	RETRASADAS	EN CURSO	TOTAL ABIERTAS	CREADAS	CERRADAS	TERMINADAS EN TIEMPO	TERMINADAS A DESTIEMPO	CANCELADAS
DAU	4	2	0	5	11	206	195	194	1	17
DSE	4	0	0	13	17	57	39	38	1	7
CSC	2	0	0	1	3	18	20	20	0	2
CN0	0	0	0	0	0	3	3	3	0	1
DRT-REDES	2	0	0	0	2	22	19	19	0	2
DRT-TELE	4	0	0	0	4	28	18	15	3	6
DRT-VIDEO	0	0	2	8	10	12	5	5	0	1
DRT-CCTV	2	0	0	1	3	3	3	2	1	0
DRT-TOTAL	8	0	2	9	19	65	45	41	4	9
DSI-JGGR	2	0	0	0	2	56	54	54	0	3
DSI-JCRC	0	0	0	2	2	28	28	27	1	0
DSI-ERN	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
DSI-CGMS	21	0	0	0	21	25	19	19	0	1
DSI-VCJ	7	0	0	3	10	47	53	53	0	3
DSI-TOTAL	32	0	0	5	37	156	154	153	1	7
TOTAL	**50**	**2**	**2**	**33**	**87**	**505**	**456**	**449**	**7**	**43**

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

SOLICITUDES DE SERVICIO						
ÁREA	CERRADAS	%	EN TIEMPO	DESTIEMPO	RETRASADAS	% STT
DAU	45	42.45	45	0	0	42.45
DSI	24	22.64	24	0	0	22.64
DSE	9	8.49	7	2	0	6.60
DRT	20	18.87	16	4	2	15.09
CSC	8	7.55	7	1	0	6.60
CN0	0	0.00	0	0	0	0.00
TOTALES	**106**	**100.00**	**99**	**7**	**2**	93.40

PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

ÁREA	% STT
DAU	100.00
DSI	100.00
DSE	77.78
DRT	80.00
CSC	87.50
CN0	0.00

META DEL INDICADOR

Mes	Total	Deseado
enero	97.45	92
febrero	97.71	92
marzo	98.13	92
abril	93.41	92
mayo	95.42	92
junio	98.46	92
julio	93.4	92

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

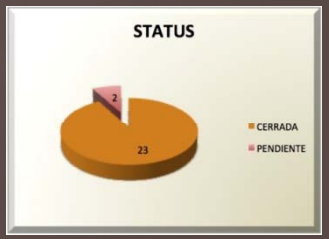
Seguimiento a solicitudes julio

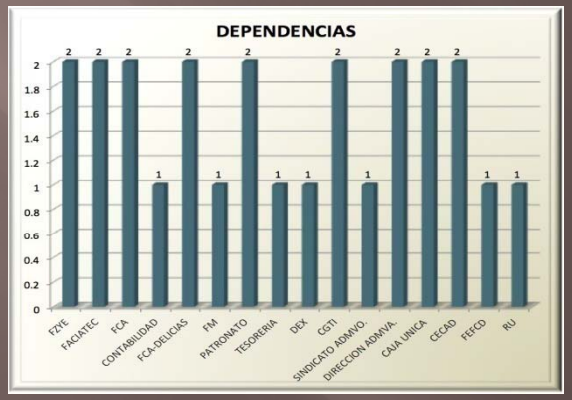
ÁREA	EN ESPERA	PENDIENTE POR USUARIO	RETRASADAS	EN CURSO	TOTAL ABIERTAS	CREADAS	CERRADAS	TERMINADAS EN TIEMPO	TERMINADAS A DESTIEMPO	CANCELADAS
DAU	4	5	0	8	17	61	45	45	0	9
DSE	12	0	0	5	17	10	9	7	2	1
CSC	1	0	0	3	4	9	8	7	1	0
CN0	1	0	0	0	1	2	0	0	0	1
DRT-REDES	1	0	0	8	9	13	5	5	0	1
DRT-TELE	4	0	0	5	9	15	7	7	0	1
DRT-VIDEO	0	0	2	2	4	0	6	2	4	0
DRT-CCTV	3	0	0	2	5	4	2	2	0	0
DRT-TOTAL	8	0	2	17	27	32	20	16	4	2
DSI-JGGR	2	0	0	0	2	9	7	7	0	0
DSI-JCRC	0	0	0	1	1	9	5	5	0	1
DSI-ERN	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
DSI-CGMS	21	0	0	1	22	6	6	6	0	0
DSI-VCJ	6	1	0	2	9	6	6	6	0	0
DSI-TOTAL	31	1	0	4	36	30	24	24	0	1
TOTAL	**57**	**6**	**2**	**37**	**102**	**144**	**106**	**99**	**7**	**14**

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Reporte de solicitudes julio

SERVICIO	CANTIDAD
REDES / INTERNET	2
CORREO ELECTRÓNICO	6
SOPORTE	11
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	1
CCTV	2
CHECADOR	3
TOTAL	**25**





DEPENDENCIA	CANTIDAD
FZYE	2
FACIATEC	2
FCA	2
CONTABILIDAD	1
FCA-DELICIAS	2
FM	1
PATRONATO	2
TESORERIA	1
DEX	1
CGTI	2
SINDICATO ADMVO.	1
DIRECCION ADMVA.	2
CAJA UNICA	2
CECAD	2
FEFCD	1
RU	1
TOTAL	**25**

Desempeño de los procesos y conformidad del producto

Reporte de conectividad

Junio

Mes	Meta	% Efectividad	Total esperado
INTERNET	95.00	99.95	99.63
RECTORIA	95	100.00	
CAMPUS I	95	99.37	
CAMPUS II	95	100.00	
FORANEOS	95	98.81	

Julio

Mes	Meta	% Efectividad	Total esperado
INTERNET	95.00	100.00	99.14
RECTORIA	95	100.00	
CAMPUS I	95	99.89	
CAMPUS II	95	100.00	
FORANEOS	95	95.80	

Cumplimiento de entrega de respaldos

Mes	Meta	DSE	DSI	CNO	CPY	DRT	DAU	CAD	CSC	CGE	Total acumulado	% Efectividad	Total esperado
Ene	5	1	1	1	1	NA	NA	1	NA	NA	5	100.00	68
Feb	7	NA	1	1	1	1	NA	1	1	1	7	100.00	
Mar	6	1	1	1	1	NA	1	1	NA	NA	6	100.00	
Abr	6	NA	1	1	1	NA	NA	1	1	1	6	100.00	
May	6	1	1	1	1	1	NA	1	NA	NA	6	100.00	
Jun	8	1	1	1	1	NA	1	1	1	1	8	100.00	
Jul	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		0	
Ago	8						NA				0	0.00	
Sep	5	NA				NA			NA	NA	0	0.00	
Oct	7						NA				0	0.00	
Nov	6						NA		NA	NA	0	0.00	
Dic	4	NA				NA					0	0.00	
meta x área		4	6	6	6	2	2	5	3	3	38		
% por área		5.88	8.82	8.82	8.82	22.22	22.22	66.67	33.33	33.33	55.88		

Estado de acciones correctivas y preventivas

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	03	Se designa a CJDC como responsable de revisar y publicar su información en el portal.	Preventiva	CNO, DSE	28/09/2012	13/07/2012	X	
Junio	04	Identificar los procesos del SGC	Correctiva	CGE, .CNO	30/09/2012	13/07/2012	X	
Junio	05	Reprogramar evaluación para el periodo en el mes de agosto de 2012	Correctiva	DSE, DAU	30/08/2012	13/07/2012	X	

Acciones	Número de acciones detectadas
Correctivas	3
Preventivas	2
Contención	0
Mejora	0
Total	5

Acciones de seguimiento a las revisiones anteriores

ACTIVIDADES DEL CUMPLIMIENTO Y MEJORA AL SISTEMA				
ACTIVIDADES	**RESPONSABLE**	**FECHA DE INICIO**	**FECHA DE TERMINO**	**SEGUIMIENTO**
Resultados de auditoria interna A la fecha se lleva un 64% de las acciones terminadas, se revisaron los reportes de No Conformidad pendientes: Del FOR 6.2 CAD 13 (Evaluación interna de capacitación) se solicito a CJDC enviar a la CAD las evaluaciones de los cursos tomados. (2) (3)	CJDC	16/05/2012	02/07/2012	
Se solicito al Coordinador Administrativo revisar el procedimiento de capacitación anual. (2)	CAD	16/05/2012	30/10/2012	
Se solicito al Coordinador Administrativo la modificación del procedimiento para evaluación del desempeño. (1)	CAD	16/05/2012	02/07/2012	
De la observación detectada al área de CNO, se solicitó a seguridad en cómputo identificar el rango de direcciones IP, para llenar los campos faltantes de la relación de software. (1)	CNO	02/05/2012	02/07/2012	
Resultados de auditoría externa Se informo nuevamente al comité ISO el hallazgo encontrado por la casa registradora Perry Johnson: La metodología de revisión por la dirección no es eficaz. Por lo que se trabaja en el cierre del hallazgo. (1)(2)(3)	RD CGE	01/06/2012	30/10/2012	

Acciones de seguimiento a las revisiones anteriores

ACTIVIDADES DEL CUMPLIMIENTO Y MEJORA AL SISTEMA				
ACTIVIDADES	**RESPONSABLE**	**FECHA DE INICIO**	**FECHA DE TERMINO**	**SEGUIMIENTO**
Desempeño de los procesos y conformidad del producto. Se revisó el proyecto detenido Sistema de administración de documentos en línea, el cual se solicitó darlo de baja, debido a que se va a empezar al término del proyecto Uniq. (2)(3)	DSE	12/06/2012	29/06/2012	
En el mes de mayo se crearon 574 solicitudes de servicio, se revisó el desempeño de los indicadores de los procesos operativos, no se presentaron indicadores fuera de la meta, la eficacia del mes de mayo fue del 98%. Se acordó establecer la medición de todos los procesos. (1)(2)(3)	CNO CGE	12/06/2012	30/10/2012	
Estado de acciones correctivas y preventivas Se encuentra abierta 1 acción correctiva y 1 preventiva, las cuales se encuentran documentadas en el FOR 8.5 CNO 01 (1)(3)	CAD DSE CNO	11/05/2012	28/09/2012	
Acciones de seguimiento a las revisiones anteriores Revisión de los módulos de reuniones y auditoría interna del Uniq (Enlace a la calidad). (2)(3)	DSE CNO	28//05/2012	30/10/2012	Se reprograma fecha de revisión de los módulos.
Seguimiento a los resultados de la primera auditoria interna del 2012. (1)(2) (3)	CNO	02/05/2012	30/10/2012	Algunos hallazgos se encuentran pendientes de cerrar, se trabaja en las acciones correspondientes.

Acciones de seguimiento a las revisiones anteriores

ACTIVIDADES DEL CUMPLIMIENTO Y MEJORA AL SISTEMA				
ACTIVIDADES	**RESPONSABLE**	**FECHA DE INICIO**	**FECHA DE TERMINO**	**SEGUIMIENTO**
Acciones de seguimiento a las revisiones anteriores Se está trabajando en el cambio del formato de las descripciones de puestos de la CGTI, a fin de empatar la información con Rectoría. (1)	CNO	05/03/2012	22/08/2012	Se encuentra pendiente revisar las habilidades de cada uno de los puestos.
Asuntos Generales Periodo Vacacional Rol de Guardias Proyecto CUDI Campus Link	CGE	N/A	N/A	

Cambios que pueden afectar el SGC

- Falta de personal en el área de CNO

Mantenimientos
Auditorías de software
Cambios a la documentación

Recomendaciones para la mejora

Cambio del formato de la descripción de puesto

ASUNTOS GENERALES

CAMBIOS EN LA NORMA 19011
DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

Cambios relevantes

- Se clarifica la relación entre ISO 19011 y 17021
- Se introdujo el concepto de riesgo y método de auditoría a distancia
- Se agrega el nuevo principio de confidencialidad
- No es válido posponer la auditoría