

# Revisión de indicadores y SGC

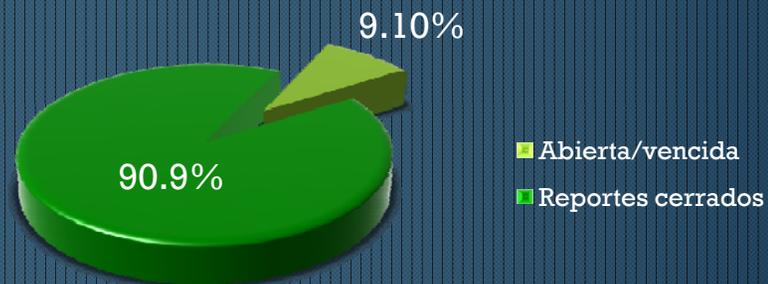
Agosto 2012

## Seguimiento de auditoría interna

### Reportes de No Conformidad Menor de la CAD

#### Hallazgo

No hay registro de los cursos tomados por el personal (Ejemplo Curso de Ruby impartido por el DSE a Sistemas) y el FOR 6.2 CAD 16 no se ha usado en el último año.



*Resultados de  
auditoría externa*

Explicación del Diagrama General de  
Procesos

## *Evaluación Servicio de Vigilancia de Conectividad a la Red*

### *Retroalimentación del cliente*

#### **COMENTARIOS Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO:**

- Todo en orden
- Filtrar los mensajes por área, ya que nos están llegando notificaciones de equipo que no esta a nuestro cargo.
- En el caso del departamento de Sistemas, yo solo recibo las alertas por correo electrónico, y hay fines de semana que me doy cuenta yo de la caída de un equipo del departamento y no el área de monitoreo. Me imagino que es porque no traen teléfono al cual les lleguen las notificaciones. Lo mismo para el DSI, si Edgar no me reenvía los mensajes no me doy cuenta.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES:**

- Baja respuesta de usuarios.
- Todas las respuestas de los usuarios para cada parámetro evaluado están dentro de la meta del indicador de Satisfacción de Usuarios (Nivel 4).

### **RECOMENDACIONES:**

Revisión y mejoras en el envío de alarmas:

- Filtrado de mensajes
- Medios de notificación (correo, teléfono, SGAUs)

Vigilancia de Conectividad a la Red: CSC no consideró pertinente realizar algún cambio o modificación mayor, se atenderán los comentarios de los usuarios en relación al envío de mensajes.

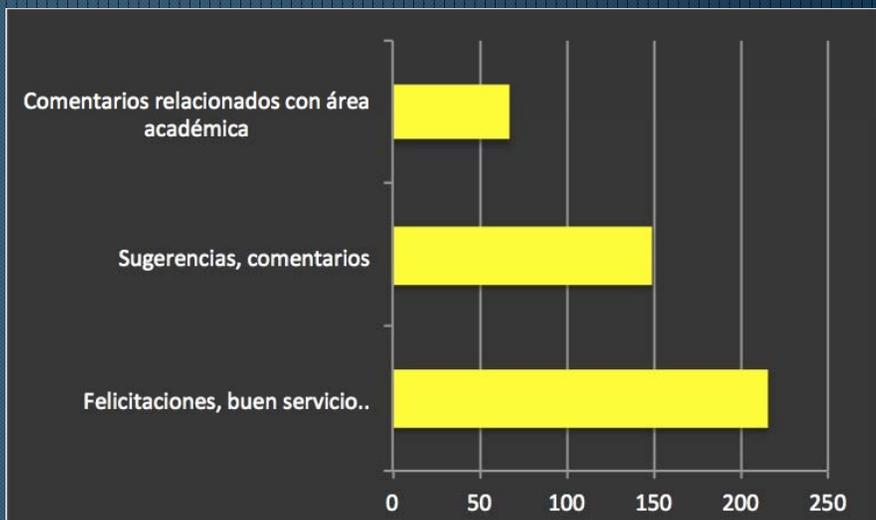
## Evaluación Servicio de Educación en línea para modalidad virtual: Moodle

### COMENTARIOS Y SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO:

Retroalimentación  
del cliente

#### ALGUNOS COMENTARIOS:

- Agregar Videoconferencias
- Mejorar el Chat
- Incrementar capacidad de descarga y envío de mensajes
- Mejorar apariencia
- Problemas con Plataforma en período de exámenes
- Lentitud en el Servicio
- Se batalla en uso de revistas y cuestionarios
- Verificar certificados de seguridad



## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES:**

- Buena respuesta de usuarios.
- Los Parámetros de evaluación relacionados con la disponibilidad, tiempo de respuesta y utilidad están dentro de la meta del indicador de Satisfacción de Usuarios (Nivel 4).

### **RECOMENDACIONES:**

- Plan de acción para mejorar la apariencia (diseño de la plataforma).
- Verificar posibilidad de agregar opción de videoconferencias.
- Revisar uso de la plataforma en períodos de exámenes.

En relación a los planes de acción: Servicios de Educación en Línea por Modalidad Virtual (Moodle): Pendiente respuesta del Plan de Acción solicitado al área (DSE).

Pendientes con los sondeos de opinión en Portal (no se ha aplicado ninguno durante el año).

## Retroalimentación del cliente

**Solicitud inconforme número 48085**

Fecha en que se recibe inconformidad:  
Agosto 27, 2012, 3:17 pm por usuario

Descripción:

Los datos que arroja el reporte son incorrectos ya que indica 5676 alumnos inscritos y al checarlo en otros reportes son 5671 por lo que existe inconsistencia. así mismo checar el formato del reporte

Área responsable:  
DSI

Servicio Afectado:  
SEGA

Fecha de cierre:

En proceso..

Agosto 28, 2012, 9:24 am solicitud actualizada por responsable (Víctor Ponce Moreno).

# 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		
DSI	SEGA-Sistema de Administración del Desarrollo Docente			0	0	0	0	0	0	15-mar-12	09-ago-13
	SAGU-FINANCIERO-Administración de Proyectos Especiales		0	0	0	0	0	0	0	20-feb-12	27-feb-15
	SAUU - Repositorio para Gestión del Académico		0	10	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	20	16-nov-11	14-dic-12
	Diplomado de Seguridad en Computo	15	15	40	40	50	50	50	50	24-ene-12	30-nov-12
DAU	Implementación de Mesa de Servicios ITIL						15	15	30	11-jun-12	30-abr-13

# Retroalimentación del cliente

## Proyectos cancelados y retrasados

DSEI	(Cancelado) Sistema de administración de documentos en línea	Lo sustituye el el proyecto "Gestión de comunicados y oficios "EGORI" (PADES 2011), actualmente en producción.	30-ago-12
------	--	--	-----------

DSEI	(Retrasado) Uniq versión 4.0	Falta de entregar el PLS	21-feb-12
------	------------------------------	--------------------------	-----------

## Proyectos en espera

DSI	(Espera) SAGU - Financiero Unidades de Producción	El usuario esta analizando nuevos requerimientos	20 Sept. 2011
	(Espera) SAGU - Sistema Estratégico 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

Agosto 99 %

No se presentaron indicadores fuera de meta

Incidentes presentados en el Mes de Agosto 2012

Día	Descripción	Áreas involucradas
Agosto 7	Bloqueo de servidor de Soporte.uach.mx	DSEI/Ingeniería
Agosto 15	Bloqueo de servidor de Moodle educación presencial	DSEI
Agosto	Enlace FCPYS	NOC/DRT

# Desempeño de los procesos y conformidad del producto

La política de calidad sigue vigente

## 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

ÁREA	% STT
DAU	99.03
DSI	100.00
DSE	98.88
DRT	93.25
CSC	85.71
CNO	100.00

PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

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
agosto	97.57	92

META DEL INDICADOR

## SOLICITUDES DE SERVICIO

ÁREA	CERRADAS	%	EN TIEMPO	DESTIEMPO	RETRASADAS	% STT
DAU	310	41.89	307	3	0	41.49
DSI	156	21.08	156	0	0	21.08
DSE	89	12.03	88	1	0	11.89
DRT	163	22.03	152	11	1	20.54
CSC	21	2.84	18	3	0	2.43
CNO	1	0.14	1	0	0	0.14
<b>TOTALES</b>	<b>740</b>	<b>100.00</b>	<b>722</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>97.57</b>

# Desempeño de los procesos y conformidad del producto

## Seguimiento a solicitudes

Agosto

ÁREA	EN ESPERA	PENDIENTE POR USUARIO	RETRASADAS	EN CURSO	TOTAL ABIERTAS	CREADAS	CERRADAS	TERMINADAS EN TIEMPO	TERMINADAS A DESTIEMPO	CANCELADAS
DAU	2	1	0	3	6	327	310	307	3	25
DSE	9	0	0	17	26	100	89	88	1	2
CSC	2	0	0	3	5	22	21	18	3	2
CNO	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
DRT-REDES	1	0	1	5	7	31	33	32	1	1
DRT-TELE	10	0	0	2	12	64	48	42	6	11
DRT-VIDEO	0	0	0	0	0	76	75	72	3	1
DRT-CCTV	5	0	0	0	5	7	7	6	1	0
DRT-TOTAL	16	0	1	7	24	178	163	152	11	13
DSI-JGGR	2	0	0	0	2	58	60	60	0	0
DSI-JCRC	0	0	0	1	1	39	35	35	0	5
DSI-ERN	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0
DSI-CGMS	20	0	0	2	22	26	26	26	0	0
DSI-VCJ	6	1	0	5	12	45	35	35	0	5
DSI-TOTAL	30	1	0	8	39	168	156	156	0	10
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>795</b>	<b>740</b>	<b>722</b>	<b>18</b>	<b>52</b>

# Desempeño de los procesos y conformidad del producto

## 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	0.00	
Ago	8	1	1	1	1	1	NA	1	1	1	8	100.00	
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	
<b>meta x área</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>46</b>		
<b>% por área</b>	<b>7.35</b>	<b>10.29</b>	<b>10.29</b>	<b>10.29</b>	<b>33.33</b>	<b>22.22</b>	<b>77.78</b>	<b>44.44</b>	<b>44.44</b>	<b>44.44</b>	<b>67.65</b>		

## Reporte de conectividad

Mes	Meta	% Efectividad	Total esperado
<b>INTERNET</b>	95.00	100.00	98.84
<b>RECTORIA</b>	95	100.00	
<b>CAMPUS I</b>	95	99.90	
<b>CAMPUS II</b>	95	98.12	
<b>FORANEOS</b>	95	96.17	



*Acciones de seguimiento  
a las revisiones  
anteriores*

Cierre de reporte de No Conformidad  
de la CAD

Medición de la plataforma  
tecnológica.

Pendiente descripciones de puesto  
de algunas áreas

*Cambios que pueden  
afectar el SGC*

No se presentaron cambios que  
puedan afectar

*Recomendaciones  
para la mejora*

Revisión de las descripciones  
de puesto

## *Cambios a la documentación*

Se realiza cambio de la  
documentación de auditorías de  
software de CNO a CSC

Políticas de servicio del DRT

Formato de Oficio

# Asuntos Generales