UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Revisión de la Dirección

Provisión de servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones

Coordinación Administrativa de TI

1er semestre 2018 (enero-junio)

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

Revisión de la Dirección enero – junio 2018

Entradas

- Revisión Dirección previas
- Riesgos Internos y Externos
- Desempeño y Eficacia en el SGC
- Satisfacción del cliente
- Objetivos de Calidad
- Desempeño de los Procesos
- Seguimiento y Medición
- No conformidades y acciones correctivas
- Resultados de Auditoría Interna
- Desempeño de Proveedores
- Adecuación de los Recursos
- Eficacia acciones tomadas
- Oportunidades de Mejora

Salidas

- Acuerdos de mejora o cambios
- Necesidad de cambios
- Necesidad de recursos

UADY

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Entradas

Estado de:
Revisiones de la Dirección –previas-

Esta es la 1ra Revisión de la Dirección del presente año correspondiente al Proceso de Provisión de Servicios de Tecnologías de Información y Comunicación del Sistema de Gestión de Calidad de la UADY bajo la norma 9001:2015, por lo que no aplica revisiones previas.

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

Requisito	Percepción del Riesgo (factores)	Consecuencia potencial del riesgo (amenaza)	Nivel de riesgo	Tratamiento del riesgo	Tipo de Riesgo
Transición al direccionamiento IPv6	Agotamiento de direcciones IPv4	1. Limitaciones de acceso a sitios de Internet, debido a que a nivel mundial se está dando la transición al direccionamiento IPv6. 2. Incumplimiento en la provisión de los servicios de TI.	20	Llevar a cabo los planes de transición al direccionamiento IPv6.	Externo
Reportar al proveedor de enlaces	Falla en los enlaces del proveedor de Internet.	Incumplimiento de la provisión de servicios, por lo que las dependencias se verán afectadas.	20	Ejecución de planes de contingencia: Cambio de salida a Internet por enlaces alternativos. Notificación a usuarios cuando el fallo es masivo. Validación de servicios.	Externo
1. Equipos de protección eléctrica 2. Instalación de sistemas de protección eléctrica.	No se implementan esquemas integrales de protección eléctrica en los centros de datos.	Los equipos críticos de operación de la red y servicios en los centros de datos, se dañan por descargas cuando no se cuenta con los equipos de protección eléctrica y la instalación adecuada del sistema de protección eléctrica.	16	1. Definir planes de contingencia. 2. Adquisicion de equipos de protección eléctrica	Externo
Recursos para adquisición de infraestructura de TI en la Nube	Fallo en la infraestructura física (equipos servidores).	1. Obsolescencia de equipos. 2. Interrupción de los servicios de TI.	16	1. Investigación periódica de nuevas tecnologías para su posible implementación. 2. Gestión de recursos para adquisición de infraestructura de TI en la Nube.	Interno

Liga para acceder a archivo

Desempeño y eficacia del SGC

Satisfacción del cliente

Objetivos de Calidad

Desempeño de los Procesos

Seguimiento y Medición

No conformidades y acciones correctivas

Resultados de Auditoría Interna

Desempeño de Proveedores

Adecuación de los Recursos

Eficacia acciones tomadas

Oportunidades de Mejora

Objetivos de Calidad

Para verificar el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio se generan y analizan los siguientes indicadores:

1.- Mantener un porcentaje de al menos el 95% de satisfacción en el nivel de totalmente satisfecho y satisfecho, en los servicios proporcionados a los **usuarios**, semestralmente.

2.- Mantener por debajo del 15% el índice de reportes de seguridad recibidos en el Sistema de Atención a usuarios, semestralmente. 6.-

3.- Mantener disponibles, por encima del 95%, del tiempo de operación, los 5 servicios de TI Institucionales mas demandados, semestralmente.

4.- Concluir por lo menos el 90% de los acuerdos con los **clientes**, en el tiempo en el que fueron comprometidos, en el ciclo de atención.

5.- Mantener un porcentaje de al menos el 90% de satisfacción de los **clientes** en el nivel de totalmente satisfecho y satisfecho, en el ciclo de atención.

Líneas estratégicas

Los objetivos de la CATI apoyan las líneas estratégicas 2 y 3.

2.- Lograr la satisfacción de los usuarios de las dependencias en que se implemente el Sistema de Gestión.

3.- Dar seguimiento a los procesos internos y promover la cultura de la autoevaluación

Indicadores del proceso	Líneas estratégicas	Procedimiento
Satisfacción clientes	2	P-SG-CATI-02
Satisfacción usuarios	2	P-SG-CATI-01
Atención acuerdos clientes	2	P-SG-CATI-02
Atención servicios usuarios	2	P-SG-CATI-01
Seguridad TI	3	P-SG-CATI-03
Disponibilidad de los servicios	3	P-SG-CATI-03

Satisfacción de cliente y retroalimentación de las partes interesadas

Clientes. Son las dependencias de educación superior de la UADY: Escuelas, Facultades, Centros de Investigación, Departamentos, Direcciones y Coordinaciones, representados por sus directivos y funcionarios que requieren de los servicios de tecnologías de información ofrecidos por la CATI.

Usuario. Es el personal académico, personal administrativo, alumnos, alumnos potenciales, administradores de tecnologías de información de la UADY; así como personas de otras IES, usuarios comerciales, gobierno y sociedad que requieren de los servicios de tecnologías de información ofrecidos por la CATI.

Satisfacción de cliente y retroalimentación de las partes interesadas

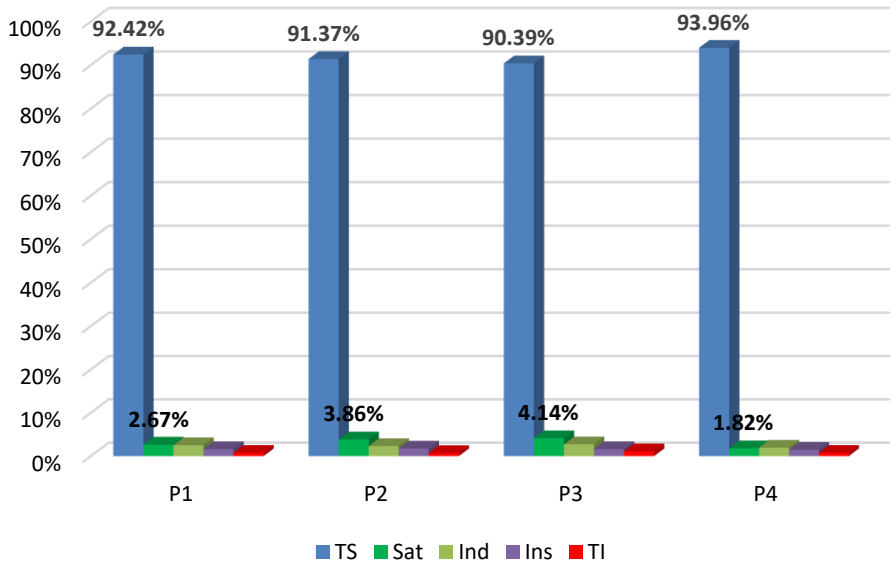
Al término del servicio prestado, los usuarios* tienen la oportunidad de evaluarlo, a través de la siguiente encuesta:

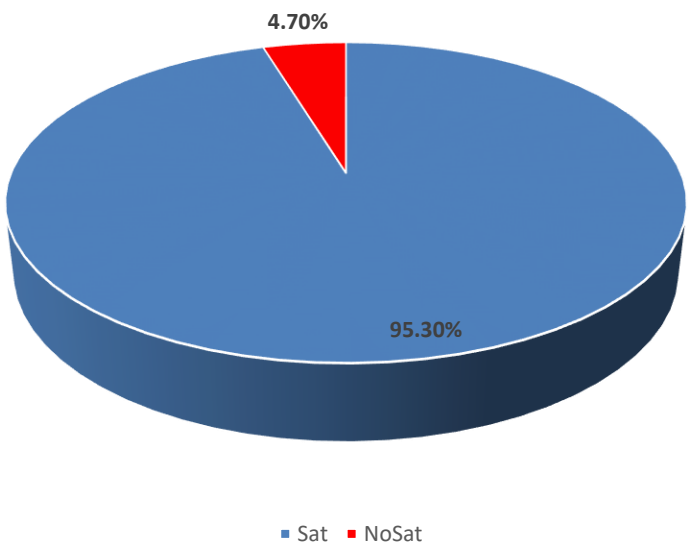
Servicio: ¿Se proporcionó el servicio solicitado de manera satisfactoria?
Información: ¿La información proporcionada despejó tus dudas satisfactoriamente?
Tiempo: ¿El tiempo de respuesta a tu reporte o solicitud fue adecuado?
Atención: ¿La atención proporcionada fue amable?
Las posibles respuestas se representan según la siguiente escala de Likert:
1.- Totalmente Insatisfecho (TI)
2.- Insatisfecho (I)
3.- Indiferente (Ind)
4.- Satisfecho (Sat)
5.- Totalmente Satisfecho (TS)

A continuación se presentan los resultados, en gráficos y en tablas, obtenidos en el semestre.

Resultados con margen de error de 1.1%, con un nivel de confianza del 95%.

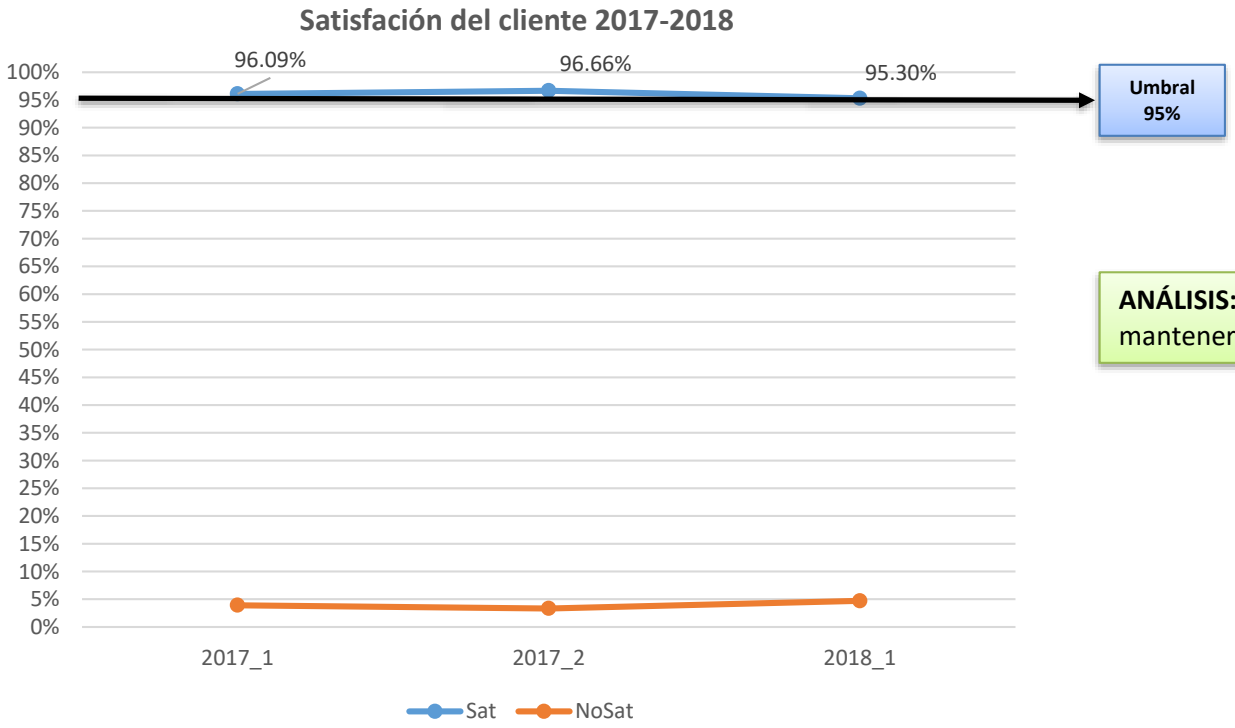
Mantener un porcentaje de al menos el 95% de satisfacción de los clientes en el nivel de totalmente satisfecho y satisfecho, en el ciclo de atención





Dando seguimiento al análisis de los clientes, en el 1er semestre del 2018, se obtuvo un índice de satisfacción de poco mas del 95%

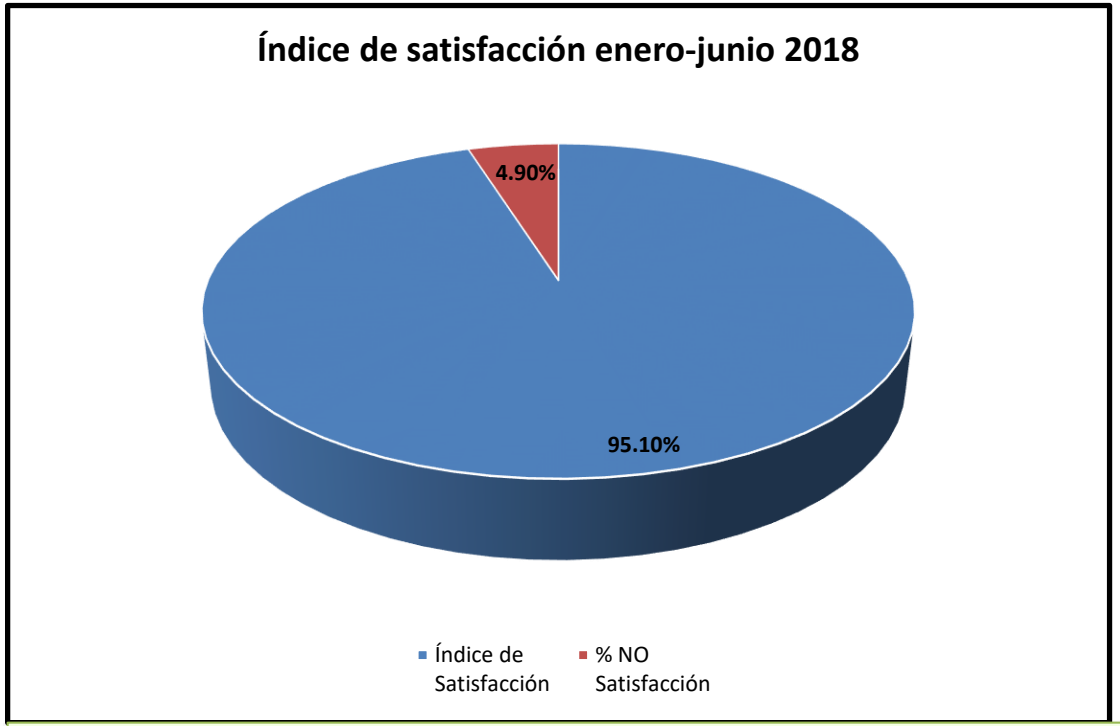
Tendencias

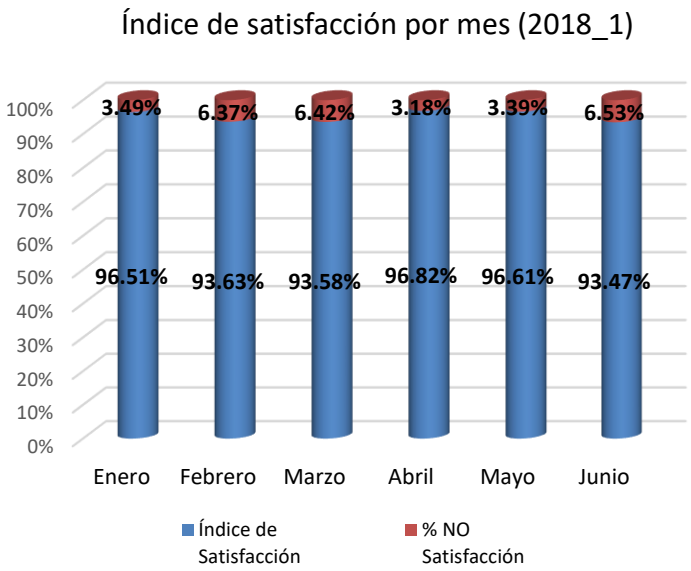


ANÁLISIS: En los últimos semestres, se ha logrado mantener una satisfacción superior al 95%.

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

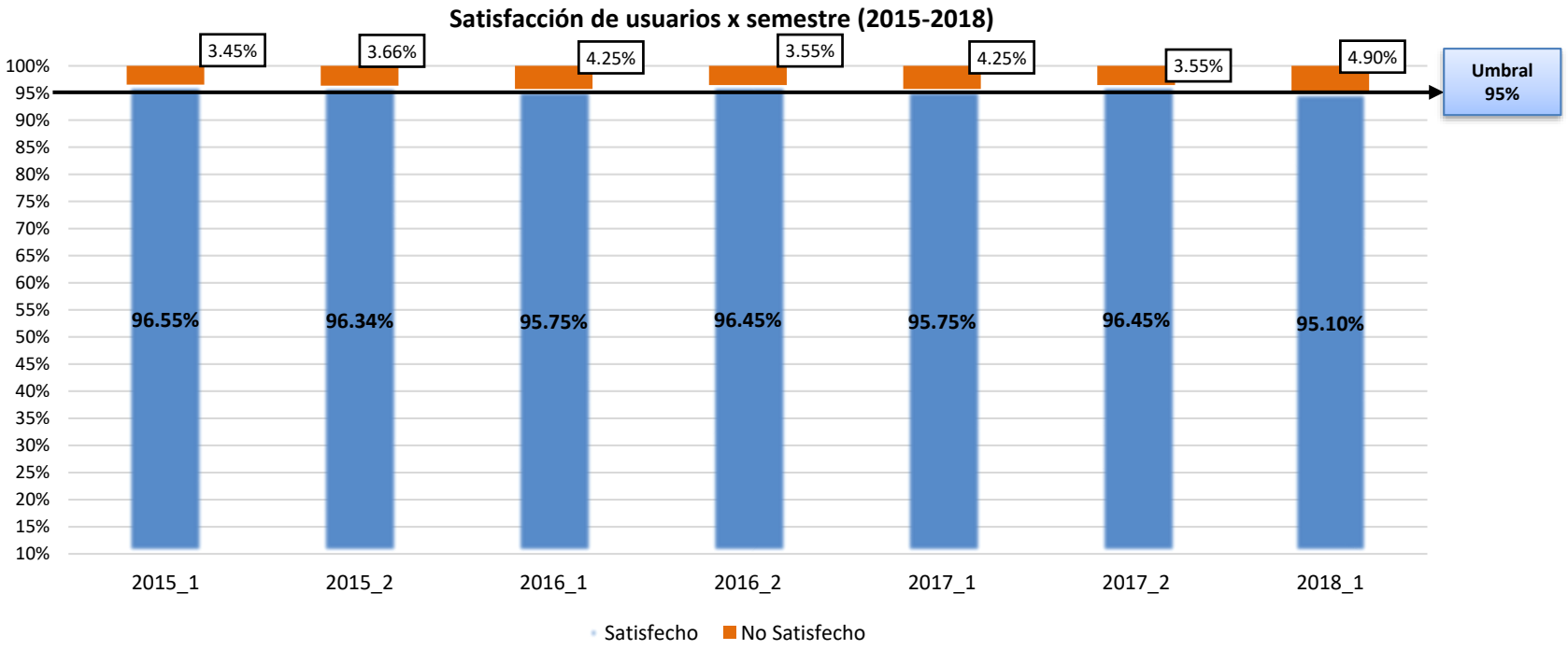
Mantener un porcentaje de al menos el 95% de satisfacción en el nivel de totalmente satisfecho y satisfecho, en los servicios proporcionados a los usuarios, semestralmente





ANÁLISIS : Se ha mantenido el nivel de satisfacción por encima del umbral (95%). Para la satisfacción se suman dos de los cuatro niveles de la escala de Likert, ”Totalmente satisfecho” y “satisfecho”. **(Mantener un porcentaje de al menos el 95% de satisfacción en el nivel de totalmente satisfecho y satisfecho, en los servicios proporcionados a los usuarios, semestralmente)**

Tendencias



ANÁLISIS: Se ha logrado mantener índices muy altos de satisfacción de los usuarios en los servicios de TI, superiores a 95% en los últimos semestres.

Retroalimentación de las partes interesadas

En el 1er semestre del 2018, se atendieron y enviaron encuestas de satisfacción por 7090 servicios; se obtuvo un índice de respuesta de 21.02%. (1 de cada 5 encuestas son respondidas)

Se mide la satisfacción en las respuestas de los usuarios por mes, y en el semestre; de igual manera se miden y verifican los comentarios que se presentan.

Mes	Servicios Atendidos	Servicios Calificados	Índice de Servicios Calificados	Índice de Satisfacción	% NO Satisfacción	Comentarios por servicios	Total Comentarios Recibidos (*)	Felicitaciones	Observaciones	Quejas	Sugerencias	Índice de Satisfacción
Enero	1481	322	21.74%	96.51%	3.49%	70	78	61	6	2	9	96.50%
Febrero	1042	216	20.73%	93.63%	6.37%	52	56	51	1	0	4	94.75%
Marzo	1005	187	18.61%	93.58%	6.42%	43	46	43	2	0	1	93.25%
Abril	925	181	19.57%	96.82%	3.18%	44	46	41	4	0	1	96.25%
Mayo	1309	339	25.90%	96.61%	3.39%	92	104	85	8	2	9	96.25%
Junio	1328	245	18.45%	93.47%	6.53%	101	109	98	7	0	4	94.50%
2018_1	**7090**	**1490**	**21.02%**	**95.10%**	**4.90%**	**402**	**439**	**379**	**28**	**4**	**28**	**95.25%**
								86.33%	**6.38%**	**0.91%**	**6.38%**	

(*) Algunos comentarios no se incluyen en la estadística por su contenido (queja: “ninguna”, o por ser de un servicio que no es de competencia de la CATI)

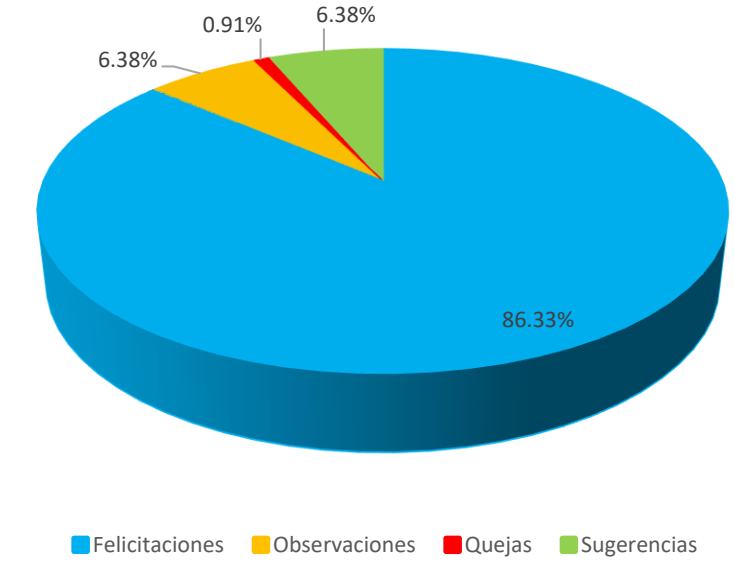
Retroalimentación de las partes interesadas

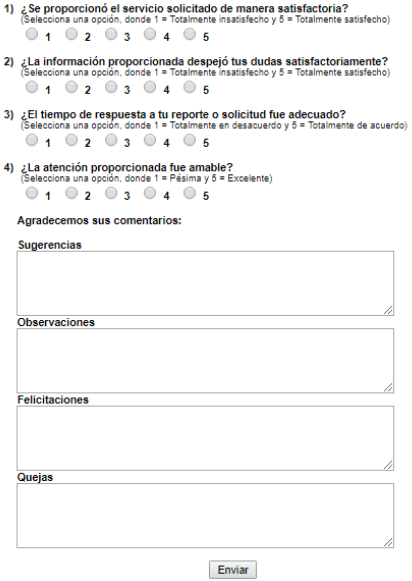
Como referencia, en el 2017, se atendieron y enviaron encuestas de satisfacción por 13343 servicios; se obtuvo un índice de respuesta de 20.8%. (1 de cada 5 encuestas son respondidas)

Mes	Atendidos	Servicios Calificados	%Servicios Calificados	Comentarios por servicios	Total Comentarios Recibidos	Felicitaciones	Observaciones	Quejas	Sugerencias	Índice Satisfacción
Enero	1471	322	21.89%	58	66	56	5	0	5	97.75%
Febrero	1103	263	23.84%	106	109	103	3	0	3	98.25%
Marzo	1242	286	23.03%	48	51	46	2	2	1	97.00%
Abril	868	113	13.02%	43	44	38	2	1	3	96.50%
Mayo	1301	300	23.06%	66	78	60	9	0	9	99.00%
Junio	1270	251	19.76%	62	65	59	2	0	4	97.50%
Julio	784	103	13.14%	47	49	42	2	1	4	97.75%
Agosto	1493	310	20.76%	74	79	67	4	2	6	96.25%
Septiembre	1145	247	21.57%	77	83	70	5	2	6	95.25%
Octubre	1150	261	22.70%	49	52	45	5	0	2	94.50%
Noviembre	966	220	22.77%	29	35	29	2	0	4	95.50%
Diciembre	550	99	18.00%	36	41	30	4	2	5	97.50%
2017	**13343**	**2775**	**20.80%**	**695**	**752**	**645**	**45**	**10**	**52**	**96.90%**
						85.77%	**5.98%**	**1.33%**	**6.91%**	

Retroalimentación de las partes interesadas

ANÁLISIS: El 27% de las encuestas respondidas, 1 de cada 4 aproximadamente, vienen con comentarios. Mas del 86% son felicitaciones.
Se recibieron solo 4 quejas en el 1er semestre del 2018 (poco menos del 1 %).
Poco mas del 12% de los comentarios son observaciones o sugerencias.
Los propios usuarios señalan el tipo de comentario.





1) ¿Se proporcionó el servicio solicitado de manera satisfactoria?
(Selecciona una opción, donde 1 = Totalmente insatisfecho y 5 = Totalmente satisfecho)
1 2 3 4 5

2) ¿La información proporcionada despejó tus dudas satisfactoriamente?
(Selecciona una opción, donde 1 = Totalmente insatisfecho y 5 = Totalmente satisfecho)
1 2 3 4 5

3) ¿El tiempo de respuesta a tu reporte o solicitud fue adecuado?
(Selecciona una opción, donde 1 = Totalmente en desacuerdo y 5 = Totalmente de acuerdo)
1 2 3 4 5

4) ¿La atención proporcionada fue amable?
(Selecciona una opción, donde 1 = Pésima y 5 = Excelente)
1 2 3 4 5

Agradecemos sus comentarios:

Sugerencias

Observaciones

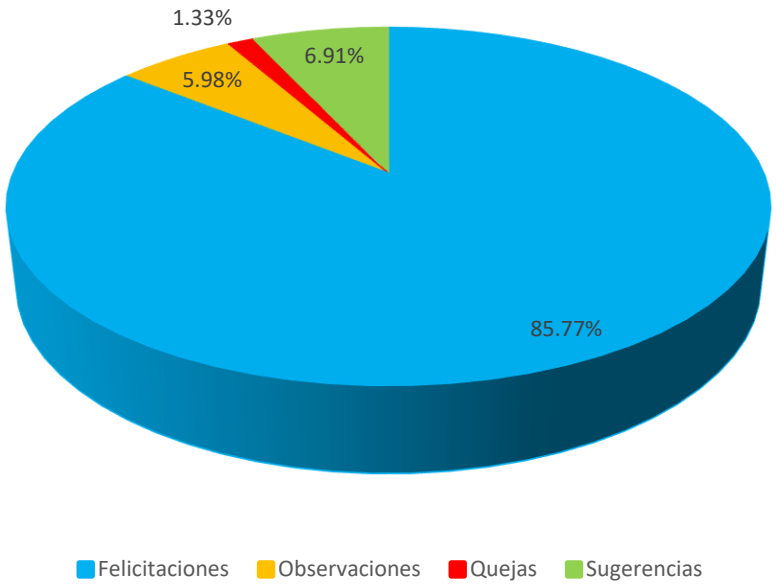
Felicitaciones

Quejas

Enviar

Retroalimentación de las partes interesadas

Índice de comentarios recibidos (enero – diciembre 2017)



Referencia con 2017

Se observa que se han mantenido similares los resultados del 1er semestre del 2018 con respecto al año de 2017

Retroalimentación de las partes interesadas

Felicitaciones

- Excelente servicio, amabilidad y atención del Sr. Felipe Mijangos, quien, en todo momento, se mostró interesado por resolver mi solicitud y también por asegurarse de que el problema no haya continuado días después. (162252-Enero)
- FELICITO A LA CATI POR SIEMPRE ESTAR PENDIENTE DE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS. (162706-Enero)
- Ángel Aguilar fue muy amable en todo momento y brindó opciones para resolver la solicitud tomando en cuenta las circunstancias del usuario. (Febrero)
- Gracias, se resolvió un problema importante, ya que permitió que no se afectará el servicio a los usuarios. El Bibliotecario Lic. Eduardo Ruz, quedó satisfecho. (Febrero)
- ¡Excelente servicio de atención y seguimiento! Mi más amplio reconocimiento. Su trabajo profesional y expedito nos permite continuar con nuestra labor docente en tiempo. Gracias. (Marzo)
- Muchas felicidades a todo el equipo de trabajo, su función y responsabilidad es muy grande e importante para la seguridad de todos los usuarios universitarios. Un abrazo. (Marzo)

Retroalimentación de las partes interesadas

Observaciones

- Agradeceré me envíen un informe de los trabajos realizados en los últimas dos visitas para la mejora de conexión en el IC-CIL (Junio)
- Los servicios solicitados deberían ser solucionados con mas rapidez, ya que si algún programa en la máquina o correo no funcionan adecuadamente nos imposibilita realizar nuestras funciones. (Mayo)
- Sería conveniente verificar el servicio de internet, en varias ocasiones se alenta demasiado lo que impide que se pueda trabajar adecuadamente (Abril)

Sugerencias

- Si no puedo solicitar servicios respecto a antivirus por no ser un ATI deberían especificarlo ya que creo que quien lo atendió tampoco lo es. (162361-Enero)
- En el apartado donde se selecciona el tipo de solicitud (ventana emergente) tardé bastante en darme cuenta que mi explorador la bloqueaba, por lo que no estaría mal poner una nota advirtiendo que para poner el tipo de solicitud hay que verificar que no se bloqueen las ventanas emergentes. (163305-Enero)
- Mi opinión es que el correo institucional debería tener en vez de la matrícula el nombre del usuario. (Febrero)

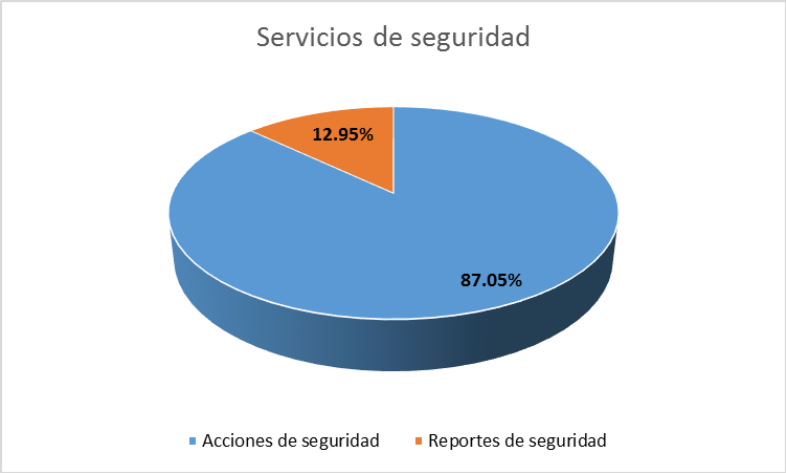
Quejas

- Después de tanto intento se resolvió el acceso. Se lamenta el tiempo perdido sin conexión y la afectación a los usuarios y a los bibliotecarios que no les permitió continuar con su programa de competencias informativas para los docentes y alumnos. (enero)
- No me atendió el servicio, tuvo que intervenir una tercera persona para que se solucionara, no había tenido ningún problema en atención de servicios, únicamente cuando me atiende este chico tengo problemas (enero)
- Al parecer he tenido el mismo problema el día de hoy, esperare a la tarde. (mayo)
- Los reportes de fallos y servicios no son atendidos de manera oportuna y satisfactoria. (mayo)

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

Mantener por debajo del 15% el índice de reportes de seguridad recibidos en el Sistema de Atención a usuarios, semestralmente.

Sevicios	Total	Índice
Acciones de seguridad	652	87.05%
Reportes de seguridad	97	12.95%
Total	**749**	**100%**



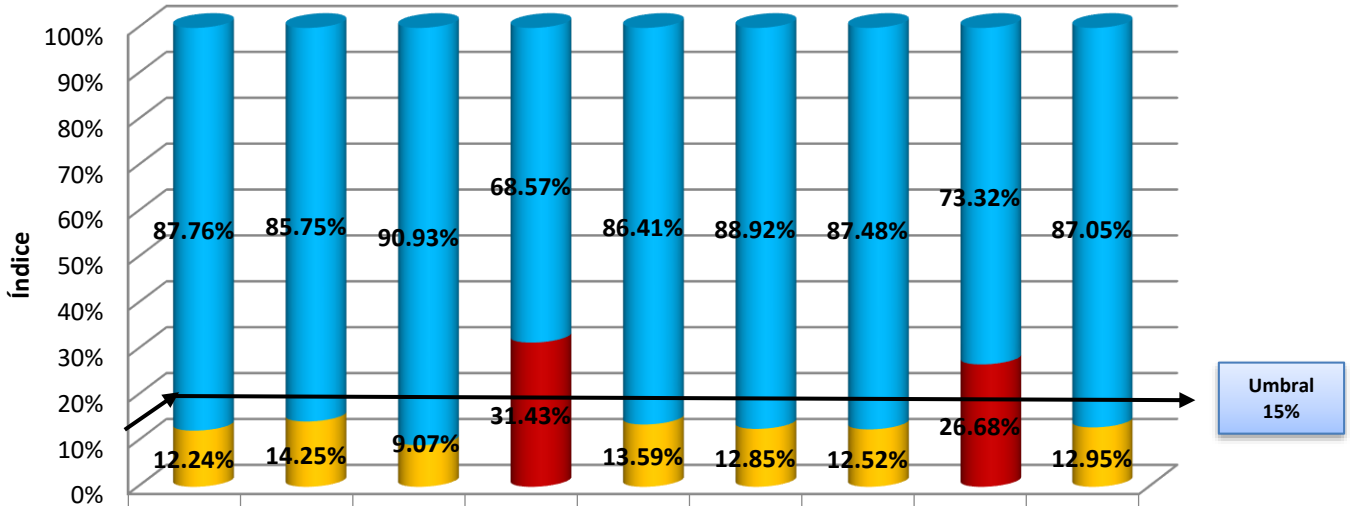
ANÁLISIS

Se verifica la proactividad en los servicios de seguridad de TI, midiéndose las acciones contra los reportes que se presentan.

Para el primer semestre del 2018 se mantuvo un índice menor al 15% de reportes en los servicios de seguridad de TI con respecto a las acciones de seguridad de TI.

Tendencias

Índice de servicios relativos a seguridad

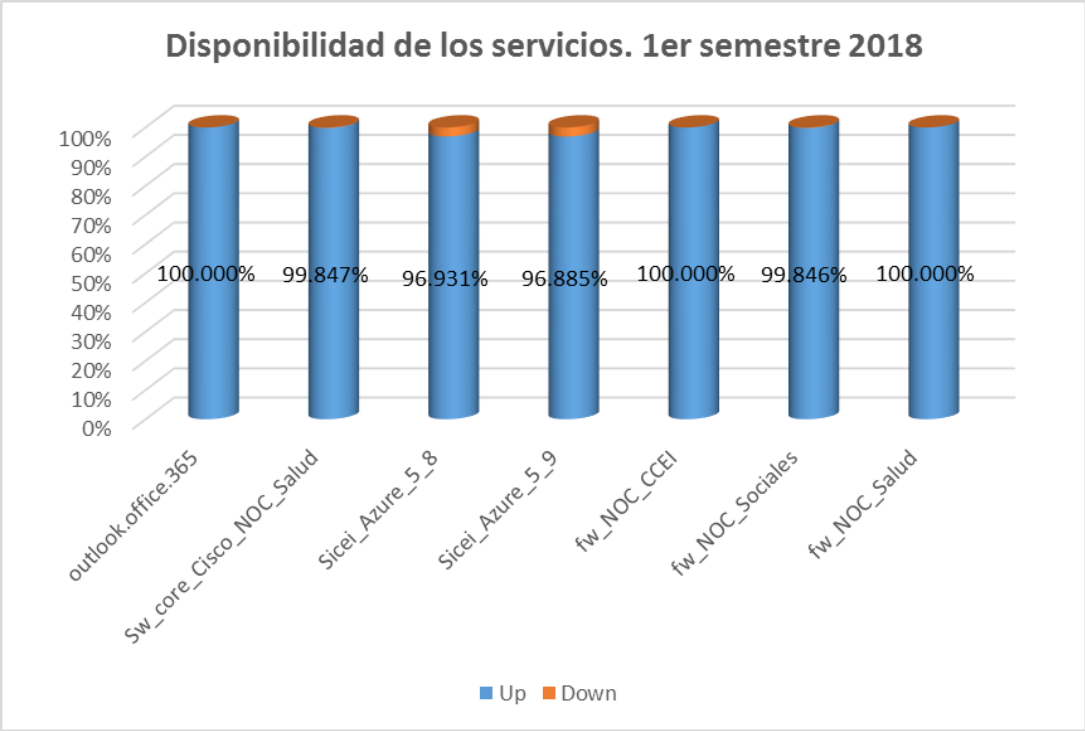


	2014_1	2014_2	2015_1	2015_2	2016_1	2016_2	2017_1	2017_2	2018_1
Acciones Seguridad	87.76%	85.75%	90.93%	68.57%	86.41%	88.92%	87.48%	73.32%	87.05%
Reportes Seguridad	12.24%	14.25%	9.07%	31.43%	13.59%	12.85%	12.52%	26.68%	12.95%

ANÁLISIS: En los 2os semestres del 2015 y 2017, se tuvieron índices altos de reportes de seguridad con respecto a las acciones de seguridad, lo c tradujo en acciones.

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

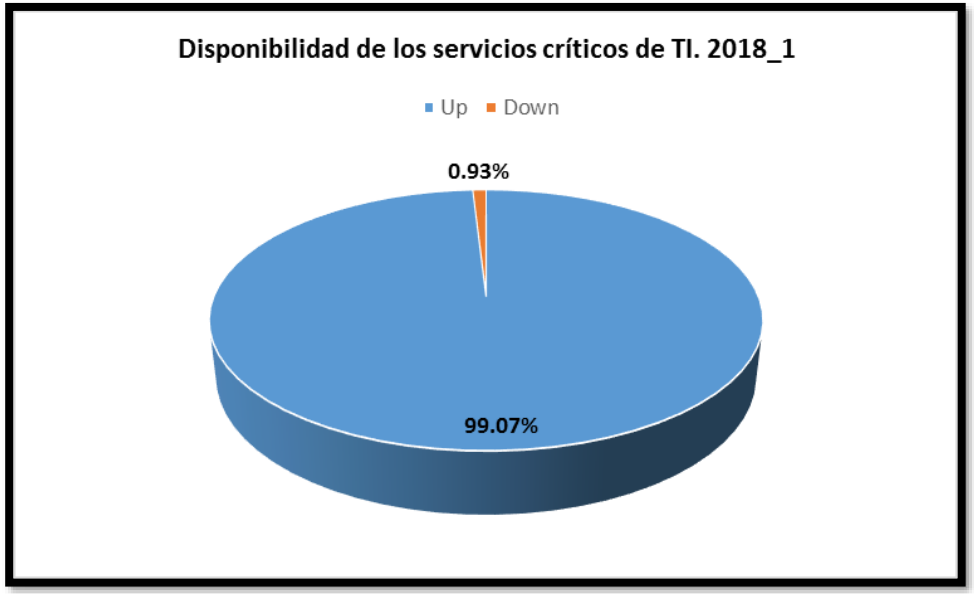
Mantener disponibles, por encima del 95%, del tiempo de operación, los 5 servicios de TI Institucionales mas demandados, semestralmente.



Se presenta la disponibilidad de los servicios en el primer semestre del 2018, observándose que los servicios críticos se han mantenido en 100% o en porcentajes muy cercanos en lo individual.

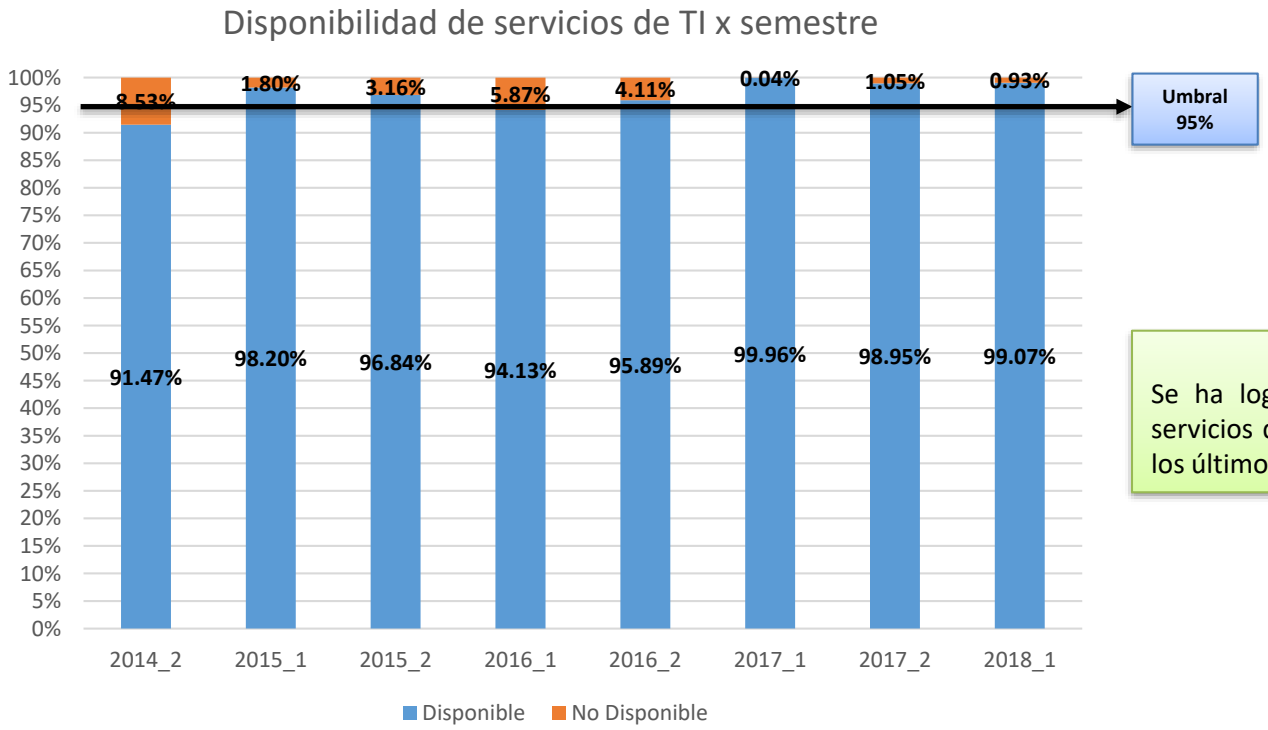
UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

Mantener disponibles, por encima del 95%, del tiempo de operación, los 5 servicios de TI Institucionales mas demandados, semestralmente.



ANÁLISIS: De manera global, se observa que los servicios de TI críticos, han tenido una disponibilidad del 99% en el 1er semestre del año.

Tendencias



ANÁLISIS

Se ha logrado mantener la disponibilidad de los servicios de TI en porcentajes superiores al 95% en los últimos dos años.

Concluir por lo menos el 90% de los acuerdos con los clientes, en el tiempo en el que fueron comprometidos, en el semestre.

Dependencia	Acuerdos	Atendidos	Índice
CB	23	19	82.61%
CGCI	2	2	100.00%
CGPIV	2	2	100.00%
CGRH	9	9	100.00%
CGS	39	28	71.79%
CIL	5	5	100.00%
CIR	20	20	100.00%
CIRCS	3	3	100.00%
CIRDH	14	14	100.00%
DAP	35	33	94.29%
DGDA	27	27	100.00%
DGFA	138	128	92.75%
DGPEI	19	19	100.00%
EP1	18	18	100.00%
EP3	5	5	100.00%
FARQ	63	59	93.65%
FCIAN	6	6	100.00%
FDER	14	14	100.00%
FECA	21	21	100.00%
FECON	15	14	93.33%
FEDU	14	14	100.00%
FENF	20	20	100.00%
FICIV	37	36	97.30%
FIQUI	7	7	100.00%
FMAT	61	61	100.00%
FMED	4	4	100.00%
FMVZ	32	32	100.00%
FODON	34	34	100.00%
FQUI	1	1	100.00%
OAG	57	54	94.74%
SG	368	359	97.55%
UMT	62	44	70.97%
TOTAL	**1175**	**1112**	**94.64%**

Se da seguimiento a los acuerdos o servicios que se tienen con las dependencias.

ANÁLISIS: En el 1er semestre del 2018, de los 1175 servicios requeridos por las dependencias, se han atendido 1112, es decir, el 94.64%, muy por encima del umbral comprometido con los clientes.

Tipo	Acuerdos	Atendidos	Índice
Administrativas	719	680	94.58%
Académicas	456	432	94.74%
TOTAL	**1175**	**1112**	94.64%

El mismo índice de atención es tanto para dependencias administrativas como académicas.

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

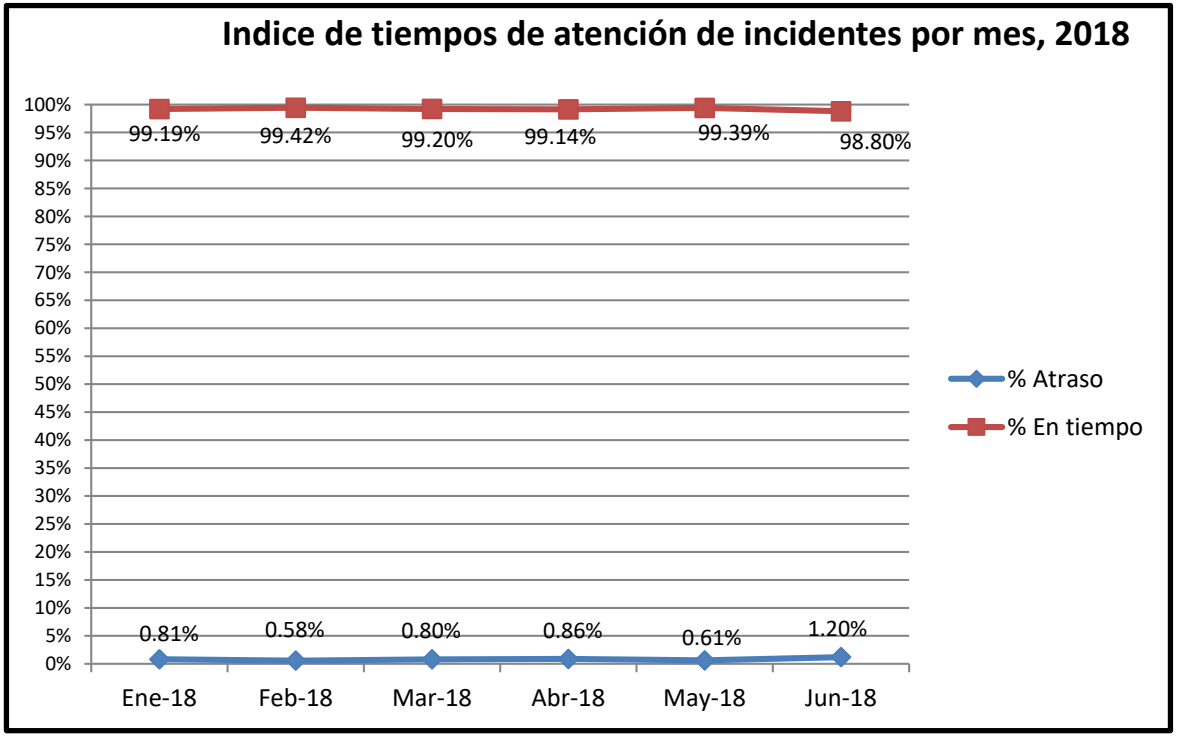
Desempeño del Proceso

Un concepto crítico en la provisión de servicios de TI, es la atención del servicio en el tiempo comprometido. Se verifican los tiempos de cierre de los servicios con base en las fechas que se le indican al usuario, el cual se toma del catálogo de las medianas de tiempos por tipo de servicio.

Mes	Atendidos	enTiempo	c/Atraso	% Atraso	% En tiempo
Ene-18	1481	1469	12	0.81%	99.19%
Feb-18	1042	1036	6	0.58%	99.42%
Mar-18	1005	997	8	0.80%	99.20%
Abr-18	925	917	8	0.86%	99.14%
May-18	1309	1301	8	0.61%	99.39%
Jun-18	1328	1312	16	1.20%	98.80%
Totales	**7090**	**7046**	**44**	**0.62%**	**99.38%**

Nota: La suma de los servicios con atraso por mes, no coincide con lo indicado en el total del semestre, por que un mismo servicio puede reflejarse en dos meses.

Desempeño del Proceso

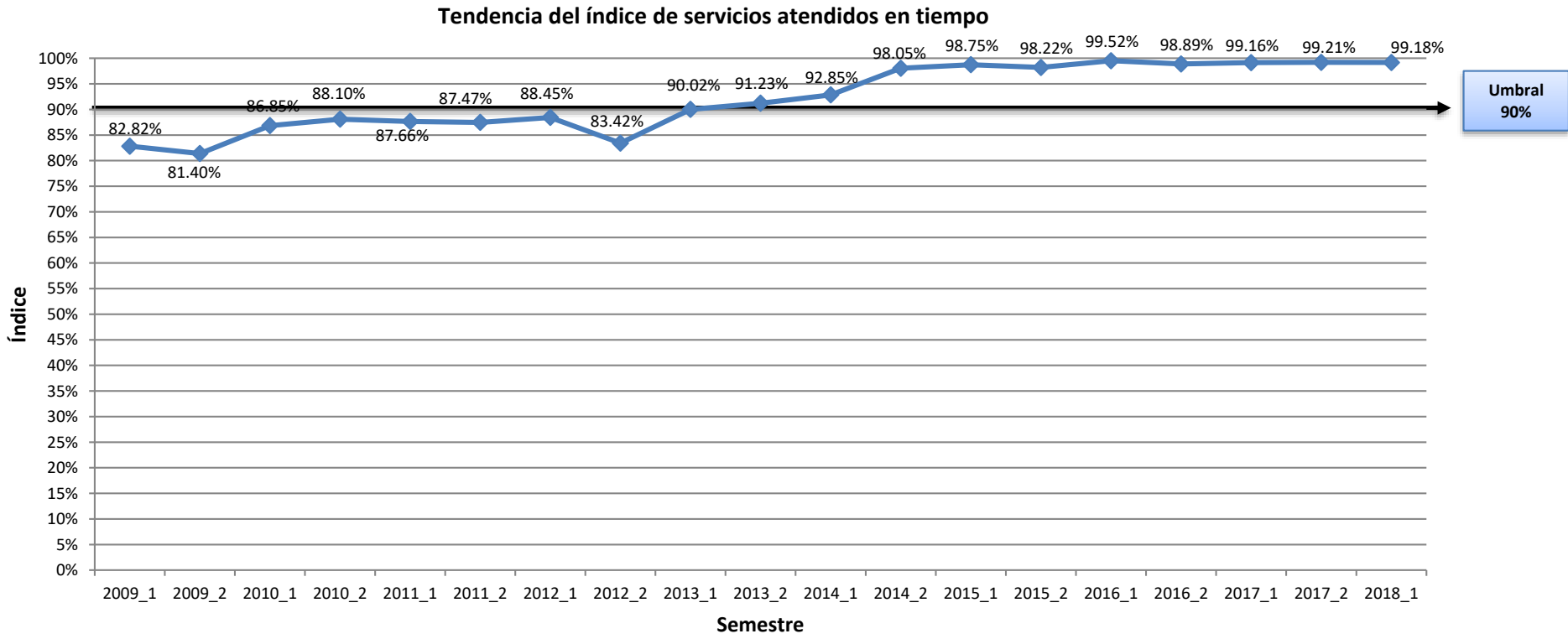


ANÁLISIS

Se tiene un alcance de mas del 99% de servicios atendidos en el tiempo comprometido con el usuario, con base en el catálogo de medianas de tiempos de atención.

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

Desempeño del Proceso

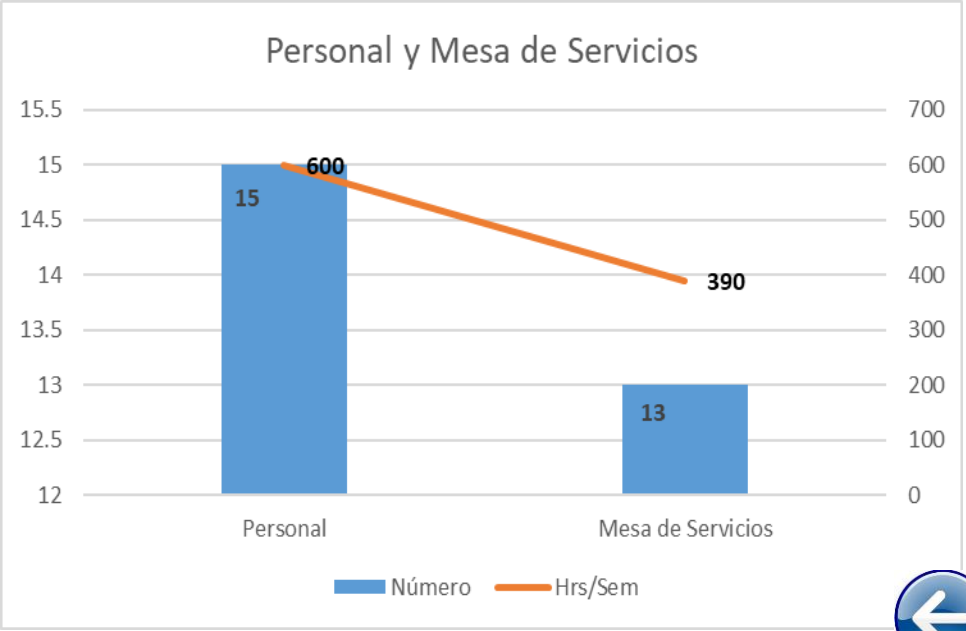


ANÁLISIS: Se ha logrado mantener en los últimos 3 años un índice muy alto de servicios atendidos en el tiempo comprometido

Desempeño del Proceso

En la CATI la plantilla es de 15 personas, y se cuenta, en forma concurrente, con 13 estudiantes y personal por honorarios (becarios) que conforman la mesa de servicios. El personal cubre 40 horas semanales y los estudiantes de mesa de servicios 30 horas semanales.

Tipo	Número	Hrs/Sem/Per	Hrs/Sem
Personal	15	40	600
Becarios	13	30	390



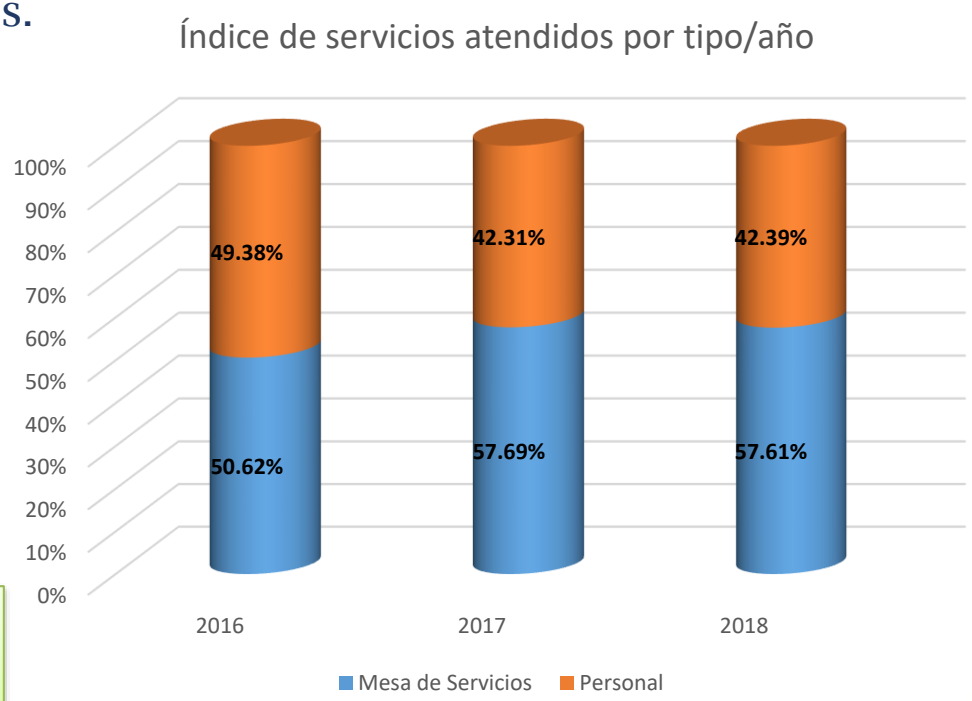
Desempeño del Proceso

Se presentan indicadores del índice de las solicitudes de servicios atendidos por la Mesa de Servicios en los últimos meses.

SOLICITUDES			
Tipo	**2016**	**2017**	**2018**
Mesa de Servicios	7,210	7,914	5,638
Personal	7,032	5,805	4,149
Total	**14,242**	**13,719**	**9,787**

ÍNDICE DE SOLICITUDES			
Tipo	**2016**	**2017**	**2018**
Mesa de Servicios	50.62%	57.69%	57.61%
Personal	49.38%	42.31%	42.39%
Total	**100%**	**100%**	**100%**

Se observó un aumento en las solicitudes de servicios de TI atendidos por la mesa de servicios, de 2016 a 2017, de 50% a 57%, el cual se ha mantenido en este 2018

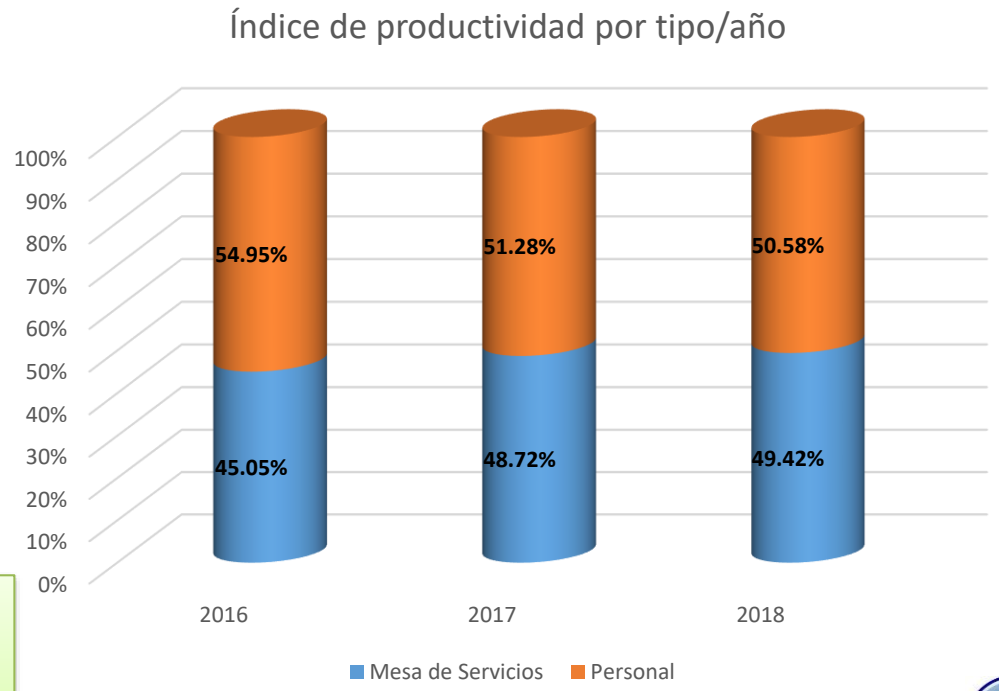


Desempeño del Proceso

Cada tipo de servicio tiene una ponderación diferente, con lo cual se mide la productividad.

PRODUCTIVIDAD X SOLICITUDES			
Tipo	**2016**	**2017**	**2018**
Mesa de Servicios	46,915	44,762	32,587
Personal	57,230	47,105	33,349
Total	**104,145**	**91,867**	**65,936**

ÍNDICE DE PRODUCTIVIDAD GENERAL			
Tipo	**2016**	**2017**	**2018**
Mesa de Servicios	45.05%	48.72%	49.42%
Personal	54.95%	51.28%	50.58%
Total	**100%**	**100%**	**100%**



Se observó un aumento en la productividad de las solicitudes de los servicios atendidos por la mesa de servicios, de 2016 a 2017, de 45% a 48%, y con tendencia hacia el 50% en este año.

Desempeño del Proceso

Servicios de TI

Servicios de TI	Total	Índice
Atención a solicitudes	6702	94.53%
Atención a reportes	388	5.47%
Total	**7090**	**100%**

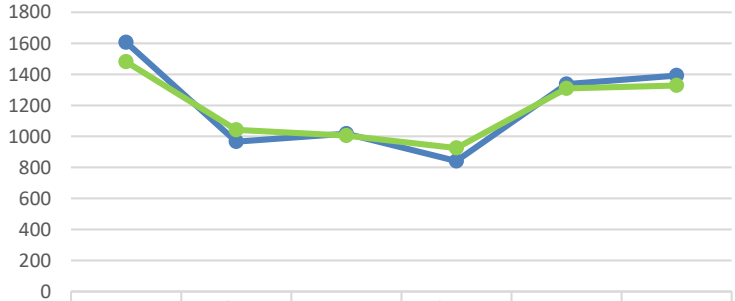
De igual manera, se observa la proactividad en los servicios de TI ofrecidos a los usuarios, midiéndose las acciones contra los reportes que se presentan.
Para el primer semestre del 2018 se obtuvo un índice menor al 5.5% de reportes en los servicios de TI con respecto a las acciones de seguridad de TI.

Desempeño del Proceso

Mes	Ingresados	Atendidos	Indice	Diferencia
Ene-18	1606	1481	92.22%	-125
Feb-18	966	1042	107.87%	76
Mar-18	1017	1005	98.82%	-12
Abr-18	841	925	109.99%	84
May-18	1337	1309	97.91%	-28
Jun-18	1392	1328	95.40%	-64
2018_1	7159	7090	99.04%	-69

Servicios ingresados y atendidos

Servicios ingresados contra atendidos por mes



	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18
Ingresados	1606	966	1017	841	1337	1392
Atendidos	1481	1042	1005	925	1309	1328

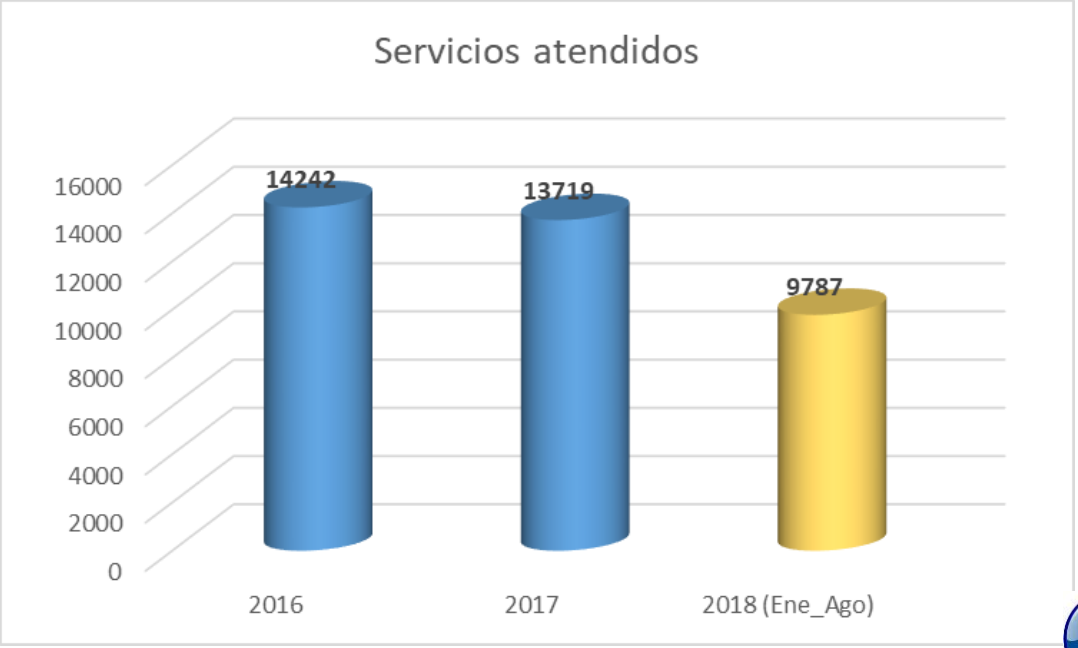
Se observa la proactividad en la atención de servicios de TI requeridos por los usuarios, midiéndose las acciones ingresadas contra los atendidas en el mes.
Se mantiene un índice de atención cerca del 100% en el mes.

Se pueden obtener valores superiores al 100% en un mes determinado, en virtud de que el servicio requerido en un mes en particular, puede estar cerrándose en un mes posterior.

Desempeño del Proceso

Para tener una visión global de la atención de las solicitudes de servicios de TI en la Coordinación Administrativa de TI, se presenta un reporte de las solicitudes de servicios atendidos por mes en los últimos meses.

Servicios Atendidos			
Año	**2016**	**2017**	**2018**
Enero	1625	1471	1481
Febrero	1307	1103	1042
Marzo	1170	1242	1005
Abril	1294	868	925
Mayo	980	1301	1309
Junio	1131	1270	1328
Julio	995	784	1277
Agosto	1301	1493	1420
Septiembre	1294	1145	
Octubre	1114	1150	
Noviembre	901	966	
Diciembre	1130	926	
Total	**14242**	**13719**	**9787**

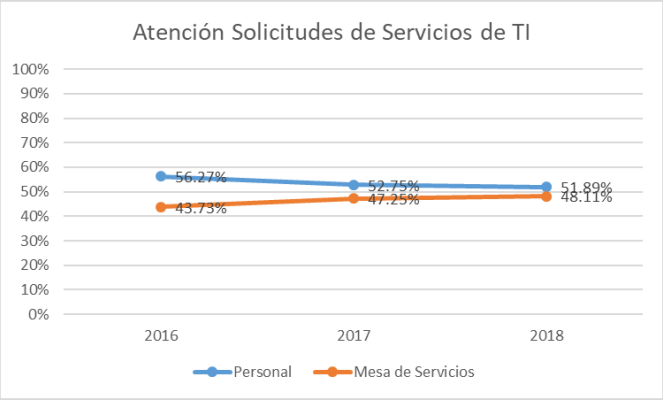


Desempeño del Proceso

Los servicios se clasifican en dos tipos, servicios de TI y reportes de TI.

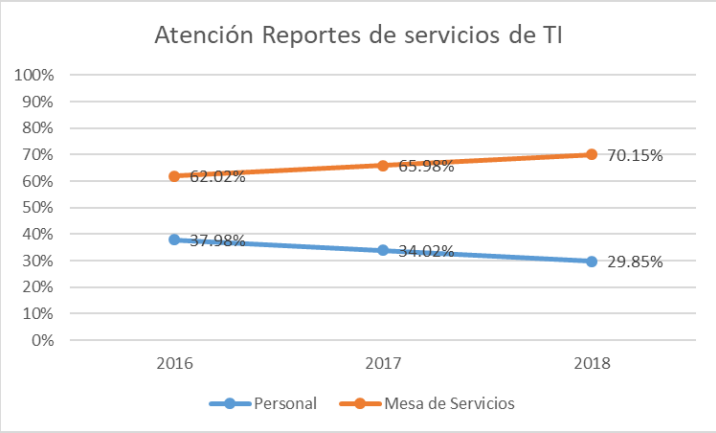
Solicitudes de Servicios de TI			
TIPO	**2016**	**2017**	**2018**
Personal	56.27%	52.75%	51.89%
Mesa de Servicios	43.73%	47.25%	48.11%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**

Se observa un aumento en la atención de las solicitudes por parte de la mesa de servicios, aumentando de 43% a 48%



Reportes de Servicios de TI			
TIPO	**2016**	**2017**	**2018**
Personal	37.98%	34.02%	29.85%
Mesa de Servicios	62.02%	65.98%	70.15%
TOTAL	**100%**	**100%**	**100%**

Se observa el gran apoyo que la Mesa de Servicio ofrece para la atención a los reportes de los servicios de TI. 7 de cada 10 reportes son atendidos por la mesa de servicios; estos son reportes estandarizados, y los reportes mas especializados por el personal.

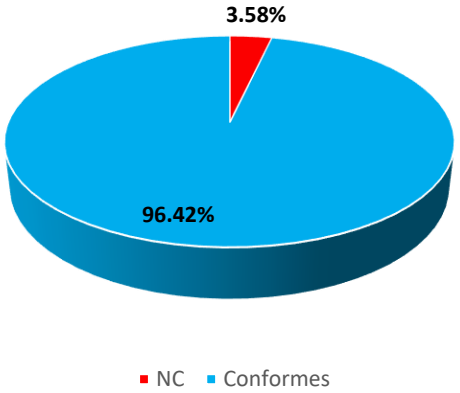


No conformidades y Acciones Correctivas

Mes	NC	Atendidos	Índice
ene-18	52	1481	3.51%
feb-18	39	1042	3.74%
mar-18	49	1005	4.88%
abr-18	27	925	2.92%
may-18	46	1309	3.51%
jun-18	41	1328	3.09%
Ene-Jun	**254**	**7090**	**3.58%**

Tipo de Incumplimiento	NC	Índice
Seguimiento inapropiado del servicio	140	55.12%
Incumplimiento en tiempo de atención	55	21.65%
Tiempo de respuesta de 48 horas	43	16.93%
Atendido en tiempo, liberado fuera de tiempo	14	5.51%
Incumplimiento en la provisión del servicio	2	0.79%
TOTAL	**254**	**100%**

Índice de SNC (enero-junio 2018)



Se ha logrado mantener un porcentaje muy bajo menor al umbral del 4% de SNC.

De los SNC, menos del 1% (57/7090) es debido a la provisión del servicio.

Resultados de las auditorías

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información	Auditoría Interna	1	0
	*Auditoría Externa	N/A	N/A

Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC
N/A	N/A

En los resultados de la Auditoría Interna con fecha de elaboración 19 de octubre, se presentaron los siguientes resultados:

No conformidades: **Ningún señalamiento**

Áreas de Mejora: **Ningún señalamiento**

Fortalezas:

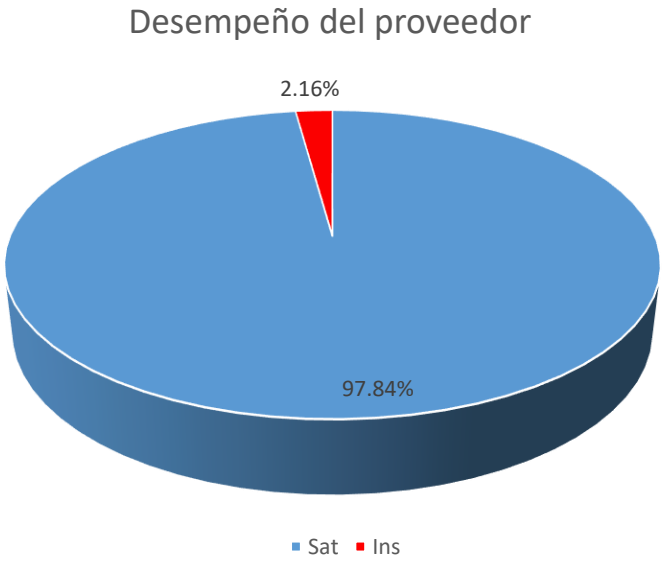
- **El área se encontraba ordenada y limpia.**
- **Se percibe un ambiente de trabajo favorable entre el personal.**
- **Buena disposición y apertura para la realización de la auditoría.**

Nota: La Auditoría externa de certificación se llevará a cabo en dos fases, la primera fase se llevara a cabo en el mes de noviembre, la cual consiste en una revisión documental y la segunda fase será en el mes de diciembre donde se verifica la implementación del sistema.

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

Desempeño de Proveedores externos

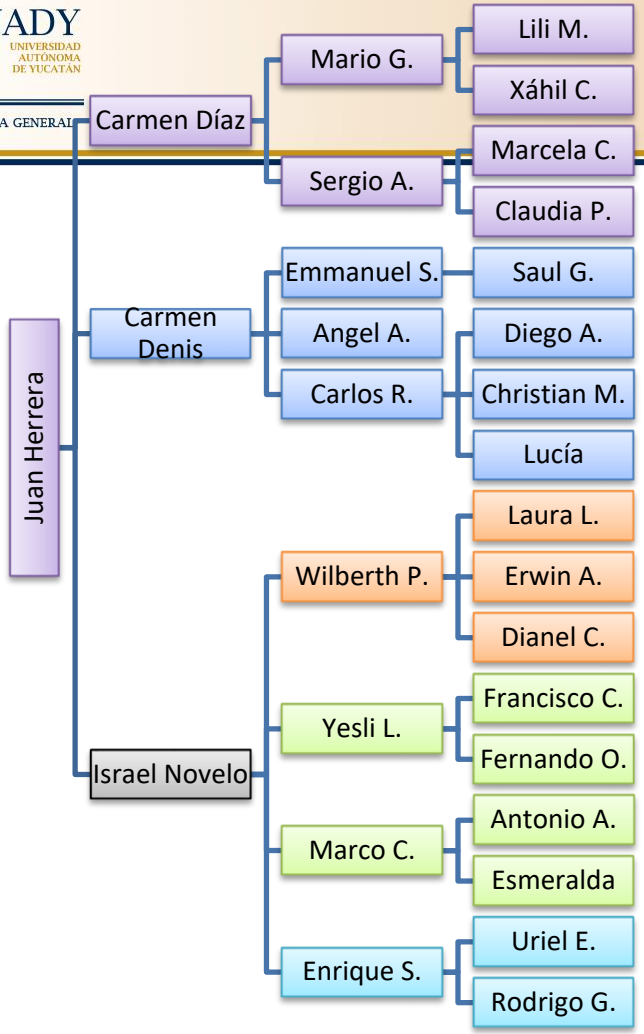
No	Proveedor	Ins	Sat
1	ARO Sistemas	0%	100%
2	Bestel	0%	100%
3	Carlos Bernardo Pacheco Soberanis	0%	100%
4	Carmen Travel Service	0%	100%
5	Distribuidora Megamak S.A. de C.V.	0%	100%
6	Gamma Sistemas	0%	100%
7	Integra Soluciones Informáticas S.A. de C.V.	0%	100%
8	Integratium S.A. de C.V.	0%	100%
9	José Conde Ruiz	0%	100%
10	Partes y Equipos de Refrigeración del Sureste S.A. de C.V.	0%	100%
11	Proteknet S.A. de C.V	0%	100%
12	Redes y Asesorías de Mayab S.A. de C.V.	0%	100%
13	TELMEX - EJECUTIVOS	0%	100%
14	La Red Corporativo SA de CV	6.7%	93.3%
15	Dulce María de Porres Dzib Pantí	20%	80%



Tot Sat	Sat	Ins	Tot Ins
140	41	3	1
75.68%	22.16%	1.62%	0.54%

Los proveedores están muy bien calificados, toda vez que se tienen parámetros muy claros de los requerimientos que deben cumplir.

Adecuación de los Recursos

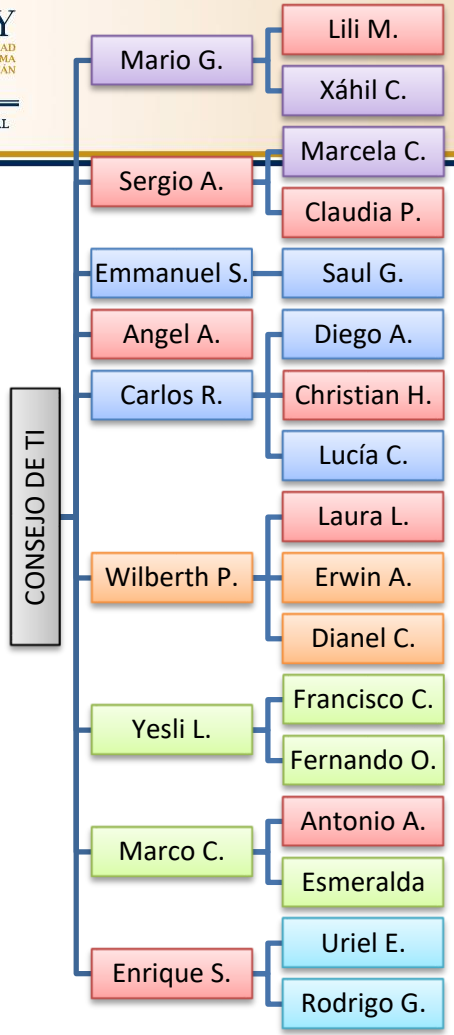


Esquema de Seguimiento a Personal

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

- Indica quién es el responsable directo o tutor técnico.
- Apoyo para el desarrollo de actividades técnicas por proyectos y equipos asignados
- Calendarización de actividades técnicas y visitas a Dependencias
- Orientación para la documentación técnica y aprobación de instructivos.
- Supervisión de cumplimiento del código de conducta
- Supervisión del cumplimiento de las políticas de seguridad informática

Adecuación de los Recursos



Esquema de Seguimiento a Personal

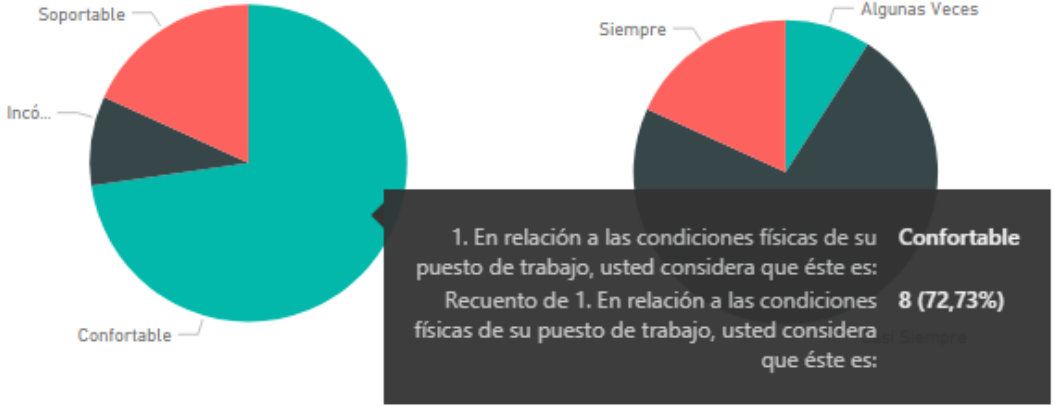
RESPONSABLES DE SEGUIMIENTO POR ÁREAS TÉCNICAS

- Apoyo para la gestión de servicios de TI por áreas
- Verificación de cumplimiento de procedimientos – SGC
- Apoyo para atención de servicios atrasados
- Gestión documental
- Elaboración de descripciones de infraestructura y servicios de TI
- Control patrimonial
- Apoyo a Grupos de trabajo

Adecuación de los Recursos

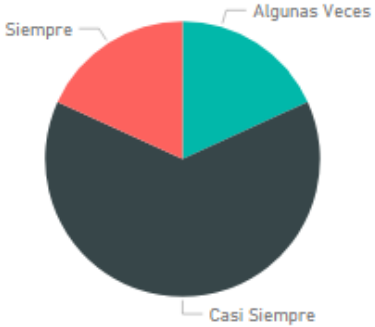
Ambiente Laboral

1. En relación a las condiciones físicas de su ...



2. Usted tiene el suficiente tiempo para real...

3. ¿Está de acuerdo en cómo está gestio...



Adecuación de los Recursos

Planes de Mantenimiento

Se realiza un plan de mantenimiento para los siguientes conceptos:

- **Edificios**: Un mantenimiento anual
- **Servicios de TI**. Un mantenimiento semanal –lunes 3pm-
- **Automóviles**: Un mantenimiento preventivo/correctivo anual
- **Planta de Emergencia**: Un mantenimiento mensual –último viernes de mes-
- **Aires Acondicionados**: Un mantenimiento preventivo anual y una revisión semanal.
- **Equipos y Servidores**: Un mantenimiento preventivo anual

Servicios de mantenimiento realizados en el 1er semestre de 2018 (enero – junio)

UADY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN
SECRETARÍA GENERAL

La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades

Tratamiento del Riesgo	Resp.	Evidencia	Fecha	Nivel de riesgo	Re-evaluación de Riesgo
Llevar a cabo los planes de transición al direccionamiento IPv6.	Procesos	Planes: 5050, 5096, 5128, 5219, 5324	dic-17	20	15
Ejecución de planes de contingencia: Cambio de salida a Internet por enlaces alternativos. Notificación a usuarios cuando el fallo es masivo. Validación de servicios.	Proveedores	Planes de atención a contingencias: 5215, 5289, 5294, 5353, 5407, 5435, 5464,	abr-18	20	15
1. Definir planes de contingencia. 2. Adquisicion de equipos de protección eléctrica	Activos de TI	Plan de contingencias: http://www.calidad.uady.mx/9/0/0/0/0/0/L-SG-CATI-05%20Plan%20de%20Contingencias%20para%20Servicios%20Institucionales%20de%20TI%20Rev.%20Final.pdf Evidencia de implementación de transformador en el centro de datos de Ciencias Sociales: Planes relacionados con protección eléctrica en Campus: 5138	jun.-10	16	12
1. Investigación periódica de nuevas tecnologías para su posible implementación. 2. Gestión de recursos para adquisición de infraestructura de TI en la Nube.	Activos de TI	Planes: 5204	mar-18	16	12
1. Mantenimiento regular y monitoreo de funcionamiento del equipamiento de TI.	Procesos	Planes: 5432, 5288, 5402, 5071, 5057, 5138	dic-17	15	10

Oportunidades de Mejora

- AM18-02 Esquema de Seguimiento a Personal de la CATI
- AM18-03 Plataforma de Auditoría de Hardware y Software
- AM18-04 Sistema de Administración de Software Institucional
- AM18-05 Sistema de Actualizaciones Automáticas de Windows
- AM18-06 Esquema de Administración del Servicio Inalámbrico (SIU)
- AM18-07 Esquema de conectividad de Servicio con la Tecnología VRTX

UADY

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN

Salidas

Acuerdos de Mejora y Cambios

- No se realizaron observaciones en la auditoría interna, sin embargo se tomaron en cuenta comentarios que nos fueron realizados para la mejora de las actividades realizadas.

- Se realizará evaluación de la efectividad del nuevo esquema de trabajo propuesto.

- Se anotan los acuerdos surgidos en la Revisión de la Dirección.

Necesidad de Cambios en el SGC

- Se presenta una necesidad de ajuste de atención a los clientes, toda vez que se realizaba la atención con base en un calendario, sin embargo el dinamismo nos requiere ajustes en la atención con base en:
    - Infraestructura adquirida por la dependencia, requiriendo apoyo para la instalación inmediata.
    - Proyectos de Infraestructura y servicios institucionales
    - Nuevas áreas en la Universidad

- De igual manera se requiere una actualización en el esquema de gestión a los servicios de TI.

Necesidad de Recursos

- Mantener la infraestructura de los Centros de Operaciones para su operación básica:
  - Fortalecimiento de esquema de protección eléctrica.
  - Renovación periódica de infraestructura física por obsolescencia
  - Renovación de licenciamientos
    - Servicios en la nube
    - Microsoft Enrollment for Education Solutions Office 365
    - Seguridad infraestructura y servicios de TI, entre otros

- Mantener el nivel de servicio de atención a las partes interesadas
  - Esquema de becarios (10)
  - Personal por honorarios (5)

Comentarios

Acuerdos

ANTECEDENTES DEL ACUERDO	ACUERDO	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
N/A	Llevar a cabo el análisis de las metas establecidas y tendencias de años anteriores de los objetivos de calidad del proceso para su actualización.	Integrantes del Consejo de TI Personal del Área de Gestión	CATI	5 noviembre de 2018
N/A	Se realizará una evaluación de la efectividad del nuevo esquema de trabajo propuesto.	Personal del Área de Gestión	CATI	5 de mayo de 2019
N/A	Se requiere una actualización en el esquema de atenciones a Dependencias (Clientes).	Integrantes del Consejo de TI Personal del Área de Gestión	CATI	30 de enero de 2019