



# Revisión de la Dirección

## Provisión de servicios de tecnologías de la información y la comunicación

Coordinación Administrativa de TI  
Diciembre 2018

1



# Revisión de la Dirección

## enero - junio 2018

### Entradas

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

### Salidas

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

2



# Entradas

3



SECRETARÍA GENERAL

## Estado de: Revisiones de la Dirección -previas-

### Primera revisión de la dirección: 25 de octubre de 2018

No.	Descripción	Fecha Máxima de Atención	Responsable	Estatus
1.	Llevar a cabo el análisis de las metas establecidas y tendencias de años anteriores de los objetivos de calidad del proceso para su actualización.	5 noviembre de 2018	CATI	Atendido
2.	Se realizará una evaluación de la efectividad del nuevo esquema de trabajo propuesto.	5 de mayo de 2019	CATI	Atendido
3.	Se requiere una actualización en el esquema de atenciones a Dependencias (Clientes).	30 de enero de 2019	CATI	Atendido

<https://www.riuary.uady.mx/riuary/calidad/20181025 - Minuta RD 2018-01 Final.pdf>

4

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



No.	Estrategias	INTERNA	EXTERNA	Cuestiones internas y externas	Análisis del entorno	Fuente de Información
1	Mantener e incrementar el ancho de banda a Internet aplicando políticas de uso y perfiles de usuario de acuerdo a las aplicaciones y servicios de TI requeridos.		X	Tecnológico, Mercado, Social	Nacional	Plan Estratégico de TI
2	Continuar con la construcción de los centros de datos en la UADY conforme a la norma internacional (CREA Std-131-2009) la cual contempla aspectos como cableado estructurado, protección eléctrica, planta de emergencia, sistema de extinguidores, climatización	X		Tecnológico, Legal	Local	Plan Estratégico de TI
3	Contar con un programa de mantenimiento anual que permita la continuidad de los servicios en los centros de operaciones.	X		Tecnológico, Legal	Local	Plan Estratégico de TI
4	Continuar con el análisis de los sistemas y servicios institucionales críticos que pueden afectar a la operación de la Universidad, así como al cumplimiento al desarrollo de la Agenda Estratégica para su incorporación a los servicios en la Nube UADY.	X		Tecnológico, Legal, Cultural	Local	Plan Estratégico de TI

[Liga para acceder a archivo](#)



5

## 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



6

## Objetivos de Calidad

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

- 1.- Alcanzar al menos el 95% de satisfacción, satisfecho y totalmente satisfecho, en los servicios de TI proporcionados a los usuarios.
- 2.- Mantener por debajo del 15% el índice de incidentes de seguridad identificados a través del Sistema de Atención Usuarios.
- 6.- Mantener disponibles, por encima del 97% del tiempo de operación, los servicios de TI institucionales más demandados. (A partir del 2º semestre de 2018. Al 1er semestre la meta era 95%)



7

## Impacto de los objetivos

Acceso continuo y eficiente a los Servicios de TI y Recursos de Internet

Minimizar la pérdida o robo de información a los usuarios derivados de ataques informáticos.

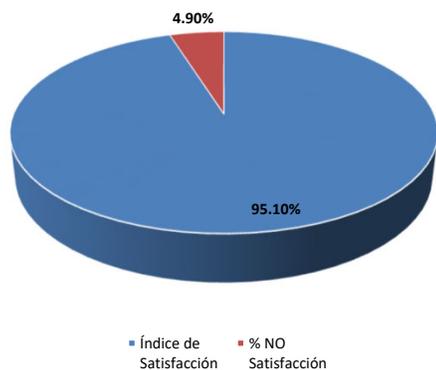
Uso continuo de los servicios de TI por parte de los usuarios, disminución de quejas por caídas de servicio.



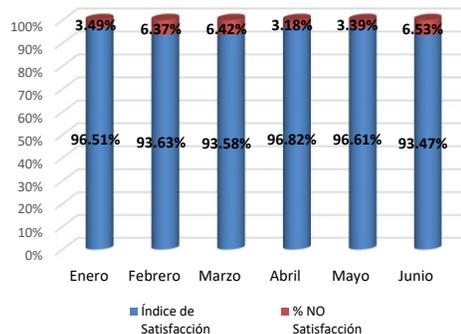
8

## Alcanzar al menos el 95% de satisfacción, satisfecho y totalmente satisfecho, en los servicios de TI proporcionados a los usuarios.

Índice de satisfacción enero-junio 2018



Índice de satisfacción por mes (2018\_1)



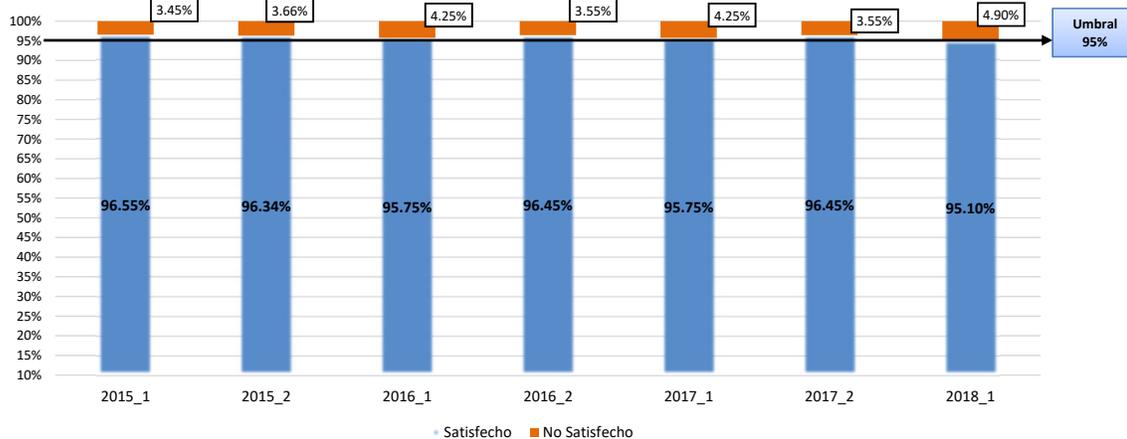
**ANÁLISIS :** Se ha mantenido el nivel de satisfacción por encima del umbral (95%). Para la satisfacción se suman dos de los cuatro niveles de la escala de Likert, "Totalmente satisfecho" y "satisfecho".



9

## Tendencias

Satisfacción de usuarios x semestre (2015-2018)



**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.



10

## 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%
<b>2018_1</b>	<b>7090</b>	<b>1490</b>	<b>21.02%</b>	<b>95.10%</b>	<b>4.90%</b>	<b>402</b>	<b>439</b>	<b>379</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>95.25%</b>
								<b>86.33%</b>	<b>6.38%</b>	<b>0.91%</b>	<b>6.38%</b>	

(\*) 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)



11

## 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)

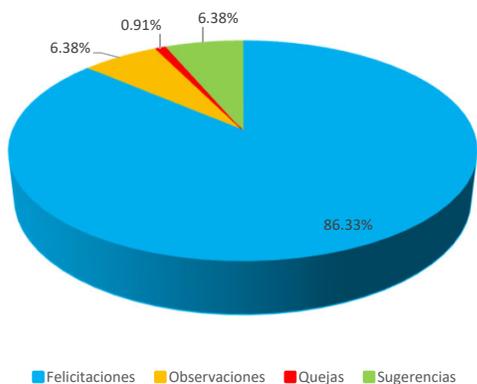
Mes	Atendidos	Servicios Calificados	%Servicios Calificados	Comentarios por servicios	Total Comentarios Recibidos	Felicitaciones	Observaciones	Quejas	Sugerencias	Índice Satisfacción
Enero	1471	322	21.89%	58	66	56	5	0	5	97.75%
Febrero	1103	263	23.84%	106	109	103	3	0	3	98.25%
Marzo	1242	286	23.03%	48	51	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%
<b>2017</b>	<b>13343</b>	<b>2775</b>	<b>20.80%</b>	<b>695</b>	<b>752</b>	<b>645</b>	<b>45</b>	<b>10</b>	<b>52</b>	<b>96.90%</b>
						<b>85.77%</b>	<b>5.98%</b>	<b>1.33%</b>	<b>6.91%</b>	



12

## Retroalimentación de las partes interesadas

Índice de comentarios recibidos enero-junio 2018



**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 = Pésimo y 5 = Excelente)  
 1  2  3  4  5

Agradecemos sus comentarios:

Sugerencias

Observaciones

Felicitaciones

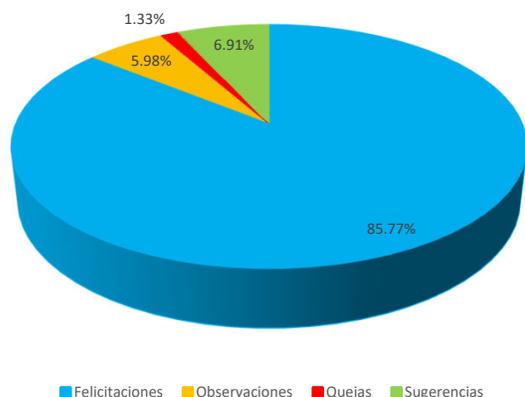
Quejas



13

## 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



14

## 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)



15

## Retroalimentación de las partes interesadas

### Observaciones

- Agradeceré me envíen un informe de los trabajos realizados en los últimos 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

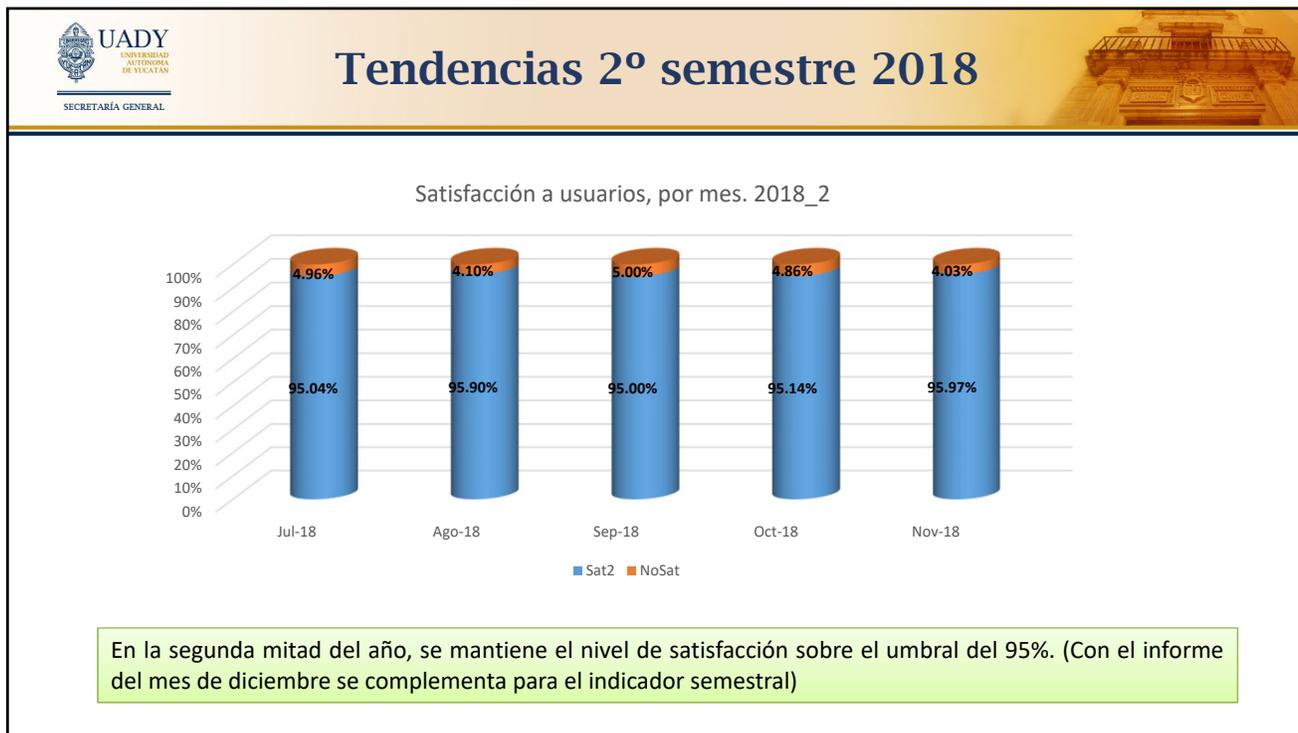
- Si no puedo solicitar servicios respecto a antivirus por no ser un ATI deberían especificarlo ya que creo que quien lo atendió tampoco lo es. (162361-Enero)
- En el apartado donde se selecciona el tipo de solicitud (ventana emergente) tardé bastante en darme cuenta que mi explorador la bloqueaba, por 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, esperar a la tarde. (mayo)
- Los reportes de fallos y servicios no son atendidos de manera oportuna y satisfactoria. (mayo)



16



17



18

## Mantener por debajo del 15% el índice de incidentes de seguridad identificados a través del Sistema de Atención Usuarios.

Sevicios	Total	Índice
Acciones de seguridad	652	87.05%
Reportes de seguridad	97	12.95%
<b>Total</b>	<b>749</b>	<b>100%</b>

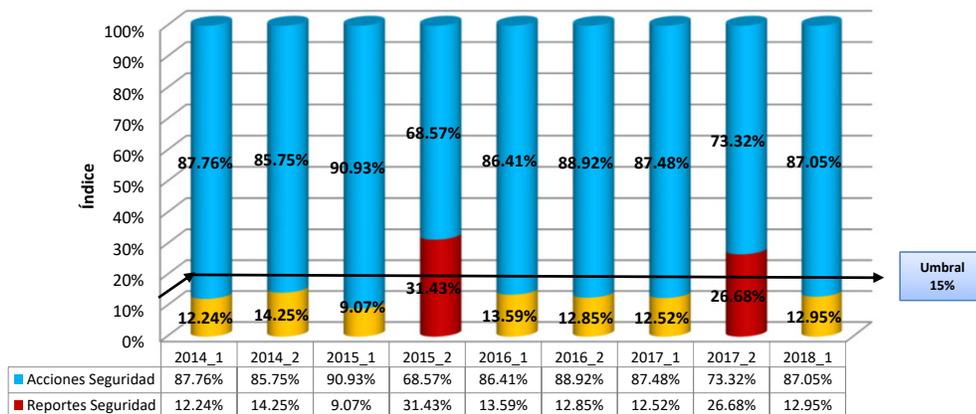


**ANÁLISIS**  
Se verifica la proactividad en los servicios de seguridad de TI, midiéndose las acciones contra los reportes que se presentan.  
Para el primer semestre del 2018 se mantuvo un índice menor al 15% de reportes en los servicios de seguridad de TI con respecto a las acciones de seguridad de TI.



## Tendencias

Índice de servicios relativos a seguridad

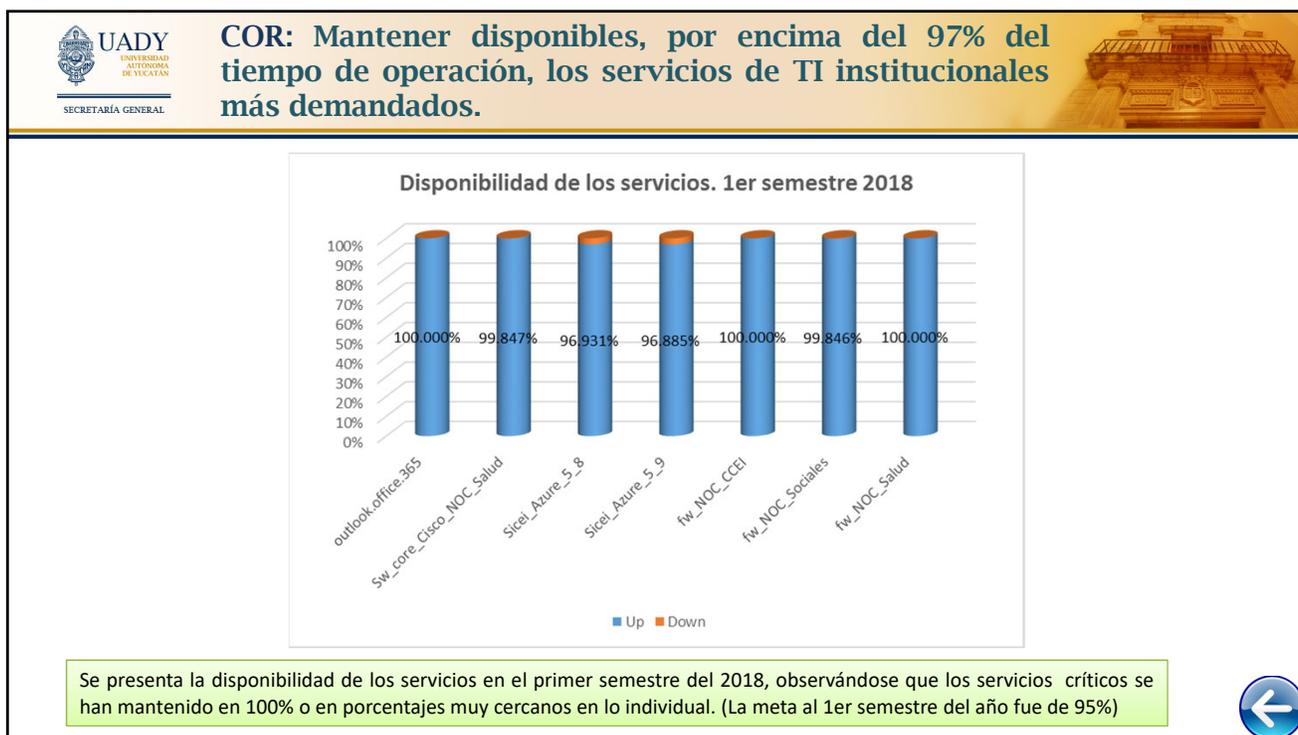


**ANÁLISIS:** En los 2os semestres del 2015 y 2017, se tuvieron índices altos de reportes de seguridad con respecto a las acciones de seguridad, lo que se tradujo en acciones.



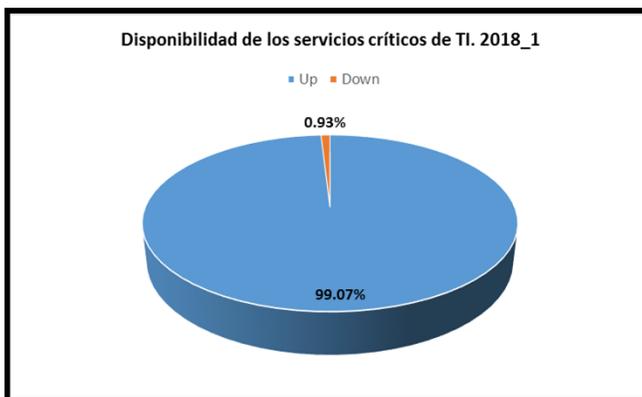


21



22

**COR: Mantener disponibles, por encima del 97% del tiempo de operación, los servicios de TI institucionales más demandados.**

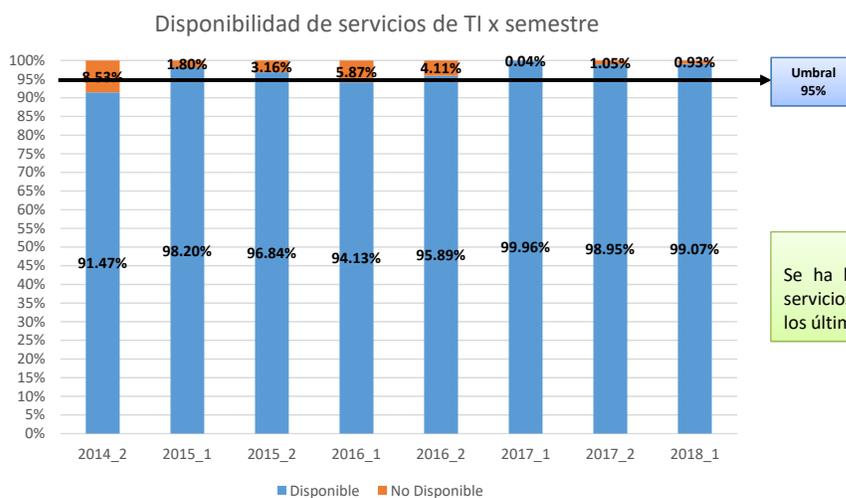


**ANÁLISIS:** De manera global, se observa que los servicios de TI críticos, han tenido una disponibilidad del 99% en el 1er semestre del año.



23

**Tendencias**



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



24



25

UADY  
UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE YUCATÁN  
SECRETARÍA GENERAL

## Desempeño del proceso

### 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.

26

## Desempeño del Proceso

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.

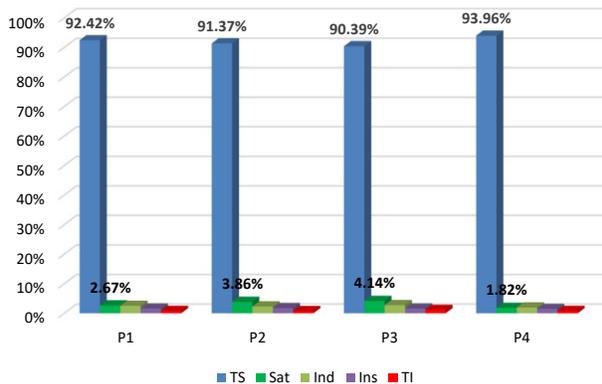
Resultados con margen de error de 1.1%, con un nivel de confianza del 95%.



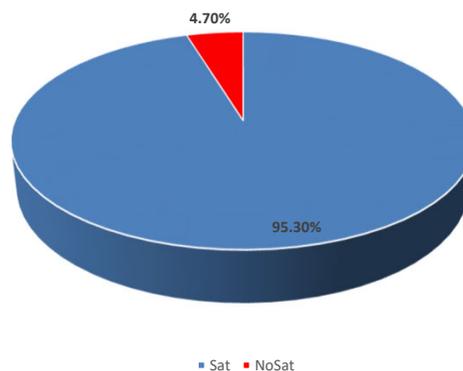
27

## Desempeño del Proceso

Atención a clientes. 1er semestre 2018



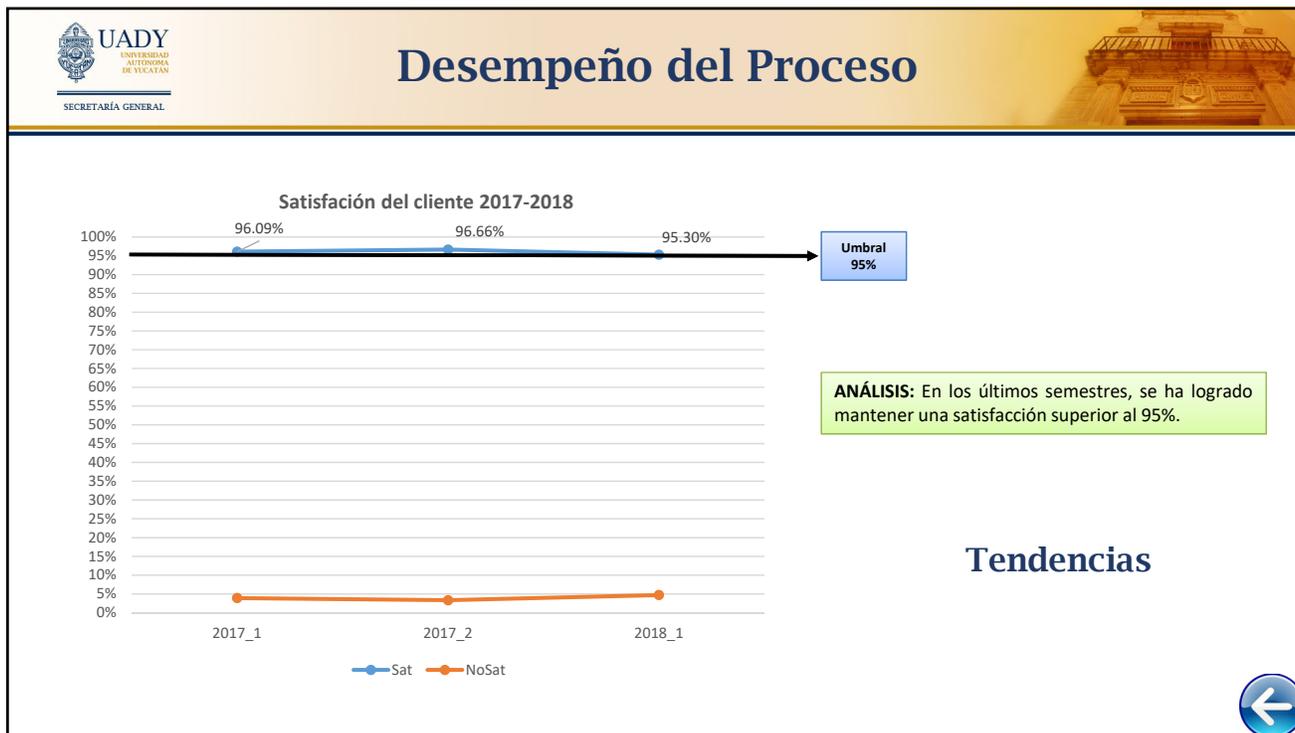
Satisfacción de clientes. 1er semestre 2018



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



28



29

**Desempeño del Proceso**

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%
<b>TOTAL</b>	<b>1175</b>	<b>1112</b>	<b>94.64%</b>

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%
<b>TOTAL</b>	<b>1175</b>	<b>1112</b>	<b>94.64%</b>

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

30

## 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.

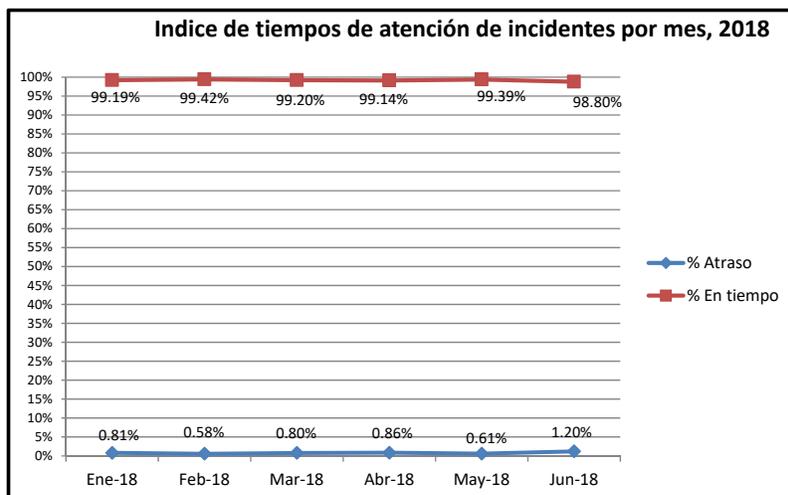
Mes	Atendidos	enTiempo	c/Atraso	% Atraso	% En tiempo
Ene-18	1481	1469	12	0.81%	99.19%
Feb-18	1042	1036	6	0.58%	99.42%
Mar-18	1005	997	8	0.80%	99.20%
Abr-18	925	917	8	0.86%	99.14%
May-18	1309	1301	8	0.61%	99.39%
Jun-18	1328	1312	16	1.20%	98.80%
<b>Totales</b>	<b>7090</b>	<b>7046</b>	<b>44</b>	<b>0.62%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

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.



31

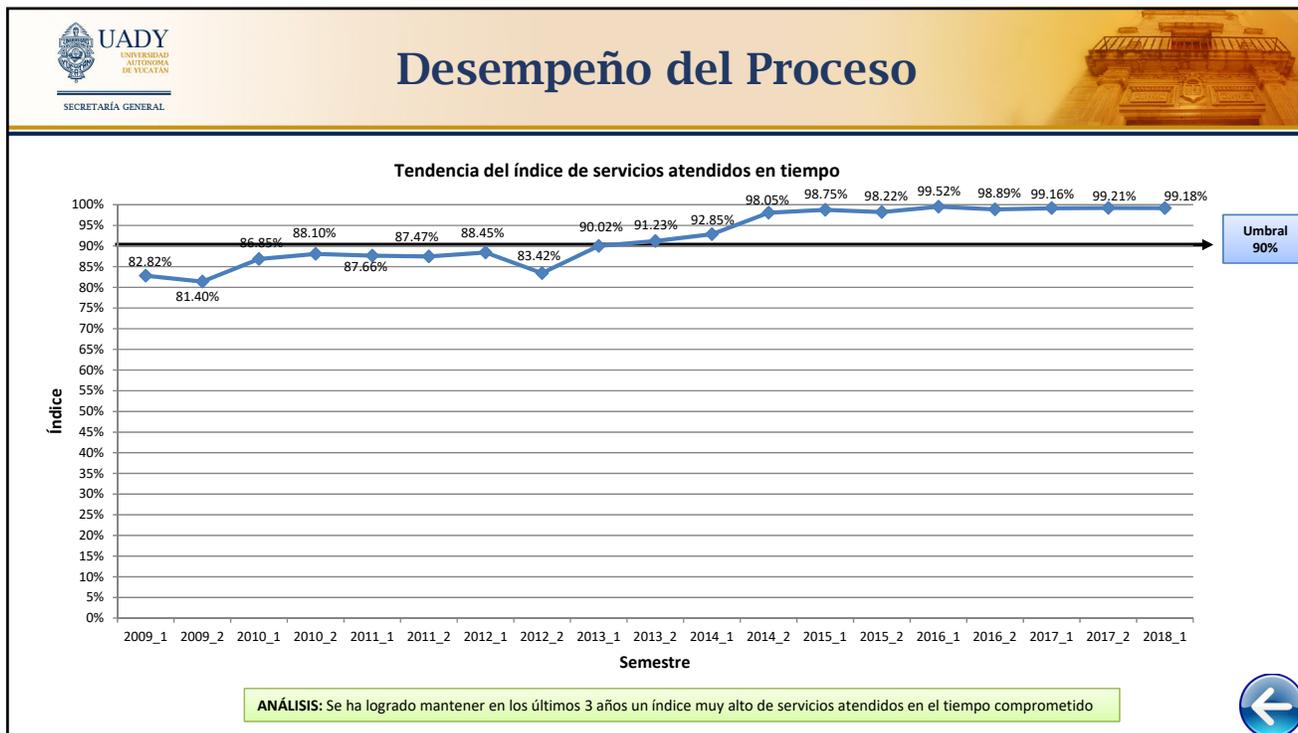
## Desempeño del Proceso



**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.



32



33



34



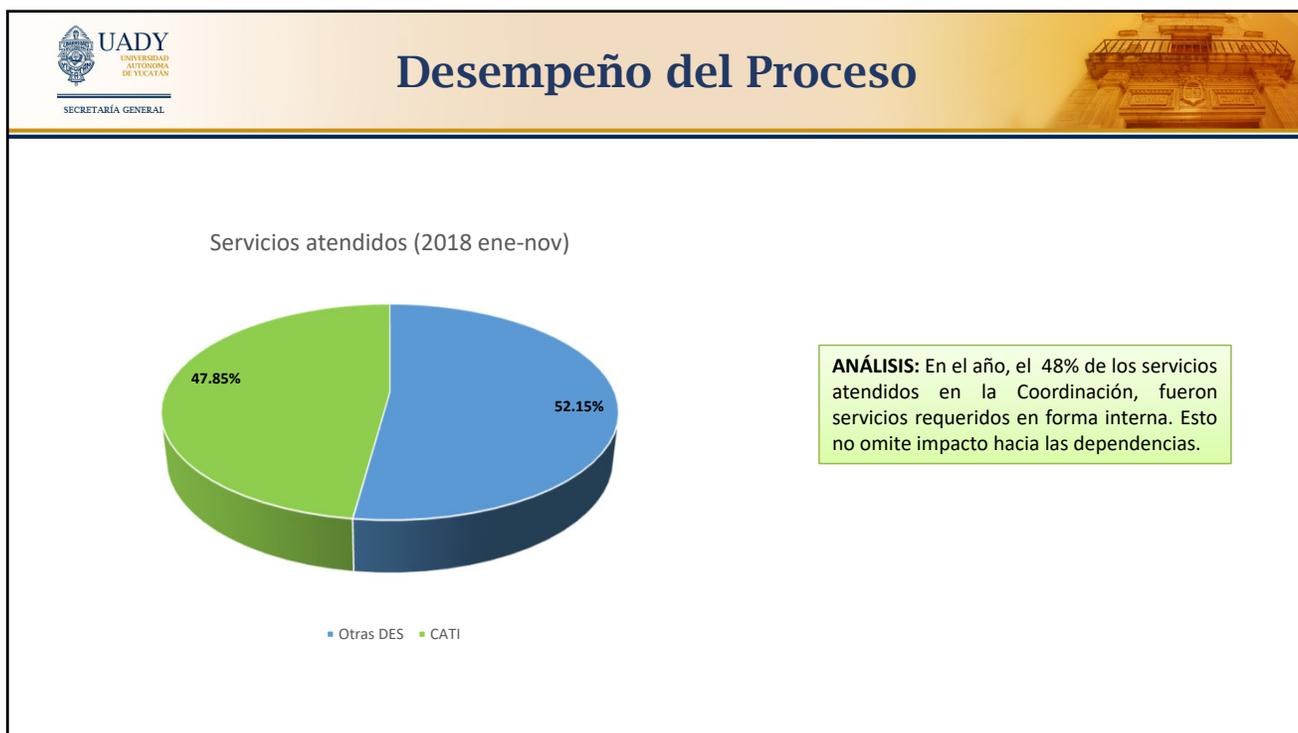
35



36



37

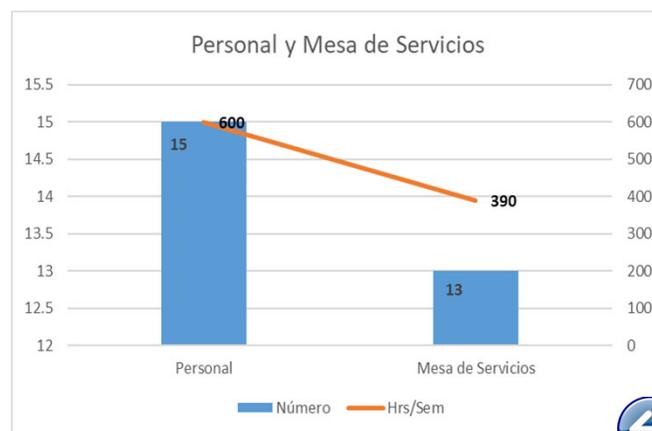


38

## 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



39

## 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
<b>Total</b>	<b>14,242</b>	<b>13,719</b>	<b>9,787</b>

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

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



40



## Desempeño del Proceso

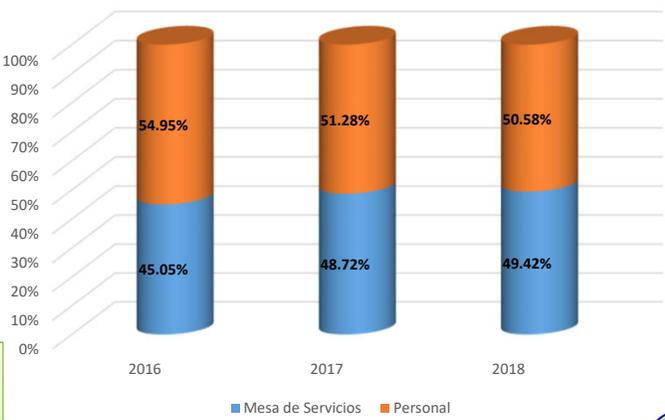


SECRETARÍA GENERAL

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
<b>Total</b>	<b>104,145</b>	<b>91,867</b>	<b>65,936</b>

Índice de productividad por tipo/año



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

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.



41



## Desempeño del Proceso

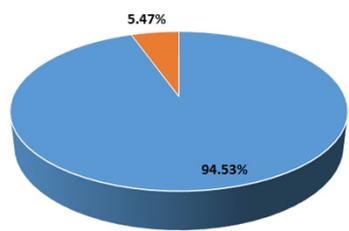


SECRETARÍA GENERAL

Servicios de TI	Total	Índice
Atención a solicitudes	6702	94.53%
Atención a reportes	388	5.47%
<b>Total</b>	<b>7090</b>	<b>100%</b>

### Servicios de TI

Atención a servicios de TI. 2018\_1

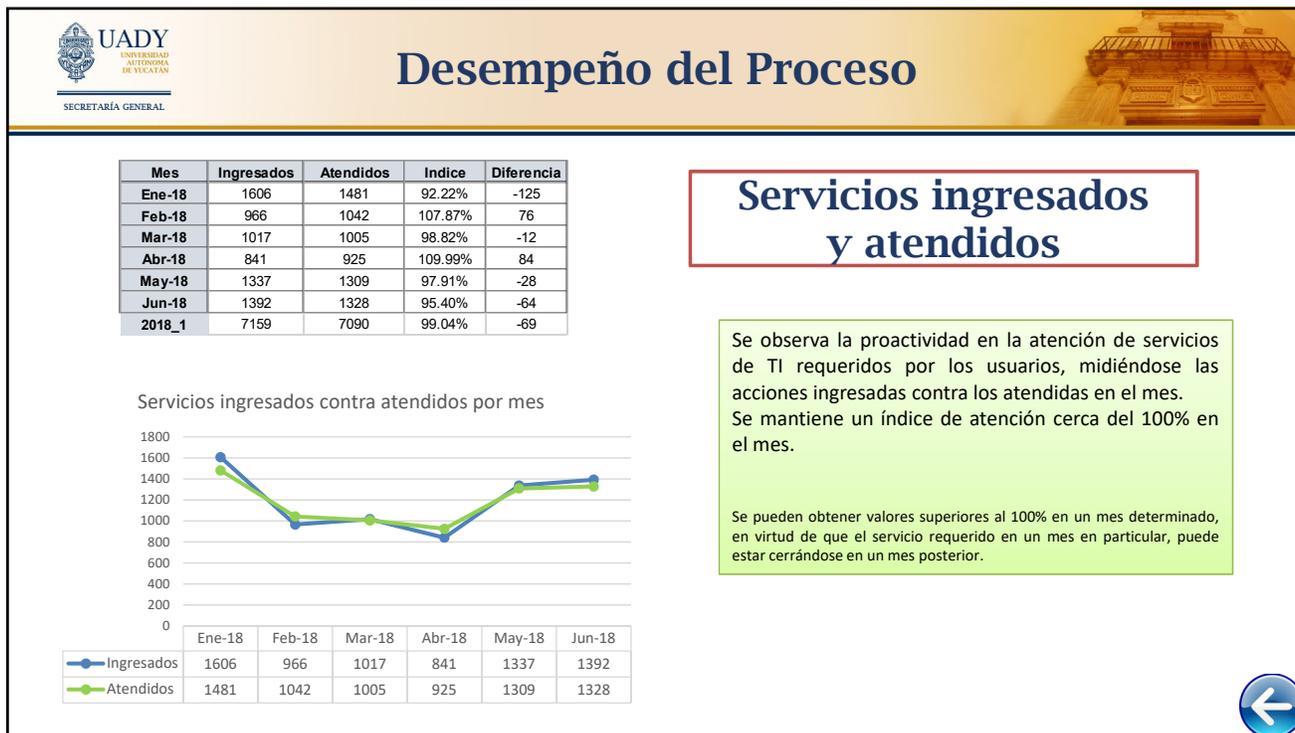


Categoría	Porcentaje
Atención a solicitudes	94.53%
Atención a reportes	5.47%

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.



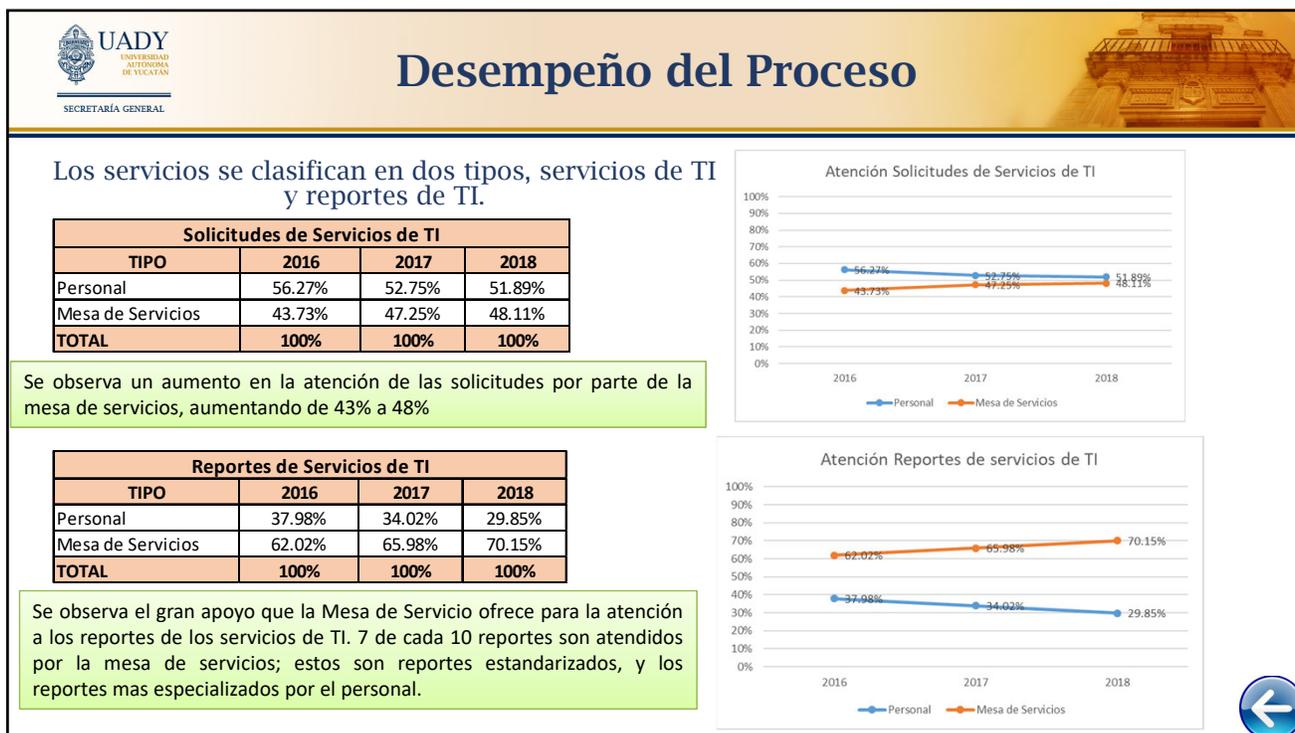
42



43



44



45



46

## Resultados de las auditorías

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información	Auditoría Interna	2	0
	*Auditoría Externa	1	0

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 llevó a cabo en el mes de noviembre, la cual consistió en una revisión documental y la segunda fase será los días 10 y 11 de diciembre donde se verifica la implementación del sistema.



47

En los resultados de la Auditoría Interna con fecha de elaboración 4 de diciembre, se presentaron los siguientes resultados:

**No conformidades:** Ningún señalamiento

**Áreas de Mejora:**

Oportunidades de Mejora	Área
Al revisar el Programa Anual de Auditorías 2018, se realizó un cambio en la auditoría del mes de diciembre y este no fue descrito en la sección de observaciones del formato F-DGPLANEI-CC-09. El Programa Anual de Auditorías 2018 cuenta con código F- DGPLANEI -CC-09 en la carpeta de la auditoría interna AI18-ADMC-05, sin embargo en el Sitio Web del SGC no cuenta con el código en el pie de página.	Coordinación General de Efectividad Institucional

**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 1:** Las oportunidades de mejora que se encontraron en la auditoría interna AI18-ADMC-06 pertenecen al área de gestión de la calidad y ambiental de la Coordinación General de Efectividad Institucional.

**Nota 2:** Las auditorías internas de la CATI son administradas por el área de Gestión de la Calidad y Ambiental que pertenece a la Coordinación General de Efectividad Institucional de la Dirección General de Planeación y Efectividad Institucional.

48

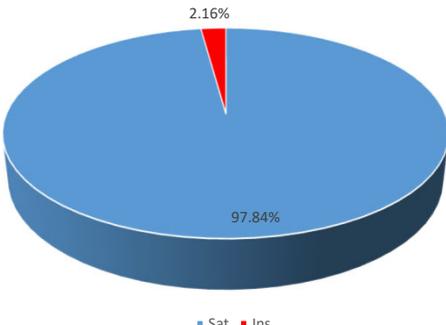


## Desempeño de Proveedores externos



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%

### Desempeño del proveedor



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.



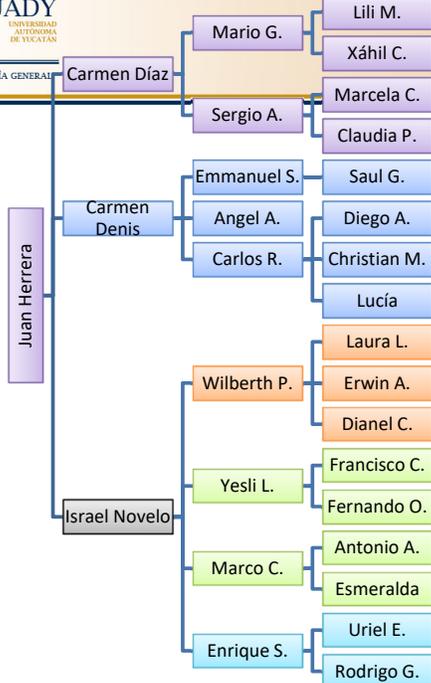
49



## 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



50



SECRETARÍA GENERAL

## Adecuación de los Recursos

CONSEJO DE TI

- Mario G.

  - Lili M.
  - Xáhil C.
- Sergio A.

  - Marcela C.
  - Claudia P.
- Emmanuel S.

  - Saul G.
- Angel A.

  - Diego A.
- Carlos R.

  - Christian H.
  - Lucía C.
- Wilberth P.

  - Laura L.
  - Erwin A.
  - Dianel C.
- Yesli L.

  - Francisco C.
  - Fernando O.
- Marco C.

  - Antonio A.
  - Esmeralda
- Enrique S.

  - Uriel E.
  - Rodrigo G.

### 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

51



SECRETARÍA GENERAL

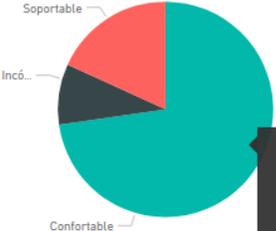
## Adecuación de los Recursos

### Ambiente Laboral

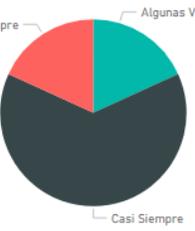
1. En relación a las condiciones físicas de su ...

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

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







1. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo, usted considera que éste es: **Confortable**  
 Recuento de 1. En relación a las condiciones físicas de su puesto de trabajo, usted considera que éste es: **8 (72,73%)**

52

26

## Adecuación de los Recursos

### Planes de Mantenimiento

Se realiza un plan de mantenimiento para los siguientes conceptos:

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

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



53

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

Nº	Estrategia	Consecuencia potencial del riesgo (amenaza)	Percepción del Riesgo (factores)	Nivel de riesgo
11	Continuar con el análisis de los sistemas y servicios institucionales críticos que pueden afectar a la operación de la Universidad, así como al cumplimiento al desarrollo de la Agenda Estratégica para su incorporación a los servicios en la Nube UADY.	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.	Agotamiento de direcciones IPv4	20
13	Mantener e incrementar el ancho de banda a Internet aplicando políticas de uso y perfiles de usuario de acuerdo a las aplicaciones y servicios de TI requeridos.	Incumplimiento de la provisión de servicios, por lo que las dependencias se verán afectadas.	Falla en los enlaces del proveedor de Internet.	20
6	Contar con un programa de mantenimiento anual que permita la continuidad de los servicios en los centros de operaciones.	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.	No se implementan esquemas integrales de protección eléctrica en los centros de datos.	16
8	Continuar con el análisis de los sistemas y servicios institucionales críticos que pueden afectar a la operación de la Universidad, así como al cumplimiento al desarrollo de la Agenda Estratégica para su incorporación a los servicios en la Nube UADY.	1. Obsolescencia de equipos. 2. Interrupción de los servicios de TI.	Fallo en la infraestructura física (equipos servidores).	16



54

## 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](#)



55

## Salidas

56

## 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 anotan los acuerdos surgidos en la Revisión de la Dirección.
- Las siguientes acciones de mejora se encuentran en proceso de documentación:
  - Implementación de Sistema de Hiperconvergencia para Continuidad de Servicios en el NOC Salud.
  - Documentación de Lineamientos para la Gestión de Software Institucional
  - Actualización del esquema de Revisión de servicios de TI y Análisis de Servicios No Conformes.



57

## Necesidad de Cambios en el SGC



- Analizar y adecuar el procedimiento 03 - Provisión de servicios de TI



58

## 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)
- **Se considera en el PTA 2019**



59

## Comentarios

60

## Acuerdos

ACUERDOS			
No.	Descripción	Fecha Máxima de Atención	Responsable
1.	Revisión y actualización del Procedimiento para proveer los servicios de TI	30 de enero de 2019	CATI