



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

Revisión de la Dirección

Provisión de servicios de tecnologías de la información y la comunicación

**Coordinación General de Tecnologías
de Información y Comunicación**

Julio 2018 – Junio de 2019



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN

The background of the lower half of the image is a photograph of a classical building facade, likely a university entrance, rendered in a golden-yellow color. The word "Entradas" is overlaid in the center in a large, bold, black font. The building features a prominent portico with columns and a central entrance. The overall scene is set against a hazy, golden background.

Entradas

Segunda revisión de la dirección: 6 de diciembre de 2018

No.	Descripción	Fecha máxima de atención.	Responsable	Estado
1	Revisión y actualización del Procedimiento para proveer los servicios de TI	30 de enero de 2019	CGTIC	Actualizado en septiembre de 2019. Se enviará al SGC para revisión.

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



Análisis del entorno	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado
CULTURAL				
Llevar a cabo la integración y capacitación del nuevo personal de acuerdo a la estructura de la nueva la CGTIC.	Baja de rendimiento o ejecución de actividades fuera de los lineamientos institucionales debido a molestias por los cambios organizacionales que afectan a las áreas de TIC de la administración central.	Capacitación de los procedimientos internos y contexto del marco normativo.	Coordinación de Soporte Técnico y Atención a Usuarios	Dic. 2019
LEGAL				
Creación de un reglamento interno de la CGTIC que defina las políticas y/o lineamientos relacionados con las actividades del personal, entradas/salidas relacionadas con la jornada Laboral.	Se presentan incumplimientos relacionados con recursos humanos y/o afectación directa al personal debido a incumplimiento del contrato colectivo.	Elaborar documento. Validación de Coordinadores. Validación del Jurídico. Presentar a autoridades. Publicar y difundir.	Unidad de Gestión y Gobierno de TI	Jun. 2020
ECONÓMICO				
Estudio técnico-económico institucional para determinar el costo-beneficio de los diferentes tipos de adquisición de licenciamiento y pólizas en renovaciones de 1 a 3 años.	Los equipos perimetrales y de telecomunicaciones en los centros de datos carecen de póliza de garantía o licenciamiento para operar correctamente.	Elaboración del documento con el análisis costo beneficio y entrega a las partes interesadas.	Unidad de Gestión y Gobierno de T	Dic. 2019

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



Análisis del entorno	Amenaza	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado
ORGANIZACIONAL				
Establecer una metodología para la comunicación, asignación de responsabilidades y funciones de las áreas de la CGTIC para optimizar la colaboración y comunicación interna.	Insatisfacción general de los funcionarios debido a un aparente atraso en las atenciones así como falta así de coordinación de las áreas.	Elaborar el instrumento, definir funciones, alcances y tiempos de atención y presentar a las áreas interesadas.	Coordinación de Soporte Técnico y Atención a Usuarios	Dic. 2019
TECNOLÓGICO				
Llevar a cabo el proceso de Renovación, y ampliación de los enlaces a Internet empresariales que actualmente tiene la UADY en los Campus.	Interrupción de los servicios institucionales de Internet. Cargos adicionales sin recursos asignados para continuar con el pago del arrendamiento.	Reunión con los Proveedores de Servicios de Internet. Establecimiento de las bases técnicas para los nuevos requerimientos.	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Abr. 2020

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



Análisis del entorno	Oportunidad	Plan de acción	Responsable	Plazo Acordado
COMPETITIVO		Minutas y planes : 5840 Seguimiento a SAU CGTIC 68 Seguimiento a SAU CGTIC	Coordinación de Soporte Técnico y Atención a Usuarios	Jul 2020
Actualización del Sistema de Atención a Usuarios como una estrategia para simplificar el proceso de registro de reportes o solicitudes por parte de los usuarios y el reforzamiento de las buenas prácticas de TI.	Mejorar la percepción de los usuarios con respecto al procedimiento de soporte y atención a usuarios. Facilitar la canalización de atenciones de servicios relacionados con la coordinación de sistemas institucionales y Optimizar los tiempos de atención para los usuarios de la UADY.			
TECNOLÓGICO		Análisis de requerimientos y tendencias de TI. Planes de trabajo para la implementación de las tecnologías.	Coordinación de Infraestructura Tecnológica	Jul. 2020
Implementar nuevos servicios de red en los centros de Datos de los Campus, incluyendo servidores, servicios de almacenamiento y nuevas tecnologías de telecomunicaciones.	Actualizar servicios existente y e implementar nuevas tecnologías para el mejoramiento los servicios en los campus universitarios.			
ORGANIZACIONAL		Plan de visitas y acercamiento con las facultades y dependencias.	Unidad de Gestión y Gobierno de T	Dic. 2019
Sesiones de trabajo con directivos de las dependencias y facultades para conocer sus requerimientos y necesidades y así poder traducirlos en acuerdos y acciones para atención.	Conocer de cerca la percepción de los directivos para los servicios de tecnologías de información y establecer un vínculo de confianza y de trabajo para poder alinear las actividades de la CGTIC			

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



Análisis del entorno	Oportunidad	Plan de acción	Responsable	Plazo y Estado
SOCIAL				
Continuar con los esquemas de formación y capacitación de los becarios de la CGTIC que forman parte de las áreas especializadas y mesa de servicios de la CGTIC	Formar de manera integral a los alumnos de las carreras tecnológicas de la UADY y universidades privadas que son becarios de la CGTIC, para una mejor preparación para la vida laboral.	Planes de Ingreso, capacitación e ingreso del personal de la mesa de servicios.	Coordinación de Soporte Técnico y Atención a Usuarios	Jul. 2020
MERCADO				
Implementar instrumento de medición del estado de las TICs a nivel institucional que permita la toma de decisiones y la integración de información para requerimientos externos.	Permite identificar las áreas de oportunidad que la Coordinación debe abordar dentro de los proyectos tecnológicos, de gestión y gobierno de TI, así como generar información requerida por las instancias federales para el cumplimiento y rendimiento de cuentas.	Identificar requerimientos tecnológicos para el instrumento. Determinar los alcances. Liberación del instrumento Seguimiento Análisis de resultados	Unidad de Gestión y Gobierno de TI	Jul. 2020
COMPETITIVO				
Continuar con la aplicación de estándares y buenas prácticas de seguridad basados en la norma ISO 27001.	Contar con personal de la CGTIC y administradores de TI que estén certificados como auditores internos de la norma ISO 27001 .	Validar recursos para la capacitación con el SGC. Identificar los candidatos a la certificación. Programar y tomar los cursos de capacitación. Presentar los exámenes de certificación.	Unidad de Gestión y Gobierno de TI	Dic. 2019

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.
- 3.- Mantener disponibles, por encima del 97% del tiempo de operación, los servicios de TI institucionales más demandados.

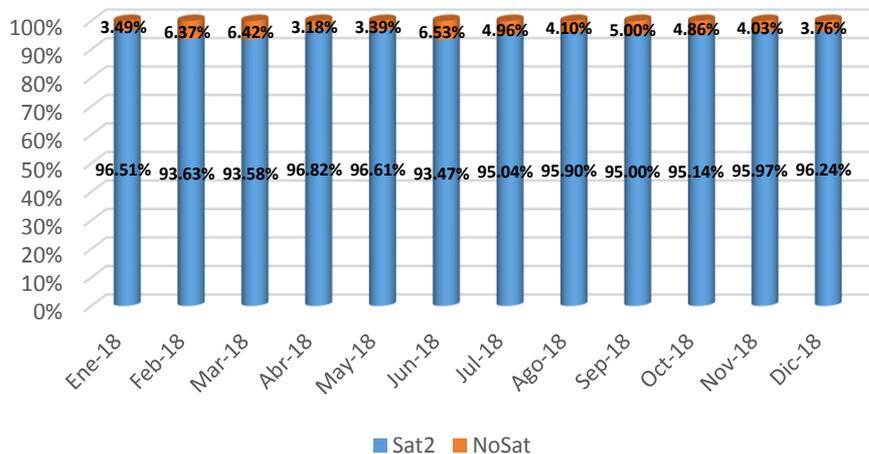
Impacto de los objetivos



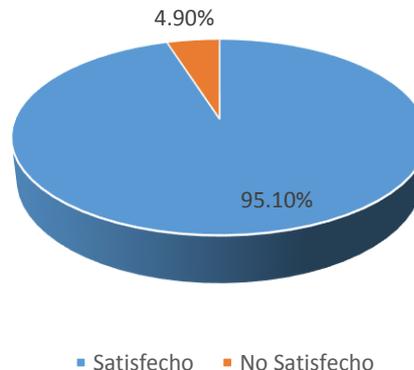
- Acceso continuo y eficiente a los Servicios de TI y Recursos de Internet
- Minimizar la pérdida o robo de información a los usuarios derivados de ataques informáticos.
- Uso continuo de los servicios de TI por parte de los usuarios, disminución de quejas por caídas de servicio.

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

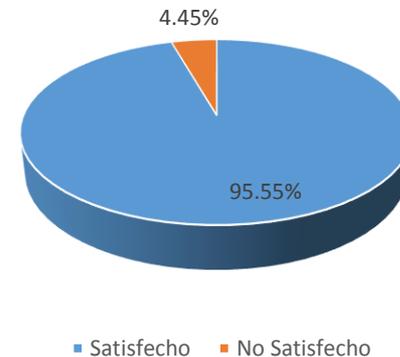
Satisfacción a usuarios, por mes. 2018



Índice de satisfacción 2018_1



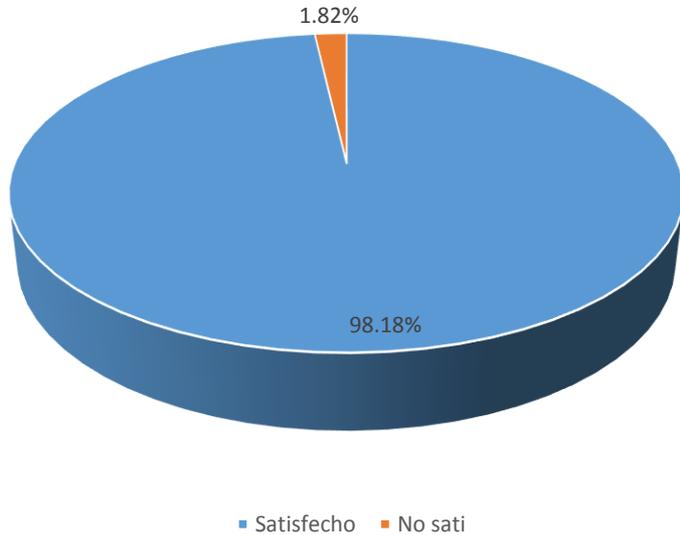
Índice de satisfacción. 2018_2



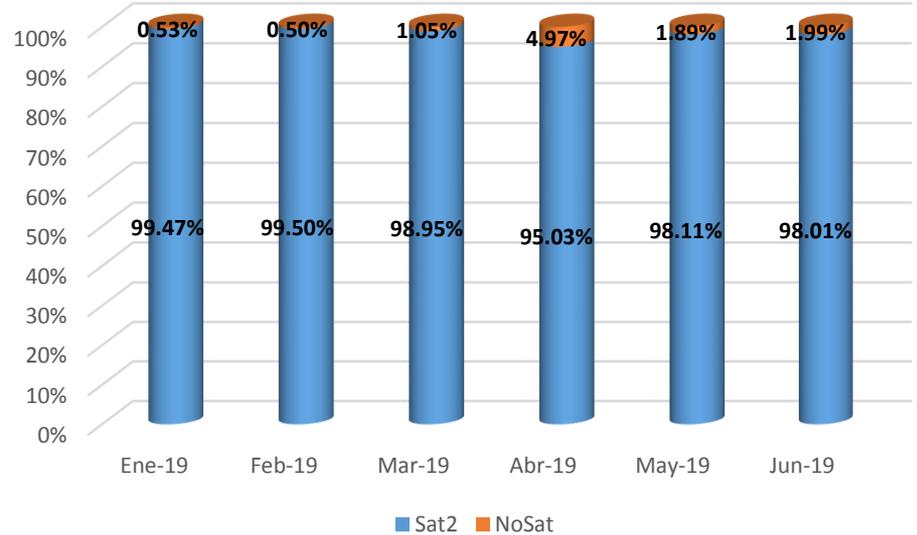
ANÁLISIS : Se ha mantenido el nivel de satisfacción por encima del umbral (95%). Para la satisfacción se suman dos de los cuatro niveles de la escala de Likert, "Totalmente satisfecho" y "satisfecho".

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

Índice de satisfacción 2019_1



Satisfacción a usuarios, por mes. 2019_1

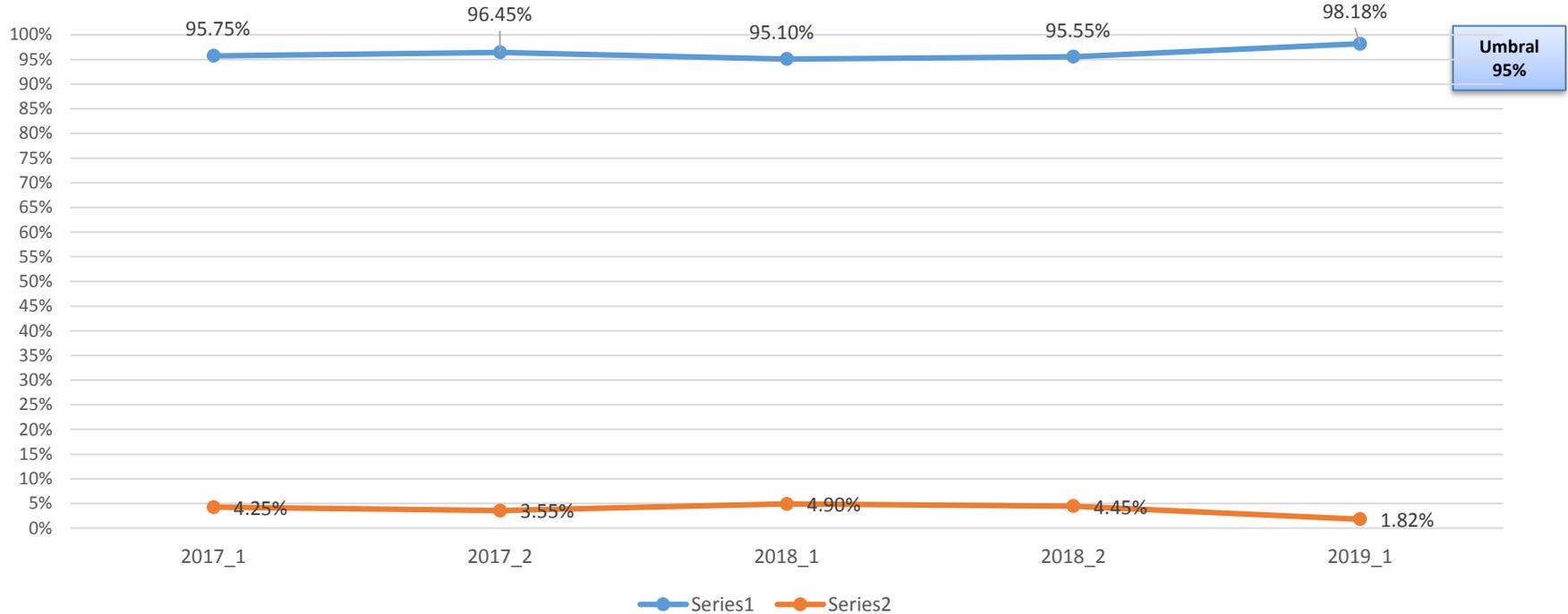


ANÁLISIS : Se ha mantenido el nivel de satisfacción por encima del umbral (95%). Se tiene un aumento en la satisfacción, con respecto al semestre pasado,

Tendencias



Satisfacción a usuarios. Tendencia



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 2018, se atendieron y enviaron encuestas de satisfacción por 15451 servicios; se obtuvo un índice de respuesta de 19.69%. (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.

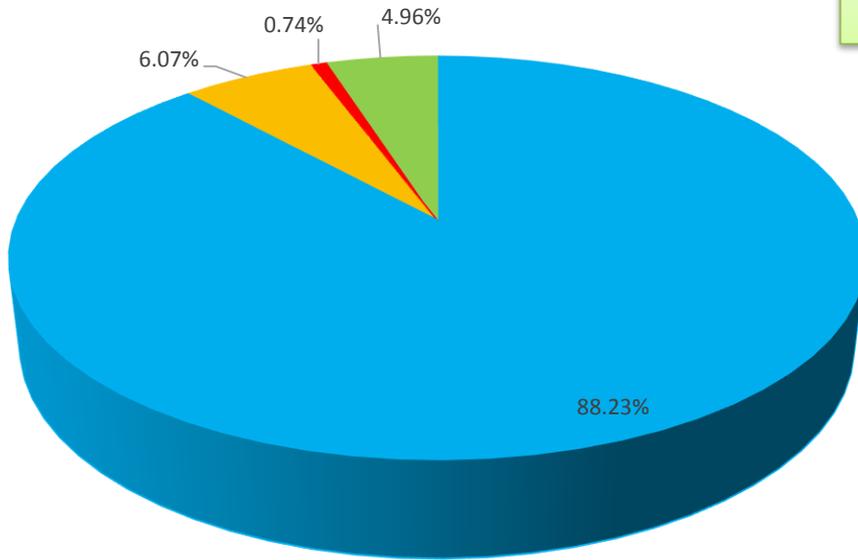
Mes	Servicios Atendidos	Servicios Calificados	Índice de Servicios Calificados	Índice de Satisfacción	% NO Satisfacción	Comentarios por servicios	Total Comentarios Recibidos	Felicitaciones	Observaciones	Quejas	Sugerencias
Enero	1481	322	21.74%	96.51%	3.49%	70	78	61	6	2	9
Febrero	1042	216	20.73%	93.63%	6.37%	52	56	51	1	0	4
Marzo	1005	187	18.61%	93.58%	6.42%	43	46	43	2	0	1
Abril	925	181	19.57%	96.82%	3.18%	44	46	41	4	0	1
Mayo	1309	339	25.90%	96.61%	3.39%	92	104	85	8	2	9
Junio	1328	245	18.45%	93.47%	6.53%	101	109	98	7	0	4
Julio	1277	120	9.40%	95.04%	4.96%	36	34	34	0	0	0
Agosto	1623	402	24.77%	95.90%	4.10%	78	80	75	4	0	1
Septiembre	1494	315	21.08%	95.00%	5.00%	87	92	83	2	1	6
Octubre	1732	329	19.00%	95.14%	4.86%	70	74	63	8	0	3
Noviembre	1149	180	15.67%	95.97%	4.03%	40	42	35	5	0	2
Diciembre	1086	206	18.97%	96.24%	3.76%	45	46	43	2	1	0
2018	15451	3042	19.69%	95.33%	4.67%	758	807	712	49	6	40
						24.92%		88.23%	6.07%	0.74%	4.96%

(*) 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



Índice de comentarios recibidos 2018



■ Felicidades
 ■ Observaciones
 ■ Quejas
 ■ Sugerencias

ANÁLISIS: El 25% de las encuestas respondidas, 1 de cada 4 aproximadamente, vienen con comentarios. Mas del 88% son felicitaciones. Se recibieron solo 6 quejas en 2018 (poco menos del 1%). Poco mas del 11% 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



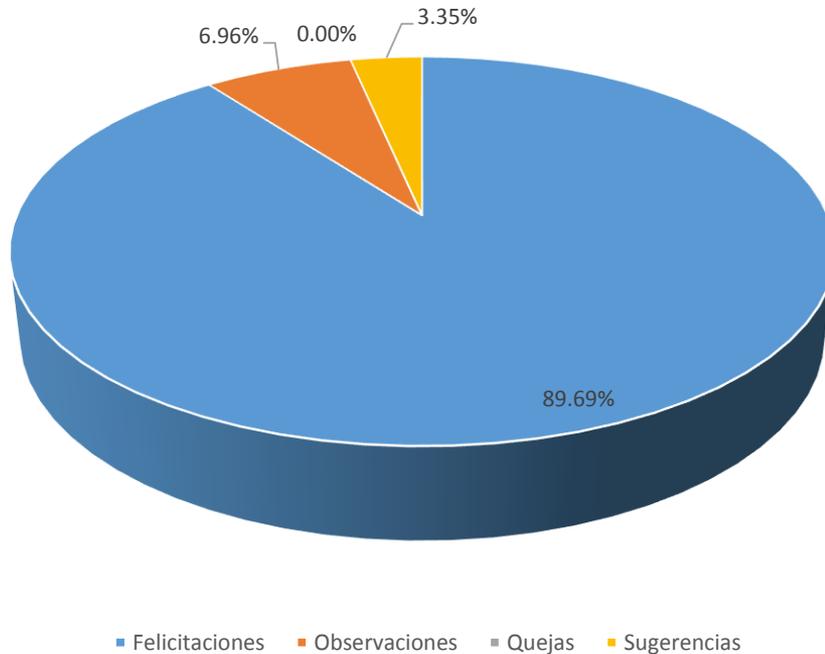
En el 1er semestre de 2019, se atendieron y enviaron encuestas de satisfacción por 7657 servicios; se obtuvo un índice de respuesta de 20.15%. (1 de cada 5 encuestas son respondidas)

Mes	Servicios Atendidos	Servicios Calificados	Índice de Servicios Calificados	Índice de Satisfacción	% NO Satisfacción	Comentarios por servicios	Total Comentarios Recibidos	Felicitaciones	Observaciones	Quejas	Sugerencias
Enero	1949	331	16.98%	99.47%	0.53%	67	74	66	3	0	5
Febrero	1337	252	18.85%	99.50%	0.50%	57	63	50	9	0	4
Marzo	1310	239	18.24%	98.95%	1.05%	48	50	45	4	0	1
Abril	1377	161	11.69%	95.03%	4.97%	34	37	31	4	0	2
Mayo	1206	397	32.92%	98.11%	1.89%	33	128	125	2	0	1
Junio	478	163	34.10%	98.01%	1.99%	101	36	31	5	0	0
2019_1	7657	1543	20.15%	98.18%	1.82%	340	388	348	27	0	13
						22.03%		89.69%	6.96%	0.00%	3.35%

(*) 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)



Índice de comentarios. 2019_1



Referencia con 2018

Se observa que se han mantenido similares los resultados del 1er semestre del 2019 con respecto al año de 2018.



Felicitaciones

- A la CATI por la prontitud del servicio y en especial a Diego Isaías por la calidez en su trato.
- A la Coordinación (CATI) en general por lo estructurado de sus procesos y el seguimiento que le dan a los proyectos.
- Excelente apoyo, profesional y rápido de la Maestra Yesli, muchas gracias
- MIS MÁS SINCERAS FELICITACIONES A LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN, RIUADY, EN PARTICULAR A ERWIN DE JESÚS ARGÜELLO CAMPOS, POR SU AMABILIDAD Y ATENCIÓN OPORTUNA, A MI REPORTE, MISMO QUE FUE ATENDIDO CABALMENTE.
- Excelente y puntual apoyo de Marcela, muchas gracias
- Felicidades, y muchas gracias por al atención de nuestros incidentes, excelente servicio.
- Trabajo hecho de manera correcta y eficaz. Trato amable.
- Felicidades me ayudaron de distintas formas hasta con llamda telefónica, ademas su trato muy amable. Gracias
- Agradezco el magnífico apoyo del Lic. Wilberth, amable y preciso
- Excelente apoyo del Ing. Emmanuel, amable y rápido.
- Excelente y puntual apoyo de Carlos Rico y José Arroyo, muchas gracias
- Muchas gracias a Marco y su equipo, desafortunadamente no coincidieron los calendarios, espero que lo logremos en mayo.
- Agradezco el seguimiento y consejos, Marcela. Muchas gracias.
- Muchas gracias a la amable Marcela,
- Gracias por atender una solicitud que hicimos por años. Felicitaciones a la nueva administración.
- La atención fue casi inmediata al ingreso de la solicitud y su atención dio respuesta a lo solicitado.
- La solicitud fue atendida en tiempo y forma, y el personal muy educado y su trabajo muy eficiente. Muchas Gracias

Retroalimentación de las partes interesadas

Observaciones

- Agradezco la respuesta tan rápida y la comunicación que se ha establecido entre nuestras dos áreas, el resultado es una mejor atención a los usuarios.
- aparte de sus atenciones, tube que pedir auxilio con terceros, de como recuperar mi correo y mi clave...
- El servicio fue asignado a una persona y fue atendido hasta que se solicito otro servicio, percatándose que lo que se retroalimentaba estaba ya ingresado con anterioridad, y que muy amablemente fue atendido,
- Me pidieron en varias ocasiones responder al correo que me enviaron como parte del seguimiento y lo hacía, poniendo Responder directamente a los correos que recibía. Sin embargo, me decían que no había dado respuesta a sus correos.
- No se atendió el servicio debido a una falla en el NBX
- Todo bien, solo el detalle de que pedimos de favor que se ponga como contraseña temporal Fiuady19 y se puso otra.
- Agradezco su atención, sin embargo, seguimos sin acceder a la red.

Sugerencias

- HACER MENOS COMPLICADO LOS PASOS PARA RECUPERAR CONTRASEÑAS.
- Probablemente informar más a la comunidad estudiantil sobre los procesos.
- Trabajar un poco más en el tiempo de respuesta a la solicitud.
- Me habría gustado me hubieran redirigido a una persona del Depto. de Cómputo de la Facultad de Matemáticas. Tuve que leer con detenimiento las instrucciones de la página dos veces y fue entonces que pude instalar el programa en mi Mac.
- Actualización del sistema de reportes
- CAMBIAR LOS FORMATOS DE LOS REPORTES. HACERLOS MAS AMIGABLES
- Tal vez, deberían realizar un procedimiento para asuntos de prioridad como el citado, y no se tenga que esperar el tiempo establecido de atención para imprevistos que pueden esperar.

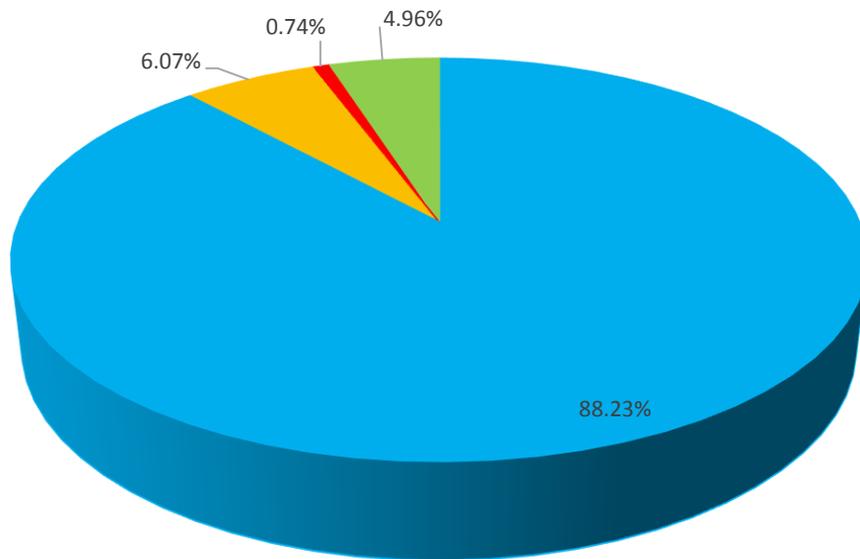
Quejas

- 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..
- No me atendió el servicio, tuvo que intervenir una tercera persona para que se solucionara, no habia tenido ningun problema en atención de servicios, unicamente cuando me atiende este chico tengo problemas
- Que mejoren esa plataforma o cambien de estrategia para educación en línea...

Tendencia comentarios 2018



Índice de comentarios recibidos 2018



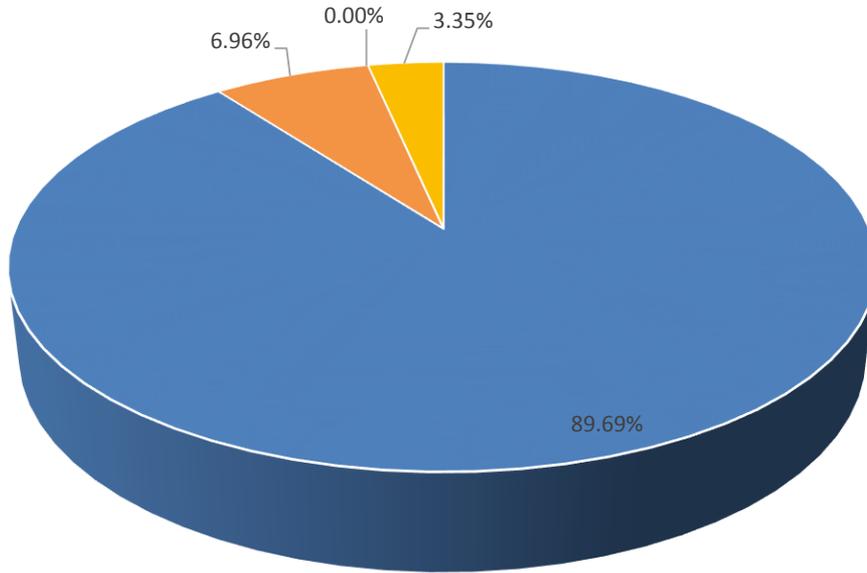
■ Felicitaciones ■ Observaciones ■ Quejas ■ Sugerencias

Se mantiene un nivel alto de satisfacción, prácticamente 9 de cada 10 comentarios son felicitaciones; menos del 1% de los comentarios son quejas.

Tendencia comentarios 2019_1



Índice de comentarios. 2019_1



■ Felicitaciones ■ Observaciones ■ Quejas ■ Sugerencias

Se mantuvo el nivel alto de satisfacción, prácticamente 9 de cada 10 comentarios son felicitaciones; no se presentaron quejas.

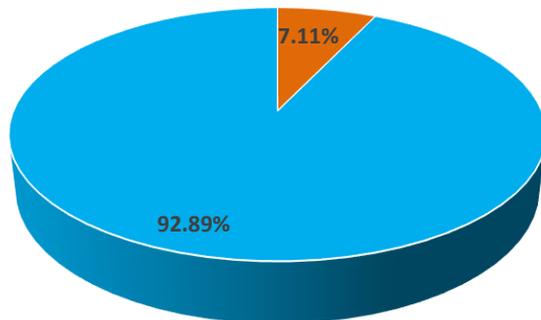
Mantener por debajo del 15% el índice de incidentes de seguridad identificados a través del Sistema de Atención Usuarios.



Seguridad	Servicios	Índice
Incidentes	44	7.11%
Solicitudes	575	92.89%

TOTAL 619

Servicios de seguridad de TI. 1er semestre 2019



■ Reportes ■ Acciones

ANÁLISIS

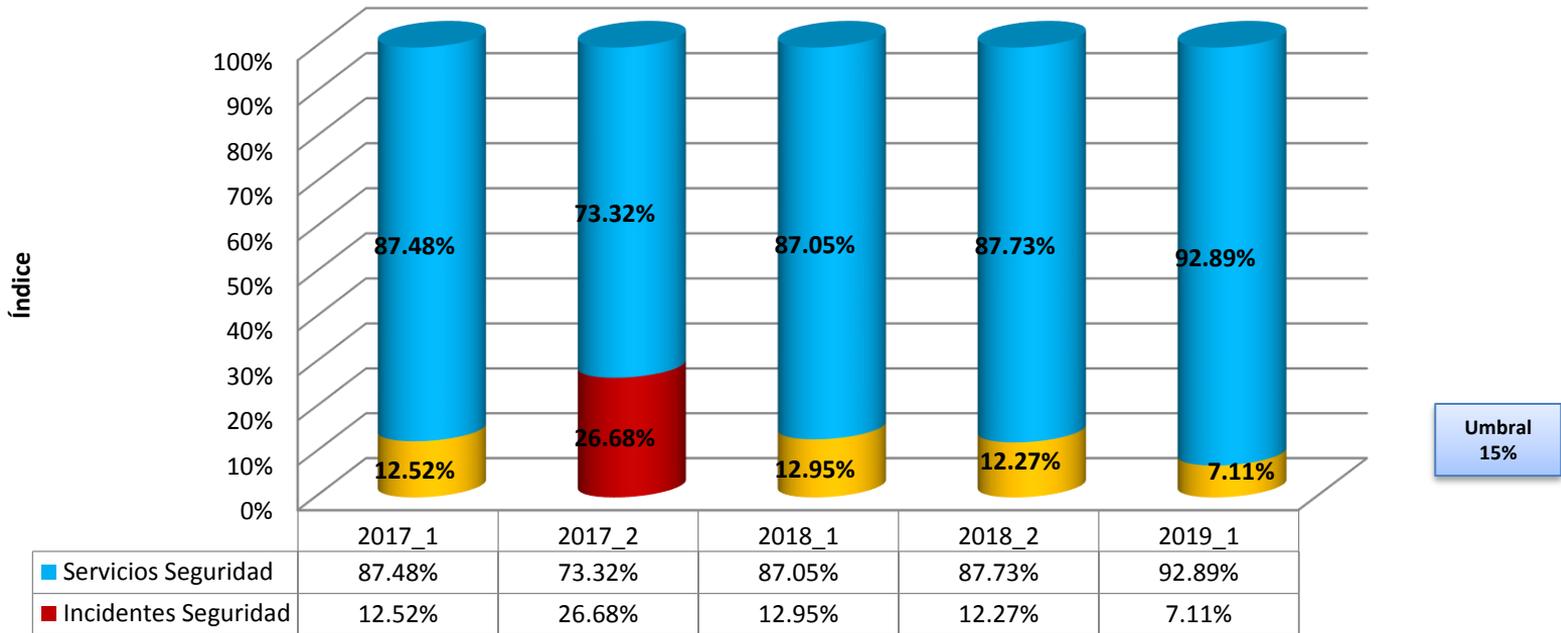
Se verifica la proactividad en los servicios de seguridad de TI, midiéndose las acciones (solicitudes) contra los incidentes que se presentan.

Para el primer semestre del 2019 se mantuvo un índice menor al 15% de reportes en los incidentes de seguridad de TI con respecto a las acciones de seguridad de TI.

Tendencias



Índice de servicios relativos a seguridad

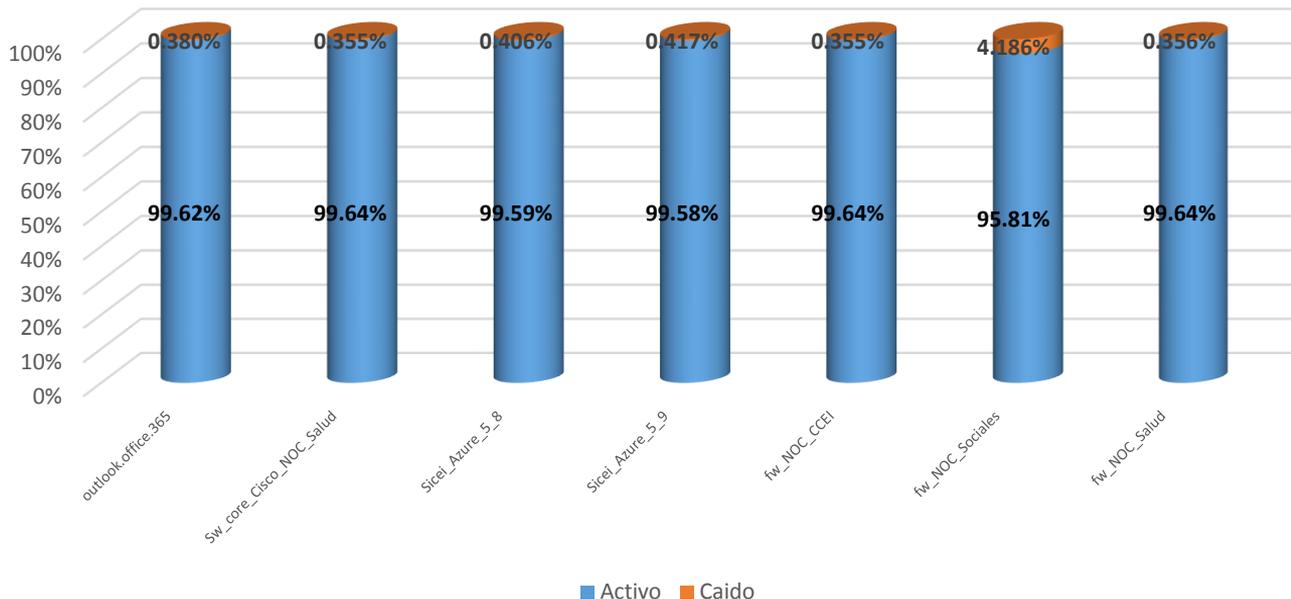


ANÁLISIS: En los últimos 3 semestres se ha mantenido un índice de reportes de seguridad menor al 15%. En el 2o semestre del 2017, se tuvieron índices altos de reportes de seguridad con respecto a las acciones de seguridad, lo que tradujo en acciones.

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



Disponibilidad de los servicios. 2019_1



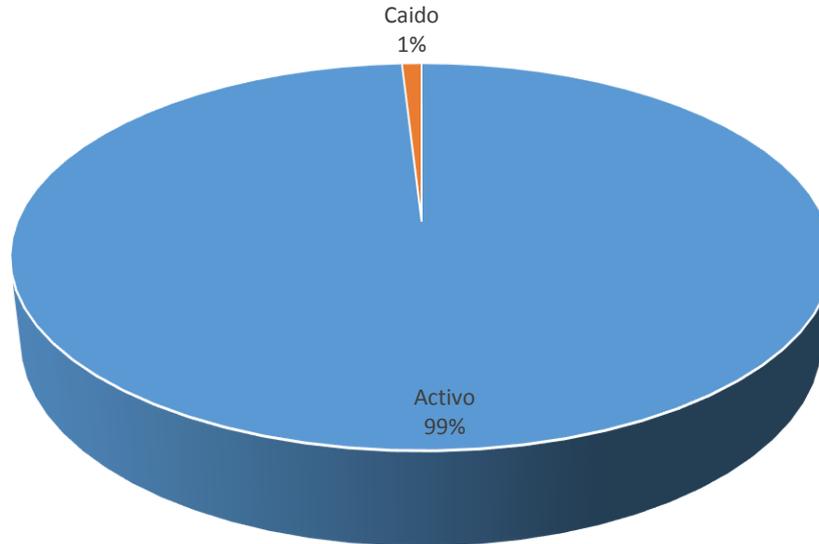
**PROMEDIO
99.08%**

Se presenta la disponibilidad de los servicios en el primer semestre del 2019, observándose que los servicios críticos se han mantenido en 100% o en porcentajes muy cercanos en lo individual. (La meta al 1er semestre del año fue de 95%)

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



Disponibilidad de los servicios. 2019_1

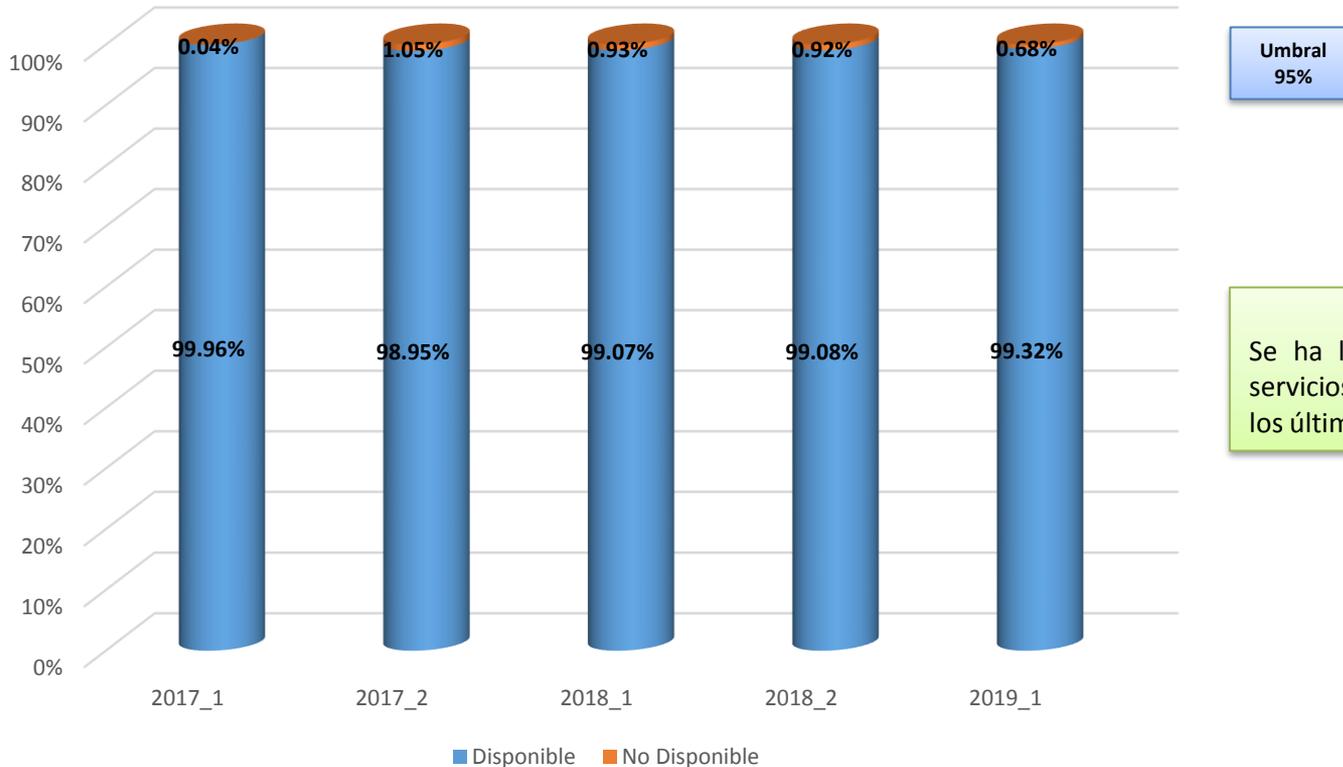


ANÁLISIS: De manera global, se observa que los servicios de TI críticos, han tenido una disponibilidad del 99% en el 1er semestre del año.

Tendencias



Disponibilidad de servicios de TI x semestre



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

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.

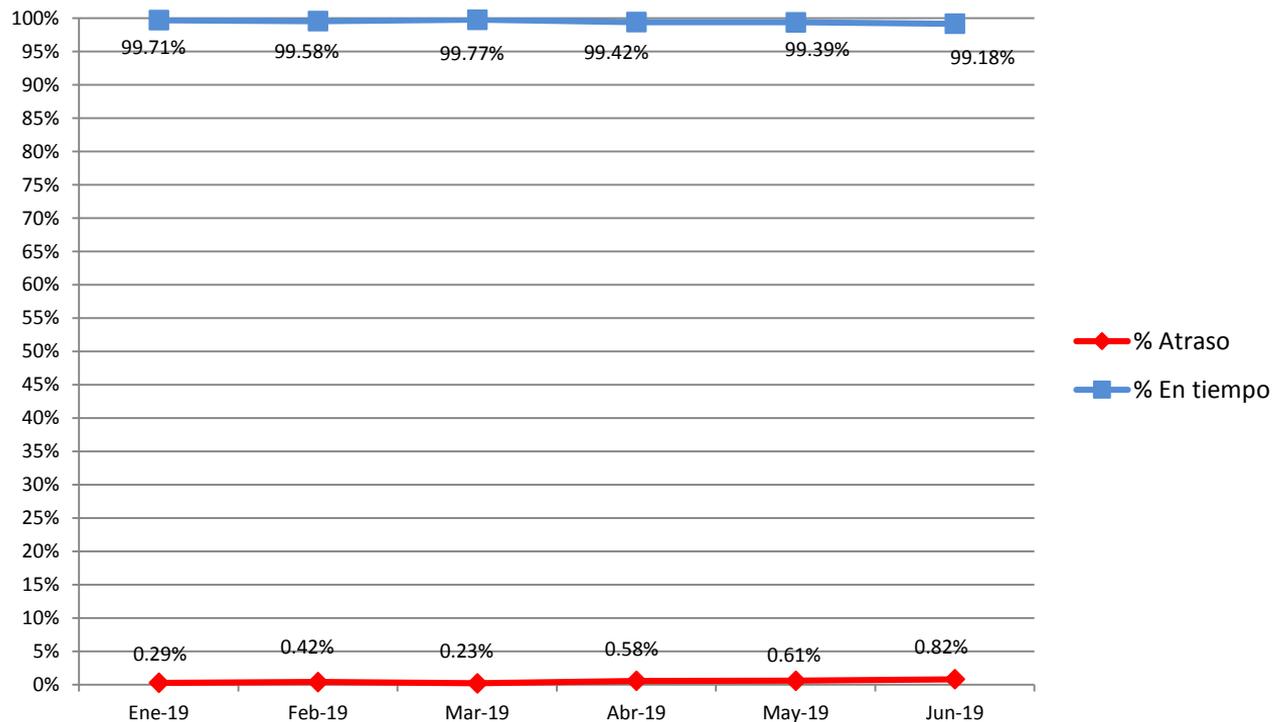
Mes	Ingresados	Atendidos	enTiempo	c/Atraso	% Atraso	% En tiempo
Ene-19	1949	1719	1714	5	0.29%	99.71%
Feb-19	1337	1425	1419	6	0.42%	99.58%
Mar-19	1310	1328	1325	3	0.23%	99.77%
Abr-19	1377	1388	1380	8	0.58%	99.42%
May-19	1206	1312	1304	8	0.61%	99.39%
Jun-19	2099	1949	1933	16	0.82%	99.18%
Totales	9278	9121	9088	33	0.36%	99.64%

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



Índice de tiempos de atención de incidentes por mes, 2019



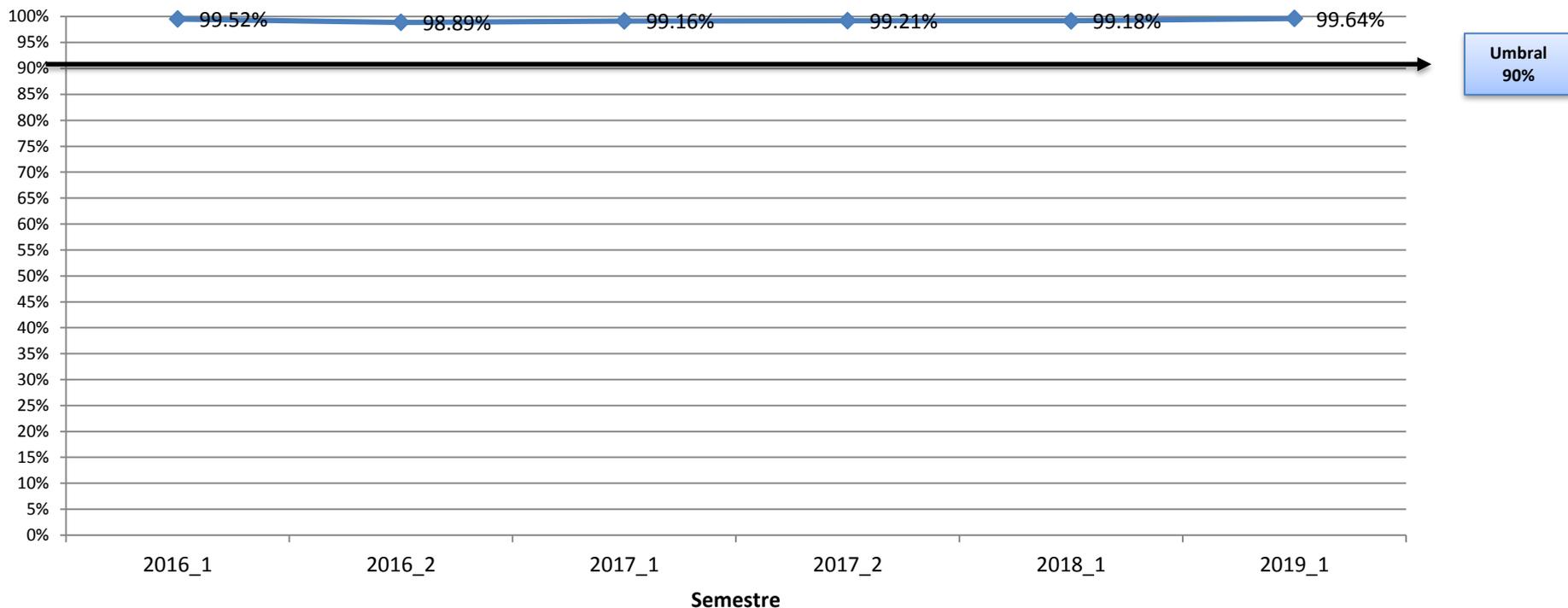
ANÁLISIS

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.

Desempeño del Proceso



Índice de servicios atendidos en tiempo

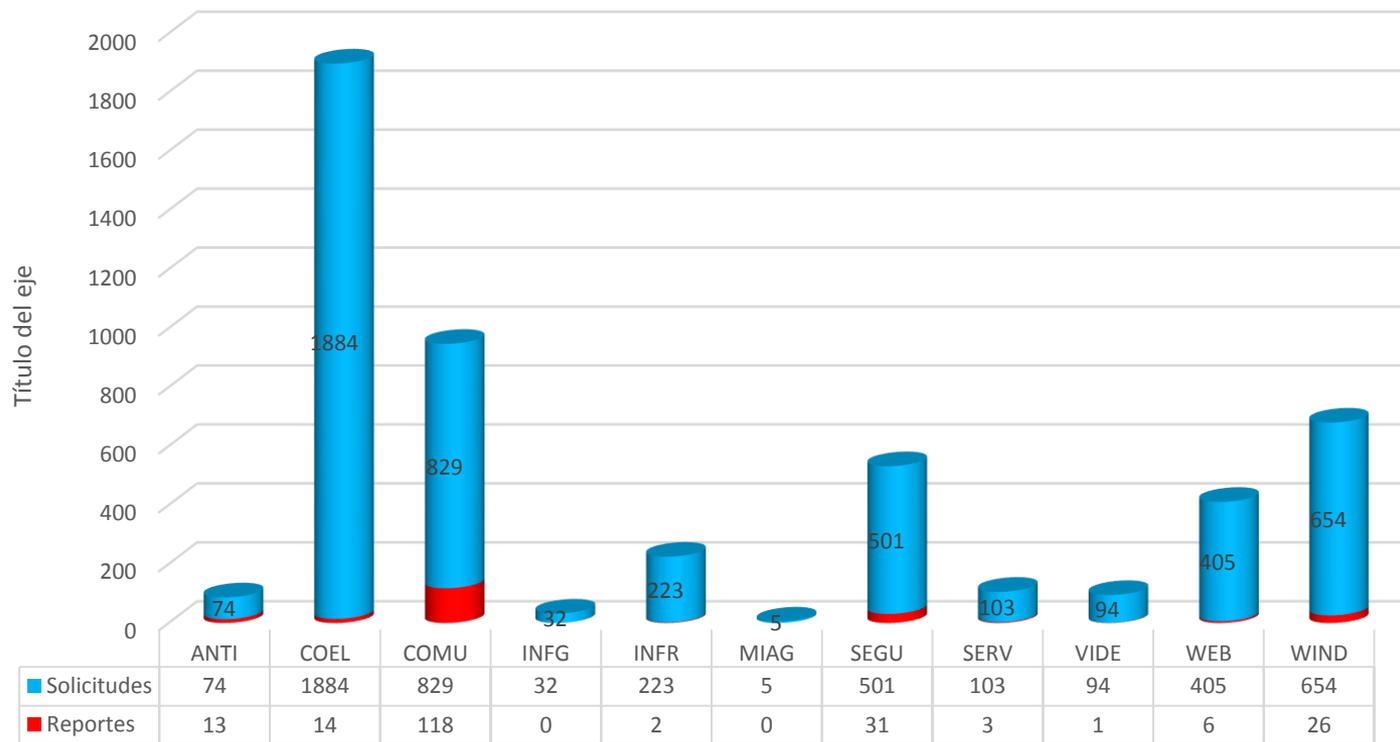


ANÁLISIS: Se ha logrado mantener en los últimos 3 años un índice muy alto de servicios atendidos en el tiempo comprometido

Desempeño del Proceso



Solicitudes y reportes atendidos en 2019_1



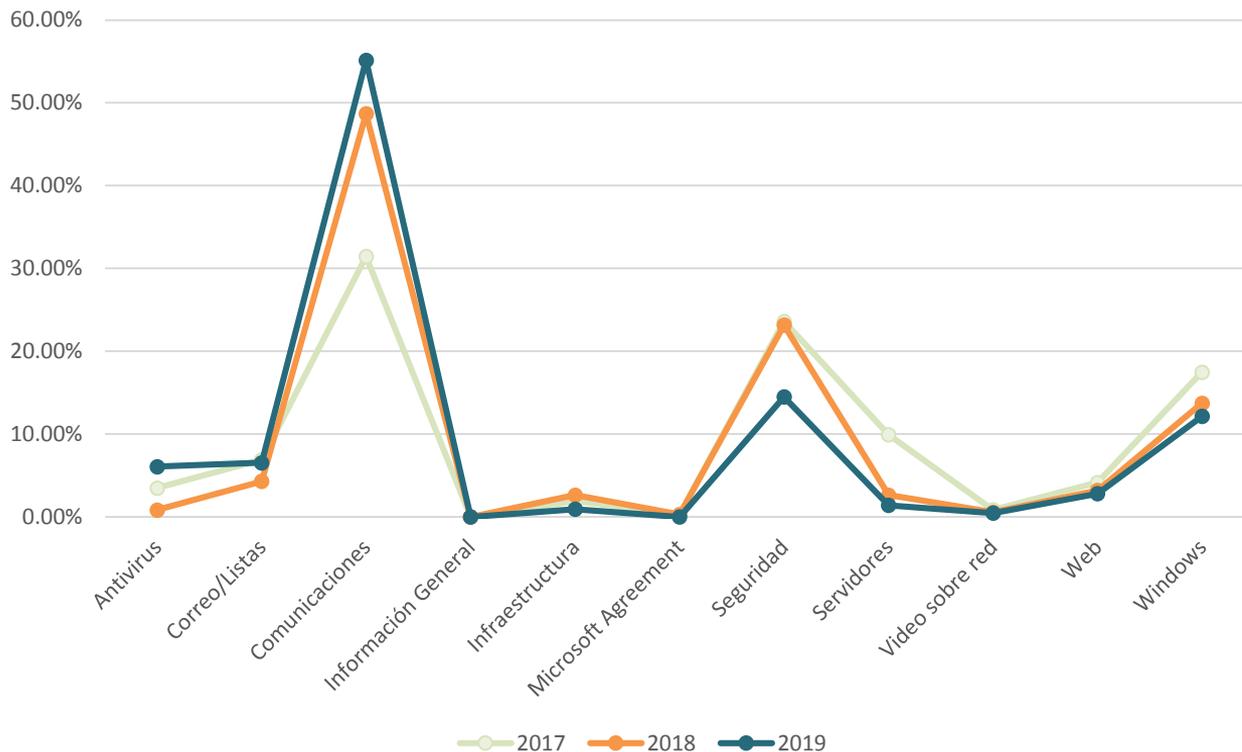
ANÁLISIS: Los servicios mas demandados por los usuarios en el 1er semestre de 2019 han sido:

- Correo electrónico (37.8%),
- Comunicaciones (18.9%),
- Windows (13.6%) y
- Seguridad (10.6%)

Desempeño del Proceso



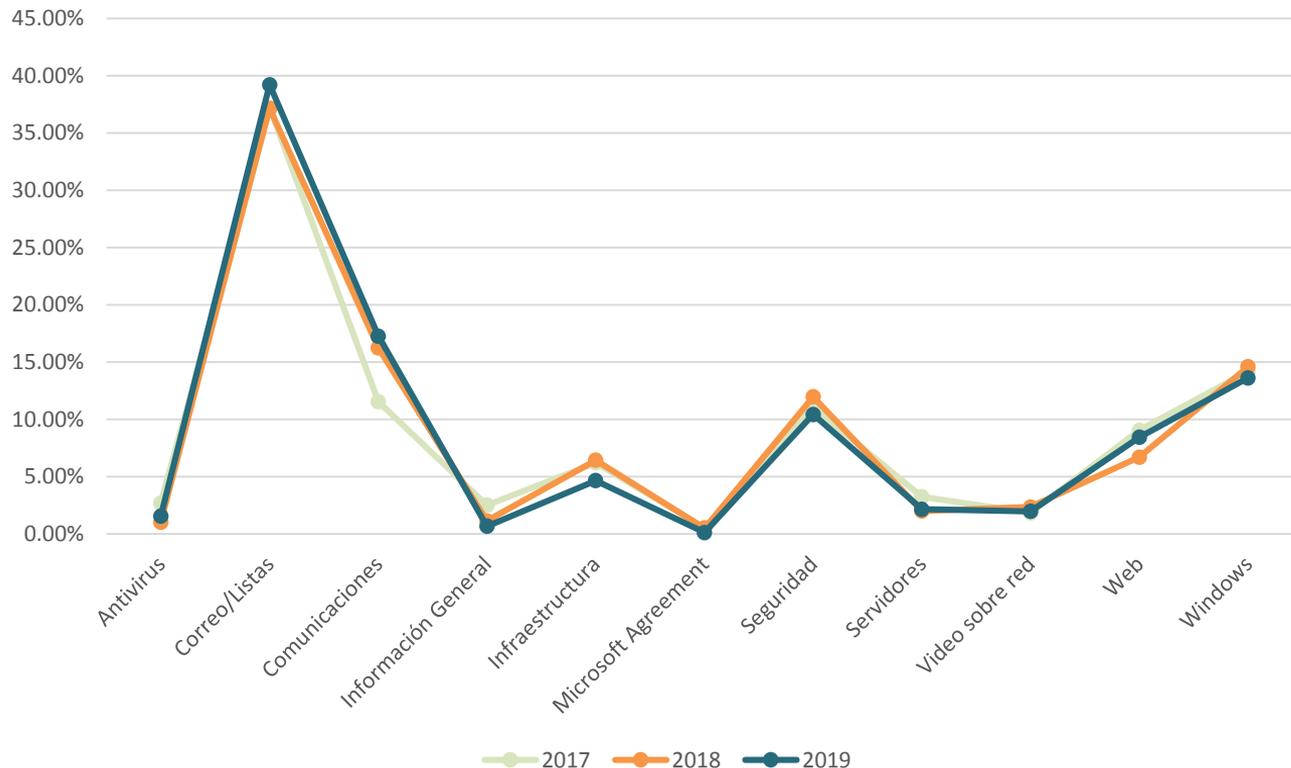
Reportes x año



ANÁLISIS: Se observa índices semejantes, en el tipo de reportes atendidos en los últimos años, con una disminución en los reportes de seguridad y aumento en antivirus.

Desempeño del Proceso

Servicios Requeridos x año

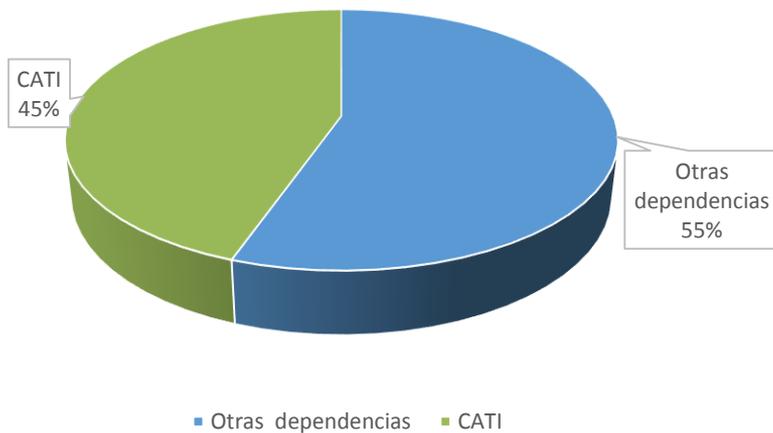


ANÁLISIS: Se observa requerimientos similares en las solicitudes de servicios requeridas por los usuarios, con respecto a los últimos años.

Desempeño del Proceso

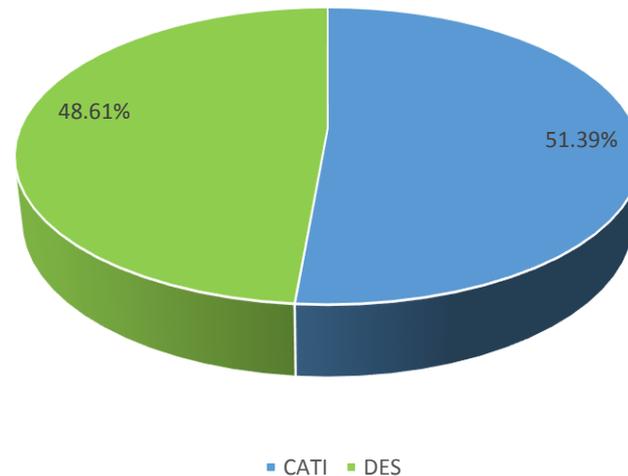


Servicios atendidos 2018_1



ANÁLISIS: En este reporte semestral, se observa un pequeño aumento de los servicios requeridos, que son internos.

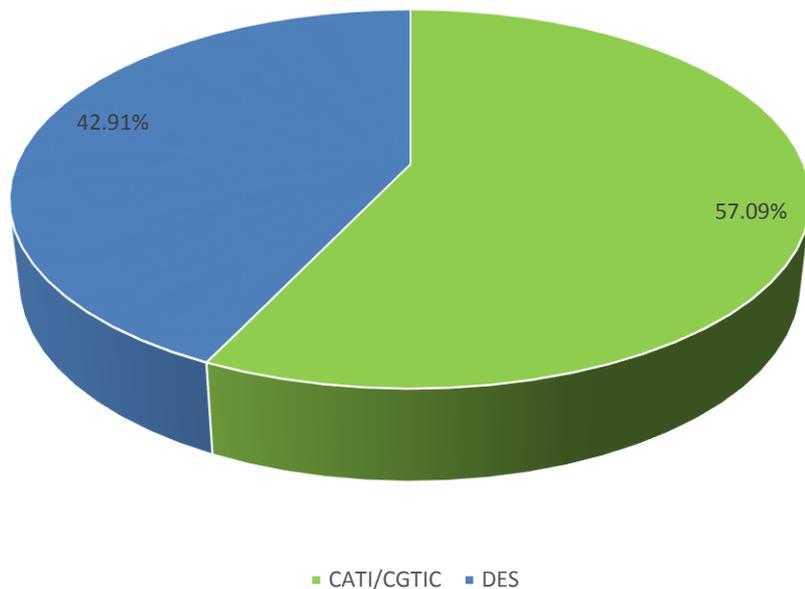
Servicios atendidos 2018_2



Desempeño del Proceso



Servicios atendidos 2019_1



ANÁLISIS: Para el 1er semestre de 2019, se observa un aumento de los servicios internos atendidos en la Coordinación, con respecto a las dependencias (57%)

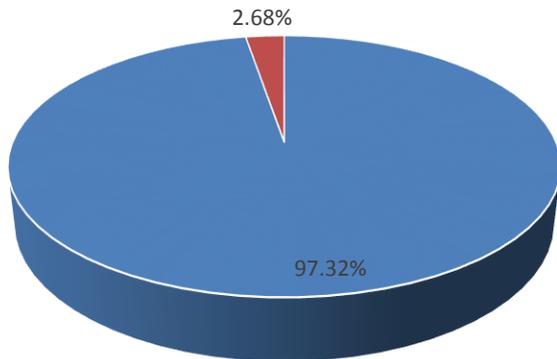
Desempeño del Proceso



Servicios de TI	Total	Índice
Solicitudes	7759	97.32%
Reportes	214	2.68%
Total	7973	100.00%

Servicios de TI

Servicios de TI requeridos 2019_1



■ Solicitudes ■ Reportes

De igual manera, se realiza un análisis de 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 2019 se obtuvo un índice menor al 3% de reportes en los servicios de TI con respecto a las solicitudes.

Desempeño del Proceso



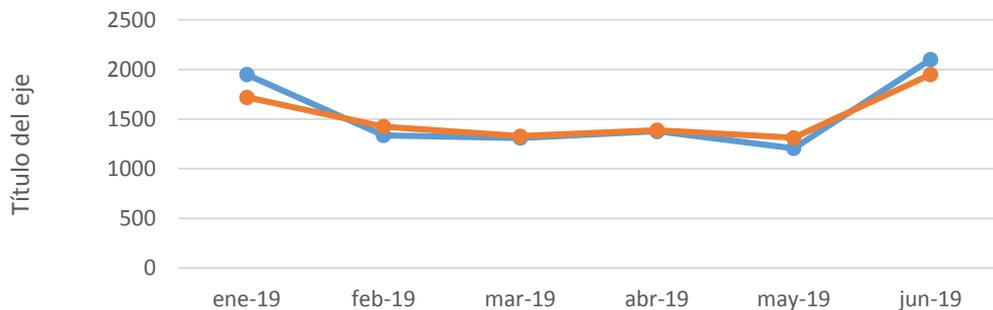
Año	Ingresados	Atendidos	Indice	Dif
ene-19	1949	1719	88.20%	-230
feb-19	1337	1425	106.58%	88
mar-19	1310	1328	101.37%	18
abr-19	1377	1388	100.80%	11
may-19	1206	1312	108.79%	106
jun-19	2099	1949	92.85%	-150
2019_1	9278	9121	98.31%	-157

Servicios ingresados y atendidos

Se observa la proactividad en la atención de servicios de TI requeridos por los usuarios, midiéndose las acciones ingresadas contra las 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.

Servicios ingresados y atendidos 2019_1



	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19
Ingresados	1949	1337	1310	1377	1206	2099
Atendidos	1719	1425	1328	1388	1312	1949

Desempeño del Proceso



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

Servicios atendidos en los últimos años

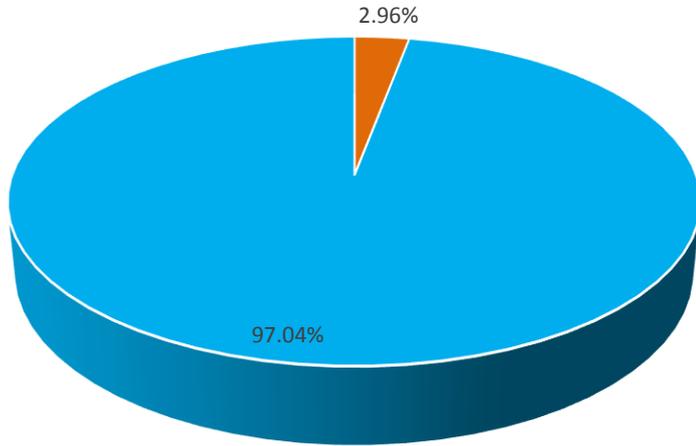
Solicitudes ingresadas				Solicitudes atendidas		
Año	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Enero	1578	1606	1949	1471	1481	1719
Febrero	1005	966	1337	1103	1042	1425
Marzo	1288	1017	1310	1242	1005	1328
Abril	950	841	1377	868	925	1388
Mayo	1273	1337	1206	1301	1309	1312
Junio	1189	1392	2099	1270	1328	1949
Julio	834	1245		784	1277	
Agosto	1499	1723		1493	1623	
Septiembre	1124	1438		1145	1494	
Octubre	1112	1642		1150	1732	
Noviembre	979	1148		966	1149	
Diciembre	883	1086		926	1104	
Total	13714	15441	9278	13719	15469	9121



No conformidades y Acciones Correctivas



Servicios conformes vs no conformes 2019_1



■ Conforme ■ No conforme

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

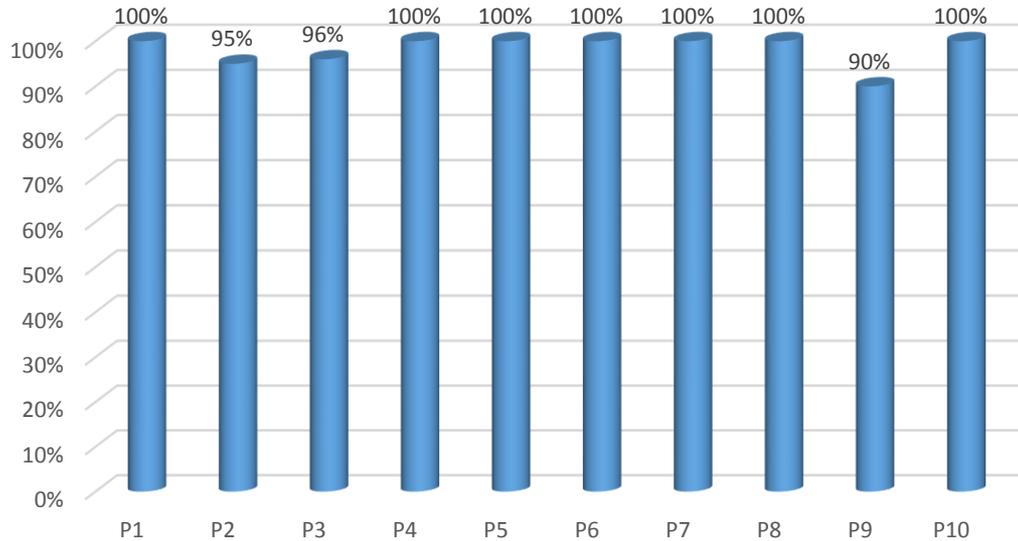
De los SNC, menos del 1% (81/9121) es debido a la provisión del servicio.

Mes	NC	Atendidos	Índice
ene-19	52	1719	3.03%
feb-19	39	1425	2.74%
mar-19	49	1328	3.69%
abr-19	27	1388	1.95%
may-19	46	1312	3.51%
jun-19	57	1949	2.92%
Ene-Jun	270	9121	2.96%

Desempeño de Proveedores externos



Evaluación a Proveedores



No.	Criterio de Evaluación	Malo 1	Regular 2	Bueno 3	Excelente 4
1	Tiempo de Entrega				
2	Calidad del Servicio o Producto				
3	Orden y Limpieza				
4	Amabilidad y Trato				
5	Cumplimiento de garantía				

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

Resultados de las auditorías Internas

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades	Folio de las Acciones Correctivas	Descripción de la NC
Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información	Auditoría Interna AI18-ADMC-05 AI18-ADMC-06	2	0	N/A	N/A

En los resultados de la Auditoría Interna (AI18-ADMC-05) con fecha de elaboración **9 de octubre de 2018**, 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.

En los resultados de la Auditoría Interna (AI18-ADMC-06) con fecha de elaboración **4 de diciembre de 2018**, se presentaron los siguientes resultados:

No conformidades: **Ningún señalamiento**

Áreas de Mejora:

Fortalezas:

- El área se encontraba ordenada y limpia.
- Se percibe un ambiente de trabajo favorable entre el personal.
- La alta dirección demuestra el compromiso por la mejora del SGC.
- Buena disposición y apertura para la realización de la auditoría.

Nota: La Auditoría interna se llevará a cabo del 29 al 31 de octubre de 2019

Resultados de las auditorías Externas

Área	Tipo de auditoría	Número de auditorías	Número de No Conformidades
Coordinación Administrativa de Tecnologías de Información	Auditoría Externa de Recertificación QE-58445-1/0-A	1	0

En los resultados de la **Auditoría externa de certificación** con fecha de elaboración **11 de diciembre de 2018** y reporte de auditoría **QE-58445-1/0-A**, se presentaron los siguientes resultados:

Conclusiones del equipo auditor sobre la efectividad del sistema de gestión: **Basado en los resultados de la auditoría, el equipo auditor determina que el sistema de gestión fue efectivamente implantado y mantenido conforme a requerimientos definidos.**

Nota: La siguiente auditoría externa de seguimiento se llevará a cabo los días 11 y 12 de noviembre de 2019.

No conformidades y Acciones Correctivas



Área	Folio de la acción	Cláusula	Estado de la acción				Describir el motivo de la acción vencida
			Abierta		Cerrada		
			En tiempo	Vencida	Efectiva	No efectiva	
CGTIC	AC19-02	8.5.1	X				

AC19-02

Incumplimiento:

Se identifica La demora en la asignación de los servicios para su atención, el cual debe ser en un tiempo máximo de un día hábil después de haber ingresado al SAU.

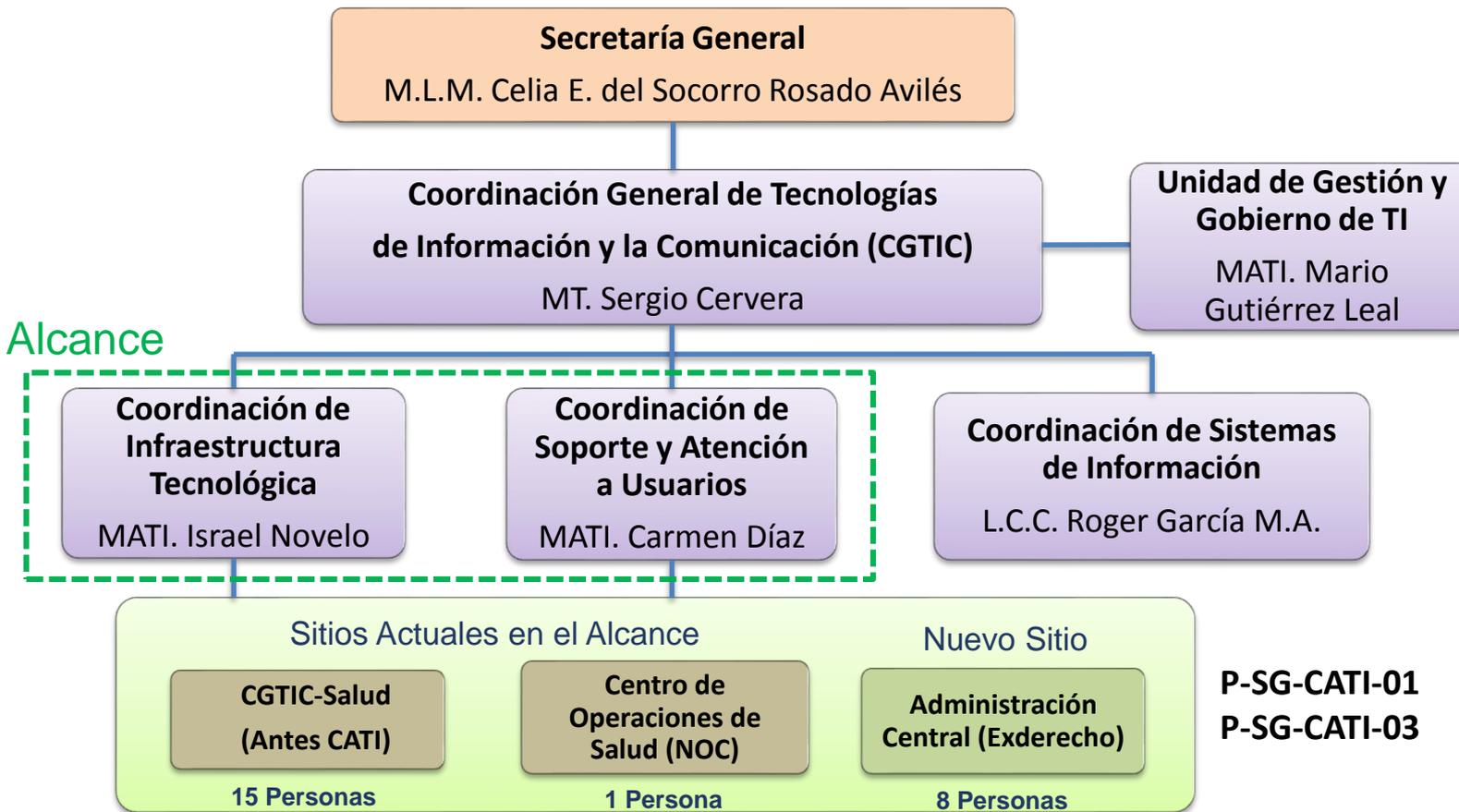
Causar raíz:

No se consideraba la variable del número de servicios ingresados en la metodología de la asignación

Acción general:

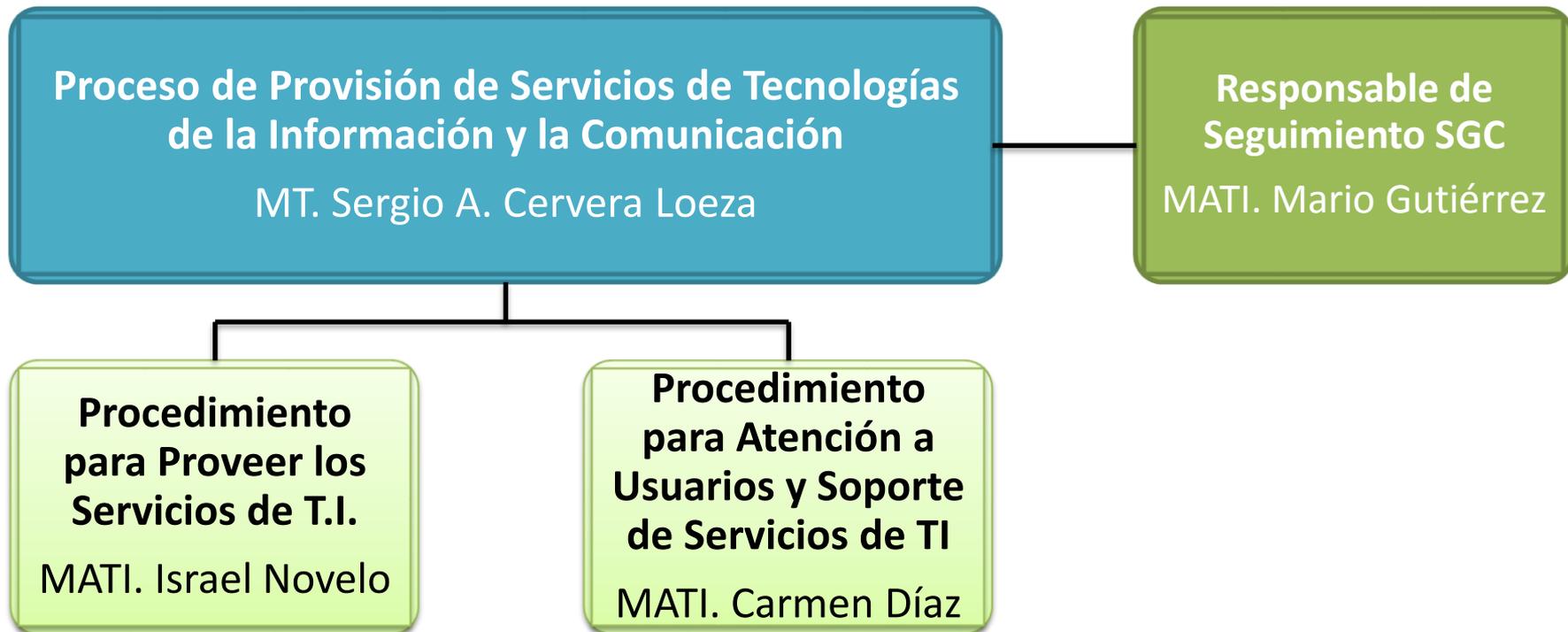
Elaborar una nueva metodología de asignación.

Adecuación de los Recursos



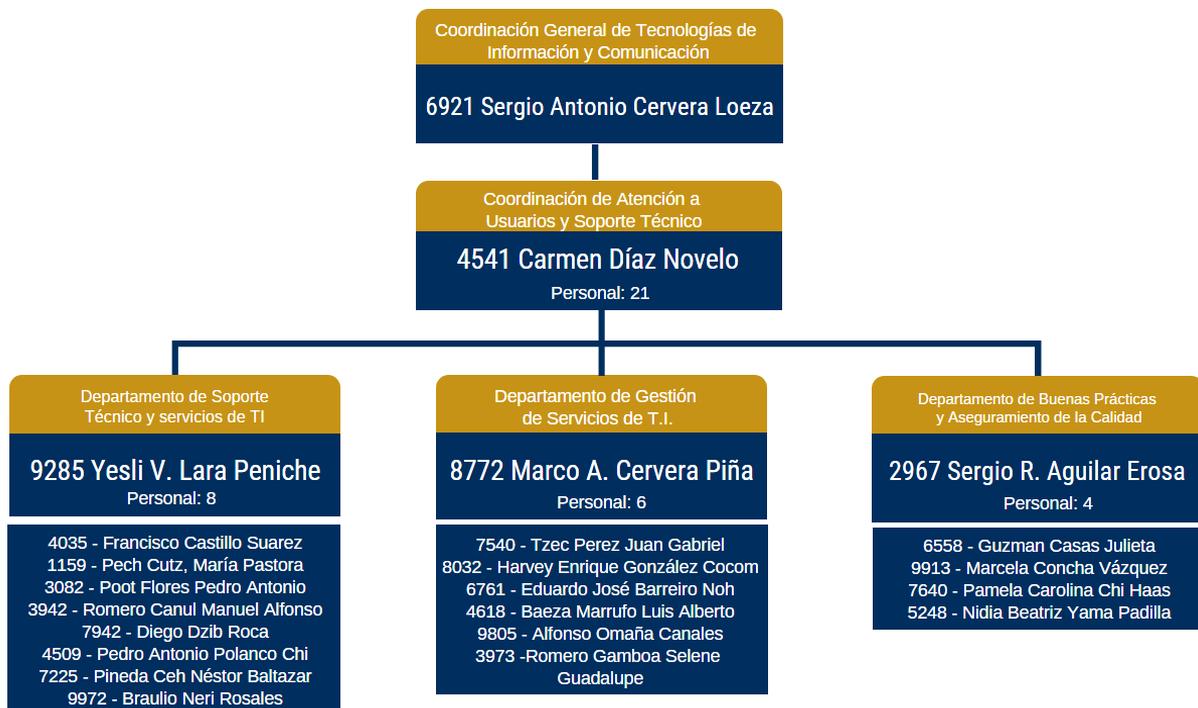


Esquema de Seguimiento del Proceso del SGC



Adecuación de los Recursos

Esquema de seguimiento a personal de la Coordinación de Soporte y Atención a Usuarios



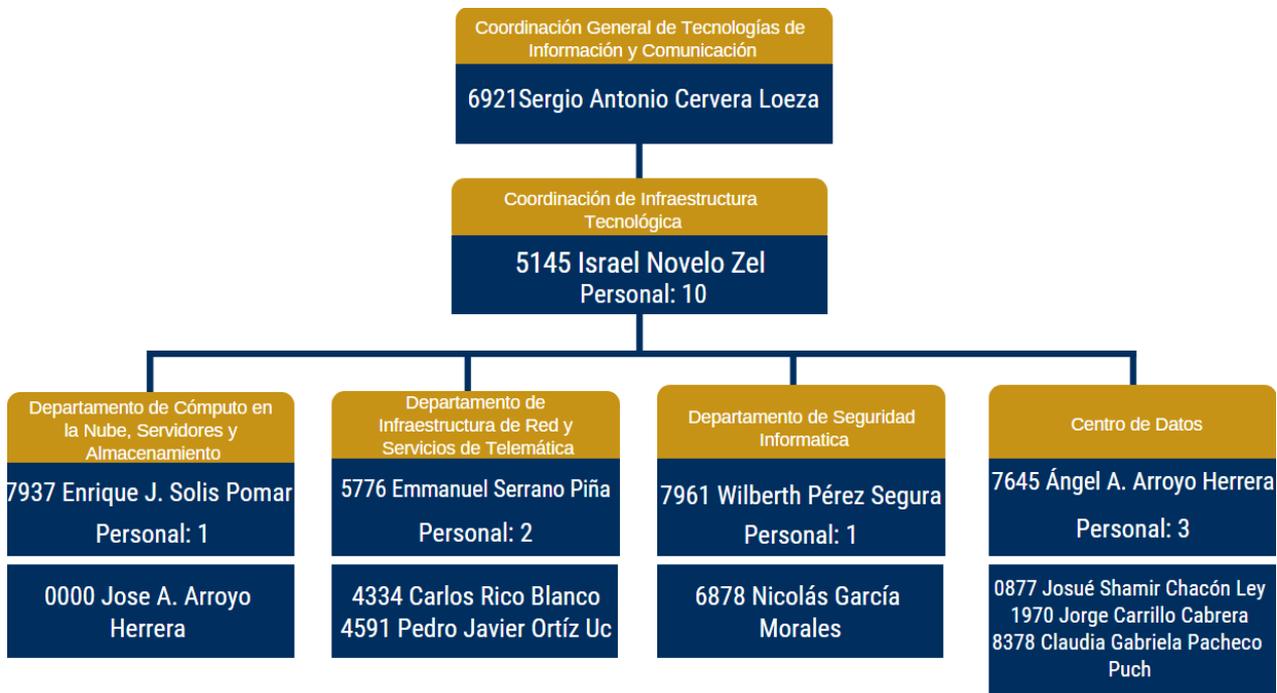
LOS RESPONSABLES DE SEGUIMIENTO POR ÁREAS:

- Apoyan la gestión de servicios de TI por unidades.
- Verifican el cumplimiento de procedimientos – SGC
- Apoyan la atención y cumplimiento de servicios.
- El área de soporte coordina las actividades de los responsables de seguimiento.

Adecuación de los Recursos



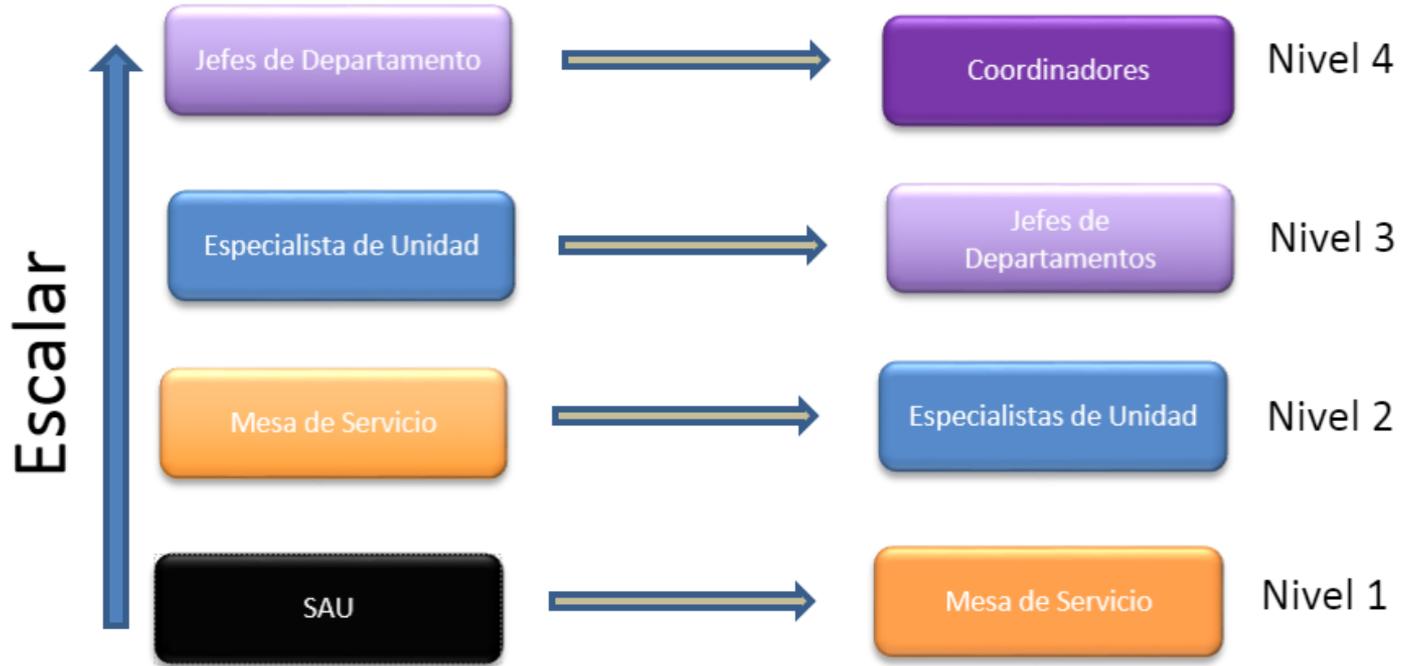
Esquema de seguimiento a personal de Infraestructura Tecnológica



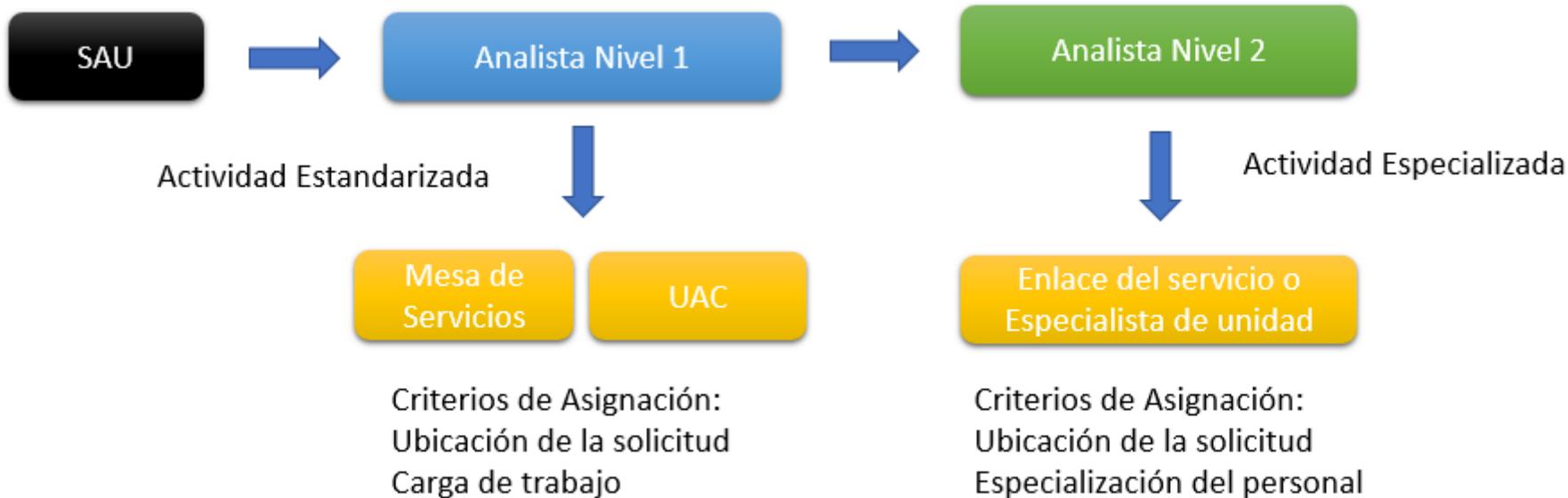
LOS RESPONSABLES DE SEGUIMIENTO POR ÁREAS:

- Apoyan la gestión de servicios de TI por unidades.
- Verifican el cumplimiento de procedimientos – SGC
- Apoyan la atención y cumplimiento de servicios.
- El área de soporte coordina las actividades de los responsables de seguimiento.

Adecuación de los Recursos



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**

LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES



Riesgo (Amenaza)	Vulnerabilidad o Factor (Que propicia el riesgo)	Probabilidad	Impacto	Nivel del Riesgo	Tratamiento del riesgo	Fecha de Atención	Re-evaluación de Riesgo	Estatus
Frustración del usuario al no poder registrar su solicitud. Desconocimiento del catálogo de servicios. Información de contacto incorrecta o incompleta.	Los usuarios desconocen el procedimiento para reportar o solicitar un requerimiento de TI. El formato de solicitud o reporte de TI tiene demasiadas opciones y no es claro para el usuario que es lo que debe llenar. Los usuarios no ingresan correctamente su información de contacto.	2	3	6	Análisis para simplificación del formato de Reportes y Solicitudes de Servicios de TI. I. Simplificación del formato.	jun-19	jun-20	
Demora en la asignación de los servicios para su atención.	No considerar el criterio de asignación por demanda. No se consideraba la variable del número de servicios ingresados en la metodología de asignación. No se contaba con una metodología para la asignación de servicios.	3	3	9	Elaborar una nueva metodología de asignación. Analizar las funciones del persona. Determinar el número de personas requeridas para la asignación. Capacitar al personal asignado. Validar el cumplimiento de los tiempos de asignación.	ago-19	ene-20	
No contar con los requerimientos técnicos. No tener asignado el instructivo correspondiente para brindar el servicio.	El instructivo asignado es erróneo. No existe una validación del requerimiento técnico o la validación es incorrecta por parte del especialista.	1	4	4	Ubicar en la base de conocimientos el instructivo correcto y asociarlo al servicio. Levantar los servicios necesarios para contar con todos los requerimientos técnicos.	ago-19	ene-20	

OPORTUNIDADES DE MEJORA 2018

Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
Esquema de Seguimiento a Personal de la CATI	MATI. Carmen Díaz Novelo	<ul style="list-style-type: none"> • Refuerza los niveles de comunicación debido a que el personal identifica a quién(es) debe dirigir sus dudas en primera instancia. • Contribuye a la disminución de servicios atrasados. • Fomenta la colaboración en equipos de trabajo. • Simplifica el seguimiento al cumplimiento de las atenciones toda vez que la responsabilidad de verificar lo que realiza cada persona por área, ya no recaerá en un solo tutor. • Contribuye como herramienta para una adecuada distribución / asignación de actividades por área. 	Recursos Humanos	
Plataforma de Auditoría de Hardware y Software	MAO. Marco Antonio Cervera Piña	Capacidad de realizar los procesos de auditoría de los equipos de cómputo de una manera sencilla e intuitiva.	Recursos Humanos, Herramienta System Center Configuration Manager (SCCM) y Microsoft Power BI	
Sistema de Administración de Software Institucional	MAO. Marco Antonio Cervera Piña	Visualizar los softwares distribuidos en todos los equipos al mismo tiempo, reduciendo los tiempos de instalación.	Recursos Humanos, Herramienta System Center Configuration Manager (SCCM)	

OPORTUNIDADES DE MEJORA 2018



Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
Sistema de Actualizaciones Automáticas de Windows	MAO. Marco Antonio Cervera Piña	Reducir la cantidad de tráfico en la red y la cantidad de espacio de almacenamiento requerido en los servidores de actualizaciones de las dependencias.	Recursos Humanos, Herramienta System Center Configuration Manager (SCCM)	
Esquema de Administración del Servicio Inalámbrico (SIU)	MAO. Emmanuel Serrano Piña	Aumentar la cobertura del servicio inalámbrico SIU-UADY	Colaboración entre DES. Transferencias del Sistema de Patrimonio	
Esquema de conectividad de Servicio con la Tecnología VRTX	MAO. Marco Antonio Cervera Piña	<ul style="list-style-type: none"> • Continuidad de servicios en caso de una falla de hardware. • Disminución en los tiempos de restablecimiento de los servicios. • Administración centralizada para monitoreo e identificación de posibles fallos. • Actualización de servidores sin la necesidad de interrupción de servicios (Máquinas virtuales). 	Recursos Humanos, Tecnología VRTX	

OPORTUNIDADES DE MEJORA 2019



Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
Lineamientos para la Gestión de Software Institucional	MATI. Mario Gutiérrez Leal MDGN. Alexander Canul Muñoz	Cumplimiento de los requisitos de auditorías federales y estatales en materia de adquisición y uso de software. Mayor aprovechamiento del software utilizado en los procesos institucionales. Mejorar la gestión de custodia del software, la documentación y demás elementos asociados.	Recursos Humanos	
Actualización de Seguimiento a Servicios NO Conformes	MATI. Carmen Díaz Novelo MATI. Mario Gutiérrez Leal	Actualización de criterios de calidad Actualización de instructivo para Análisis de Servicios No Conformes identificados Creación de matriz de criterios de calidad Impartición de “Taller de Actualización y Cumplimiento del SGC” Monitoreo de indicadores en el siguiente ciclo	Recursos Humanos	
Implementación de la Tecnología de PowerBI	MAO. Marco Antonio Cervera Piña	Análisis y exploración de la información de manera detallada. Transforma los datos en objetos visuales, disponibles para consulta ya sea de manera local o la nube en paneles personalizados e informes interactivos.	Recursos Humanos, Tecnología de PowerBi	

OPORTUNIDADES DE MEJORA 2019



Mejora	Responsable	Beneficios esperados	Recursos necesarios	Seguimiento
Ampliación de direccionamiento en FCA	MAO. Emmanuel Serrano Piña	Amplía la disponibilidad del servicio en demanda de las actividades académicas requeridas	Recursos Humanos	
Formato Solicitud CGTIC	MAO Sergio Aguilar Erosa	Facilitar el ingreso de las solicitudes hacia la CGTIC	Recursos Humanos	
Autogestión para la recuperación de contraseña de correo	MAO. Marco Antonio Cervera Piña	Atención de manera inmediata las solicitudes de reinicio de contraseña.	Recursos Humanos	



UADY

UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE YUCATÁN



Salidas



ACUERDO	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Acuerdos de oportunidades de mejora			
Actualizar los procedimientos de soporte y atención a usuarios y provisión de servicios de TI, basados en el reporte de visita del asesor externo.		Coordinación de Soporte y atención a usuarios.	28 febrero de 2020
Aplicar una encuesta de clima organizacional considerando los cambios de la coordinación.		Unidad de Gestión y Gobierno de TI	15 julio de 2020
Acuerdos de necesidad de cambio en el SGC			
Analizar los tres objetivos de calidad de acuerdo con los nuevos requerimientos institucionales para la CGTIC.		Todas las áreas de la coordinación.	30 junio de 2020
Analizar los catálogos de servicios y tiempos de atención acorde a los cambios de estructura organizacional de la CGTIC.		Todas las áreas de la coordinación.	15 julio de 2020



ACUERDO	RECURSOS	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Acuerdos de necesidad de recursos			
Renovar el licenciamiento institucional de Microsoft Azure para los servicios en la nube donde se encuentran los servicios críticos (UADY Virtual, Portal Web, SICEI, Selección de aspirantes, etc).		Coordinación de Infraestructura Tecnológica	15 julio de 2020
Renovar el licenciamiento institucional Microsoft.		Coordinación de Infraestructura Tecnológica	30 agosto de 2020
Continuar con la habilitación del centro de datos del Campus de Ciencias Sociales, Económico- administrativas y Humanidades. Segunda etapa: Adquisición e Instalación de planta eléctrica de emergencia.		Coordinación de Infraestructura Tecnológica	30 noviembre de 2020



Comentarios