



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
 Centro Universitario de la Costa Sur



Código
FR-DIR-04
Revisión No.
5
Fecha de revisión
24 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad
1

### MINUTA DE REUNIÓN

<b>FECHA</b>
17 de febrero de 2020

**Asunto:** Visita bimestral con el proceso de Servicios Tecnológicos

**Lugar de la reunión:** Sala de juntas de tecnologías para el aprendizaje

<i>Reunión/grado detalle</i>	<i>Ejecutivo</i>	<i>General</i>	<i>Técnico</i>	X	<i>Detalle</i>	X
<b>Asunto</b>	<b>Acuerdos</b>				<b>Responsable</b>	<b>Fecha compromiso</b>
<b>Visita bimestral con el proceso de Servicios Tecnológicos</b>	La Unidad de Calidad convocó a los integrantes del proceso de Servicios tecnológicos, bajo la siguiente orden del día: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión de reuniones internas por proceso</li> <li>2. Medición de indicadores del proceso</li> <li>3. Revisión de proyectos de mejora.</li> <li>4. Verificación de plan de acciones de gestión de riesgos.</li> </ol>				<b>Dr. Francisco Javier Pelayo Cortés</b>	<b>17 de febrero de 2020</b>
					<b>Líder del proceso</b>	



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
 Centro Universitario de la Costa Sur



Código	FR-DIR-04
Revisión No.	5
Fecha de revisión	24 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad	1

### MINUTA DE REUNIÓN

<b>FECHA</b>
17 de febrero de 2020

<p><b>1) Minutas de reuniones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se mostraron las evidencias de reuniones, donde la última reunión se registró con fecha de 02 de septiembre, en donde los integrantes del proceso analizaron los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente.</li> <li>La primera estrategia es la adquisición de un antivirus con licencia para establecer estrategias de mejora y aumentar la satisfacción del cliente del proceso de servicios tecnológicos.</li> <li>Se sugiere revisar en equipo la encuesta de satisfacción del cliente</li> </ul>	<p><b>Lic. Miriam Ramírez Macías</b></p>	<p><b>Pendiente de programar fecha</b></p>
<p><b>2) Medición de indicadores del proceso</b></p>	<p>Con respecto a la medición de indicadores se acordó que se realizaría una revisión del proceso, así como de las mediciones de indicadores pendientes, la última medición fue reportada en el mes de febrero en sus 3 subprocesos cumpliendo la meta: Actualizar indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de multimedia: 100%</li> <li>Préstamo de aulas 96% por no haber los suficientes espacios disponibles.</li> <li>Mantenimiento correctivo: Brindando el 97 % de atención a las solicitudes.</li> <li>Monitoreo y conectividad: Sólo hubo una pérdida de conectividad.</li> <li>Operación de servicios multimedia: 100 %</li> </ul>	<p><b>Unidad de Calidad</b></p> <p><b>Dr. Francisco Javier Pelayo Cortés</b></p> <p><b>Líder del proceso</b></p>	<p><b>Se reportó la medición de indicadores de los 3 subprocesos</b></p>



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
 Centro Universitario de la Costa Sur



Código	FR-DIR-04
Revisión No.	5
Fecha de revisión	24 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad	1

### MINUTA DE REUNIÓN

<b>FECHA</b>
17 de febrero de 2020

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta de satisfacción del cliente: 72 % disminuyó un 11 % con respecto a la medición anterior.</li> </ul>		
2) Proyecto de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó la propuesta del proyecto de mejora "Actualización de datos de equipo de cómputo conectados a la red de CUCSUR", mismo que ya se está ejecutando. Con el propósito de identificar los equipos y usuarios que tienen asignados IP.</li> <li>Se tienen pendientes de realizar dos proyectos de mejora con relación al cableado de anonas, así como la sede del Grullo para la Licenciatura en Artes.             <ul style="list-style-type: none"> <li>Sensibilización de profesores y alumnos con respecto a actitudes no permitidas en las instalaciones del Centro.</li> <li>Se revisaron avances de los proyectos 005-19 con el avance de 100 % al liberar la plataforma de Moodle.</li> <li>004-2019 con un avance de 100 % al liberar las pantallas en edificios.</li> <li>003-2019 con un avance del 30 %, se trabajará en sitio con el personal de servicios tecnológicos.</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>Dr. Francisco Javier Pelayo Cortés</b></p> <p><b>Líder del proceso</b></p>	<p><b>17 de febrero de 2020</b></p>



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
 Centro Universitario de la Costa Sur



Código	FR-DIR-04
Revisión No.	5
Fecha de revisión	24 de abril de 2017
Nivel de confidencialidad	1

### MINUTA DE REUNIÓN

<b>FECHA</b>
17 de febrero de 2020

<p><b>3) Gestión de riesgos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El ejercicio de la matriz de gestión de riesgos se modificó para incluir la pérdida de conectividad por factores externos, como son los servicios por proveedores y migración de servidores.</li> </ul>	<p><b>Dr. Francisco Javier Pelayo Cortés</b>  <b>Líder del proceso</b></p>	<p><b>Diciembre de 2019</b></p>
<p><b>5) Programa de capacitación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la última semana de enero se envió por correo electrónico el instrumento para medir la efectividad de los cursos de capacitación 2019, mismo que se debe contestar por el personal que asistió a dichos cursos.</li> <li>De la misma manera, se está trabajando el instrumento para evaluación de competencias, con el objetivo de elaborar el programa de capacitación 2020. El día de hoy se inicia con el curso "Brigada para prevenir incendios y manejo de uso de extintores" a todo el personal operativo.</li> </ul>	<p><b>Dr. José Alfredo Núñez Guzmán</b>  <b>Líder del proceso</b></p>	<p><b>12 de febrero de 2020</b></p>

Elaboró: María del Rosario de la Torre Cruz