**Minuta de reunión**

**Lugar y fecha:**

**Guadalajara, Jalisco Marzo 31, 2015**

**Objetivo/s:**

Revisión de los resultados de las métricas conforme a lo establecido, del mes de Marzo.

**Participantes**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre y apellido | Cargo |
| Fidel Reyna | Director |
| Jovanny Zepeda | Coordinador de Soporte |
| Mayra Tejeda | Auditor |

**Temas tratados**

1. Tema Análisis de las métricas.
   1. Se concentró en un documento las variaciones que se encontraron entre la referencia planeada y el dato real. Para esto se tomó en cuenta la desviación de Costos, el apego a los Procesos, el apego a los Productos, la parte física y funcional, además del Índice de Satisfacción.
   2. En este segundo concentrado, los resultados presentan una mejora con respecto de los resultados del mes anterior.
2. Tema Análisis de Riesgos.
   1. Se da seguimiento con el reporte presentado anteriormente y se genera una observación del mismo ya que se siguen presentando desviaciones mayores en las secciones de costos y esfuerzo pese a que se tienen registrados clientes a los cuales se les brinda el servicio a prestar, por otra parte el resto de los riesgos siguen en el estado actual ya que no se han presentado ninguno en particular.
   2. Se evalúa la periodicidad con la que debe generarse mantenimiento al servicio web contemplado en el plan de riesgos resumiendo conveniente generar limpieza de forma mensual y se acepta el cargo en nombre de Jovanny zepeda.
   3. Se ejecuta el plan de mitigación respaldando la información del servidor Mantis en el repositorio de documentos para el proyecto solo que en este caso se hace uso de la línea Respaldo.
3. Tema Tratamiento de inconformidades
   1. Se determina la solución a la inconformidad presentada sobre el correo electrónico dando como solución al mismo la acción de enviar correo la próxima vez que se actualice la línea base.
   2. Se presenta una inconformidad la cual surge por la omisión a la generación de las encuestas de satisfacción a los clientes planeados de forma mensual.

**Compromisos asumidos**

|  |  |
| --- | --- |
| Descripción | Responsable |
| Generar encuestas de satisfacción obligatorias para el mes de abril | Jovanny Zepeda |

**Temas pendientes**

1. No aplica

**Próxima Reunión:**

Será programada a finales de Abril del año en curso.