**Minuta de reunión**

**Lugar y fecha:**

**Guadalajara, Jalisco junio 29, 2015**

**Objetivo/s:**

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

**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. Este concentrado, permite observar que los resultados presentan una mejora con respecto de los resultados del mes anterior, se puede ver reflejado en el apartado de Índice de Satisfacción.
2. Tema Análisis de Riesgos.
   1. Se integra un nuevo riesgo sobre un problema de acceso al mecanismo de respaldo sobre el plan de riesgos ya que dicho riesgo se presentó durante una semana aproximadamente.
   2. Se habla sobre un problema ocasionado en el repositorio de archivos el cual por el mismo motivo se necesitó reiniciar nuevamente.
   3. Se mencionó que después de la pérdida del servidor el servicio se reemplazó en la nube ya que se tuvo el acceso denegado por el problema de la falla en el equipo , dicho servicio se reemplazó gracias a los respaldos semanales y a un archivo de Excel de registro temporal.
   4. Se habla sobre el problema de falta en personal ya que un compañero de trabajo se retira del proyecto de forma temporal.
3. Tema tratamiento de inconformidades
   1. Se comenta que la inconformidad relacionada con el problema de no poder evaluar si se realizaron los respaldos y limpiezas no tiene nada que ver con si esta en fin de mes o no para revisarlo ya que se cuenta con un cronograma con máximo dos días de retraso en el repositorio donde muestran si se tiene o no el servicio ejecutado.
   2. Con la inconformidad de los tickets que no cuentan con fecha de compromiso se menciona que no todos los tienen debido a que dicho campo se habilito después de una evaluación en junio.

**Compromisos asumidos**

|  |  |
| --- | --- |
| Descripción | Responsable |
|  |  |

**Temas pendientes**

1. No aplica

**Próxima Reunión:**

Será programada a finales de Julio del año en curso.