**Minuta de reunión**

**Lugar y fecha:**

**Guadalajara, Jalisco julio 30, 2015**

**Objetivo/s:**

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

**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 analiza las métricas del mes de Julio y se da observación principal en el cambio de carga de trabajo en dicho mes y la mejora de las desviaciones tanto en costo como esfuerzo de planeación y entrega del servicio, se explica que el motivo de la mejora fue el hecho de generar el cálculo de esfuerzo de forma adecuada ya que anteriormente se tomaba el esfuerzo por tiempo en el día y no por personas en el día
2. Tema Análisis de Riesgos.
   1. Se Genera un cambio en el manejo de riesgos ya que al ser un servicio en cambio constante se pueden presentar los riesgos nuevamente por lo que se abren y se agrega una columna adicional en la que se muestra cuando ocurrió dicho riesgo.
   2. Se presenta un problema de acceso a la nas de respaldos por lo que se repara el mismo día en que se presentó el problema (28 Julio).
   3. Se presenta una desviación elevada por exceso de trabajo, sin embargo se menciona que dicho problema no se presenta por planeación inadecuada si no que se presenta por un mes de 5 semanas en lugar de 4 como se tiene previsto.
   4. Se presenta a su vez desviaciones elevadas en esfuerzo de entrega de servicio por falta de incidencias, sin embargo se comenta que al ser parte del servicio a entregar es voluble a la intervención del cliente.
3. Tema tratamiento de inconformidades
   1. Se notifica al área de calidad que debe de solucionar las inconformidades surgidas tras la evaluación de los procesos organizacionales en calidad.

**Compromisos asumidos**

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

**Temas pendientes**

1. No aplica

**Próxima Reunión:**

Será programada a finales de Agosto del año en curso.