UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

"LUCHAR PARA LOGRAR, LOGRAR PARA DAR"

Reunión de Seguimiento a Indicadores y SGC

Junio – Julio 2011

cti

Tecnologías de Información UACH

Registro de Indicadores Junio

PROCESOS	INDICADOR	1	2	3
AU	Solicitudes de Servicio terminadas a tiempo	N/A	32.6%	
	Producto No Conforme	N/A	N/A	
	Satisfacción de Usuarios	N/A	N/A	
				32.60%
APTI	Disponibilidad de Servicios	E	10.6%	
	Manejo de Crisis	N/A	N/A	
	Respaldos Institucionales	N/A	11.1%	
	Producto No Conforme	N/A	N/A	
	Mantenimientos	N/A	11.1%	
				32.84%
AP	Crecimiento de la Plataforma	N/A	N/A	
	Eficacia de tareas por proyecto	N/A	33.3%	
	Satisfacción de Proyectos	N/A	N/A	
	Producto No Conforme	N/A	N/A	
				33.30%
MAM	Revisión de al menos una vez al año de los objetivos y política de calidad	N/A	N/A	
	Recurrencia de hallazgos	N/A	N/A	

Eficacia global 98.8%

Registro de Indicadores Julio

PROCESOS	INDICADOR	1	2	3
AU	Solicitudes de Servicio terminadas a tiempo	N/A	31.5%	
	Producto No Conforme	N/A	N/A	
	Satisfacción de Usuarios	N/A	N/A	
				31.52%
APTI	Disponibilidad de Servicios	N/A	32.8%	
	Manejo de Crisis	N/A	N/A	
	Respaldos Institucionales	N/A	N/A	
	Producto No Conforme	N/A	N/A	
	Mantenimientos	N/A	N/A	
				32.76%
AP	Crecimiento de la Plataforma	N/A	N/A	
	Eficacia de tareas por proyecto	N/A	33.3%	
	Satisfacción de Proyectos	N/A	N/A	
	Producto No Conforme	N/A	N/A	
				33.30%
MAM	Revisión de al menos una vez al año de los objetivos y polîtica de calidad	N/A	N/A	
	Recurrencia de hallazgos	N/A	N/A	

Eficacia global 97.6%

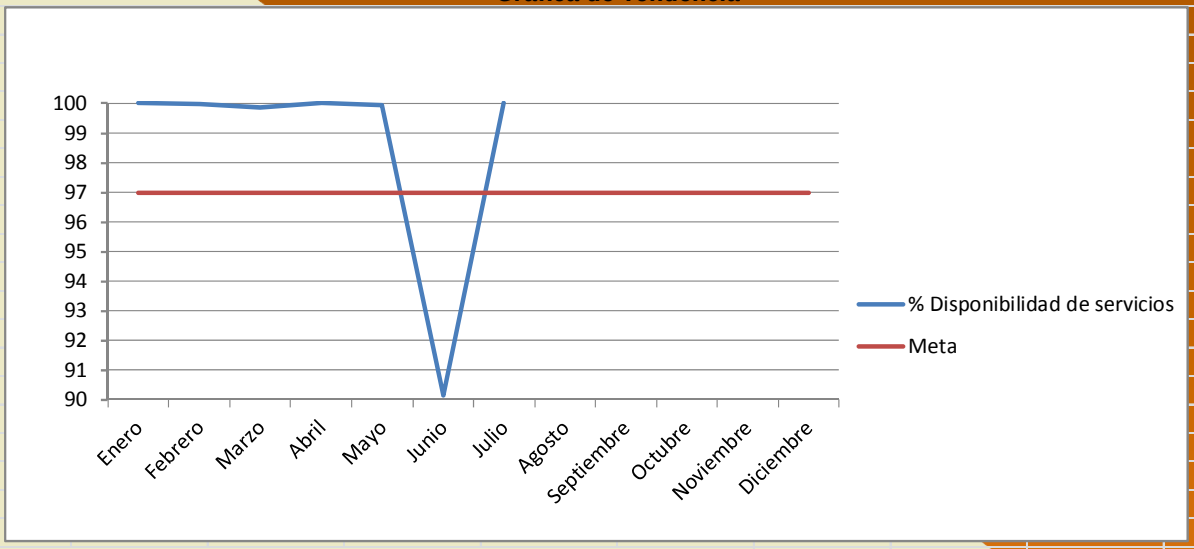
Se presento en el mes de junio el indicador de Disponibilidad de Servicios del DSI fuera de meta

GRÁFICAS

NOMBRE DEL INDICADOR: Disponibilidad de los servicios

MES ANALIZADO: JULIO

Gráfica de Tendencia



Solo llenar en caso de incumplimiento del indicador

CAUSAS DEL INCUMPLIMIENTO
Desconexión accidental de un servidor del DSE por parte de un empleado particular encargado de la remodelación del SITE a cargo de la Coordinación de Seguridad en Cómputo.

PLAN DE ACCIÓN		
ACTIVIDAD	Área resp.	Fecha
Cambio de las tomas eléctricas para evitar futuros accidentes		
	CSC	31/08/2011
	DSI	
	DSE	

Indicador de manejo de crisis

Pendientes de entregar las áreas de CAD y DSI

Incidentes junio-julio

Dia	Descripción	Areas involucradas
11	Modificaciones al site, se movieron todos los RACKS y se apagaron los server, tiempo 3 horas	DSE/DSI/CSC
9	Error del personal instalando la infraestructura eléctrica, desconecta accidentalmente servidores T1000, donde residen los servicios de Sistemas y de aulas.uach.mx (no se pudo recuperar el servidor, y se migro después de 30 horas a servidores virtuales)	DSE/DSI/CSC
15	Se saltó una pastilla de corriente del SITE, y apagó subitamente los servidores de DSEI y DSI (2 horas)	DSE/DSI/CSC
Todo el mes	Constantes fallas de energía en el Capus I y II	CSC

CAUSAS DEL INCUMPLIMIENTO
Se programaron mantenimientos preventivos por adecuaciones del Site. Sin embargo se presento una Falla eléctrica ocasionada por un empleado de la compañía que realizaba las adecuaciones en el site, que genero perdidas en los sistemas de educación virtual y Sistemas de información. También se saltaron las pastillas eléctricas que proporcionaban corriente a todos los servidores de DSEI

CSC-Reporte de conectividad del mes de junio

	DISPONIBILIDAD	TIEMPO PONDERADO (MIN)	COMENTARIOS	DISPONIBILIDAD PONDERADA	DISPONIBILIDAD DEPENDENCIA
INTERNET					99.83
Sw_CGTI_L3	99.99	0	Debido a la remodelación del site se tuvieron que apagar equipos de telecomunicaciones	100.00	
ASA	99.9	0		99.99	
Rt_Internet	99.59	240		99.44	
RECTORIA					99.92
Rectoria	99.92	64	Falla de energía eléctrica en centro de la ciudad	99.85	
CAMPUS I					99.55
FFyL	99.67	173	Falla de energía eléctrica en Campus I	99.60	
FEFCD	99.31	213		99.51	
CAMPUS II					99.55
FCA	99.91	194	Debido a la remodelación del site se tuvieron que apagar equipos de telecomunicaciones	99.55	
F. Ingeniería	99.92	194		99.55	
FCQ	99.92	194		99.55	
FEyN	99.91	194		99.55	
F. Medicina	99.91	194		99.55	
FORANEOS					
FCPyS	98.88	454		98.95	98.24
Pix_FCPyS	99.5	479		98.89	
Proxy_FCPyS	96.17	1352		96.87	
FCAyF	96.36	1039		97.59	98.93
Pix_FCAyF	99.5	171		99.60	
Proxy_FCAyF	99.5	171		99.60	
FCA Delicias	99.49	168		99.61	99.49
Pix_FCA_Delicias	99.5	170		99.60	
Proxy_FCA_Delicias	99.49	170		99.61	
EEI	99.45	169		99.61	97.51
Pix_EEI	96.82	1088		97.48	
Proxy_EEI	96.27	1097		97.46	
FEyN Parral	96.56	1044		97.58	97.58
FZyE	97.28	869		97.99	97.16
Proxy_FZyE	94.94	1585		96.33	
FACIATEC Cuauhtémoc	99.5	168		99.61	99.61
				PROMEDIO	98.85

CSC-Reporte de conectividad del mes de junio

	DISPONIBILIDAD	TIEMPO PONDERADO (MIN)	COMENTARIOS	DISPONIBILIDAD PONDERADA	DISPONIBILIDAD DEPENDENCIA	DISPONIBILIDAD GRUPO
INTERNET					99.95	99.95
Sw_CGTI_L3	99.99	0	Se presentó problema en la	100.00		
ASA	99.99	0	red de la FFyL (loop) lo que	100.00		
Rt_Internet	99.99	67	provocó que la salida a Internet (transtelco) se vierá afecatada en todas las dependencias Universitarias, así como la afectación a los servidores del DSE (buzón, DNS, Proxies, etc.)	99.85		
RECTORIA					99.99	99.99
Rectoria	99.99	0		99.99		
CAMPUS I						97.82
FFyL	96.18	1489	Se dejó fuera la comunicación hacia la FFyL	96.66	96.66	
FEFCD	98.12	456	Falla de energía eléctrica	98.98	98.98	
CAMPUS II						99.99
FCA	99.27	22	Falla de energía eléctrica	99.95	99.95	
F. Ingeniería	99.99	0		100.00	100.00	
FCQ	99.99	0		100.00	100.00	
FEyN	99.96	0		100.00	100.00	
F. Medicina	99.99	0		100.00	100.00	
FORANEOS			Se daño equipo donde se			99.07
FCPyS	99.28	137	encuentrabán conectados	99.69	99.69	
Pix_FCPyS	99.27	137	los enlaces WAN, se	99.69		
Proxy_FCPyS	99.27	137	reemplazo por 2 equipos	99.69		
FCAyF	98.29	581	(enlaces dedicados y	98.70	98.68	
Pix_FCAyF	99.44	581	enlaces MPLS)	98.70		
Proxy_FCAyF	99.43	605		98.64		
FCA Delicias	99.42	391		99.12	99.11	
Pix_FCA_Delicias	99.38	391		99.12		
Proxy_FCA_Delicias	98.9	415		99.07		
EEI	99.39	164		99.63	99.63	
Pix_EEI	99.35	164		99.63		
Proxy_EEI	99.35	164		99.63		
FEyN Parral	98.91	316		99.29	99.29	
FZyE		1314		97.06	97.06	
Proxy_FZyE	94.91	1314		97.06		
FACIATEC Cuauhtémoc	99.46	2		100.00	100.00	
				PROMEDIO	99.31	99.36336

Estado de los Proyectos Junio

Coordinación de Proyectos de Tecnología de Información								
Estado de Proyectos								
Mes de Revision:Junio 2011								
Área	Ejecución	Detenido	Espera	Cancelados	Retrasado	Observaciónes		
						Proyecto	Causa	Desde
DSEI	3	0	0	0	0			
DRT	3	0	0	0	0			
DSI	4	0	0	0	0			
DAU	1	0	0	0	0			
CSC	0	0	0	0	0			
CPY	0	0	0	0	0			
CAD	0	0	0	0	0			
CNO	0	0	0	0				
Total	11	0	0	0	0			

Estado de los Proyectos Junio

Coordinación de Proyectos de Tecnología de Información

Estado de Proyectos

Mes de Revisión: Julio 2011

Área	Ejecución	Detenido	Espera	Cancelados	Retrasado	Observaciónes		
						Proyecto	Causa	Desde
DSEI	3	0	0	0	0			
DRT	3	0	0	0	0			
DSI	3	0	1	0	0	SAGU - Fnanaciero DIF	Cambios de estructura en el DIF	28 julo 2011
DAU	1	0	0	0	0			
CSC	0	0	0	0	0			
CPY	0	0	0	0	0			
CAD	0	0	0	0	0			
CNO	0	0	0	0				
Total	10	0	1	0	0			

Índice de creatividad de Proyectos

Índice de creatividad de proyectos																								
Mes de Revisión: Junio 2011																								
	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
Área	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R	I	R
DSE	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0												
DRT	1	0	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1												
DSI	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0												
DAU	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0												
CSC	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0												
CPY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0												
CAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0												
CNO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0												
CGE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0												
I = Proyectos de Innovación (Creados por iniciativa o visión de la CGTI)																								
R = Proyectos Reactivos (Solicitud expresa de otra area fuera de la CGTI)																								

Junio

CCTV interiores y Aula de estudio de Posgrado FFyL	**R**

Proyectos en ejecución Junio-Julio

PORCENTAJE DE AVANCE DE LOS PROYECTOS EN EJECUCION															
Mes de revisión: Julio 2011															
AREAS	NOMBRE DE LOS PROYECTOS	PERIODO DE REVISION MENSUAL													
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Inicio	Termino
DSEI	UNIQ versión 4.0	25	40	40	40	50	57	57						26-nov-10	19-ago-11
	Portal Institucional 2010 - 2016	3	3	27	47	47	72	72						19-ene-11	26-ago-11
	Sistema de Administración de Documentos en Linea				0	0	0	0						11-abr-11	30-sep-11
DRT	Red Universitaria de fácil Acceso		12	20	28	36	48	52						15-feb-11	30-nov-11
	CCTV Cajas Unicas					0	30	35						31-may-11	25-sep-11
	CCTV interiores y Aula de estudio de Posgrado FFyL						30	30							
DSI	SAGU-Academico: Sistema estrategico de Gestion Academica	30	30	43	43	43	43	43						1-Mar-08	02-sep-11
	SAGU - Sistema Estrategico de Recursos Humanos		0	0	0	0	0	0						21-feb-11	30-jun-12
	SAUU Sistema Integral de la Coordinación de Deportes			0	0	12	12	12						12-ene-11	29-jun-12
DAU	Soporte Técnico en Línea				0	30	30	30						11-abr-11	31-ago-11

Proyectos terminados junio 2011

Proyectos Terminados en Junio 2011					
Proyecto	Area	Inicio	Termino	Requiere Encuesta	Aplicar encuesta
SAUU-STSUACH Prestaciones y Descuentos	DSI	15-mar-11	30-jun-01	Si	17-jul-01

Proyectos terminados julio 2011

Proyectos Terminados en Julio 2011					
Proyecto	Area	Inicio	Termino	Requiere Encuesta	Aplicar encuesta
No aplica para este mes					

SGAUs
Seguimiento a solicitudes
Junio de 2011

ÁREA	EN ESPERA	PENDIENTE POR USUARIO	RETRASADAS	EN CURSO	TOTAL ABIERTAS	CREADAS	CERRADAS	TERMINADAS EN TIEMPO	TERMINADAS A DESTIEMPO	CANCELADAS
DAU	4	3	0	2	9	194	178	178	0	15
DSE	1	0	1	10	12	52	50	48	2	3
CSC	1	0	0	0	1	8	8	6	2	1
CN0	0	0	0	1	1	2	1	1	0	0
DRT-REDES	1	1	0	2	4	35	30	30	0	2
DRT-TELE	6	0	0	2	8	63	60	54	6	7
DRT-VIDEO	0	0	0	5	5	15	14	13	1	0
DRT-CCTV	2	0	0	2	4	5	3	3	0	0
DRT-TOTAL	9	1	0	11	21	118	107	100	7	9
DSI-JGGR	2	0	0	0	2	83	86	86	0	1
DSI-JCRC	1	1	0	1	3	28	29	29	0	1
DSI-ERN	2	0	0	2	4	13	10	10	0	3
DSI-JJCO	3	0	0	3	6	41	39	39	0	0
DSI-VCJ	17	0	0	0	17	20	16	16	0	2
DSI-TOTAL	25	1	0	6	32	185	180	180	0	7
TOTAL	40	5	1	30	76	559	524	513	11	35

Solicitudes de servicio Junio

**STTSOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO*

MES:JUNIO DE 2011

SOLICITUDES DE SERVICIO						
ÁREA	CERRADAS	%	EN TIEMPO	DESTIEMPO	RETRASADAS	% STT
DAU	178	33.97	178	0	0	33.97
DSI	180	34.35	180	0	0	34.35
DSE	50	9.54	48	2	1	9.16
DRT	107	20.42	100	7	0	19.08
CSC	8	1.53	6	2	0	1.15
CN0	1	0.19	1	0	0	0.19
TOTALES	**524**	**100.00**	**513**	**11**	**1**	97.90

META DEL INDICADOR

Mes	Total	Deseado
enero	97.01	90
febrero	95.36	90
marzo	97.86	90
abril	98.2	90
mayo	98.34	90
junio	97.9	90
julio		90
agosto		90
septiembre		90
octubre		90
noviembre		90
diciembre		90

PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

ÁREA	% STT
DAU	100.00
DSI	100.00
DSE	96.00
DRT	93.46
CSC	75.00
CN0	100.00

DAU
Seguimiento a solicitudes
Julio

ÁREA	EN ESPERA	PENDIENTE POR USUARIO	RETRASADAS	EN CURSO	TOTAL ABIERTAS	CREADAS	CERRADAS	TERMINADAS EN TIEMPO	TERMINADAS A DESTIEMPO	CANCELADAS
DAU	4	6	0	14	24	123	98	98	0	5
DSE	1	0	0	8	9	13	14	7	7	0
CSC	1	0	0	1	2	6	5	5	0	0
CN0	0	1	0	0	1	3	3	3	0	0
DRT-REDES	0	0	0	4	4	22	20	20	0	0
DRT-TELE	7	0	0	6	13	21	15	14	1	1
DRT-VIDEO	0	0	0	0	0	9	6	3	3	0
DRT-CCTV	4	0	0	1	5	1	0	0	0	0
DRT-TOTAL	11	0	0	11	22	45	41	37	4	1
DSI-JGGR	2	0	0	1	3	27	26	26	0	0
DSI-JCRC	0	0	0	0	0	4	6	6	0	0
DSI-ERN	3	0	0	2	5	4	2	2	0	1
DSI-JJCO	3	0	0	2	5	0	1	1	0	0
DSI-VCJ	8	0	0	0	8	2	7	7	0	0
DSI-TOTAL	16	0	0	5	21	37	42	42	0	1
TOTAL	**33**	**7**	**0**	**39**	**79**	**227**	**203**	**192**	**11**	**7**

Solicitudes de servicio Julio

JULIO DE 2011

SOLICITUDES DE SERVICIO					
CERRADAS	%	EN TIEMPO	DESTIEMPO	RETRASADAS	% STT
98	48.28	98	0	0	48.28
42	20.69	42	0	0	20.69
14	6.90	7	7	0	3.45
41	20.20	37	4	0	18.23
5	2.46	5	0	0	2.46
3	1.48	3	0	0	1.48
203	**100.00**	**192**	**11**	**0**	94.58

META DEL INDICADOR

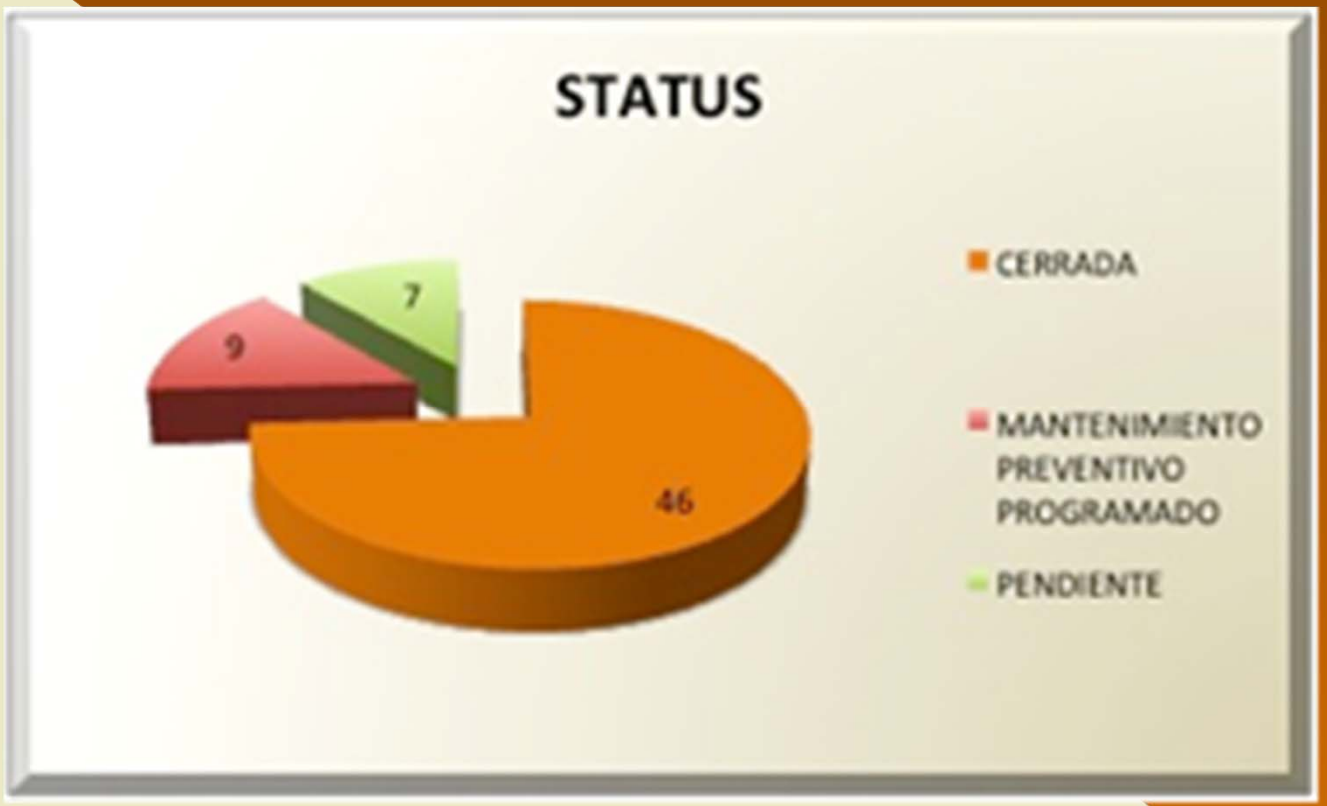
Mes	Total	Deseado
enero	97.01	90
febrero	95.36	90
marzo	97.86	90
abril	98.2	90
mayo	98.34	90
junio	97.9	90
julio	94.58	90
agosto		90
septiembre		90
octubre		90
noviembre		90
diciembre		90

PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

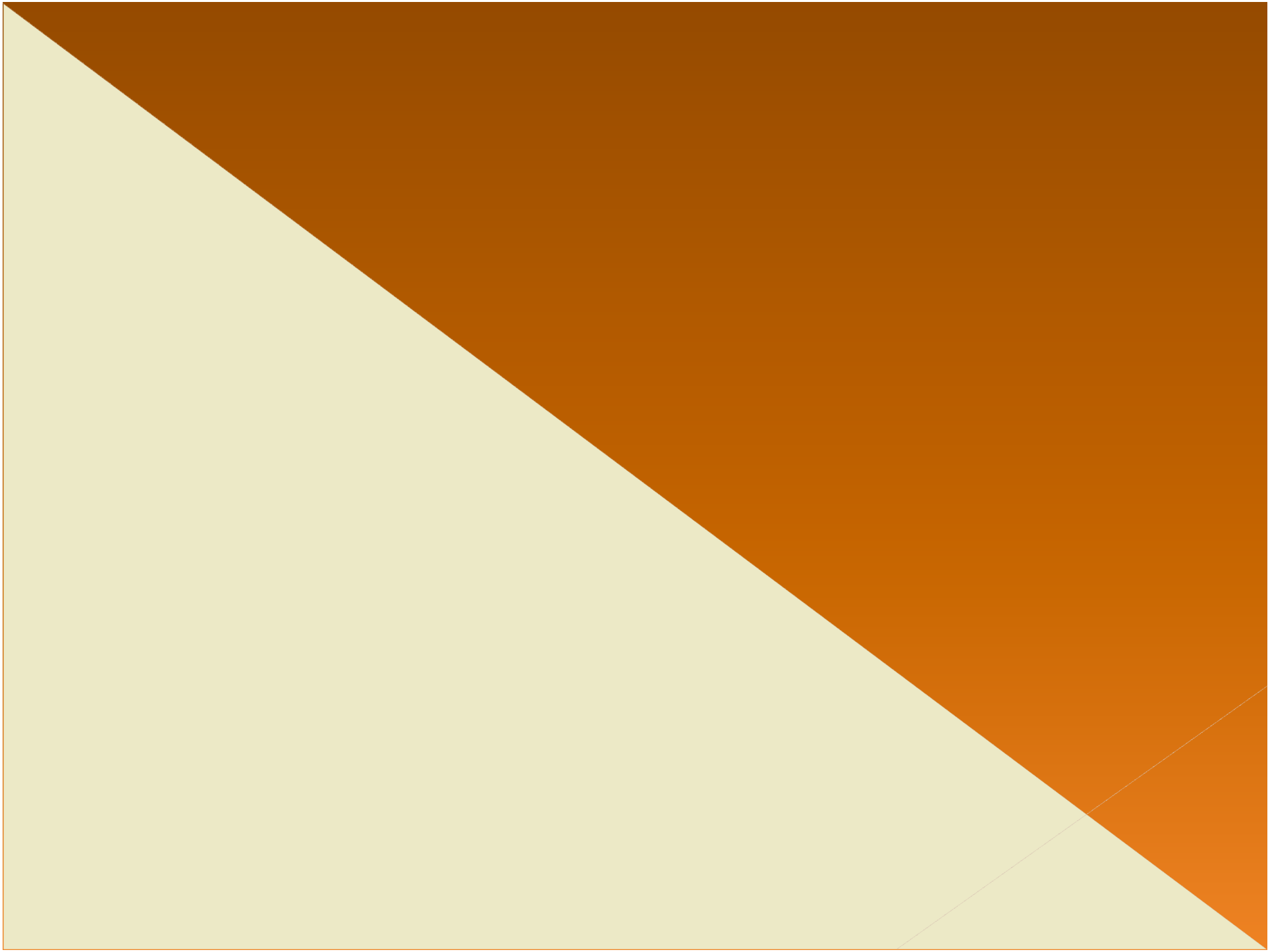
ÁREA	% STT
DAU	100.00
DSI	100.00
DSE	50.00
DRT	90.24
CSC	100.00
CN0	100.00

REPORTE DE SOLICITUDES DE TI
Período vacacional julio 2011

SERVICIO	CANTIDAD
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	20
REDES / INTERNET	17
SOPORTE	15
CORREO ELECTRÓNICO	4
TELEFONÍA	3
ANTIVIRUS	1
SERVICIOS ELECTRÓNICOS	1
VIDEOCONFERENCIA	1
TOTAL	62



STATUS	CANTIDAD
CERRADA	46
MANTENIMIENTO PREVENTIVO PROGRAMADO	9
PENDIENTE	7
TOTAL	62



DEPENDENCIA	CANTIDAD
FEFCD	9
FCA	8
FACIATEC	6
CAJAS ÚNICAS	4
MANTENIMIENTO	4
FCQ	3
FEN	3
FZyE	3
CIDE	2
DEPTO. CONTABILIDAD	2
DECAD	2
DIR. ACADÉMICA	2
FFL	2
QUINTA GAMEROS	2
COORDINACIÓN DE CONTRUCCIÓN	1
DIR. PLANEACIÓN	1
DSI	1
FA	1
FD	1
FO	1
FCPyS	1
INSTITUTO CONFUCIO	1
SECRETARÍA GENERAL	1
SINDICATO ADMVO.	1
TOTAL	62

AVISOS

FECHA	DESCRIPCIÓN
14 julio	Se reciben llamadas de usuarios reportando que no tienen red, dependencias: Posgrado FEFCD, Laboratorio de materiales de la FI, Sindicatos, Patronato Universitario, Bienes Patrimoniales, FM, FA, FCA. MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS.
18, 20, 22 julio	Se confirma con usuarios la correcta operación de Cajas Únicas de Facultad de Derecho, Facultad de Medicina, FCA, SUBA, por falla en red.

Respaldos entregados a CSC en los meses de julio y junio

Mes	Meta	DSE	DSI	CNO	CPY	DRT	DAU	CAD	CSC	CGE	Total acumulado	% Efectividad	Total esperado
Ene	4	1	1	1	1	NA	NA	NA	NA	NA	4	100.00	54
Feb	7	NA	1	NA	1	1	1	1	1	1	7	100.00	
Mar	4	1	1	1	1	NA	NA	NA	NA	NA	4	100.00	
Abr	2	NA	1	NA	1	NA	NA	NA	NA	NA	2	100.00	
May	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	100.00	
Jun	2	NA	1	NA	1	NA	NA	NA	NA	NA	2	100.00	
Jul	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		0	
Ago	9										0	0.00	
Sep	2	NA		NA		NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
Oct	4					NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
Nov	7	NA		NA							0	0.00	
Dic	4					NA	NA	NA	NA	NA	0	0.00	
meta x área		3	6	3	6	2	2	2	2	2	28		
	% por área	5.56	11.11	5.56	11.11	22.22	22.22	22.22	22.22	22.22	51.85		

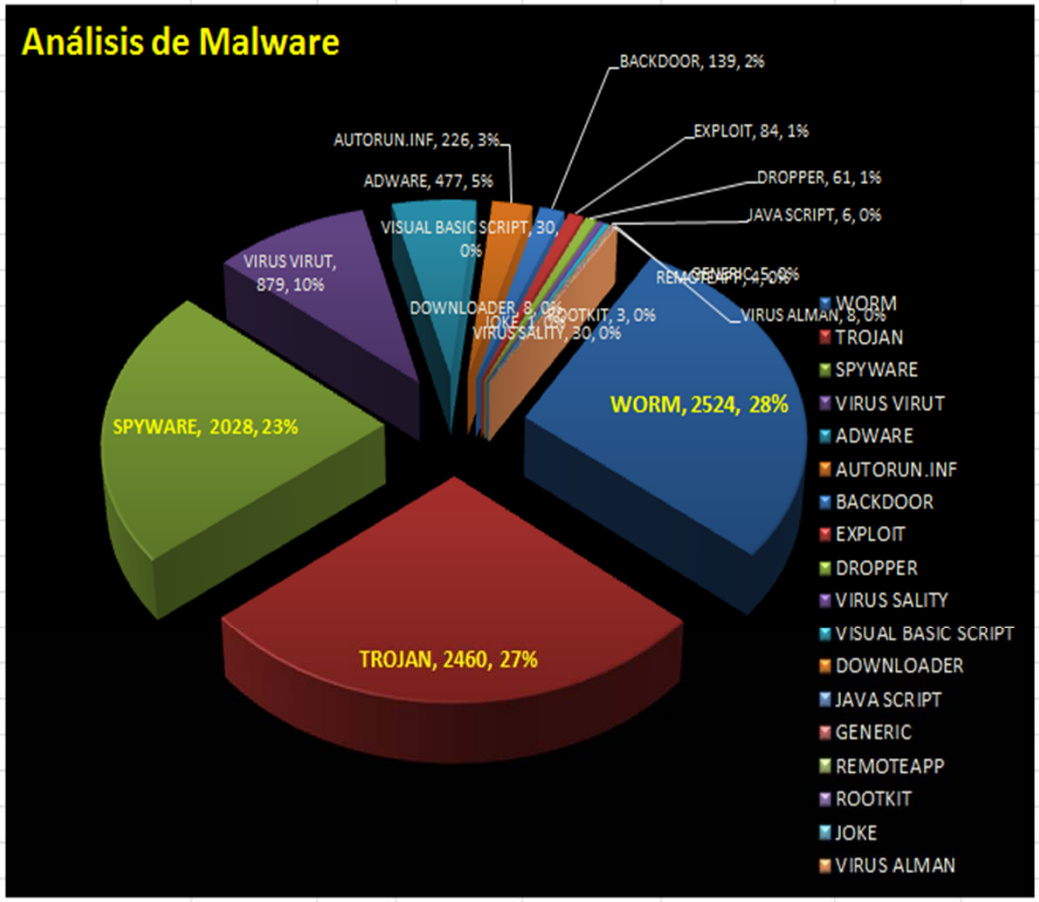
Análisis de malware

Periodo

Inicio: 08/08/2011 13:14

Terminación: 29/06/2011 05:42

Columna1 MALWARE	Columna2 DETECCIONES
HOST MODIFIED	12991
WORM	2524
TROJAN	2460
SPYWARE	2028
VIRUS VIRUT	879
ADWARE	477
AUTORUN.INF	226
BACKDOOR	139
EXPLOIT	84
DROPPER	61
VIRUS SALITY	30
VISUAL BASIC SCRIPT	30
DOWNLOADER	8
JAVA SCRIPT	6
GENERIC	5
REMOTEAPP	4
ROOTKIT	3
JOKE	1
VIRUS ALMAN	8
OTROS	869
TOTAL	22833

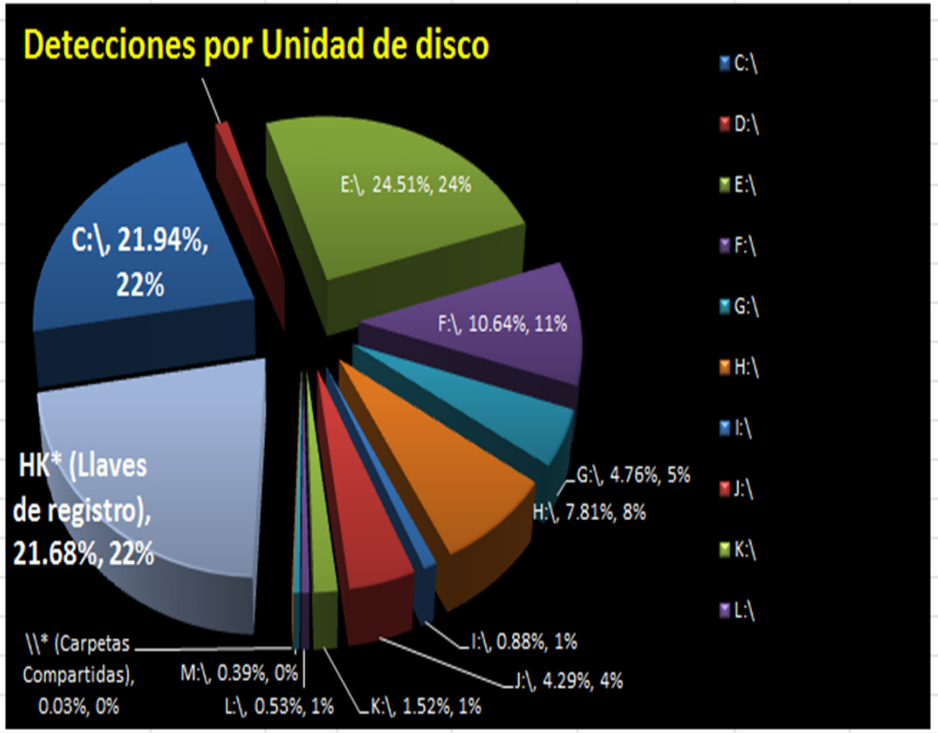


Detecciones por Unidad

Periodo

Inicio: 08/08/2011 13:14
Terminación: 29/06/2011 05:42

UNIDAD	DETECCIONES (%
C:\	21.94%
D:\	1.02%
E:\	24.51%
F:\	10.64%
G:\	4.76%
H:\	7.81%
I:\	0.88%
J:\	4.29%
K:\	1.52%
L:\	0.53%
M:\	0.39%
* (Carpetas Compartidas)	0.03%
HK* (Llaves de registro)	21.68%

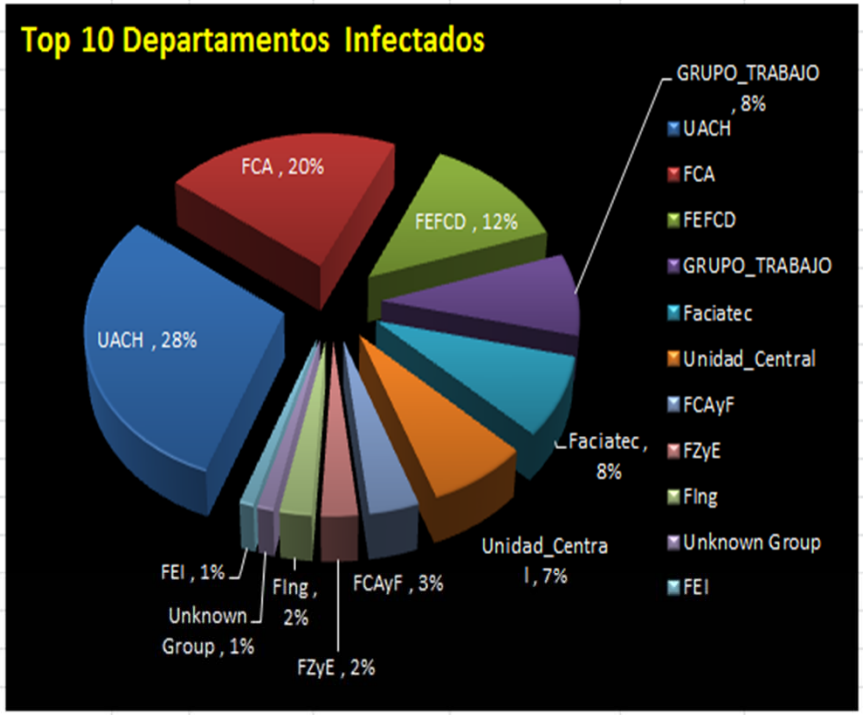


Top 10 Departamentos Infectados

Periodo

Inicio: 08/08/2011 13:14
Terminación: 29/06/2011 05:42

DEPARTAMENTO	EVENTOS	%
UACH	6304	28%
FCA	4491	20%
FEFCD	2767	12%
GRUPO_TRABAJO	1851	8%
Faciatec	1780	8%
Unidad_Central	1567	7%
FCAyF	777	3%
FZyE	569	2%
FIng	499	2%
Unknown Group	253	1%
FEI	227	1%



Cambios a la documentación

Modificaciones al Reporte de Acciones

Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información
Sistema de Gestión de Calidad
REPORTE DE ACCIONES
Folio_____

El Ciclo Deming

Fecha: / /
dd/mm/aaaa

(Marque con una X)

Tipo de Acción:	Origen:	Área responsable de ejecutar la acción:
○ Correctiva	○ Solicitud de cambio a documentos	○ CGE
○ Preventiva	○ Solicitud de servicio	○ CPY
○ Mejora	○ No Conformidad	○ CAD
○ Contención	○ Producto No Conforme	○ CNO
	○ Proyectos	○ CSC
	○ Reclamaciones	○ DAU
	○ Sugerencias	○ DSI
	○ Indicadores	○ DRT
	○ Revisiones al SGC	○ DSE
	○ Operación Diaria	○ Otro_____
	○ Auditorías de Seguridad en Cómputo	
	○ Otro_____	

Descripción de la situación

Causa (s): (Solo llenar para acciones correctivas, preventivas o de contención).

Efecto (s):

Acción/es:

1.

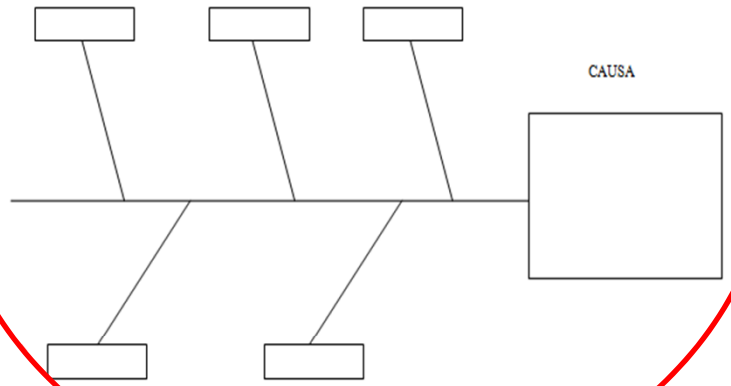
2.

Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información
Sistema de Gestión de Calidad
REPORTE DE ACCIONES
Folio_____

Método de Análisis:

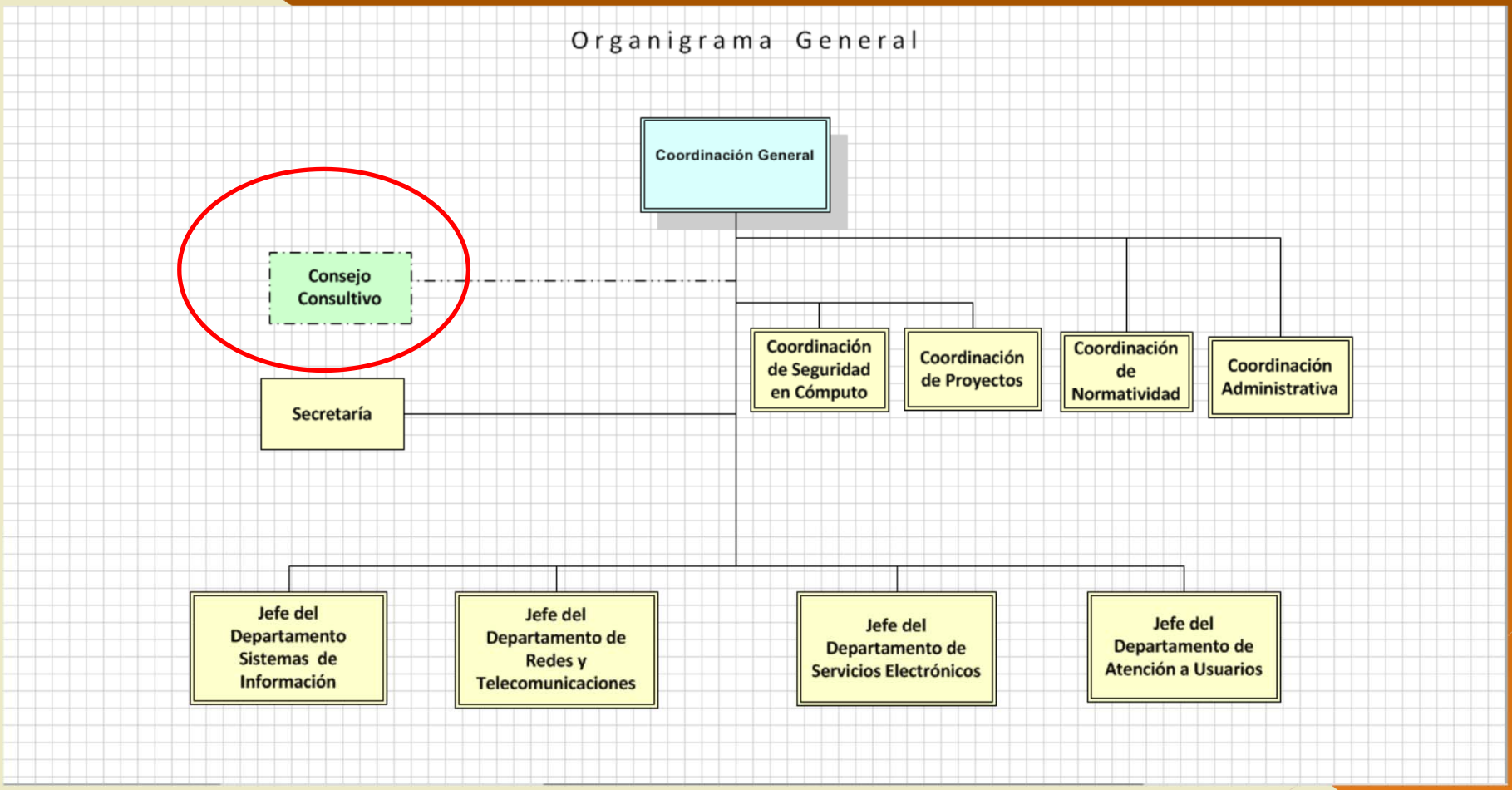
Utilizar el método de análisis que más se adapte al problema/ no conformidad, el cual puede ser el diagrama causa efecto o el formato de los 5 por ques (FOR 8.5 CNO 05)

DIAGRAMA CAUSA EFECTO

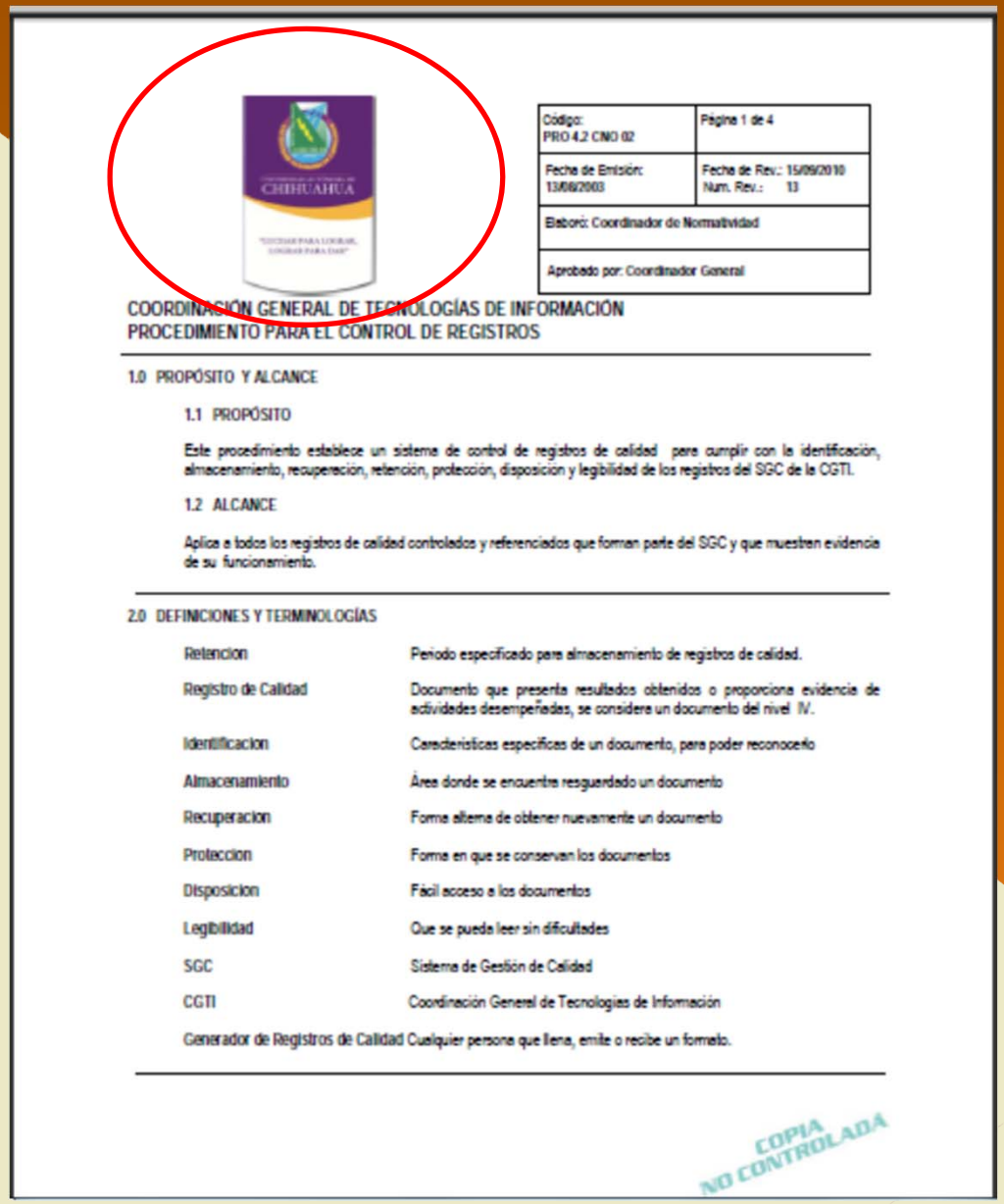


ANOTACIONES

Organigrama



Cambio de logotipo a la documentación



Código: PRO 4.2 CNO 02	Página 1 de 4
Fecha de Emisión: 13/06/2003	Fecha de Rev.: 15/09/2010 Num. Rev.: 13
Elaboró: Coordinador de Normatividad	
Aprobado por: Coordinador General	

COORDINACIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS

1.0 PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1 PROPÓSITO

Este procedimiento establece un sistema de control de registros de calidad para cumplir con la identificación, almacenamiento, recuperación, retención, protección, disposición y legibilidad de los registros del SGC de la CGTI.

1.2 ALCANCE

Aplica a todos los registros de calidad controlados y referenciados que forman parte del SGC y que muestren evidencia de su funcionamiento.

2.0 DEFINICIONES Y TERMINOLOGÍAS

Retencion	Periodo especificado para almacenamiento de registros de calidad.
Registro de Calidad	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, se considera un documento del nivel IV.
Identificacion	Caracteristicas especificas de un documento, para poder reconocerlo
Almacenamiento	Área donde se encuentre resguardado un documento
Recuperacion	Forma alterna de obtener nuevamente un documento
Proteccion	Forma en que se conservan los documentos
Disposicion	Fácil acceso a los documentos
Legibilidad	Que se pueda leer sin dificultades
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
CGTI	Coordinación General de Tecnologías de Información
Generador de Registros de Calidad	Cualquier persona que llena, emite o recibe un formato.

COPIA NO CONTROLADA

RESULTADOS DE AUDITORIA EXTERNA

No Conformidad Menor

Proceso Bajo Revisión: Atención a Usuarios

Declaración del Hallazgo: Seguimiento y medición de los equipos no es eficaz

Evidencia Objetiva: Durante la revisión del proceso denominado AU, se observa que se cuenta con 2 multímetros y un software denominado “Universal Diagnostic Toolkit”, los cuales son usados para dar el servicio de revisión y reparación de PC´s y otros equipos de cómputo en esta área, no se presenta evidencia objetiva de la calibración y/o verificación de estos equipos.

Observaciones

Existe riesgo de no conformidad si no se definen y documentan de forma clara las entradas y salidas de cada proceso determinado.

Existe riesgo de no conformidad si no se documenta lo referente a salvaguarda y protección.

Existe riesgo de confusión si no se cambia el término “competencia” por el de “habilidad

Oportunidades de Mejora

Se puede mejorar el llenado del registro FOR-8.5.CNO-01, si se documenta el problema detectado tal cual.

Se puede mejorar el registro de acciones correctivas si se hace consistente con la sección de verificación de las mismas.

Se puede mejorar el análisis de causa raíz si se usa un método definido y se anexa a cada registro.

Se puede mejorar el análisis de datos, si se grafican dichos datos.

Se puede mejorar el grado de prioridad que cita el sistema SGAUS (prioridad: alta, baja y media).

Se puede mejorar la meta del proceso de AU, si se incrementa ya que se observa incremento superior a 90%.

Se puede mejorar la comunicación de la información al cliente cuando exista daño o deterioro de los equipos propiedad del cliente.

Revisión de política y objetivos de calidad

Política de Calidad

Operación bajo el esquema de mejora continua para ofrecer alta disponibilidad en servicios de tecnologías de información que respondan eficazmente a las necesidades de los usuarios.

Objetivos de Calidad

1. Mantener el índice de eficacia del SGC mayor o igual a 92%

2. Mantener un porcentaje mayor o igual al 85% en solicitudes terminadas a tiempo en cada área.

Acuerdos vencidos

- **Reunión: CSC: Revisión Proceso de Atención a Usuario**
  - Fecha: 2011-01-25
    - José Gonzalo Ríos Torres
    - José Rómulo Barrón Hernández
    - Jefe del DAU

- **Reunión: DRT: Revisión proceso atención a usuarios**
- Fecha: 2011-01-27
    - José Gonzalo Ríos Torres
    - José Rómulo Barrón Hernández
    - Jefe del DAU

- **Reunión: DSI: Revisión proceso atención usuarios**
  - Fecha: 2011-01-31
    - Jefe de Sistemas de Información

- Reunión: DSE: Revisión proceso atención usuarios
  - Fecha: 2011-02-15
    - Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos
    - Jefe del DAU

- **Reunión: CGE-Reunión de pendientes Marzo-18/2011**
  - Fecha: 2011-03-18
    - Jefe del DSE
    - Coordinador General

- **Reunión: CSC-Pendientes**
  - Fecha: 2011-04-14
    - José Rómulo Barrón Hernández
    - Jefe del DSI
- **Reunión: Estándares de codificación para JAVA**
  - Fecha: 2011-05-17
    - Jefe del DSI
    - Juan Carlos Rodriguez

- **Reunión: Estandar de Interfase de Sistemas Desktop y Web**
  - Fecha: 2011-06-08
    - VICTOR ALONZO DOMINGUEZ
    - JEFE DEL DSI
- **Reunión: Seguimiento a la Base de Conocimiento**
  - Fecha: 2011-06-10
    - JORGE MORALES SIGALA

Agenda de revisión al SGC

PARTICIPANTES		PUNTOS A PRESENTAR (Los referenciados en el punto 5.6.2 de la Norma)	Observaciones
NOMBRE	ÁREA		
Carlos Castañeda	CGE	Informe del seguimiento a la revision anterior del SGC.	
Leticia Ballesteros	CNO	Reporte de acciones preventivas, correctivas y producto no conforme.	
Carlos Castañeda	CGE	Retroalimentación del cliente (quejas y reclamaciones).	
Leticia Ballesteros	CNO	Resultados de Auditoria	
Carlos Castañeda	CGE	Desempeño de los procesos y conformidad del producto	
Carlos Castañeda	CGE	Incidencias en el Sistema de Gestión de Calidad (cambios que podrían afectar al SGC)	
Cualquier jefe de departamento o Coordinación	CGTI	Recomendaciones para la mejora	
Cualquier jefe de departamento o Coordinación	CGE	Asuntos Generales:	

Seguimiento a los acuerdos de la reunión anterior

ACTIVIDADES DEL CUMPLIMIENTO Y MEJORA AL SISTEMA				
ACTIVIDADES	**RESPONSABLE**	**FECHA DE INICIO**	**FECHA DE TERMINO**	**SEGUIMIENTO**
Reunión de Planeación Estratégica de la CGTI. (3)	CGE	1/12/2010	2/02/2011	En espera de que salga la última versión del PDU para llevar a cabo la planeación estratégica de la CGTI , en base a los lineamientos establecidos y a los avances realizados durante los talleres tomados.
Evaluación de la herramienta Open Meeting.(2)	DRT	15/01/2011	22/02/2011	De las pruebas que está realizando el DRT, es necesario adquirir cámaras para probar la parte de video.
Realizar modificación al FOR 8.5 CNO 01, para incluir acciones de mejora.(1)	CNO	Mayo	Junio	Se cambiara el FOR 8.5 CNO 01 de formulario a formato.
Se presentará propuesta de una metodología para llevar a cabo la mejora continua.	CNO	Junio	Junio	

Reporte de Acciones

MES DE CREACIÓN	NO. DE REPORTE	DESCRIPCION DE LA ACCIÓN	Tipo de Acción	ÁREA RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA DE TERMINO	FECHA DE REVISIÓN	ESTATUS	
							A	V
Mayo	04	Revisión y modificación del PRO 7.3 DSI 01 Revisión y modificación de los estándares de desarrollo Capacitación interna y externa sobre los lenguajes de programación de Java y Ruby Desarrollo de los proyectos registrados en CPY en status de ejecución en el lenguaje de programación Java y Ruby	Preventiva	DSI	30/09/2011	24/05/2011	X	
Agosto	05	Cambio de las tomas eléctricas para evitar futuros accidentes	Correctiva	CSC, DSI, DSE	31/08/2011	.08/08/2011	X	

Asuntos Generales