

# Reunión de Seguimiento a Indicadores y SGC

Agosto 2011

## Registro de Indicadores Agosto

| PROCESOS    | INDICADOR  | 1   | 2     | 3 |
|-------------|--|-----|-------|---|
| <b>AU</b>   | Solicitudes de Servicio terminadas a tiempo                                | N/A | 31.5% |   |
|             | Producto No Conforme   | N/A | N/A   |   |
|             | Satisfacción de Usuarios   | N/A | N/A   |   |
|             |  |     |       |   |
| <b>APTI</b> | Disponibilidad de Servicios  | N/A | 16.6% |   |
|             | Manejo de Crisis   | N/A | N/A   |   |
|             | Respaldos Institucionales  | N/A | 16.7% |   |
|             | Producto No Conforme   | N/A | N/A   |   |
|             | Mantenimientos   | N/A | N/A   |   |
|             |  |     |       |   |
| <b>AP</b>   | Crecimiento de la Plataforma   | N/A | N/A   |   |
|             | Eficacia de tareas por proyecto  | N/A | 29.9% |   |
|             | Satisfacción de Proyectos  | N/A | N/A   |   |
|             | Producto No Conforme   | N/A | N/A   |   |
|             |  |     |       |   |
| <b>MAM</b>  | 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 95%

Eficacia global **95%**

# Pendientes

Indicador de manejo de crisis (Pendientes de entregar las áreas de CAD y DSI).

Acuerdos vencidos en el Uniq

## Incidentes Agosto

| Dia          | Descripción  | Áreas involucradas |
|--------------|--|--------------------|
| 15 de agosto | Se llenó la partición Personal2 del arreglo de discos de correo electrónico, lo que impidió entrega de correos a los buzones ahí contenidos, se resolvió satisfactoriamente. | DSEI               |

## CSC-Reporte de conectividad del mes de Agosto

|                    | DISPONIBILIDAD | TIEMPO PONDERADO (MIN) | COMENTARIOS                | DISPONIBILIDAD PONDERADA | DISPONIBILIDAD DEPENDENCIA | DISPONIBILIDAD GRUPO |
|--------------------|----------------|------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------|----------------------|
| INTERNET           |                |                        |                            |                          | 100                        | 100.00               |
| Sw_CGTI_L3         | 100            | 0                      |                            | 100.00                   |                            |                      |
| ASA                | 100            | 0                      |                            | 100.00                   |                            |                      |
| Rt_Internet        | 100            | 0                      | Ninguno                    | 100.00                   |                            |                      |
| Rt_Transtelco      | 99.98          | 2                      |                            | 100.00                   |                            |                      |
| RECTORIA           |                |                        |                            |                          | 100                        | 100.00               |
| Rectoria           | 100            | 0                      |                            | 100.00                   |                            |                      |
| CAMPUS I           |                |                        |                            |                          |                            | 99.82                |
| FFyL               | 99.9           | 44                     |                            | 99.90                    | 99.90                      |                      |
| FEFCD              | 99.72          | 120                    | Falla de energía eléctrica | 99.73                    | 98.98                      |                      |
| CAMPUS II          |                |                        |                            |                          | 99.73                      | 99.89                |
| FCA                | 100            | 0                      |                            | 100.00                   | 100.00                     |                      |
| F. Ingeniería      | 99.57          | 131                    |                            | 99.71                    | 99.71                      |                      |
| FCQ                | 99.7           | 115                    | Falla de energía eléctrica | 99.74                    | 99.74                      |                      |
| FEyN               | 99.99          | 1                      |                            | 100.00                   | 100.00                     |                      |
| F. Medicina        | 100            | 0                      |                            | 100.00                   | 100.00                     |                      |
| FORANEOS           |                |                        | Ninguno                    |                          |                            | 99.48                |
| FCPyS              | 98.89          | 254                    |                            | 99.43                    | 99.43                      |                      |
| Pix_FCPyS          | 99.89          | 254                    |                            | 99.43                    |                            |                      |
| Proxy_FCPyS        | 99.89          | 254                    |                            | 99.43                    |                            |                      |
| FCAyF              | 99.47          | 166                    |                            | 99.63                    | 99.56                      |                      |
| Proxy_FCAyF        | 99.84          | 224                    |                            | 99.50                    |                            |                      |
| FCA Delicias       | 99.89          | 391                    |                            | 99.12                    | 99.46                      |                      |
| Pix_FCA_Delicias   | 99.49          | 228                    |                            | 99.49                    |                            |                      |
| Proxy_FCA_Delicias | 99.76          | 104                    |                            | 99.77                    |                            |                      |
| EEl                | 99.96          | 12                     |                            | 99.97                    | 99.97                      |                      |
| Pix_EEl            | 99.97          | 12                     |                            | 99.97                    |                            |                      |
| Proxy_EEl          | 99.97          | 12                     |                            | 99.97                    |                            |                      |
| FEyN Parral        | 95.72          | 299                    |                            | 99.33                    | 99.33                      |                      |
| FZyE               | 99.88          | 69                     |                            | 99.85                    | 99.12                      |                      |
| Proxy_FZyE         | 97.71          | 721                    |                            | 98.38                    |                            |                      |
| FACIATEC           |                |                        |                            |                          |                            |                      |
| Cuauhtemoc         | 95.94          | 241                    |                            | 99.46                    | 99.46                      |                      |
|                    |                |                        |                            | <b>PROMEDIO</b>          | <b>99.67</b>               | <b>99.836354</b>     |

# Estado de Proyectos Agosto

| Área         | Ejecución | Detenido | Espera   | Cancelados | Retrasado | Observaciones  |  |               |
|--------------|-----------|----------|----------|------------|-----------|--|--|---------------|
|              |           |          |          |            |           | Proyecto   | Causa  | Desde         |
| DSEI         | 2         | 1        | 0        | 0          | 0         | (Detenido) Sistema de administración de documentos en línea          | El desarrollo se iniciara hasta que se termine el Uniq 4.0 | 31-ago-11     |
| DRT          | 3         | 0        | 0        | 0          | 0         |  |  |               |
| DSI          | 2         | 1        | 1        | 0          | 0         | (Espera) SAGU - Fnanaciero DIF                                       | Cambios de estructura en el DIF                            | 28 julio 2011 |
|              |           |          |          |            |           | (Detenido) SAGU- Acadâmico: Sistema Estratégico de Gestión Académica | El desarrollador encargado, Ya no pertenece a DSI          | 29-ago-11     |
| DAU          | 0         | 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          |           |  |  |               |
| <b>Total</b> | <b>7</b>  | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>0</b>   | <b>0</b>  |  |  |               |

# Índice de creatividad de Proyectos Agosto

| Area | Enero |   | Febrero |   | Marzo |   | Abril |   | Mayo |   | Junio |   | Julio |   | <b>Agosto</b> |          | Septiembre |   | Octubre |   | Noviembre |   | Diciembre |   |
|------|-------|---|---------|---|-------|---|-------|---|------|---|-------|---|-------|---|---------------|----------|------------|---|---------|---|-----------|---|-----------|---|
|      | 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 | 0     | 0 | <b>0</b>      | <b>0</b> |            |   |         |   |           |   |           |   |
| DRT  | 1     | 0 | 2       | 2 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0    | 1 | 0     | 1 | 0     | 0 | <b>0</b>      | <b>0</b> |            |   |         |   |           |   |           |   |
| DSI  | 0     | 1 | 0       | 1 | 1     | 1 | 0     | 0 | 0    | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | <b>0</b>      | <b>0</b> |            |   |         |   |           |   |           |   |
| DAU  | 0     | 0 | 1       | 0 | 0     | 0 | 1     | 0 | 0    | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | <b>0</b>      | <b>0</b> |            |   |         |   |           |   |           |   |
| CSC  | 1     | 0 | 1       | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0    | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | <b>0</b>      | <b>0</b> |            |   |         |   |           |   |           |   |
| CPY  | 0     | 0 | 0       | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0    | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | <b>0</b>      | <b>0</b> |            |   |         |   |           |   |           |   |
| CAD  | 0     | 0 | 0       | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0    | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | <b>0</b>      | <b>0</b> |            |   |         |   |           |   |           |   |
| CNO  | 0     | 0 | 0       | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0    | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | <b>0</b>      | <b>0</b> |            |   |         |   |           |   |           |   |
| CGE  | 0     | 0 | 0       | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | 0    | 0 | 0     | 0 | 0     | 0 | <b>0</b>      | <b>0</b> |            |   |         |   |           |   |           |   |

I = Proyectos de Innovacion (Creados por iniciativa o vision de la CGTI)

R = Proyectos Reactivos (Solicitud expresa de otra area fuera de la CGTI)

## Proyectos en ejecución Agosto

| AREAS | NOMBRE DE LOS PROYECTOS                              | PERIODO DE REVISION MENSUAL |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Inicio | Termino   |           |
|-------|--|-----------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|-----------|-----------|
|       |  | ENE                         | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |        |           |           |
| DSEI  | UNIQ versión 4.0                                     | 25                          | 40  | 40  | 40  | 50  | 57  | 57  | 98  |     |     |     |     |        | 26-nov-10 | 19-ago-11 |
|       | Portal Institucional 2010 - 2016                     | 3                           | 3   | 27  | 47  | 47  | 72  | 72  | 80  |     |     |     |     |        | 19-ene-11 | 26-ago-11 |
| DRT   | Red Universitaria de fácil Acceso                    |                             | 12  | 20  | 28  | 36  | 48  | 52  | 64  |     |     |     |     |        | 15-feb-11 | 30-nov-11 |
|       | CCTV Cajas Unicas                                    |                             |     |     |     | 0   | 30  | 35  | 55  |     |     |     |     |        | 31-may-11 | 25-sep-11 |
|       | CCTV interiores y Aula de estudio de Posgrado FFyL   |                             |     |     |     |     | 30  | 30  | 55  |     |     |     |     |        | 02-jun-11 | 26-sep-11 |
| DSI   | SAGU - Sistema Estrategico de Recursos Humanos       |                             | 0   | 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  |     |     |     |     |        | 12-ene-11 | 29-jun-12 |

## Proyectos terminados Agosto 2011

| Proyecto                 | Área | Inicio    | Termino   | Requiere Encuesta | Aplicar encuesta |
|--------------------------|------|-----------|-----------|-------------------|------------------|
| Soporte Técnico en Linea | DAU  | 11-abr-11 | 31-ago-11 | No                | No               |

**SGAUs**  
**Seguimiento a solicitudes**  
*Agosto de 2011*

| ÁREA      | EN ESPERA | PENDIENTE POR USUARIO | RETRASADAS | EN CURSO | TOTAL ABIERTAS | CREADAS | CERRADAS | TERMINADAS EN TIEMPO | TERMINADAS A DESTIEMPO | CANCELADAS |
|-----------|-----------|-----------------------|------------|----------|----------------|---------|----------|----------------------|------------------------|------------|
| DAU       | 8         | 3                     | 0          | 6        | 17             | 461     | 429      | 427                  | 2                      | 35         |
| DSE       | 1         | 2                     | 0          | 7        | 10             | 135     | 127      | 124                  | 3                      | 3          |
| CSC       | 0         | 0                     | 0          | 3        | 3              | 14      | 12       | 11                   | 1                      | 0          |
| CNO       | 0         | 0                     | 0          | 0        | 0              | 3       | 3        | 2                    | 1                      | 0          |
| DRT-REDES | 0         | 0                     | 0          | 2        | 2              | 32      | 33       | 33                   | 0                      | 0          |
| DRT-TELE  | 11        | 0                     | 0          | 5        | 16             | 77      | 67       | 59                   | 8                      | 6          |
| DRT-VIDEO | 0         | 0                     | 0          | 7        | 7              | 49      | 42       | 42                   | 0                      | 0          |
| DRT-CCTV  | 3         | 0                     | 1          | 1        | 5              | 2       | 2        | 0                    | 2                      | 0          |
| DRT-TOTAL | 14        | 0                     | 1          | 15       | 30             | 160     | 144      | 134                  | 10                     | 6          |
| DSI-JGGR  | 1         | 0                     | 0          | 2        | 3              | 118     | 117      | 117                  | 0                      | 0          |
| DSI-JCRC  | 6         | 0                     | 0          | 3        | 9              | 54      | 41       | 41                   | 0                      | 7          |
| DSI-ERN   | 7         | 0                     | 0          | 0        | 7              | 19      | 13       | 12                   | 1                      | 2          |
| DSI-JJCO  | 9         | 1                     | 0          | 5        | 15             | 45      | 35       | 35                   | 0                      | 1          |
| DSI-VCJ   | 5         | 0                     | 0          | 0        | 5              | 34      | 34       | 34                   | 0                      | 5          |
| DSI-TOTAL | 28        | 1                     | 0          | 10       | 39             | 270     | 240      | 239                  | 1                      | 15         |

# Solicitudes de Servicio Agosto

| SOLICITUDES DE SERVICIO |            |               |            |           |            |              |
|-------------------------|------------|---------------|------------|-----------|------------|--------------|
| ÁREA                    | CERRADAS   | %             | EN TIEMPO  | DESTIEMPO | RETRASADAS | % STT        |
| DAU                     | 429        | 44.92         | 427        | 2         | 0          | 44.71        |
| DSI                     | 240        | 25.13         | 239        | 1         | 0          | 25.03        |
| DSE                     | 127        | 13.30         | 124        | 3         | 0          | 12.98        |
| DRT                     | 144        | 15.08         | 134        | 10        | 0          | 14.03        |
| CSC                     | 12         | 1.26          | 11         | 1         | 0          | 1.15         |
| CNO                     | 3          | 0.31          | 2          | 1         | 0          | 0.21         |
| <b>TOTALES</b>          | <b>955</b> | <b>100.00</b> | <b>937</b> | <b>18</b> | <b>0</b>   | <b>98.12</b> |

## PORCENTAJE DE SOLICITUDES TERMINADAS EN TIEMPO POR ÁREA

| ÁREA       | % STT        |
|------------|--------------|
| DAU        | 99.53        |
| DSI        | 99.58        |
| DSE        | 97.64        |
| DRT        | 93.06        |
| CSC        | 91.67        |
| <b>CNO</b> | <b>66.67</b> |

## 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     | 98.12 | 90      |
| septiembre |       | 90      |
| octubre    |       | 90      |
| noviembre  |       | 90      |
| diciembre  |       | 90      |

Mes: Agosto de 2011

El número de páginas de este formato puede variar de acuerdo a su contenido

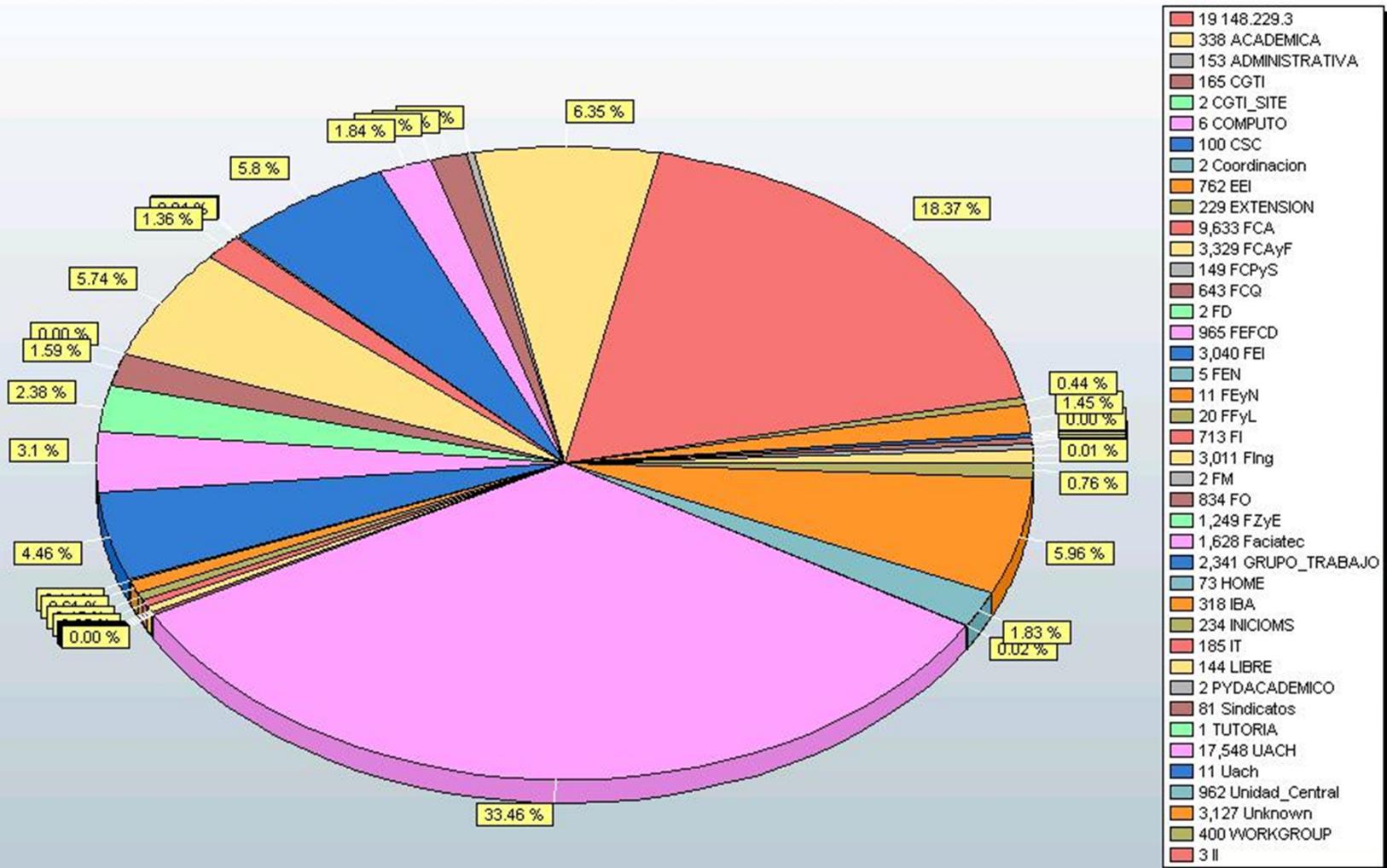
| No. Solicitud | Fecha en que se recibe inconformidad  | Descripción de la inconformidad   | Área responsable | Servicio afectado                                   | Acción correctiva (SI/NO) | Fecha de cierre  | Cierre   |
|---------------|---------------------------------------|---|------------------|---|---------------------------|--|--|
| 40588         | Agosto 3, 2011, 1:49 pm por usuario   | No entran las llamadas desde los telefonos digitales al marcar la extension y la ext. 4435 con la IP 148.229.210.130 no funciona (no da linea). | DRT-TELE         | Servicios de Telefonía / Nueva extensión telefónica | NO                        | Agosto 4, 2011, 12:06 pm por usuario<br>Solicitud cancelada por eburrola | Agosto 4, 2011, 9:51 am por responsable<br>Se realizaron pruebas de marcacion, si se enlaza la llamada desde los telefonos digitales, el problema de la extension 4435 es de conexion por IP duplicada o Falla de hardware y sera revisado por el usuario, en caso de que sea el hardware se enviara el telefono a garantia. |
| 40784         | Agosto 9, 2011, 6:53 pm por usuario   | Se verificaron los datos y marca error, favor de revisar los datos. Gracias.  | DAU              | Correo electrónico                                  | NO                        | Agosto 10, 2011, 9:31 am por responsable                                 | En relación a la cuenta de la alumna se ha reasignado una contraseña. Esta contraseña se ha verificado el acceso con éxito al correo y a SEGA.   |
| 40862         | Agosto 11, 2011, 10:55 am por usuario | Falta la cuenta del maestro Manuel Gardea Meraz.  | DSE              | Correo electrónico                                  | NO                        | Agosto 11, 2011, 11:58 am por responsable                                | Olvide anexarla; se proporcionan datos de la cuenta  |

## Respaldos entregados a CSC en los meses de Agosto

| 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    | 1    | 1     | 1    | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 9               | 100.00        |                |
| 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          |                |
| <b>meta x área</b> |      | 4    | 7     | 4    | 7     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 37              |               |                |
| <b>% por área</b>  |      | 7.41 | 12.96 | 7.41 | 12.96 | 33.33 | 33.33 | 33.33 | 33.33 | 33.33 | 68.52           |               |                |

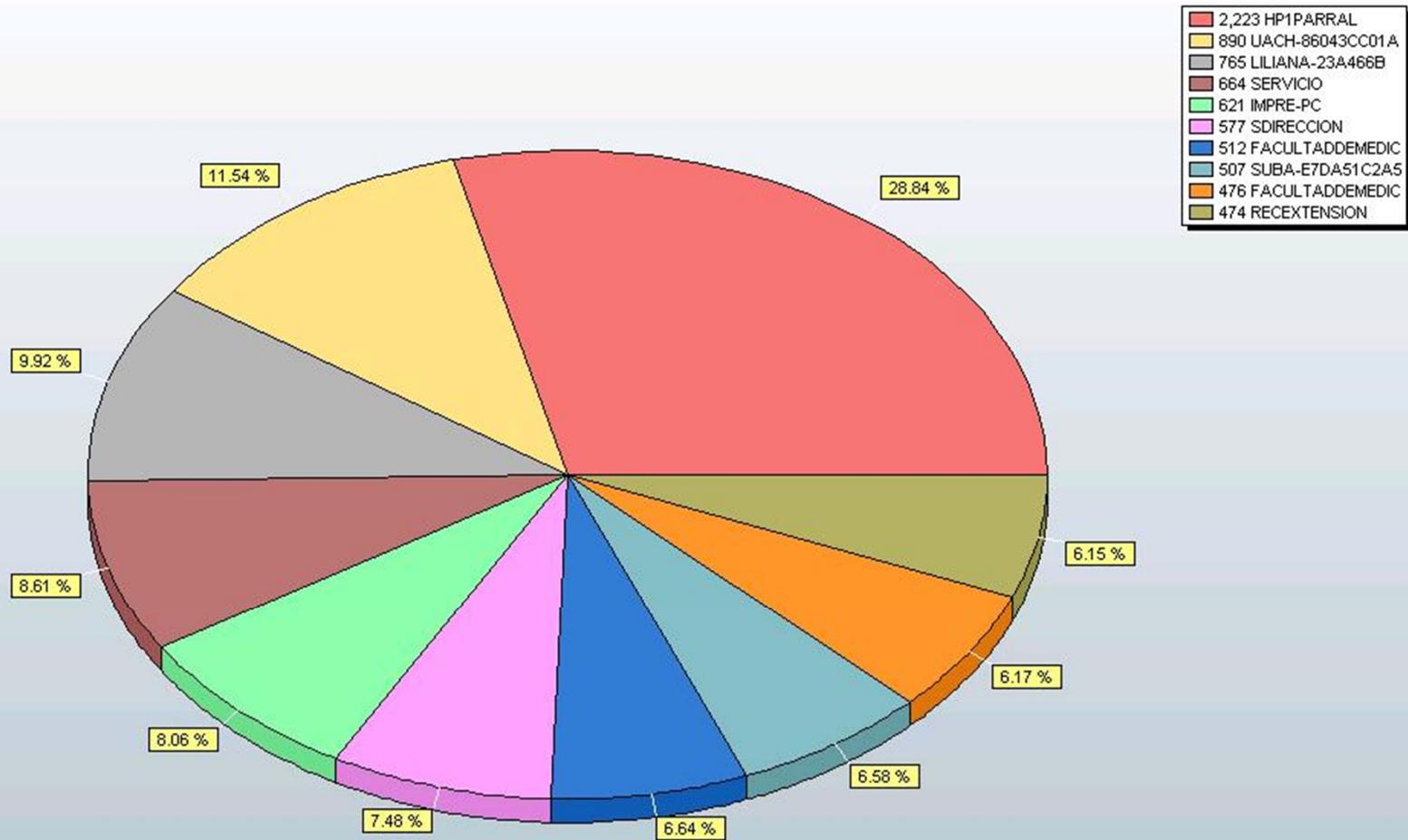
# Infecciones por departamento.

Infection Status by Department  
 Inquiry Period : 2011-08-01 ~ 2011-08-31 Department Name : All



# Top 10 de usuarios mas infectados

Top 10 Infected Users  
Inquiry Period : 2011-08-01 ~ 2011-08-31 Department Name : All



## Nota:

Se enviaron estas 2 gráficas representativas para tocar un tema muy importante que nos indica por que son atacados nuestros equipos de virus, (atacados no necesariamente de fuera de la red UACH, si no internamente).

Los 2 grupos con mas Malware detectados son (UACH y FCA). que son los grupos con mayor numero de usuarios. dentro de UACH esta la mayor parte de Unidad Central.

En este momento solo en las Areas de Rectoria, **CGTI**, Dir. ACADEMICA, tenemos 25 equipos con usuario **Administrador** con contraseñas en blanco o vulnerables y la del usuario igual.

Carpetas y Unidades Completas compartidas, sin restricciones.

Lo anterior nos indica que los usuarios requieren urgentemente un curso para mostrar el adecuado uso de la herramienta de trabajo (computadoras) y general de las tecnologías de información.

**!! CONCIENTIZACIÓN !!**

## Agenda de revisión al SGC

| PARTICIPANTES                                 |      | PUNTOS A PRESENTAR<br>(Los referenciados en el punto 5.6.2 de la Norma)              | Observaciones |
|---|------|--|---------------|
| NOMBRE  | ÁREA |  |               |
| Carlos Castañeda                              | CGE  | Informe del seguimiento a la revisión 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        | Se envía a CJDC el Plan de Desarrollo Institucional 2011-2021          |
| Evaluación de la herramienta Open Meeting.(2)              | DRT         | 15/01/2011      | 22/02/2011       | Se entrega comparativo de la herramienta de OpenMeetings y WebexCisco. |
| Revisión de la política y objetivos de calidad (1) (2) (3) | CGE         | Agosto          | Agosto           |  |

## 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<br>Revisión y modificación de los estándares de desarrollo<br>Capacitación interna y externa sobre los lenguajes de programación de Java y Ruby<br>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       |   |
| Septiembre      | 06             | Enviar a CJDC el Plan de Desarrollo Universitario<br>Consensar propuestas de cada jefe y coordinador.  | Correctiva     | CGE                | 15/09/2011                 | 14/09/2011        | X       |   |
| Septiembre      | 07             | Agregar a la documentación del SGC procedimiento y formatos necesarios para dar cumplimiento a la cláusula 7.6 de la norma ISO 9001-2008   | Correctiva     | CGE, CNO, CSC, DAU | 15/10/2011                 | 14/09/2011        | X       |   |

# Revisión a la Documentación PRO 8.5 CNO 01

## 4.0 PROCEDIMIENTO

### 4.1 CJDC/CECG AIN/AEX/CNO

#### Identificación, análisis y registro de acciones preventivas

- 4.1.1 Durante la operación de la CGTI, CECG, AIN o AEX pueden identificar problemas potenciales que puedan generar la aplicación de acciones preventivas, estas son revisadas por CJDC responsable para determinar los efectos que pueden generar.
- 4.1.2 Si CJDC no tiene clara la forma en que se resolverá el problema potencial deberá realizar un análisis mas detallado utilizando los métodos que considere necesarios los cuales pueden ser sin limitarse a: los diagramas causa-efecto, o metodología de los 5 por que's **FOR 8.5 CNO 05**; también determinará si es o no aplicable realizar un proceso de análisis con el equipo interdisciplinario o de manera individual.

# PRO 8.5 CON 02

## 4.0 PROCEDIMIENTO

### 4.1 CJDC Detección del problema y análisis de causa/raíz

- 4.1.1 Durante la operación de la CGTI se pueden derivar problemas o no conformidades de los cuales se generan y se aplican acciones correctivas; si se tiene conocimiento de la causa/raíz CJDC establecerá la acción a tomar de manera inmediata **(FOR 8.5 CN0 01)**.
- 4.1.2 Si CJDC no tiene clara la forma en que se resolverá la inconsistencia, deberá realizar un análisis mas detallado utilizando los métodos que considere necesarios los cuales pueden ser, sin limitarse a: los diagramas causa – efecto, o metodología de los 5 Por que's **(FOR 8.5 CN0 05)**, este mismo podrá hacerlo con el apoyo del personal que designe o de manera individual (equipos interdisciplinarios).

*Las fuentes más comunes de información* utilizadas por la CGTI para el inicio del proceso de acción correctiva para eliminar la causa raíz de un problema pueden ser, sin limitarse a los siguientes puntos:

- a) Auditorias internas
- b) Revisión de indicadores
- c) Satisfacción del usuario
- d) Quejas de usuario

The background is a square divided diagonally from the top-left to the bottom-right. The upper-left triangle is a light beige color, and the lower-right triangle is a dark brown color. A small, dark red triangle is located in the bottom-right corner, overlapping the dark brown area.

# Asuntos Generales