



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA**  
**Coordinación General de Tecnologías de Información**  
**Minuta CNO02**

**Reunión del Comité de Calidad de Tecnologías de Información**

**Fecha:** 10 de diciembre de 2003

**Hora de Inicio:** 16:00 hrs.

**Lugar:** Sala 1 Edificio DECAD/TI Planta Alta

**1. Orden del día:**

1. Lista de Asistencia
2. Introducción Coordinador General
3. Verificación de Procedimientos claves de la CGTI
4. Verificación de Procedimientos del Coordinador General y llenado de formatos
5. Verificación de Procedimientos de Atención a Usuarios y llenado de formatos

**2. Bienvenida:**

El Coordinador General solicita que Control de Documentos de lectura a la minuta de la reunión efectuada el día 09/12/2003.

**DAU.** Hace la observación de que no se mencionó en la minuta de la reunión anterior que los procedimientos del DAU se deben de verificar primero con el CGE, antes de ser expuestos.

**3. Asistentes:**

**Comité de Calidad**

**Puestos**

Fernando Aguirre Ceballos	Coordinador General
Martha Muñoz Meléndez	Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
Armando González Verzoza	Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet
Rafael González Maldonado	Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Edgar Rascón Núñez	Jefe del Departamento de Sistemas de Información
Edgar Trujillo Preciado	Coordinador de Seguridad en Computo (Trámite)
Gerardo Vidal Torres	Coordinador Administrativo
Sebastián Ornelas	Coordinador de Proyectos
Ángela Vega Assmar	Coordinador de Normatividad

**Consultor:**

Axíel Urenda Quezada	Consultor Aragón y Sánchez
Felipe Aragón	Consultor Aragón y Sánchez



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

### Coordinación General de Tecnologías de Información

#### Minuta CNO02

#### Interesados:

Miriam Loya Pérez	Asistente (Control de Documentos)
Verónica Casavantes	Jefe de Unidad Calidad del Software (DSI)
José Ríos Torres	Asistente (SCO)
Oscar Oviel Nevárez	Asistente (SCO)
Brenda Prieto Encinas	Asistente (CAD)
Alma Olivares	Calidad en Servicio (DRT)
Brenda Prieto	Asistente (CAD)
Lizeth Esparza	Asistente (CNO)

#### 4. Participación:

##### Participación del Coordinador General

Menciona que se esta realizando una depuración de procedimientos y da una breve explicación de cada cláusula que aplica en los procedimientos.

##### Cláusula 5

##### Procedimientos del Coordinador General

- Procedimiento para definir la organización
- Procedimiento para la comunicación interna
- Procedimiento para revisión al sistema de gestión de calidad
- Procedimiento de indicadores

##### Cláusula 4 y 8

##### Procedimientos de Normatividad

- Procedimiento de Control de Documentos
- Procedimiento de control de registros
- Procedimiento de control de producto no conforme
- Procedimiento de acciones correctivas
- Procedimiento de acciones preventivas
- Procedimiento de auditorias internas
- Procedimiento de especificaciones técnicas
- Procedimiento para análisis de datos

##### Participación de los consultores

Los consultores dan una explicación amplia del flujo de un sistema de calidad, para dejarles mas claro en que momento es necesario o no generar un procedimiento.



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

### Coordinación General de Tecnologías de Información

#### Minuta CNO02

Pasos para que una empresa logre la certificación ISO 9000

Elemento 5

Define organización (organigrama)  
Objetivos  
Responsabilidades y autoridad (MOR)  
Revisiones al SGC

Elemento 6

Gestión de recursos (Presupuestos)

Recursos Humanos... aclara que rectoría no puede saber las necesidades de la CGTI  
Si no se tiene el perfil se debe de dar la capacitación adecuada.

Infraestructura (edificios, iluminación, equipos, etc..)  
Aclara que no podemos deslindarnos de esa responsabilidad de que se cumpla lo que se necesita para una infraestructura correcta.

El consultor menciona que antes de lo que requiere el ISO están los requerimientos de las leyes por lo que es necesario cumplir con ambas normas.

Aclara que un auditor, verifica todo lo que tiene que ver con lo que puede llegar a dañar la integridad física del colaborador.

**CSC.** Aclara que el solo puede hacer sugerencias en cuanto a seguridad física, y que ya es responsabilidad de cada Jefe de Departamento o Coordinador administrar esa seguridad.

#### **Participación del Coordinador General**

El **CGE** menciona que hay tres entradas de información: Atención a Usuarios, Proyectos y la misma CGTI (usuarios internos)

hace énfasis en que **debe de haber mas comunicación en la CGTI**

Estandarizar que todas las solicitudes de servicio se cierren y se abran de la misma manera

El Procedimiento de desarrollo de aplicaciones se retiene y se evaluara la conveniencia de que haya un solo método de desarrollo



## UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

### Coordinación General de Tecnologías de Información

#### Minuta CNO02

los procedimientos maestros son atención a usuarios, proyectos, seguridad en computo, mantenimiento y Evaluación de Desempeño.

#### **Consultor Axiel Urenda**

Elemento 7

Planeación

Procedimientos relacionados con sus clientes

Diseño (excluido al menos en esta certificación)

Compras

Realización del producto

**El consultor aclara que todos deben estar presentes al liberar un procedimiento para que quede bien establecido lo que se esta plasmando y evitar dudas y errores.**

**Debe de haber un solo procedimiento para los mantenimiento preventivo y otro para mantenimiento correctivo, en los que aplique toda la Coordinación**

Define la finalidad de los procedimientos de mantenimiento

Mantenimiento correctivo.- eliminar la causa raíz

Mantenimiento Preventivo.- antes de que ocurra la falla

DRT. Pregunta quien será el responsable para generar los procedimientos generales

El coordinador general menciona que hay que realizar reuniones para definir estos procedimientos

El consultor aclara que..

**Si intervienen mas de dos personas tiene que ser un procedimiento, teniendo en cuenta que será auditado**

**Las instrucciones deben generarse solo cuando sea necesario y son realizadas por una sola persona.**

**Un mapeo puede ser suficiente siempre y cuando cumpla debidamente con una tarea o actividad específica.**

Se hace una extensa aclaración de que existen procedimientos que están en una cláusula diferente, como telefonía, debe estar dentro de mantenimiento o atención a usuarios, entre otros...

Existen rutinas de trabajo para especificar el funcionamiento al interior del departamento



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA**  
**Coordinación General de Tecnologías de Información**  
**Minuta CNO02**

**5. Acuerdos**

**CGE**

**Programar agenda para reuniones de procedimientos generales (Respaldos, Atención a Usuarios, mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo)**

**Jefes de Departamento involucrados.**

Definir los procedimientos generales

**CNO**

Generar el procedimiento de mantenimiento en coordinación con los departamentos

Redes hacer un solo procedimiento e integrar Telefonía, videoconferencia mandar a atención a usuarios de tercer nivel

**6. Fin de la reunión:**

Sin más asuntos por tratar se da por concluida la reunión a las **18:00 hrs.**

**Próxima reunión:** 15/12/2003

**Fecha:** 10/12/2003

**Hora:** 16:00 hrs.

**Lugar:** Sala 1 Edificio DECAD/TI Planta Alta