



Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información
Minuta

EQUIPO DE TRABAJO: Comité ISO 9001:2000.

FECHA DE REUNION: 21 de Abril del 2004.

MEDIO DE INVITACION: Correo electrónico.

HORA: 09:00 hrs.

LUGAR: Sala de Juntas Edificio del DECAD /TI planta alta.

ASUNTO: Revisión de Indicadores

ORDEN DEL DIA:

1. Presentación de indicadores de los departamentos y coordinaciones de CGTI

2. Asistentes:

Comité de Calidad

Fernando Aguirre Ceballos

Sebastián Ornelas

Angela Vega Assmar

Gerardo Vidal Torres

Edgar Trujillo Preciado

Martha Muñiz Meléndez

Edgar Rascón

Armando González Verzoza

Rafael González

Puestos

Coordinador General

Coordinador de Proyectos

Coordinador de Normatividad

Coordinador Administrativo

Coordinador de Seguridad en Cómputo

Jefe del DAU

Jefe del DSI

Jefe del DSEI

Jefe del DRT

Otros interesados:

Nadia M. Burciaga

Control de documentos

3. Desarrollo de la Reunión:

Inicio la reunión a las 9:13 am con la bienvenida del Ing. Aguirre y con indicaciones del mismo con respecto a la certificación, en específico menciona que no la CGTI no esta tan preparada y que es necesario revisar la fecha de la próxima auditoria interna, por otra parte continuo con una platica sobre el PIFI 3, donde explica que aun no se ha liberado y que además ya seria necesario por las fechas comenzar con el PIFI 3.1. Explica que no se sabe el porque y hay que comenzar a pensar en como ejecutar el PIFI antes de terminar el periodo de este semestre.

Se comenta también que no hay otro escenario mas que la certificación, CGTI esta obligada a certificarse y CNO se encargara de formular una estrategia para llevar a cabo la revisión correspondiente por medio de una auditoria por cláusulas, también menciona que lo mas probable es que la auditoria de certificación sea durante el periodo vacacional de julio.

Otro punto a tratar es el cambio de rector y hay que estar preparados para la entrega administrativa, en cuanto a documentos , archivos, equipo de trabajo, etc.



Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información
Minuta

Acuerdos:

Se pide a Gerardo Vidal que se encargue de conseguir con Antonio Padilla los formatos para entrega recepción de los puestos, equipos y documentación y lo que sea necesario para el trámite antes mencionado.

Se continuo con la presentación de los indicadores del DAU

Donde se ve que el indicador de quejas esta fuera de su limite mostrando un incremento de las quejas durante el mes de marzo.

Intervención de Sebastián Ornelas: Donde menciona que las quejas de los consejos no están contempladas en el indicador.

Intervención de Martha Muñiz: explica que hay quejas que no se toman en cuenta y solo no procede, y hay confusión en cuanto a que si esas deben o no aparecer en el indicador.

Intervención de Edgar Rascón: comenta que el día de ayer se presento un problema en la inscripción de la Facultad de Contaduría y Administración , donde el error no es del sistema sino del mal uso que o la falta de conocimiento por parte del usuario al no dar de alta el nuevo programa de estudios. El DAU dio apoyo y levanto reporte del incidente y DSE también se encuentra apoyando al usuario sobre el conocimiento del sistema.

Intervención de Rafael González : indica que hay que diferenciar bien cuando es una queja, para que no haya confusión.

DRT:

Comenta que sus indicadores se encuentra dentro de la meta y no hay problema con ellos, solo hubo confusión en interpretación del indicador de video conferencia y lo presentará más adelante al Coordinador General.

Acuerdos:

Modificar el indicador de solicitudes atendidas y el de quejas, también se enviaran a Nadia M. Burciaga los indicadores en papel un día antes de la junta de revisión de indicadores.

Hubo confusión en cuanto a si debe ser un indicador o debe ser un reporte, por lo que se acordó que seria un reporte para mostrar la calidad de los servicios y el DAU es quien esta revisando que sean registradas el num. de solicitudes atendidas y las quejas que se presentan.

El Ing. Aguirre, menciona que no debe permitir que haya fallas, el num. de fallas debe ser cero, porque esta mal que estar preparados para fallar. Lo mismo que se presento cuando se registraban muchas solicitudes , lo que no era bueno ya que debía ser al contrario.

Intervención de Ing. Aguirre: Para poder corregir , hay que tener referencia de las quejas, replantear el indicador de solicitudes atendidas, que sean por áreas y cuantas.
CAD



Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información
Minuta

El indicador de requisiciones de solicitudes atendidas se llevara a cabo en dos partes, donde la primera será de manera interna, mostrando el avance de las solicitudes que se reciben y el seguimiento correspondiente que llega hasta donde se entrega a Adquisiciones, lo cual debe ser en un periodo de cinco días como máximo.

La otra parte es la que mide la entrega del proveedor a tiempo, donde también es nuestra meta que el proveedor entregue a tiempo, buscando que nuestros proveedores cumplan con los tiempos. Quedarían dos indicadores.

En cuanto a la consolidación del almacen, cambia el enfoque de este indicador, donde ahora arrojará resultados en cuanto a la mercancía que haya en existencia y esta sea la necesaria para dar apoyo a los departamento y coordinaciones en cuanto a material y todo lo que se necesite para que estos desarrollen sus actividades diarias. Dentro de eso queda la compra de platos y servilletas que necesite también. Lo mismo que se vera la posibilidad de que las tarjetas para celular sean por requisición para dejar con más holgura a las cajas chicas de cada departamento o coordinaciones.

Se menciona que DSE esta desarrollando el sistema para inventario y por lo pronto se lleva en papel y con un programa pirata, que se menciona que no es muy efectivo.

También se hablo de que la reunión del viernes por parte de la CAD será para entregar los resultados de Evaluación de desempeño, por lo que el indicador esta al día.

Intervención de Edgar Rascón: Hace referencia a que en ocasiones ya se tienen programadas reuniones o compromisos fijados con anterioridad y esto les impide asistir a ciertas reuniones convocadas con menos anticipación.

Acuerdos:

DSE revisara sobre la calendarización para poder tener un mayor control y respeto hacia los compromisos que tengan los jefes de departamento y coordinadores. El dará solución a este problema.

DSE

El indicador de patrón de usuarios en el Diretory Server, se reviso junto con DSI el hecho que se diera de alta a cada persona aunque estas no se utilicen, lo que no implica mucho problema ya que si la cuenta no se utiliza ocupa poco espacio.

Acuerdos:

Replantear el indicador ya que ahora se medirá el uso y si la cuenta de la UACH es la de principal para el usuario.

CNO

El indicador con respecto a las no conformidades encontradas en auditoria interna y la pre auditoria de certificación. Se aclara que en el mes que aparece un incremento es por la pre



Universidad Autónoma de Chihuahua
Coordinación General de Tecnologías de Información
Minuta

auditoria y que aun no se han cerrado varias no conformidades ya que cada una de ellas tenían varios puntos a tratar.

Existe confusión en cuanto y si una acción correctiva esta ligada a una conformidad, a lo que se aclara que si, y estas se tomaran en cuenta en este indicador. Se menciona que hay proyectos que son acciones de mejora que no se están declarando lo mismo que las acciones preventivas que si hay que no estamos interpretando de manera adecuada el SGC que tenemos. El que levante acciones correctivas, preventivas y de mejora es responsables de dar seguimiento hasta que estas estén cerradas.

Presento acción correctiva donde la causa es que las no conformidades y acciones correctivas no se cierran en tiempo y forma, y se esta cayendo en una recurrencia. Explica que tendrá una reunión con los auditores internos para ver la estrategia a seguir para la próxima auditoria y evitar la recurrencia en este aspecto y evitar el hecho de no poder lograr la certificación.

CPY

Presenta el indicador de proyectos en tiempo y forma, explica que en la reunión anterior quedo de tener varias reuniones con los departamentos y coordinaciones para actualizar dicha información, pero aclara que no se llevaron a cabo todas las reuniones, solo con DAU y DRT, y se compromete a reprogramar una agenda para las reuniones que le faltan y tener lista la información para la próxima revisión de indicadores.

Intervención de Sebastián Ornelas: Explica que sus indicadores no reflejan la realidad y que no ha podido ver de que otra manera mostrar los resultados que se han visto y que no ayudan en la toma de decisiones, y que estos deberían ser más prácticos para tomar decisiones evitando la necesidad de recurrir a reuniones con el Coordinador General.

DSI

Explica que todos sus indicadores están dentro del rango, sin embargo muestra su indicador de productividad donde un mes aparece en cero y hay una redefinición de las tareas del personal y una replantación del indicador siendo esta la razón de dicha cifra. Los demás indicadores se mantienen y no hay cambios.

Acuerdos:

La próxima revisión de indicadores se vera en la agenda que se publicará hoy en el UNIQ con referencia a ISO.

El Coordinador General tendrá reuniones con los jefes de departamento y coordinadores para la revisión de la modificación de indicadores.

Y cada uno de los responsables de los indicadores generara las respectivas acciones de mejora.

Fin de la Reunión:

Termino a las 11.15 am