



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información

Minuta CNO03

Reunión del Comité de Calidad de Tecnologías de Información

Fecha: 18 de diciembre de 2003

Hora de programada: 09:00 hrs.

Hora de inicio: 9:38 hrs.

Lugar: Sala 1 Edificio DECAD/TI Planta Alta

1. Orden del día:

1. Lista de Asistencia.
2. Procedimientos de la CGE, CPY, DAU, CSC, DSI, DSE, DRT y CAD.
3. Presentación del llenado de formatos de la CGE.

2. Asistentes:

Comité de Calidad

Fernando Aguirre Ceballos
Martha Muñoz Meléndez
Armando González Verzoza

Rafael González Maldonado
Edgar Rascón Núñez
Edgar Trujillo Preciado
Gerardo Vidal Torres
Sebastián Ornelas
Ángela Vega Assmar

Puestos

Coordinador General
Jefe del Departamento de Atención a Usuarios
Jefe del Departamento de Servicios Electrónicos e Internet
Jefe del Departamento de Redes y Telecomunicaciones
Jefe del Departamento de Sistemas de Información
Coordinador de Seguridad en Computo (Trámite)
Coordinador Administrativo
Coordinador de Proyectos
Coordinador de Normatividad

Consultor:

Omar Romero

Consultor Aragón y Sánchez

Interesados:

Miriam Loya Pérez
Verónica Casavantes
Brenda Prieto Encinas
Nadia Burciaga
Lizeth Esparza

Asistente (Control de Documentos)
Jefe de Unidad Calidad del Software (DSI)
Asistente (CAD)
Asistente (CNO)
Asistente (CNO)

3. Desarrollo de la reunión

Verificación de Procedimientos de la CGTI

El Coordinador General dio la bienvenida dando lectura a la orden del día. Primero se revisó la lista que contiene los documentos del sistema de gestión de calidad.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información

Minuta CNO03

Se mencionó la contratación de Jesús Monjarraz, para apoyar en la modificación del organigrama de la CGTI. Cada jefe de departamento deberá reunirse para ver cuestiones en el cambio del mismo en relación a su área.

Procedimientos del CGE

El procedimiento de comunicación interna entrará en vigor a partir de enero.

El procedimiento de indicadores será revisado en esta reunión.

La CGE se queda con cuatro procedimientos los cuales estarán integrados en el Manual de Políticas de Calidad (Procedimiento para definir la organización, Procedimiento de comunicación interna, Procedimiento de indicadores y Procedimiento de Revisión al SGC).

El procedimiento de mantenimiento preventivo y correctivo, se centraliza en el área de Normatividad, requiriendo la participación de todas las áreas involucradas. Al término de la reunión deberá quedar establecida la fecha en la cual se entregará dicho procedimiento.

En la CAD ya se tienen seleccionados algunas cuestiones a modificar, por ejemplo, el de evaluación de desempeño.

También se conservará el procedimiento de ambiente de trabajo. Los demás procedimientos de la CAD tendrán que ser realizados por las áreas correspondientes (unidad central).

La CPY únicamente tendrá a su cargo el Procedimiento de Administración de proyectos.

El DAU se quedará solo con 3 procedimientos (Procedimiento de Atención a Usuarios, Procedimiento para medir la satisfacción del usuario, procedimiento para reclamaciones de usuarios):

Los procedimientos del NOC (Procedimiento general del NOC, Procedimiento de monitoreo de la red) se fusionan y se hará uno general.

La CSC, se quedará solo con el procedimiento de Incidentes de seguridad, seguridad física, y respaldos. Todo integrado en un solo procedimiento (Respaldos).

Esta reunión se tomará como resultado de la primera revisión del SGC.

Intervención de Omar Romero (consultor) y Nadia Burciaga (asistente de control de documentos)

FOR 5.6 CGE 01 Administración de indicadores:

Nadia Burciaga explicó el formato de revisión al sistema de calidad, basado con datos sobre la primera auditoría realizada en la CGTI. Se revisó el formato de la agenda de revisión al SGC.

FOR 5.4 CGE 01 Formato de resultados de indicadores:

Explicó Omar Romero y Nadia Burciaga. Cada responsable de generar indicadores debe llenar este formato para poder generar una gráfica cada mes y poder comparar los cambios o mejoras en determinado tiempo, registrando las actividades o acciones de mejora para disminuir el número de no conformidades de cada una de las áreas.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

Coordinación General de Tecnologías de Información

Minuta CNO03

El CGE pidió al comité de calidad que revisaran los indicadores que les corresponde a cada una de las áreas, que los analizaran para que en enero ya estén trabajando en base a estos.

FOR 5.4 CGE 03 Formato de Plan de Acción general: Nadia Burciaga explicó que el CGE deberá revisar si se presenta algún problema en cuanto a los indicadores, entonces se reunirá con el jefe de Departamento correspondiente que no esté cumpliendo a tiempo con la resolución de sus no conformidades. También se explicó el formato **FOR 5.4 CGE 04** Sistema de evaluación al sistema de calidad.

Angela Vega, expuso que tiene pendientes algunos procedimientos que dependen de otras áreas y deben ser revisados.

El CGE pidió fecha para entrega de procedimientos.

Acuerdos

Están presentes los jefes de departamento y coordinadores, los cuales están de acuerdo en que los siguientes procedimientos estarán en las fechas que se mencionan:

Departamento

Fecha de entrega

DAU:

Atención a usuarios

Involucrados: DSI, DRT, DAU, DSE y CSC

12 de enero del 2004

CSC:

Respaldos

Involucrados: DSI, DRT, DSE y CSC

14 de Enero del 2004

CNO:

Mtto. Correctivo y Preventivo

Involucrados: DSI, DRT, DAU, DSE y CSC

12 de Enero del 2004.

CPY:

Admón. de proyectos

Involucrados: DSI, DRT, DAU, DSE, CNO y CSC

8 de Enero del 2004.

Los indicadores definidos por las áreas deberán ser entregados a mas tardar el día 7 de Enero del 2004 y entregarlos el día 8 de Enero.

Intervención

Omar Romero (consultor)

Explicó que la responsabilidad de la revisión al SGC puede hacerse en cualquier momento.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA
Coordinación General de Tecnologías de Información
Minuta CNO03

Edgar Rascón (DSI):

Sugiere que la CPY genere retroalimentación en las actividades que realice cada Departamento o Coordinación.

Sugiere que del procedimiento de CSC se elabore un plan de contingencia.

El CGE sugiere comunicación con el DAU para modificar el indicador de número de quejas del usuario, o proponer otros indicadores para su área

Rafael González (DRT):

Expone su inquietud sobre que plan de contingencia pueden ellos elaborar o quien seria el responsable.

Fernando Aguirre (CGE):

Los indicadores deben tener metas que se puedan cumplir, no pueden ser de 0% de margen de error. Para eso existe un plan de mejora continua.

En base a la experiencia podemos hacer estimaciones para generar los indicadores.

Pidió cambiar fecha de pre auditoria ya que la CGTI no se encuentra lista para generar evidencia o tener los procedimientos finales con los cuales se trabajará.

En el transcurso del día se llamará a cada responsable de proyecto PIFI ver. 2 y 3 para ver los pendientes que área tenga.

Sin más asuntos por tratar se da por concluida la reunión a las **10:44 hrs.**

Próxima reunión: pendiente

Fecha: pendiente

Hora: pendiente

Lugar: pendiente