

Minuta de círculo de calidad

Proceso (s):	Gestión de la calidad/Gestión de los sistemas de información	No/ Folio (interno)	022
Lugar:	Microsoft TEAMS Canal PR Gestión de los sistemas de información		
Fecha:	16 de marzo de 2022	Hora inicio:	10:00 a.m.
		Hora fin:	12:00 p.m.

Asunto 1

Tema:	Revisión del proceso: Gestión de los sistemas de información	Presenta:	Mtra. Adriana Marzuca Hoyos
Resumen:	<p>El objetivo de la reunión fue revisar el estado actual de documentación del proceso de Gestión de los sistemas de Información en el Sistema Institucional de Gestión de la Calidad (SIGC).</p> <p>El jefe del Departamento de Cómputo y Telemática, Mtro. Rubén González, y la jefa del Departamento de Sistemas, Mtra. Rebeca Montes, ambos responsables del proceso, presentaron las evidencias declaradas en el SIGC que, en caso de no contar con ellas o requerir actualizaciones, establecieron acuerdos con el compromiso de entregarlas en fechas determinadas, al Departamento de Gestión de la Calidad a cargo de la Mtra. Adriana Marzuca.</p> <p>De igual forma, esta reunión permitió que la Mtra. Adriana diera una capacitación en cuanto al uso y manejo del SIGC a los presentes, en particular de la página del proceso Proceso: Gestión de los Sistemas de Información (sharepoint.com)</p> <p>El primer punto que se revisó fue la Responsabilidad, que incluye el equipo de trabajo y el cronograma de reuniones de círculo de calidad, de lo que se concluyó que requiere actualizaciones debido a la reciente reestructura organizacional que generó cambios en el personal administrativo, impactando directamente al Departamento de Sistemas. Sobre esto, la Mtra. Rebeca sugirió que se entregue dicha actualización días después una vez que se establezca la situación en la Universidad. Asimismo, la Mtra. Adriana añadió que, en el cronograma de reuniones los temas deben estar redactados en términos del propio quehacer del proceso.</p> <p>El segundo punto fueron el objetivo y el alcance del proceso; sobre el primero no hubo comentarios, pero del segundo se observó que puede ampliarse y mejorarse la redacción ya que la cobertura es extensa ante la vasta actividad que realizan, y no está expreso en el párrafo. Por ejemplo, el Mtro. Rubén mencionó que entre sus actividades es dar de alta y de baja el correo de los docentes contratados, pero no está claro quién proporciona dicha información; del mismo modo con los estudiantes que se dan de baja temporal o definitiva.</p> <p>Como siguiente punto, se revisó la interacción de procesos; en la página del proceso, se señaló que se deben modificar los proveedores del proceso: control escolar. Sobre este mismo proceso, la Mtra. Adriana sugirió que se puede añadir que Control escolar proporciona una lista de estudiantes, entrada que no está en el cuadro del SIGC. En cuanto a los procesos sucesores solo hay uno, por lo que se sugirió revisar el apartado considerando todas las áreas con las que interactúan, como bibliotecas, seguimiento y evaluación, entre otros.</p> <p>En el apartado Recursos necesarios para el proceso, la Mtra. Adriana dio una explicación sobre la correcta descripción de los riesgos ya que debe incluir la afectación al servicio o</p>		

Tema:	Revisión del proceso: Gestión de los sistemas de información	Presenta:	Mtra. Adriana Marzuca Hoyos
	<p>oportunidades añadió que, de acuerdo con los riesgos señalados, deben plantearse desde las posibilidades del proceso para prevenir o mitigar dichas afectaciones.</p> <p>En la revisión de los documentos y recursos de referencia se observó que puede actualizarse con documentos que cuentan con vínculos, así como el anexo de otros documentos y/o recursos tanto internos como externos. En cuanto a documentos internos como plantillas, formatos, guías y plantillas, se mencionó que hay un procedimiento pendiente para revisar por parte del Departamento de Gestión de la Calidad.</p> <p>El quinto punto corresponde a los registros de calidad, de los cuales, el proceso tiene declarados 12. En este punto, se concluyó que son muchos registros, y en algunos casos pueden unirse, como redes y telecomunicaciones y conectividad de internet ya que, en caso contrario, tendrán que entregar evidencias por cada uno. Al revisarlos, se observó que no cuentan con evidencias más que conectividad de internet y servicios tecnológicos. Esto requiere una revisión puntual por parte de los responsables para identificar los servicios y productos.</p> <p>En los reportes estadísticos, el proceso tiene evidencia de reportes de conectividad, pero también es uno de los registros de calidad, por lo que la Mtra. Adriana mencionó que es necesario revisar y valorar este punto puesto que ya tienen varios registros que generan estadísticas.</p> <p>Para las minutas de círculo de calidad, se mencionó que es necesario generar y enviar las evidencias de las reuniones para subirlas al SIGC.</p> <p>Al revisar los puntos de control, la Mtra. Adriana cuestionó si la velocidad de internet es un punto de control o si es informativo. A lo que el Mtro. Ruben añadió que tienen determinada la velocidad de internet, y diariamente vigilan que se alcance esa velocidad para el buen funcionamiento del servicio. La Mtra. Rebeca mencionó que no tienen establecidos formatos o puntos de control, pero realizan seguimientos diarios. Ante esto, la Mtra. Adriana sugirió que se realice una descripción cómo realizan las revisiones.</p> <p>Respecto al seguimiento de reportes trimestrales de desempeño, se observó que no hay evidencias de las cédulas de desempeño que envía el Departamento de Seguimiento y Evaluación al DGC, no obstante, la Mtra. Adriana añadió que ambos departamentos deben contar con sus cédulas. En los reportes de satisfacción del cliente, si bien se apreció que cuentan con evidencias, se encuentran desactualizadas, siendo la última de agosto 2021. La Mtra. Adriana solicitó su envío al DGC para documentar en el SIGC.</p> <p>Para finalizar, la Mtra. Adriana explicó lo relacionado a la evaluación del proceso; mencionó que los procesos deben realizar un análisis del desempeño del proceso, y de los resultados de satisfacción del cliente, es decir, analizar los resultados para mejorar el proceso.</p> <p>Una vez concluida la reunión, la Mtra. Adriana añadió que se realizaría la minuta de círculo de calidad, y se enviaría a ambos responsables para que la revisen, y posteriormente, la firmen.</p>		

Actualizaciones:	Sí	No
¿Es necesario actualizar riesgos y oportunidades?	X	
¿Es necesario actualizar el SIGC?	X	

Acuerdos:

Descripción del acuerdo	Responsable	Fecha de inicio	Fecha término
1. Se establece que los acuerdos se cumplirán de acuerdo con las fechas de entrega que se fijan en el documento adjunto (Revisión del proceso)	Mtro. Ruben González Elixavide Mtra. Rebeca Montes Peña	16 de marzo de 2022	01 de abril de 2022



Mejora(s) al proceso concluidas


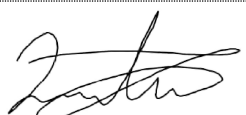
1. El proceso ha iniciado satisfactoriamente su proceso de documentación, documentando dos procedimientos, 1 guía, 2 formatos y diversa información estadística para su consulta, entre otros.





Nuevas mejoras(s) al proceso identificadas y comprometidas

1. Actualización del alcance del proceso considerando todas las actividades que se realizan.
2. Definición y documentación de las evidencias de los servicios que proporciona el proceso a la comunidad universitaria.
3. Control de las actividades que se desarrollan en el proceso.
4. Medición de la calidad del servicio proporcionado a la comunidad universitaria.
5. Interacción definida entre el proceso y las áreas restantes de la universidad.
6. Registro de la búsqueda de la mejora continua de los servicios que provee el proceso (minutas de círculo de calidad).
7. Evaluación periódica del proceso que identifique áreas de oportunidad y mejora de los servicios que ofrece a la comunidad universitaria.

----- Última línea -----

Nombre	Cargo	Firma
Ruben González Elixavide	Jefe de departamento de Cómputo y Telemática	
Rebeca Montes Peña	Jefe de departamento de Sistemas	

Nombre	Cargo	Firma
Adriana Marzuca Hoyos	Jefa de departamento de Gestión de la Calidad	
María Fernanda Murias Gil	Responsable del SIGC	





**Dirección General de Planeación
Departamento de Gestión de la Calidad**

Revisión del proceso: Gestión de los sistemas de información

Fecha de revisión: 16 de marzo de 2022

Puntos de revisión	Observaciones	Acuerdos	Fecha de término
I. Definición de responsabilidades y cronograma de reuniones de círculo de calidad actualizado			
<p>a) ¿Están definidas, documentadas y actualizadas las responsabilidades de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo?</p> <p>b) ¿Existe un cronograma de reuniones de círculo de calidad del año actual que sea congruente a las actividades que se realizan en el proceso?</p>	El cronograma no describe claramente los temas a tratar en las reuniones de círculo de calidad del proceso.	Se actualizará el equipo de trabajo del proceso, y se enviará al Departamento de Gestión de la Calidad.	25/03/2022
II. Planificación de actividades del proceso			
a) ¿El objetivo es claro y está actualizado al contexto actual del proceso y de la Institución?	El objetivo documentado.	-	-
b) ¿El proceso cuenta con un alcance claro y definido que	El alcance se encuentra bien definido, no	Se revisará y actualizará la redacción	25/03/2022

Handwritten signature

Handwritten signature

Puntos de revisión	Observaciones	Acuerdos	Fecha de término
<p>permita identificar límites con otros procesos?</p> <p>c) ¿Se describe claramente la actividad inicial y la actividad final?</p> <p>d) ¿Se detalla la cobertura de los servicios del proceso?</p>	obstante, se puede mejorar.	del alcance.	
e) ¿Están visibles en el proceso, los vínculos a los documentos de planeación estratégica, táctica y operativa que marcarán el rumbo de su ejecución?	La información presentada es correcta.	-	-
f) ¿Existe claridad en el proceso de la forma en como éste interactúa con otros procesos en la organización? (procesos antecesores y sucesores)	La interacción con procesos antecesores sucesores no está completa.	Se revisará la lista de procesos antecesores y sucesores, y se enviará la actualización.	28/03/2022
<p>g) ¿Se describen los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y de infraestructura necesarios para su ejecución?</p> <p>h) ¿Existe claridad en los riesgos y oportunidades en el proceso, como en la liberación de los productos y servicios, ante la falta de alguno de los recursos?</p>	<p>Las descripciones de los riesgos no están redactadas en términos de la afectación del servicio o producto o hay ambigüedad.. Ejemplo: "Calidad del servicio puede verse afectada" es ambiguo.</p> <p>La descripción de las oportunidades no está planteada en términos de lo que puede realizarse desde el proceso para mitigar o atender el riesgo.</p>	<p>Se añadirá en la descripción de Recursos humanos, el número de estudiantes de servicio social requeridos.</p> <p>Se hará la revisión de la redacción de riesgos y oportunidades para que se contemple la afectación y causas (riesgos), y las oportunidades en términos de lo que puede realizarse desde el proceso para mitigar o</p>	28/03/2022

Puntos de revisión	Observaciones	Acuerdos	Fecha de término
<p>i) ¿La redacción de los riesgos está descrita en términos de la afectación a los servicios o productos que libera el proceso?</p> <p>j) ¿Las oportunidades están redactadas en términos de cómo el propio proceso puede solventar / coadyuvar a minimizar problemas / riesgos relacionados al recurso?</p>		prevenir las afectaciones.	
III. Ejecución del proceso			
<p>a) ¿Se identifican los documentos / referencias externas a la organización que sirven para la ejecución del proceso? Ejemplo: Normas, reglamentos, reglas de operación, páginas de internet, sistemas externos, guías, videos, plataformas, etc.</p> <p>b) ¿Se identifican en el proceso, todos los documentos o referencias internas vigentes (que tienen su origen dentro de la UQROO), que están relacionadas al proceso y sus procedimientos? Se refiere a referencias que no requieren código Ejemplo: Modelo educativo, Video tutorial.</p>	<p>El proceso cuenta con una sola referencia externa: Ley de protección de datos.</p> <p>La referencia “Carta responsiva de publicación web” no tiene vínculo.</p>	<p>Se revisará e identificarán las referencias externas e internas que se utilizan en el proceso, y se enviarán al Departamento de Gestión de la Calidad para su publicación y acceso desde el portal del SIGC.</p> <p>Se agregarán vínculos a referencias de las políticas, y se enviarán al Departamento de Gestión de la Calidad.</p>	

Puntos de revisión	Observaciones	Acuerdos	Fecha de término
c) ¿Se encuentran declarados, codificados y actualizados en el SIGC todos los documentos de referencia internos que requieren código como formatos, plantillas, manuales, guías e instructivos que se utilizan en el proceso?	Hay dos formatos correctamente declarados con nuevo código.		
d) ¿Se encuentran declarados, codificados y actualizados todos los procedimientos ? e) ¿Existen actividades que se realizan en el proceso, que requieren un procedimiento y no han sido declarados como tal?	El procedimiento “Mantenimiento preventivo y correctivo” está pendiente de revisión por parte del departamento de gestión de la calidad. Los demás procedimientos están correctamente declarados”	El Departamento de Gestión de la Calidad enviará la revisión del procedimiento Mantenimiento preventivo y correctivo al Departamento de Cómputo y Telemática.	30/03/2022
f) Los registros de calidad son la evidencia de que el proceso se ejecuta, ya sea mediante servicios o liberación de productos. ¿Se ha declarado una página por cada servicio / producto del proceso? g) ¿La descripción del producto o servicio es clara y suficiente? ¿Indica frecuencia? h) ¿Se registran de manera oportuna todas las evidencias de cada uno de los servicios o productos?	Se encuentran declarados 12 registros de calidad. Algunos de los temas que se abordan como registros de calidad, como “Seguridad”, “Comunicación y colaboración” no dejan claro qué evidencia van a generar. En unos registros no señala los puntos de la norma aplicable. Los siguientes registros de calidad no cuentan con evidencia: Redes y telecomunicaciones, desarrollo de software, información técnica administrativa, mantenimiento físico,	Se revisarán los registros de calidad del proceso, y se actualizará la información para enviarlo al Departamento de Gestión de la Calidad (incluido descripción, evidencia y requisitos).	01/04/2022




Puntos de revisión	Observaciones	Acuerdos	Fecha de término
i) ¿Se identifican claramente los requisitos legales, reglamentarios y propios del proceso/organización, a los que se alinea cada uno de los productos o servicios?	<p>instalación y configuración de periféricos, seguridad, comunicación y colaboración, soporte técnico a usuarios, instalación y mantenimiento de software</p> <p>Los registros “Conectividad de internet” y “Servicios tecnológicos” tienen evidencia, pero no tiene requisitos ni descripción del registro.</p>		
j) Si se realizan reportes estadísticos adicionales , ¿están estos documentados y actualizados de manera oportuna, y clara en el SIGC del ciclo actual y años anteriores?	No hay evidencia de que se realizan reportes estadísticos adicionales.	Se hará una revisión y valoración de los reportes estadísticos que genera el proceso que no correspondan a las evidencias de los registros de calidad .	01/04/2022
k) ¿Se realizan reuniones de círculo de calidad de acuerdo con el cronograma declarado a inicio del año actual? La evidencia son las minutas de círculo de calidad.	<p>No hay evidencia de reuniones de círculo de calidad a partir de noviembre 2021 del área de cómputo y telemática.</p> <p>No hay evidencia de ninguna reunión de círculo de calidad respecto al área de sistemas.</p>	Se actualizarán las evidencias de los círculos de calidad que se realizan en el proceso, tanto del área de sistemas como cómputo y telemática.	01/04/2022
IV. Revisión del proceso			
l) ¿Cuáles son los puntos o tableros de control de las distintas actividades que se realizan en el proceso?	Solo existe un punto de control declarado: Velocidad de internet.	El proceso hará una revisión detallada de los puntos de control que utilizan para enviarlos al Departamento de Gestión de la Calidad, y	01/04/2022

Puntos de revisión	Observaciones	Acuerdos	Fecha de término
<p>m) ¿Están codificados y declarados en el SIGC, los formatos que se utilizan como tableros de control del proceso?</p> <p>n) ¿Están descrito el uso de estos puntos de control en los procedimientos correspondientes?</p>		documentarlos en el SIGC.	
<p>o) El seguimiento al avance y cumplimiento de las metas plasmadas en los documentos de planeación (PIDE, PAL) recae en el responsable del proceso. La evidencia son las cédulas de desempeño entregadas al proceso de Seguimiento y Evaluación. ¿Se muestran estas cédulas de desempeño en el proceso? ¿Se anticipa el responsable del proceso a esta gestión?</p>	<p>No hay evidencia de los reportes trimestrales del proceso.</p> <p>Debe gestionarse con el departamento de Seguimiento y Evaluación que estos reportes sean actualizados en el SIGC.</p>		-
<p>p) Todos los procesos deben medir la satisfacción del cliente en relación con la calidad del servicio o producto otorgado. ¿Cuáles son los mecanismos que se utilizan para esta medición? ¿Está descrito en el SIGC?</p>	<p>No se describe el mecanismo para medir la satisfacción del cliente. 01/04/2021 Por otra parte, no se muestra evidencia de que realizan encuestas de satisfacción a estudiantes"</p> <p>La evidencia está desactualizada ya que los reportes de satisfacción solo muestran evidencia hasta agosto 2021.</p>	<p>Se enviará la evidencia de las reuniones de círculo de calidad faltantes, en caso de haberlas.</p> <p>En cuanto al área de sistemas, deberá realizar reuniones de círculo de calidad y enviarlas como evidencia</p>	01/04/2021

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Puntos de revisión	Observaciones	Acuerdos	Fecha de término
<p>q) ¿Se mide la satisfacción del cliente para todos los productos y servicios?</p> <p>r) ¿Se generan estadísticas de acuerdo con una temporalidad definida?</p>			
V. Evaluación del proceso			
<p>s) ¿Existen documentos que den evidencia de que se realiza una evaluación del proceso a partir de los resultados de satisfacción del cliente, así como del cumplimiento de metas (cédulas de desempeño)?</p>	El proceso no muestra evidencia de que se realice una evaluación a partir de los resultados tanto de avance de metas como de las encuestas de satisfacción	Se elaborará el documento de la evaluación del proceso considerando un análisis de los resultados de satisfacción de cliente y el avance del cumplimiento de metas.	01/04/2022

Estado de atención a las no conformidades y observaciones de las Auditorías:

No conformidades y observaciones	Observaciones	Acuerdos	Fecha de entrega
<p>a) ¿Existen observaciones o no conformidades derivadas de auditorías internas de calidad?</p> <p>b) ¿Se tiene evidencia de la atención a las no conformidades u</p>	<p>Acciones pendientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> El procedimiento "Servicio de Mantenimiento preventivo-correctivo de equipo de cómputo" no está declarado en el SIGC Evidencia de la gestión con Recursos Humanos sobre la necesidad de un nuevo 	<ol style="list-style-type: none"> El departamento de Gestión de la Calidad dará continuidad a la revisión del procedimiento El/LA responsable del proceso enviará evidencia de la gestión con RH y resultados obtenidos para solucionar el tema de que no existe un procedimiento para 	01/04/2022

No conformidades y observaciones	Observaciones	Acuerdos	Fecha de entrega
observaciones auditorías internas de calidad?	<p>procedimiento de altas y bajas del personal con Recursos Humanos.</p> <p>3. El área de sistemas no ha entregado evidencia de expediente de productos no conformes.</p> <p>4. El área de sistemas no muestra evidencia (minutas de círculo de calidad) para la atención a las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</p> <p>5. El programa de mantenimiento preventivo anual 2022 no ha sido publicado (de acuerdo con el inventario existente que soliciten el área de Control patrimonial)</p>	<p>las altas /bajas de personal en relación con correos electrónicos y accesos a sistemas</p> <p>3. Se propone realizar una bitácora de los servicios no conforme para atender la no conformidad (expediente de productos no conformes). El formato de bitácora puede codificarse.</p> <p>4. La responsable de sistemas se compromete a hacer un estudio/investigación/encuesta que ayude a determinar las necesidades de las partes interesadas</p> <p>5. Se enviará el Programa anual de mantenimiento preventivo de 2022 al departamento de Gestión de la Calidad para su publicación en el SIGC.</p>	
<p>c) ¿Existen observaciones o no conformidades derivadas de auditorías externas de calidad?</p> <p>d) ¿Se tiene evidencia de la atención a las no conformidades u observaciones auditorías externas de calidad?</p>	Sin observaciones	-	-