

Nombre del Proceso: SOPORTE TECNOLÓGICO

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CUÁNDO?	¿A QUIÉN?	¿CÓMO?	Num. de Requisito ISO 9001:2015
Visión, misión, plan Lince de Desarrollo Institucional,	Responsable de proceso de soporte tecnológico.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se dé una Contratación de personal nuevo, - Cada que se genere una actualización, - Cuando se detecte una necesidad de capacitación en el tema, - Cuando se realice una solicitud del actor o usuario del proceso. 	- Responsable y actores de proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Página institucional https://uadeo.mx/ - Documento de inducción al SGCI de la Dirección de informática. - A través de enlaces, capacitaciones o reuniones de trabajo. 	4.1
Política de calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Directivos de SGCI, - Responsable de Proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se dé una Contratación de personal nuevo, - Cada que se genere una actualización, - Cuando se detecte una necesidad de capacitación en el tema, - Cuando se realice una solicitud del actor o usuario del proceso. 	- Responsable y actores de proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Página institucional https://uadeo.mx/sgi apartado política de calidad. - Correos electrónicos. - A través de enlaces, capacitaciones o reuniones de trabajo. 	4.1
Objetivos del SGCI	Responsable de proceso de soporte tecnológico.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se dé una Contratación de personal nuevo, - Cada que se genere una actualización, - Cuando se detecte una necesidad de capacitación en el tema, - Cuando se realice una solicitud del actor o usuario del proceso. 	- Responsable y actores de proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Página institucional https://uadeo.mx/ - Documento de inducción al SGCI de la Dirección de informática. - A través de enlaces, capacitaciones o reuniones de trabajo. 	6.2.1
Matriz de interacción de procesos del SGCI	Responsable de proceso de soporte tecnológico.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se dé una Contratación de personal nuevo, 	- Responsable y actores de proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Página institucional https://uadeo.mx/ - Manual de Gestión de la Calidad Integrado, 	4.4.1

Revisado por:	Aprobado por:
Fecha de actualización: 20 octubre 2022	Versión: 2
Página: 1 de 3	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO

		<ul style="list-style-type: none"> - Cada que se genere una actualización, - Cuando se detecte una necesidad de capacitación en el tema, - Cuando se realice una solicitud del actor o usuario del proceso. 		<ul style="list-style-type: none"> - A través de enlaces, capacitaciones o reuniones de trabajo.. 	
Plan de mejora continua del proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de proceso - Actores de proceso. - Alta dirección. - Auditores internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cada que se genere un documento una mejora al proceso. - En cada Informe de desempeño a la alta dirección. - Durante las auditorías internas y externas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ala Alta Dirección. - A los responsables y actores de proceso. - A los auditorios internos y externos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de trabajo, - Capacitaciones, - Correos informativos, - Informes a la alta dirección. 	10.3
Indicadores de calidad del SGCI	Responsable de proceso de soporte tecnológico.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se realice informes a la alta dirección. - Cada que se genere una actualización, 	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable y actores de proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Página institucional https://uadeo.mx/ - Documento de inducción al SGCI de la Dirección de informática. - A través de enlaces, capacitaciones o reuniones de trabajo. 	9.1
Programa anual de mantenimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de proceso. - Responsables en rectoría, - Jefes de área de informática en unidades regionales. 	<ul style="list-style-type: none"> - En las fechas que especifica el calendario de mantenimiento que aprueba la Dirección de Informática. 	<ul style="list-style-type: none"> - Áreas académicas y administrativas de todas las Unidades regionales y rectoría. 	<ul style="list-style-type: none"> - Por correo electrónico - Reuniones de trabajo. - Comunicados. 	8.1
Procedimiento(s) de Proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de proceso - Actores de proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se dé una Contratación de personal nuevo, - Cada que se genere una actualización, - Cuando se detecte una necesidad de capacitación en el tema, 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal del SGCI, - Actores de los procedimientos. - Usuarios de los procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Página institucional https://uadeo.mx/sgi/ en el apartado de estructura documental. - Documento de inducción al SGCI de la Dirección de informática. - A través de enlaces, capacitaciones o reuniones de trabajo. 	8.1

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
PROCESO SOPORTE TECNOLÓGICO

		<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se realice una solicitud del actor o usuario del proceso. - Cuando se generen mejoras a los mismos. 			
Tabla de enfoque a procesos	Responsable de proceso - Actores de proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se dé una Contratación de personal nuevo, - Cada que se genere una actualización, - Cuando se detecte una necesidad de capacitación en el tema, - Cuando se realice una solicitud del actor o usuario del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal del SGCI, - Actores de los procedimientos. - Usuarios de los procedimientos. 	Página institucional https://uadeo.mx/sgi/ Apartado de estructura documental. - A través de enlaces, capacitaciones o reuniones de trabajo.	8.1
Análisis de riesgos del proceso de Soporte Tecnológico	- Responsable de proceso - Actores de proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se dé una Contratación de personal nuevo, - Cada que se genere una actualización, - Cuando se detecte una necesidad de capacitación en el tema, - Cuando se realice una solicitud del actor o usuario del proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal del SGCI, - Responsable y Actores del proceso. 	Página institucional https://uadeo.mx/sgi/ Apartado de estructura documental. - A través de enlaces, capacitaciones o reuniones de trabajo.	6.2.1
Formatos de los procedimientos.	Responsable de proceso - Actores de proceso.	<ul style="list-style-type: none"> - Cuando se dé una Contratación de personal nuevo, - Cada que se genere una actualización, - Cuando se detecte una necesidad de capacitación en el tema, - Cuando se realice una solicitud del actor o usuario del proceso. - Cuando se generen mejoras a los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal del SGCI, - Actores de los procedimientos. - Usuarios de los procedimientos. 	Página institucional https://uadeo.mx/sgi/ en el apartado de estructura documental. - Documento de inducción al SGCI de la Dirección de informática. - A través de enlaces, capacitaciones o reuniones de trabajo.	6.2.1