



Objetivos de Calidad

Proceso al que aplica: Soporte Tecnológico.	Objetivo de Calidad: 1. Estandarizar el Proceso de Soporte Tecnológico al mes de mayo de 2004.					Rev: <div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;">1</div>
Elemento de la política de calidad con el que se relaciona Los procesos de gestión de la U de O se distinguen por la eficacia, calidad en los servicios y la satisfacción de los usuarios mediante una atención oportuna, pertinente y equitativa, con un alto sentido de responsabilidad.	Responsable de cumplimiento Director de Informática	Verbo operacional Estandarizar	Indicador Proceso de Soporte Tecnológico.	Metas Mayo de 2004	Frecuencia de revisión Trimestralmente	Evidencia 1.- Documentación de los procesos 2.- Resultados de auditorías internas. 3.- Informes para la revisión por la Dirección.

Estrategias para alcanzar el Objetivo de Calidad

Estrategia	Descripción	Responsable	Fecha	Valor del cumplimiento	Realizado
1	Documentar Documentar procedimiento de solicitud de soporte tecnológico.	Jefe de Departamento de Servicios de Computo y Jefe de	Finales de Abril	40.00 %	100.00 %
2	Autorizar Cumplir con establecido en el Procedimiento de Control de Documentos para la autorización	Comité de Calidad y Responsable del Proceso	Finales de Abril	15.00 %	100.00 %
3	Publicar en el sistema intranet Subir el documento en la página de intranet después de la autorización y comprobar que la documentación este publicada	Proceso de Servicios informáticos y Responsable del proceso	Finales de Abril	10.00 %	100.00 %
4	Capacitación Dar a conocer mediante reuniones al personal que intervienen en el proceso lo establecido en los documentos	Responsable del proceso	Principios de Mayo	25.00 %	100.00 %
5	Supervisión Verificar que se cumplan las actividades de acuerdo al proceso establecido con el personal involucrado (Revisión a las unidades y personal departamento de soporte tecnológico)		Mediados de Mayo	10.00 %	100.00 %

Cantidad de fallas en produ	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;">100.00 %</div>
% de cumplimiento de objetivo	<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 20px; margin: 0 auto; text-align: center;">100.00 %</div>

Autorizó: