UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
TABLA DE ENFOQUE A PROCESOS

PARTES INTERESADAS	ENTRADAS Y SALIDAS	REQUISITOS PARA EL PRODUCTO/ SERVICIO O CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	PUNTOS DE CONTROL MÁS RELEVANTES	RECURSOS UTILIZADOS EN EL PROCESO	PROCESOS CON LOS QUE INTERACTÚA
Cliente Interno Alumnos, personal docente y administrativo de la Universidad. **Proveedor Interno** Todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad. **Proveedor Externo** Telmex **Cliente Externo** N/A	**ENTRADAS:** **1.Procedimiento de solicitud de servicios informáticos (ST-PR-02):** • Solicitud de servicios informáticos. • Servicio de Internet **2.Procedimiento de solicitud y control de cambios a los Sistemas Informáticos Institucionales (ST-PR-01)**: • Solicitud de cambios a la funcionalidad de algún sistema informático institucional. • Servicio de Internet. **SALIDAS:** **1. Procedimiento de solicitud de servicios (ST-PR-02):** • Solicitud de servicios informáticos atendida. **2. Procedimiento de solicitud y control de cambios a los Sistemas Informáticos Institucionales (ST-PR-01)**: • Solicitud de cambios a la funcionalidad de algún sistema informático institucional atendida e implementada.	**Requisitos de Entrada:** **Para el procedimiento de solicitud de servicios informativos (ST-PR-02)** se debe cumplir con lo dispuesto en sus políticas de operación iniciando con: • La solicitud de servicio hecha por el usuario (formato digital dentro de la Intranet Informática). **Para el procedimiento de solicitud y control de cambios a la funcionalidad de los sistemas (ST-PR-01)** se debe cumplir con lo dispuesto en sus políticas de operación iniciando con: • La solicitud de cambio a la funcionalidad de un sistema (formato digital dentro de la Intranet Informática). Así como: • Requisitos aplicables de la norma ISO 9000 vigente. • Normatividad aplicable del Plan Lince de Desarrollo Institucional.	**Verificación:** - Políticas descritas en los procedimientos. **Seguimiento**: - Intranet Informática, - Informes de desempeño y análisis de satisfacción de los Usuarios en los procesos a través de Encuestas de Satisfacción. - Metas planteadas en los objetivos del proceso. **Criterios de aceptación:** * Parte de la organización: Cumplimiento de los requisitos descritos en los procedimientos que conforman el proceso. * Parte del cliente: Cumplimiento de las solicitudes hechas por los Usuarios apegado a lo que describe en los procedimientos del Proceso.	**Personal:** Actores de procedimientos descritos en el alcance de los mismos. • 1 Director de Informática. • 1 Jefe de Departamento de Desarrollo de Sistemas. • 1 Jefe de Departamento de Computo Académico Administrativo. • 8 Desarrolladores. • 5 Jefe de Área de Informática en las Unidades (JUI). • 1 Responsables de Soporte Técnico en Rectoría (RST). En total 17 (Personal administrativo). **Infraestructura: instalaciones, equipos y servicios necesarios.** Equipo de Cómputo y periféricos (int. y externos) 2.- Mobiliario y equipo de oficina. 3.- Papelería y consumibles. 4.- Servicios de apoyo. (Vehículo y de comunicación: Telefonía, Internet, mensajería) 5.- Software: Intranet Informática. **Ambiente para la operación de los procesos.** Condiciones sociales, psicológicos y físicos para que los actores de proceso cumplan con lo descrito en los procedimientos. Tales como: - Ambiente de trabajo tranquilo. - Cuidado de las emociones. - Adecuada luz, temperatura, humedad, higiene y ruido.	La interacción es con todos los procesos que conforman el Sistema de los cuales se recibe una solicitud y se entrega un servicio o solicitud atendida. Los cuales se enlistan a continuación: • Admisión a Licenciatura. • Permanencia Escolar • Ingresos • Servicio Social • Servicios Bibliotecarios • Adquisiciones • Mantenimiento • Nómina • Contratación de personal admvo.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
TABLA DE ENFOQUE A PROCESOS