



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ANÁLISIS DE RIESGOS

PARTES INTERESADAS	ENTRADA SUMINISTROS	CARACTERÍSTICAS	PROCESO (NOMBRE Y OBJETIVO)	SALIDAS	CARACTERÍSTICAS	RECEPTOR DE SALIDA
<p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.</p> <p>Proveedores Internos:</p> <p>Alumnos/ Docentes/ Administrativo:</p> <p>Realizan Solicitud de Servicios Informáticos.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y CAMBIOS A LA FUNCIONALIDAD A LOS SII.</p> <p>Proveedores Internos:</p> <p>Alumnos/ Docentes/ Administrativo a consideración de responsable de sistema o Usuario autorizado:</p> <p>Realizan Solicitud de información y cambios a la funcionalidad de los Sistemas</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.</p> <p>Entradas:</p> <p>Alumnos/ Docentes/ Administrativo:</p> <p>Solicitud de servicios informáticos.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y CAMBIOS A LA FUNCIONALIDAD A LOS SII.</p> <p>Entradas:</p> <p>Alumnos/ Docentes/ Administrativo a consideración del responsable de sistema o Usuario autorizado</p> <p>Solicitud de información o cambio a la funcionalidad de los Sistemas</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.</p> <p>La solicitud de servicio debe elaborarse derivada de una necesidad tecnológica que tenga cualquier alumno, docente o administrativo a través de la intranet, describiendo de manera clara lo que se requiere, la cual será valorada por el personal de informática de las Unidades o Responsables en Rectoría y a su vez atendida de acuerdo a las políticas de operación del procedimiento.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y CAMBIOS A LA</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS, (Procedimiento que provee de los mecanismos necesarios para solicitar y dar seguimiento a las solicitudes de servicios informáticos).</p> <p>Se realiza la solicitud de servicio por parte de un alumno, docente o administrativo por medio de la intranet informática.</p> <p>Llega a los jefes de Informática en las Unidades o Responsables en Rectoría de soporte técnico, Se verifica si el servicio procede, <i>Si procede,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Se contesta al Usuario, estableciendo tiempo de respuesta, Se atiende el servicio, Se cierra. <p><i>Si no procede,</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Se le indica en la intranet informática la causa de la no procedencia y en caso de tener conocimiento, indicar la posible vía de solución. Se cierra. <p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y CAMBIOS A LA FUNCIONALIDAD A LOS SII. (Procedimiento que provee los mecanismos necesarios para realizar y dar seguimiento a una solicitud de cambios o solicitud de</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.</p> <p>El solicitante recibirá la atención o solución a solicitud según políticas establecidas en el procedimiento, si la solicitud enviada no procede se le dará la justificación/orientación de la no procedencia.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y CAMBIOS A LA FUNCIONALIDAD A LOS SII.</p> <p>El solicitante recibirá la información o cambio del sistema que solicito para su operación, de acuerdo con las políticas establecidas en el procedimiento.</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.</p> <p>La solicitud del servicio informático deberá ser atendida en los términos y tiempos que se establecieron previamente.</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y CAMBIOS A LA FUNCIONALIDAD A LOS SII.</p> <p>La solicitud del cambio a la funcionalidad de un sistema informático institucional deberá ser atendida en los términos y tiempos que se establecieron previamente.</p>	<p>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS Y PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y CAMBIOS A LA FUNCIONALIDAD A LOS SII.</p> <p>Participan Responsables de proceso, Responsables en Rectoría, Jefes de Informática en Unidades, Personal Docente y Administrativo y Alumnos de las Unidades Académicas.</p>

Revisado por:
 Lic. Mayra Elizabeth Pacheco Soto
 Departamento de Computo Académico Administrativo

Aprobado por:
 Dr. Emigdio Leonel Urea Moreno
 Responsable del Procedimiento

Fecha de actualización: 8 de septiembre del 2023

Versión: 03

Página: 1 de 4



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ANÁLISIS DE RIESGOS

<p>Informáticos Institucionales según las facultades que les aplique y de acuerdo a las políticas de operación del procedimiento.</p>	<p>Informáticos Institucionales.</p>	<p>FUNCIONALIDAD A LOS SII.</p> <p>La solicitud de información o cambio a algún sistema informático de la Universidad tendrá que ser elaborada por la persona responsable del sistema o usuario autorizado que el asigne, la cual será recibida por el desarrollador responsable de dicho sistema, valorada y atendida o rechazada siempre apegada a las políticas de operación del procedimiento.</p>	<p>información de los sistemas informáticos institucionales).</p> <p>Se realiza la Solicitud de información o cambio a algún SII en la intranet informática.</p> <p>La recibe el desarrollador responsable del sistema en cuestión.</p> <p>Se verifica el tipo de solicitud y se determina si es procedente o no,</p> <p>- <i>Si procede:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizan las actividades necesarias para obtener la información o realizar el cambio (Reuniones de trabajo, recopilación de información, entre otros), • Se determina el tiempo aproximado de solución según carga de trabajo, recurso humano disponible, materiales, entre otros. • Se recopila la información o se realiza el cambio y se envía al solicitante. <p>- <i>Si no procede:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se le informa al solicitante la razón de la no procedencia. 	<p>En el caso de las solicitudes que no procedan, se justificara/orientar a al solicitante el motivo de la no procedencia.</p>		
---	--------------------------------------	---	---	--	--	--

<p>FORTALEZAS DEL PROCESO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disponibilidad de los actores del proceso para llevar a cabo las políticas establecidas. 2. Contar con un representante del proceso comprometido con las metas institucionales. 	<p>DEBILIDADES DEL PROCESO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se cuenta con personal suficiente en las áreas de Informática de las Unidades regionales para desarrollar eficientemente el proceso. 2. La tecnología actual esta desactualizada.
--	--



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO
 DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
 ANÁLISIS DE RIESGOS

3. Se cuenta con software para el control y seguimiento del proceso.		3. Que el proceso está en todas las Unidades a nivel estatal, por lo que se requiere movilidad de personal para capacitación y reuniones de trabajo, mismos que generan ausencia en el área de trabajo y gastos extras.	
OPORTUNIDADES EN EL PROCESO		AMENAZAS AL PROCESO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Generar convenios o alianzas con proveedores para el mejoramiento constante de los servicios que ofrecen, ya que debido a los constantes cambios en las tecnologías se requiere estar en permanente revisión de las opciones que ofrecen los proveedores de tecnología, que incluyan costo – beneficio adecuado. 2. Certificación de nuevos procesos del área, con el fin de estandarizar las actividades en todas las Unidades y ofrecer mejora continua a los Usuarios del proceso. 3. Adquisición de herramientas para el adecuado seguimiento del proceso, las cuales pueden ser tecnológicas, capacitaciones, personal. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Bajo presupuesto estatal, debido a que para que el proceso cumpla su cometido es necesario recursos tecnológicos y humanos, además de constante capacitación, lo que se traduce en gastos. 2. Presencia de emergencias climatológicas, mismas que en ocasiones repercuten en fallas eléctricas (daños en equipos de cómputo y eléctricos), inundaciones o en el mejor de los casos en paro de labores, lo cual termina en el atraso del cumplimiento o incumplimiento del proceso. 3. Presencia de contingencias sanitarias y ambientales ya que limitan la movilidad del personal e interrumpen parcial o totalmente el trabajo de los actores del proceso, impactan en la cantidad de alumnos que ingresan a la Universidad provocando problemas financieros internos, provocan también gastos extras para salvaguardar la salud física y mental del personal y alumnado de la Universidad y en alguno de los casos las adecuaciones de las áreas para poder desarrollar las actividades, todo esto afecta directamente al adecuado cumplimiento de los procesos documentados. 	
OPORTUNIDAD POR FACTIBILIDAD		RIESGO POR PRIORIDAD	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificación de nuevos procesos del área. 2. Generar convenios o alianzas con proveedores para el mejoramiento constante de los servicios que ofrecen. 3. Existencia de recursos extraordinarios en apoyo a actualización. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Contingencias Sanitarias, 2. Bajo presupuesto estatal. 3. Falta de personal operativo de los procesos. 	
ACCIONES PROPUESTAS AL PROCESO EN RELACIÓN A LAS OPORTUNIDADES DETECTADAS		ACCIONES PROPUESTAS A LOS RIESGOS DETECTADOS	
QUE SE HARÁ	QUIEN(ES)	FECHA DE TERMINO	QUE SE HARÁ
1.- Reestructuración del procedimiento de solicitud de cambios a la funcionalidad de los sistemas informáticos institucionales para incluir las solicitudes de información. 2.- Realizar capacitación a actores y usuarios del proceso para la adecuada operación y seguimiento del mismo.	1.- RP, Departamento de Computo Académico Administrativo. y actores de proceso. 2.- RP, Departamento de Computo Académico Administrativo. y actores de proceso.	1.- Mayo 2023 2.- Julio 2023	1.- Evaluación de necesidades en las Unidades regionales para realizar el mantenimiento preventivo a equipos de cómputo. 2.- Valoración de las necesidades de tecnología de las áreas donde se desarrolla el proceso de soporte tecnológico.
			QUIEN(ES)
			1.- Departamento de Computo Académico Administrativo. 2.- Departamento de Computo Académico Administrativo.
			FECHA DE TERMINO
			1.- Abril 2023 2.- Diciembre 2023.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
ANÁLISIS DE RIESGOS

3.- Evaluar el desempeño del proceso para establecer oportunidades de mejora.	3.-Departamento de Computo Académico Administrativo.	3.- Diciembre 2023.		
Beneficios esperados del FODA y de las acciones tomadas respecto a riesgos y oportunidades				
<ol style="list-style-type: none">1. Continuidad de la Certificación del proceso de Soporte Tecnológico.2. Optimización de recursos humanos y tecnológicos para el adecuado funcionamiento del proceso.3. Mejor planeación de los recursos solicitados y planeados para el seguimiento y mejoramiento del proceso.				