



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA

PLANIFICACION DE LA REALIZACION DE SOPORTE TECNOLOGICO

OBJETIVO 1: Mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios del proceso de soporte tecnológico, mediante la atención oportuna y eficaz de sus necesidades.

ESTRATEGIAS:

1. Fortalecer la comunicación entre responsables, actores y usuarios para que la operación del proceso se cumpla conforme a lo establecido en sus políticas de operación.
2. Dar seguimiento a las sugerencias y/o incidentes presentados para la operación del proceso.
3. Supervisar y dar seguimiento al proceso en las unidades académicas Regionales.
4. Conocer el porcentaje de satisfacción que tienen los usuarios sobre la atención recibida y el desempeño del proceso.

ACCIONES:

1. Realizar un diagnóstico entre los usuarios del proceso para asegurarse de que cuenten con la información necesaria para realizar las solicitudes de servicios o de cambios a los sistemas informáticos conforme a lo establecido.
2. Realizar capacitaciones en la operación del proceso de soporte tecnológico y en el uso de la Intranet informática.
3. Contar un con correo de sugerencias (buzón) para facilitar la comunicación con actores y usuarios.
4. Realizar adecuaciones a los documentos y/o a la intranet informática según se requiera de acuerdo con las sugerencias de los usuarios o incidencias presentadas durante la operación.
5. Realizar reuniones de trabajo con actores de proceso para tomar acuerdos que aseguren el adecuado funcionamiento del proceso.
6. Identificar y dar seguimiento a los resultados de las encuestas de satisfacción para realizar las acciones correctivas y preventivas que sean necesarias.

No.	DESCRIPCION DE LA META				VALOR DESEABLE
1	Atender un 100% de las solicitudes de servicios informáticos, solicitudes de información y cambios a la funcionalidad de los sistemas informáticos institucionales hechas por los usuarios del proceso de soporte tecnológico.				SSIA=>95%
INDICADOR	TIPO	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN	FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO Y/O MEDICION	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
SSIA= Solicitudes de servicios informáticos atendidos SICA= Solicitudes de información y cambios a los SII atendidos	% Porcentaje	$SSIA = \frac{TSIA}{TSIR} * 100$ SSIA=Total de solicitudes informáticas atendidas/Total de solicitudes informáticas realizadas*100 $SICA = \frac{TSICA}{TSICR} * 100$ SICA=Total de solicitudes De información o cambios atendidas/Total de solicitudes realizadas*100	Nos indica el número de solicitudes institucionales que fueron atendidas con respecto al número de solicitudes que fueron realizadas, tanto de servicios, de información o cambios a los sistemas informáticas institucionales.	Cuatrimestral Enero-Abril Mayo-Agosto Septiembre-Diciembre	SATISFACTORIO=>95% ACEPTABLE=90-94% INSATISFACTORIO=<89%

Revisado por: Mayra Elizabeth Pacheco Soto Responsable de proceso soporte tecnológico	Aprobado por: Dr. Emigdio Leonel Urrea Moreno Director de Informática
Fecha de actualización: 11 de enero de 2023	Versión: 3
Página: 1 de 1	