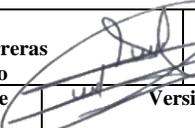
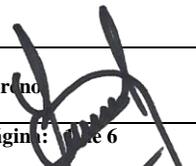




UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.

CONTENIDO

1. PROPÓSITO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.....	2
4. DIAGRAMA DE FLUJO.....	3
5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.....	3
6. REGISTROS.....	5
7. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS.....	5
8. DEFINICIONES.....	5
9. CONTROL DE CAMBIOS. N/A.....	6
10. REFERENCIAS.....	6
11. ANEXOS.....	6

Revisado por: M.C. Pedro Ignacio Rosas Barreras Responsable del Procedimiento		Aprobado por: Dr. Emigdio Leonel Urrea Morán Director de Informática	
Fecha de actualización: 11 de septiembre 2023		Versión: 03	Página: 6 de 6



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.

1. PROPÓSITO.

Proveer de los mecanismos necesarios para solicitar y dar seguimiento a las solicitudes de servicios informáticos.

2. ALCANCE.

Aplica a los actores del procedimiento: Director de Informática, jefe de área de Informática en las Unidades, Responsables de Soporte Técnico en Rectoría, Jefe de Departamento de Computo Académico, para el trámite de solicitud de servicio informático hechas por los usuarios administrativo, docentes y alumnos de la institución, a partir de que el JAI o RR recibe la solicitud y hasta que la cierra una vez atendida.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- 3.1** Las solicitudes de servicio deberán realizarse por medio de la Intranet Informática a los Jefes de Informática en la Unidades Regionales y Responsables de Soporte Técnico en edificios administrativos (Rectoría).
- 3.2** Es responsabilidad del Usuario realizar la solicitud del servicio informático, darle seguimiento a través de la Intranet Informática, así como calificar el servicio recibido contestando una encuesta de satisfacción si se le requiere.
- 3.3** Las solicitudes de servicios deben de ser atendidas en un plazo no mayor a 2 días hábiles.
- 3.4** Las solicitudes de servicio deben de elaborarse de manera clara (que se requiere, justificación o instrucción, lugar, hora) según sea el caso, considerando los tiempos de atención especificados en la política 3.3.
- 3.5** Las solicitudes de servicio informáticos que requieran de un tiempo determinado para preparar técnicamente las condiciones para brindar el mismo (apoyo para eventos especiales, adecuación/preparación de áreas, entre otros) tendrán que ser hechas con mínimo una semana de anticipación a la fecha en la que se requiere.
- 3.6** Es responsabilidad del RST y JIU determinar si el servicio solicitado es competencia de informática, de no ser así, se notificará al usuario a donde se tiene que dirigir (en caso de tener el conocimiento) para la solución de su problema y se dará por terminada la solicitud.
- 3.7** Es responsabilidad del Usuario cualquier fallo o inconveniente presentado en la solicitud si no se respetan las justificaciones o tiempos de solución emitidas por los RST y JIU.
- 3.8** El RST y JIU tiene la facultad de determinar el status de la solicitud de servicio recibida y en el caso de no proceder la solicitud se tienen que especificar la justificación y notificar al usuario.
- 3.9** Una solicitud de servicio que por su naturaleza pase por diferentes procesos administrativos, será dada por terminada una vez que inicie otro proceso.
- 3.10** Para medir la satisfacción de los usuarios del procedimiento, se realizará un muestreo cuatrimestral a través de una encuesta de satisfacción con base en una técnica de muestreo.
- 3.11** Para el seguimiento y medición del procedimiento se elaborará un informe cuatrimestral por unidad por parte de los RST y JIU para el JDCA y a su vez el JDCA realizará un informe institucional para el RP que su evaluación y reporte de desempeño a la Alta Dirección.

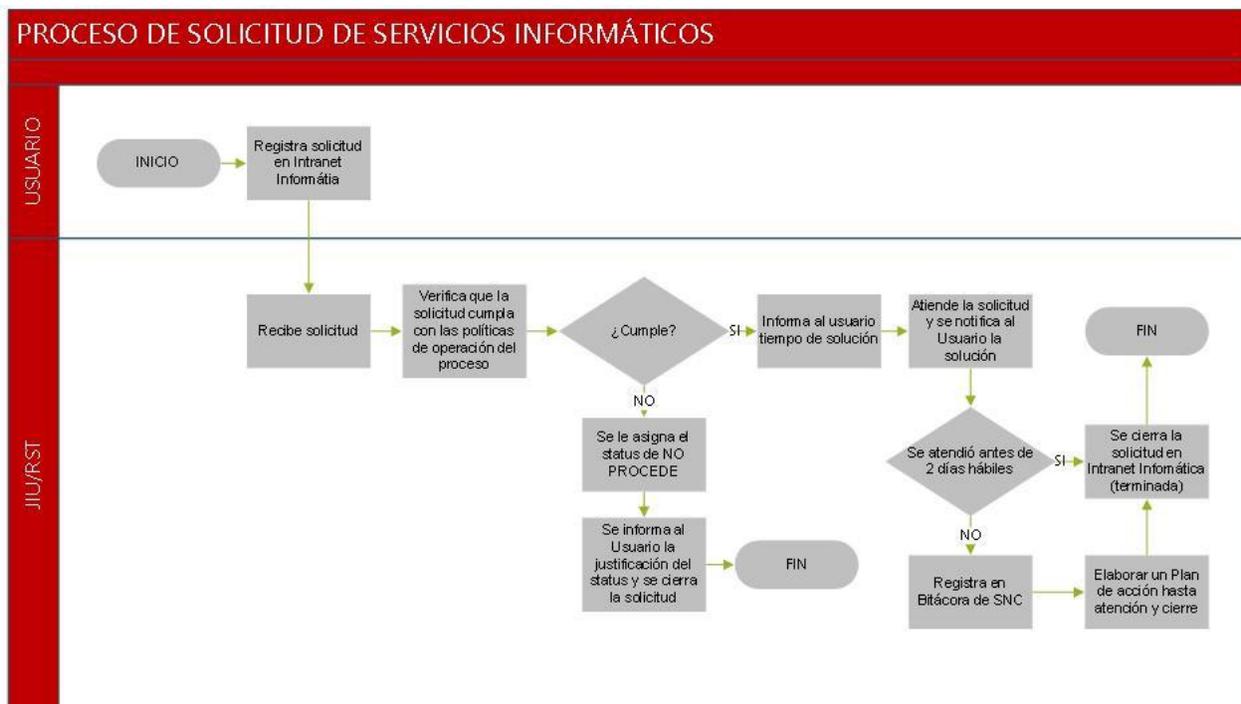
Tabla de control de SNC.

N°	IDENTIFICACIÓN	CONTROL	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABILIDAD	AUTORIDAD
----	----------------	---------	------------------	-----------------	-----------

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.

1	Cuando la solicitud de servicio no sea atendida dentro de 2 días hábiles.	<ol style="list-style-type: none"> Intranet Informática. bitácora de SNC. Informes Cuatrimestrales. 	<ol style="list-style-type: none"> Identificar la causa de SNC. Elaborar un Plan de acción para la atención y solución del incumplimiento. 	RST, JAI y JDCA.	RP
2	Cuando la encuesta de satisfacción al cliente sale con resultado no favorable.	<ol style="list-style-type: none"> Encuesta de Satisfacción. bitácora de SNC. Informes cuatrimestrales. 	<ol style="list-style-type: none"> Identificar la causa de SNC. Elaborar un Plan de acción para la atención y solución del incumplimiento. 	RST, JAI y JDCA.	RP

4. DIAGRAMA DE FLUJO



5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

5.1 Director de Informática:

5.1.1 Responsabilidad.

5.1.1.1 Verificar el cumplimiento y mantenimiento de este procedimiento.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA
PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE SERVICIOS INFORMÁTICOS.

- 5.1.1.2 Evaluar el desempeño de procedimiento a través de informes cuatrimestrales.
- 5.1.1.3 Llevar a cabo acciones de mejora e informar por escrito al Representante de la dirección.
- 5.1.1.4 Participar en las reuniones del Sistema de Gestión de Calidad.
- 5.1.1.5 Determinar los métodos para el análisis de datos y el alcance de su utilización.
- 5.1.1.6 Atender auditorías internas y externas.

5.1.2 Autoridad.

- 5.1.2.1 Proponer ante el Comité de Calidad Cambios o adecuaciones al procedimiento.

5.2 Usuario.

5.2.1 Responsabilidad.

- 5.2.1.1 Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento.

5.2.2 Autoridad.

- 5.2.1.2 Proponer mejoras al procedimiento.

5.3 Jefe de área de Informática en las Unidades (JIU), Responsables de Soporte Técnico en Rectoría (RST).

5.3.1 Responsabilidad.

- 5.3.1.1 Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento.
- 5.3.1.2 Generar y mantener el control de registros.
- 5.3.1.3 Llevar una estadística de la satisfacción del cliente mediante la aplicación de encuestas cuatrimestrales.
- 5.3.1.4 Registrar los Servicios No Conformes presentados y elaborar plan de acción, para la atención y solución de los mismos.
- 5.3.1.5 Atender auditorías internas y externas.

5.3.2 Autoridad.

- 5.3.2.1 Proponer mejoras al procedimiento.

5.4 Departamento de Computo Académico Administrativo.

5.4.1 Responsabilidad.

- 5.4.1.1 Cumplir con lo dispuesto en este procedimiento.
- 5.4.1.2 Generar y mantener el control de registros.
- 5.4.1.3 Concentrar a nivel institucional la información generada por las unidades en cuanto al cumplimiento del procedimiento.
- 5.4.1.4 Evaluar mensualmente el desempeño de procedimiento para el RP.
- 5.4.1.5 Informar al RP cuatrimestralmente el desempeño institucional del procedimiento.
- 5.4.1.6 Atender auditorías internas y externas.

5.4.2 Autoridad.

- 5.4.2.1 Proponer mejoras al procedimiento.

6. REGISTROS

IDENTIFICACIÓN	ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	TIEMPO DE RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN
Intranet Informática	Almacenamiento electrónico.	Respaldos electrónicos	Por medio de restauración de medio magnéticos.	Anual
Formato de tabla de servicio no conforme	Almacenamiento electrónico.	Respaldos electrónicos	Por medio de restauración de medio	Anual
Informe mensual del desempeño del proceso por	Almacenamiento electrónico.	Respaldos electrónicos	Por medio de restauración de medio	Anual
Informe Cuatrimestral	Almacenamiento electrónico.	Respaldos electrónicos	Por medio de restauración de medio	Anual

7. CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS.

CONTROL DE DOCUMENTOS EXTERNOS		
NOMBRE Y/O IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	RESPONSABLE DE CONTROL Y DISTRIBUCIÓN	PERSONAL QUE DEBERÁ TENER ACCESO AL DOCUMENTO.

8. DEFINICIONES.

- 8.1 USUARIO: Alumnos, docentes y administrativos que requieran un servicio informático dentro de la Institución para el adecuado desempeño de sus actividades laborales.
- 8.2 RP: Responsable de Proceso.
- 8.3 RST: Responsables de Soporte Técnico en las oficinas administrativas de Rectoría.
- 8.4 JIU: Jefe de Informática en las Unidades.
- 8.5 JDCA: Jefe de departamento de Computo Académico.
- 8.6 INTRANET INFORMÁTICA: Software desarrollado para usarse dentro de la red interna de la institución, basado en un ambiente Web, donde se controlan y atienden todas las solicitudes de servicios.

9. CONTROL DE CAMBIOS. N/A

NO. DE VERSIÓN	FECHAS DE		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO
	AUTORIZACIÓN	IMPLEMENTACIÓN	
03	11 de julio 2023	11 de septiembre 2023	Actualización de fecha.

10. REFERENCIAS.

- 10.1 Norma ISO 9001 vigente.
- 10.2 Manual de la Calidad.
- 10.3 Intranet informática

11. ANEXOS.