

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

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
<p>Cliente Interno Alumnos, personal docente y administrativo de la Universidad.</p> <p>Proveedor Interno Todos los procesos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.</p> <p>Proveedor Externo n/a</p> <p>Cliente Externo N/A</p>	<p>ENTRADAS:</p> <p>1.Procedimiento de solicitud de servicios informáticos (ST-PR-02):</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicios informáticos. Servicio de Internet <p>2.Procedimiento de solicitud de información y control de cambios a la funcionalidad de los sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cambios a la funcionalidad de algún sistema informático institucional. Servicio de Internet. <p>SALIDAS:</p> <p>1. Procedimiento de solicitud de servicios (ST-PR-02):</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicios informáticos atendida. <p>2. Procedimiento de solicitud de información y cambios a la funcionalidad de los sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicitud de cambios o información a la funcionalidad de algún sistema informático 	<p>Requisitos de Entrada:</p> <p>Para el procedimiento de solicitud de servicios informativos (ST-PR-02) se debe cumplir con lo dispuesto en sus políticas de operación iniciando con:</p> <ul style="list-style-type: none"> La solicitud de servicio hecha por el usuario (formato digital dentro de la Intranet Informática). <p>Para el procedimiento de solicitud de información y cambios a la funcionalidad de los sistemas se debe cumplir con lo dispuesto en sus políticas de operación iniciando con:</p> <ul style="list-style-type: none"> La solicitud de cambio a la funcionalidad de un sistema (formato digital dentro de la Intranet Informática). <p>Así como:</p> <ul style="list-style-type: none"> Requisitos aplicables de la norma ISO 9000 vigente. Normatividad aplicable del Plan Lince de Desarrollo Institucional. 	<p>Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Políticas descritas en los procedimientos. <p>Seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Criterios de aceptación:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>Personal:</p> <p>Actores de procedimientos descritos en el alcance de los mismos.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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). <p>En total 17 (Personal administrativo).</p> <p>Infraestructura: instalaciones, equipos y servicios necesarios.</p> <p>Equipo de Cómputo y periféricos (int. y externos)</p> <p>2.- Mobiliario y equipo de oficina.</p> <p>3.- Papelería y consumibles.</p> <p>4.- Servicios de apoyo. (Vehículo y de comunicación: Telefonía, Internet, mensajería)</p> <p>5.- Software: Intranet Informática.</p> <p>Ambiente para la operación de los procesos.</p> <p>Condiciones sociales, psicológicos y físicos para que los actores de proceso cumplan con lo descrito en los procedimientos.</p> <p>Tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de trabajo tranquilo. 	<p>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.</p> <p>Los cuales se enlistan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Admisión a Licenciatura. Permanencia Escolar Ingresos Servicio Social Servicios Bibliotecarios Adquisiones Mantenimiento Nómina Contratación de personal admvo.

Revisado por: M.C. Pedro Ignacio Rosas Barreras Responsable del Procedimiento	Aprobado por: Dr. Emigdio Leonel Urrea Moreno Director de Informática	
Fecha de actualización 11 de septiembre 2023	Versión: 03	Página: 1 de 2



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

	institucional atendida e implementada.			- Cuidado de las emociones. - Adecuada luz, temperatura, humedad, higiene y ruido.	
--	----------------------------------------	--	--	---------------------------------------------------------------------------------------	--

Versión 03: Se incuyo la ampliación del procedimiento de solicitud de información y cambios a la funcionalidad de los sistemas informáticos institucionales.