FICHA DE PROCESOS

¿Con qué recursos hacemos el trabajo?

Equipo	Instalaciones	Responsable
Servidores de respaldo	Oficinas	Jefe de la Unidad Informática
Software de oficina, antivirus y paqueteria variada	Oficinas	Jefe de la Unidad Informática
Herramientas varias	Oficinas	Jefe de la Unidad Informática
Refacciones varias	Oficinas	Jefe de la Unidad Informática

¿Quién participa en el proceso?

Personal	Conocimientos
Jefe de la Unidad Informática	Redes, servicios, servidores, soporte tecnico, desarrollo de web apps.
Soporte técnico	Mantenimiento de equipo de cómputo, redes
Apoyo administrativo	Administración

Entrada	Proveedor
Calendario de mantenimiento preventivo	Todas las áreas
Servicios correctivos	Todas las áreas

INFORMÁTICA:
Soporte Técnico y Mantenimiento

Salidas	Clientes
Calendario de mantenimiento preventivo	Todas las áreas
Bitácoras de servicio	Todas las áreas

¿Con qué indicadores de desempeño?

Indicadores	Responsable	Unidad de medida	Objetivos y metas
% Cumplimiento de solicitudes de Reporte de Servicio	Jefe de la Unidad de Informática	No. De solicitudes atendidas/No. De solicitudes recibidas	100%
% Cumplimiento de mantenimiento preventivo	Jefe de la Unidad de Informática	No. De solicitudes atendidas/No. De solicitudes recibidas	100%

¿Cómo realizamos el trabajo?

Información Documentada	Quién define	Quién autoriza
Procedimiento para el Soporte Técnico y Mantenimiento	Jefe de la Unidad de Informática	Rector
Legislación Universitaria	Autoridades de la UNICH	Consejo Directivo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ING. MIGUEL ALEJANDRO VALDEZ URZUA	MTRA. ALMA GABRIELA SIU RODAS	DR. JORGE LUIS ZUART MACÍAS
JEFE DE LA UNIDAD DE INFORMÁTICA	COORDINADORA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	RECTOR