

<b>TECNOLOGÍA</b>	<b>Código:</b> PA03.05
	<b>Fecha aprobación:</b> Feb/2023
<b>GESTIÓN DE INDICENCIAS Y PETICIONES TECNOLÓGICAS</b>	
<b>Versión:</b> 1.0 WEB*	

**RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO**
**DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

<b>MACROPROCESO</b> <i>(Según mapa de procesos de la organización)</i>	TECNOLOGÍA
<b>PROCESO</b>	PA03.05 GESTION DE INDICENCIAS Y PETICIONES TECNOLÓGICAS
<b>SUBPROCESOS</b>	
<b>RESPONSABLE</b> <i>(Incluir Departamento responsable)</i>	TECNOLOGÍA (T&T)

<b>OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO</b>	Registro y resolución de incidencias y/o peticiones que tengan los usuarios con los medios físicos y aplicaciones puestos a su disposición para el desarrollo de su trabajo
-------------------------------------	---

OBJETIVOS OPERATIVOS DEL PROCESO O RESULTADOS ESPERADOS			ALINEACIÓN CON ODS	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO	
Nº	Descripción del Objetivo/resultado esperado del proceso	Nº	Objetivo Desarrollo Sostenible	Nº	Objetivo relacionado del Plan Estratégico
1	Registro de incidencias y peticiones para su resolución y cierre				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES <i>(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)</i>
PAS y PDI	Necesidad de que las aplicaciones, el equipo informático asignado a su puesto de trabajo y/o el material informático instalado en los espacios docentes, funcionen correctamente y se solucionen las peticiones en el menor tiempo posible.

**REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO**

Proveedores <i>(Qué departamento entrega)</i>	Elementos de Entrada <i>(Qué entrega)</i>	Elementos de Salida <i>(Cuál es la finalización del proceso)</i>	Destinatarios <i>(Quién lo recibe)</i>
Área de Soporte	Formulario web de registro	Formulario web de confirmación con la solución	Toda la comunidad universitaria

<b>TECNOLOGÍA</b>		<b>Código:</b> PA03.05
		<b>Fecha aprobación:</b> Feb/2023
<b>GESTIÓN DE INDICENCIAS Y PETICIONES TECNOLÓGICAS</b>		<b>Versión:</b> 1.0 WEB*

### REQUISITOS NORMATIVOS

SISCAL		ISO 9001:2015	
<b>Criterio</b>	<b>5. Gestión de los recursos materiales y de los servicios y personal de apoyo.</b>	<b>Cláusula</b>	<b>7. Apoyo.</b>
<b>Directriz</b>	5.1. El centro debe disponer de los recursos materiales, servicios y personal de apoyo necesarios para el correcto desarrollo del aprendizaje del estudiantado, el cual debe disponer de la información sobre estos servicios y tener acceso a los mismos. Los servicios de apoyo deben establecerse atendiendo a la diversidad del estudiantado.	<b>Subcláusula</b>	7.1. Recursos. 7.2. Competencia.
		<b>Cláusula</b>	<b>8. Operación.</b>
		<b>Subcláusula</b>	8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios.

### REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>		PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>	
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro	Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro		
N/A	e-mail confirmando creación del ticket y asignando código				
N/A	Ticket proactivanet				
N/A	Relación de problemas t&t identificados almacenados en Proactivanet				
N/A	e-mail de resolución de incidencia/petición tecnológica				
N/A	Encuestas de satisfacción TICKETING				

**OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:**

<b>TECNOLOGÍA</b>	<b>Código:</b> PA03.05
	<b>Fecha aprobación:</b> Feb/2023
<b>GESTIÓN DE INDICENCIAS Y PETICIONES TECNOLÓGICAS</b>	
<b>Versión:</b> 1.0 WEB*	

### VALIDACIÓN DEL PROCESO

ELABORA	REVISA	APRUEBA
ÁREA T&T	VICERRECTORADO DE ESTUDIOS Y CALIDAD	COMITÉ EJECUTIVO

### HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
01	10/02/2023	Edición inicial del documento.

**\* VERSIÓN WEB:**

La información de los apartados relacionados con: Sistemas de Seguimiento, Recursos Necesarios, Despliegue del Proceso, Riesgos e Indicadores no se muestra en esta versión.