



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

Administrador(a) de proceso:	Jefe del Departamento de Videoconferencia y Multimedios
Responsable de proceso:	Responsable de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (RTIC)

Proceso (0.2) (7.1)			
Entradas		Salidas	
<ul style="list-style-type: none">Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio SCSSS (solo personal de la DTIC y Responsables de TIC)Sistema de Entradas y Salidas (SCE)Oficios escaneados de solicitud de servicio anexados al ticket de servicio.Formato de solicitud de servicio (Videoconferencia, Transmisiones en Línea, Procesamiento de Audio y Video)Material en archivo digitalLlamadas telefónicasCorreos electrónicosConversación en ChatSolicitud de cuentas de usuario para SASSACSolicitud de cambio de contraseña para SASSACSolicitud de soporte técnico para el sistemaPágina de Colaboración		<ul style="list-style-type: none">VideoconferenciasTransmisión de Eventos en LíneaVideo por DemandaAudio y Video DigitalizadoAudio y Video AnalógicoInstalación y mantenimiento correctivo y preventivo a software en equipo de cómputo de la UAEM.Grabación y reproducción de informaciónEntrega de equipo reparadoServicios de soporte técnico atendidosEntrega de cuentas de usuarios y contraseñasAtención al soporte técnico solicitadoEquipos reparadosDictamen de Equipo de CómputoReporte general del Inventario de equipo de cómputo por espacio académico y administrativo de la UAEMex.	
USUARIO	INTERNO	EXTERNO	Proveedor
	<ul style="list-style-type: none">Espacios AcadémicosDependencias de la Administración CentralResponsables de TICUnidad de Planeación y Apoyo AdministrativoDesarrollo de SistemasRedes y Telecomunicaciones (RyT).Atención a UsuariosSubdirector Administrativo del ámbito Universitario	<ul style="list-style-type: none">NA	<ul style="list-style-type: none">Unidad de Planeación y Apoyo AdministrativoDesarrollo de SistemasRedes y Telecomunicaciones (RyT).Atención a UsuariosInstituciones educativas estatales, nacionales e internacionalesCUDI (Consorcio de universidades para el Desarrollo de Internet).Dirección de Control Escolar de la UAEMex.
Partes Interesadas (ISO 9004:2009;		Comunidad Universitaria, Directivos y autoridades universitarias,	



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

(4.4)		Empleados, Sociedad
Recursos utilizados (6)		
Personal (6.2)	Infraestructura (6.3) *Incluir si aplica, Sistemas de información / BD/ mantenimiento y respaldos	Ambiente de trabajo (6.4)
<ul style="list-style-type: none">• Jefe del Departamento de Videoconferencia y Multimedios• Responsable de Unidad de Videoconferencia y Transmisiones en línea.• Auxiliar Técnico de Videoconferencia• Responsable de TIC de la dependencia• Responsable de Unidad de Procesamiento de Audio y Video• Auxiliar Técnico de la Unidad de Procesamiento de Audio y Video• Responsable de Unidad de soporte técnico en software.• Auxiliar Técnico de la Unidad de soporte técnico en software• Responsable de la Mesa de Atención a Usuarios• Auxiliar Técnico de la Mesa de Atención a Usuarios• Responsable del procedimiento de Administración de Servicios para salas de Cómputo de la UAEM• Jefe de la Unidad de Planeación y Apoyo Administrativo de la DTIC•	<ul style="list-style-type: none">• Red UAEMex• Internet 2• Equipo de Cómputo• Equipo de videoconferencias (MCU)• Cámaras de video, tripiés y cables de video y audio.• Impresoras e insumos• proyectores de video• Videocaseteras y cassetes• UPS's y extensiones eléctricas• Oficinas y salas• Mobiliario• Capturadoras de video• Servidores de video• VHS, CD, DVD• Software necesario y licenciado.• Scanner• Sistema de Control de Equipo• Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio• Implementos y herramientas para diagnostico (Bata, cubro boca, lentes, desarmadores etc.)• Discos Duros Externos	<ul style="list-style-type: none">• Equipo de videoconferencia• Bocinas• Cañón• Planeación de servicios• Materia Digital (si se requiere)• Espacio en agenda• Equipo de cómputo en óptimas condiciones y con el hardware pertinente para la instalación del Software• Equipo puesto a punto

Objetivo de la calidad (5.4.1) (7.1.a) *Control a través del Sistema de Indicadores

1. Obtener una calificación promedio no menor a 9.0 a nivel de departamento en las evaluaciones de satisfacción del usuario en los servicios realizados durante 2013.



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

2. Cumplir con el 85 % de las solicitudes que demanden las dependencias de la UAEM en un plazo no mayor a 5 días con respecto a la instalación y mantenimiento preventivo y correctivo de software, así como de la reproducción y grabación de información durante el 2013, siempre y cuando el equipo no cuente con daño físico.
3. Atender el 90% de los servicios de cambio de contraseña en un máximo de un día hábil durante el 2013.
4. Atender al 90 % los servicios factibles solicitados vía ticket de Transmisión en línea (TL), Videoconferencias(V) y Procesamiento de Audio y Video(PAV) durante el 2013 .
5. Canalizar el 90% de los servicios que se solicitan para la reparación de los equipos de cómputo y periféricos que ingresen por la mesa de atención a usuarios físicamente en la DTIC en un tiempo no mayor a 1 día hábil.
6. Atender el 90% de las solicitudes factibles realizadas vía ticket por el RTIC, referentes a la administración y fallas del SASSAC, siempre y cuando para su atención no se dependa del departamento de desarrollo de sistemas.
7. Mantener actualizado al 80% el inventario del equipo de cómputo existente dentro los espacios académicos y administrativos de la UAEM durante el año 2013.
8. Cumplir con el 80 % de las solicitudes de mantenimiento correctivo y/o preventivo del equipo de cómputo y periféricos, así como atender las solicitudes para los dictámenes de baja y reasignación de los mismos en un tiempo máximo de 5 días hábiles. Sin incluir aquellos dictámenes que dependan de vehículo para el desplazamiento del personal para ser atendidos (Coordinación de transportes).

Responsable:	Fórmula para medirlo:	Frecuencia de medición:
<ul style="list-style-type: none">Jefe del Departamento de Videoconferencia y MultimediosResponsables de Unidad	<p>Objetivo 1</p> <p>$\frac{\sum \text{Calificación por Procedimiento}}{\text{Número de Procedimientos}}$</p> <p>Objetivo 2</p> <p>$\frac{[(\sum \text{Tiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de SW *100}) / \text{Total de solicitudes de servicio Recibidas}) + (\sum \text{Tiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de copia masiva*100}) / \text{Total de solicitudes de servicio Recibidas})]{ / 2]}$</p> <p>Objetivo 3</p> <p>$\frac{\text{Promedio de tiempo de respuesta}}{\text{Total de los servicios atendidos}}$</p> <p>Objetivo 4</p> <p>$\frac{\text{Total de Servicios Atendidos} *100}{\text{Servicios solicitados}}$</p> <p>Objetivo 5</p>	Semestral



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

	<p>(\sumTiempo de Respuesta(1 día hábil) de las solicitudes de Servicio *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidos</p> <p>Objetivo 6</p> <p>Total de Tickets Atendidos *100 / Total de Tickets recibidos</p> <p>Objetivo 7</p> <p>Total de equipos Inventariados *100 / Total de equipos de la UAEM</p> <p>Objetivo 8</p> <p>$[(\sum$Tiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de HW *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidos]+ (\sumTiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de dictamen *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidos]/2</p>	
Política de la Calidad:	Objetivos generales:	Meta-PRDI/Plan de Desarrollo:
PRDI: Eje transversal 4.1 Proyecto: Universidad Digital	Objetivo 4.1.1. Llevar a cabo la primera gran etapa de desarrollo institucional, para colocar a la UAEM en la órbita del pleno uso e integración de las TIC, tanto en sus funciones sustantivas como en las adjetivas.	PRDI: Eje transversal 4.1 Proyecto: Universidad Digital
Requisitos		
Requisitos de entrada (0.2) (7.1):		
Solicitud de Videoconferencia <ul style="list-style-type: none">Solicitud registrada en SCSSS (si lo hay con Oficio digitalizado)Datos del evento completos (sedes, fecha, hora) Solicitud de Transmisión de Eventos en Línea y por Demanda <ul style="list-style-type: none">Solicitud registrada en SCSSS (si lo hay con Oficio digitalizado)Indicar sede, nombre del evento, fecha y hora. Solicitud de grabación, digitalización y/o edición de audio y/o video <ul style="list-style-type: none">Solicitud registrada en SCSSS (si lo hay con Oficio digitalizado)Indicar el servicio solicitado (grabación, digitalización y edición)Datos completos del evento (nombre, sede, fecha y hora)		



<ul style="list-style-type: none">• Entregar en tiempo y forma material requerido• Audio e imagen nítidos. <p>Solicitud de Servicio de Instalación y mantenimiento correctivo y preventivo a software en sitio y DTIC.</p> <ul style="list-style-type: none">• .Solicitud registrada en SCSSS• Recepción del equipo en el área de software entregado por la MAU• Descripción detallada del servicio solicitado <p>Solicitud de Cambio de Contraseña</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitud registrada en SCSSS• Copia de IFE <p>Recepción de Equipo en MAU</p> <ul style="list-style-type: none">• Equipo de cómputo con Bien Patrimonial y Completo• Registro en el Sistema de E/S equipo• Solicitud registrada en el SCSSS por parte de MAU• Solicitud de cuentas de usuario (nombre, cuenta del correo institucional, nombre del Espacio Académico y Dependencias Administrativas) <p>Mantenimiento, actualización y Dictamen de Equipo</p> <ul style="list-style-type: none">• Equipo de cómputo con Bien Patrimonial y Completo• Registro en el Sistema de E/S equipo• Solicitud registrada en el SCSSS por parte de MAU• Solicitud de cuentas de usuario (nombre, cuenta del correo institucional, nombre del Espacio Académico y Dependencias Administrativas) <p>Administración de servicios de salas de cómputo y aulas digitales</p> <ul style="list-style-type: none">• Solicitud de cuentas de usuario (nombre, cuenta del correo institucional, nombre del Espacio Académico y Dependencias Administrativas)• Información de las BD de Control escolar• Información de equipo de cómputo de cada Dependencia• Nombre y Número de Salas de cómputo por espacio académico• Total de equipo de cómputo en cada una de las salas• Características generales (Marca, Modelo, N° de Serie, N° de Bien Patrimonial, Memoria Ram, Disco Duro, Procesador, Estado Actual del equipo, Tipo de usuario, Ubicación, Conectada o no a la red, IP) de cada uno de los equipos de cómputo (PC).

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
Del usuario	<ul style="list-style-type: none">• Sesión o sesiones de videoconferencia en las sedes, en tiempo, fecha y hora de servicio indicados• Transmisión en línea en las sedes, en tiempo, fecha y hora de servicio indicados• Material codificado y transmitido por demanda en el periodo de tiempo indicado por el usuario• Material digitalizado en el formato y características informadas por el usuario.• Instalación y mantenimiento correctivo y preventivo a software en equipo de cómputo	<ul style="list-style-type: none">• Videoconferencia solicitada• Solicitud registrada en SCSSS (si lo hay con Oficio digitalizado)• Datos del evento completos (sedes, fecha, hora)• Transmisión en línea o por demanda solicitada• Servicio específico solicitado (grabación, digitalización y edición)• Entregar en tiempo y forma



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	<ul style="list-style-type: none">de la UAEM.Grabación y reproducción de Información a dependencias y espacios académicos de la UAEM.Seguimiento de Servicios de reparación de equipo en hardware y softwareRealización de servicios de soporte técnico (cambio de contraseñas)Asesoría al usuario por la MAU. Eventos y reuniones Cursos de Actualización Capacitación Funcionalidad del sistema <ul style="list-style-type: none">Contraseñas y cuentas de usuarios para SASSAC.Reporte genral del Inventario de equipo de cómputo por espacio académico y administrativo de la UAEMex	<p>material adicional</p> <ul style="list-style-type: none">Audio e imagen nítidos.Recibir el servicio realizado en tiempo y forma. Eficiencia en el sistema Cumplimiento de solicitudes de cuentas de usuarios y contraseñas
No establecidos por el usuario pero necesarios para el producto o servicio	<ul style="list-style-type: none">Internet2Que exista red en el espacio físico en al menos dos cajas de red funcionando correctamenteCuenta con el equipo de videoconferenciaBocinasCañón o TVMateria Digital (si se requiere)Espacio en agendaConsola de audioFactibilidad técnicaProporcionar, en su caso, audio y video a digitalizar y/o editar con suficiente calidad para su tratamiento en formato digital AVI, MPEG, WMV, WAV o almacenado en CD o DVD.Nombre del responsable o contactos del proyecto de la dependencia solicitante, con conocimiento sobre el servicio que solicita.Disponibilidad de recursos.Cronograma de atención de servicios en el área de software.Disponibilidad de licenciamiento solicitadoContar con los insumos a reproducir de acuerdo a las políticas establecidas en el procedimiento grabación y reproducción de información.Copia de IFEEquipo de computo completo con	<ul style="list-style-type: none">Sedes conectadas a Internet2Red operando adecuadamenteEquipo disponibleQue el personal este capacitado para el manejo del equipoQue cumpla con los estándares de las políticas del procedimientoHerramientas y tiempo disponibleCompatibilidad con los formatos de Audio y Video que se realizan en el área.Herramientas y Personal DisponibleDatos del responsable y contactosMaterial digital disponible en tiempo, forma y calidad aceptableCompatibilidad de plataformas.Compatibilidad con software existente.Cumplir con lo establecido en el cronograma referente a la realización del servicio.Existencia de la licencia solicitada.



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

Requisitos de salida (servicio) (5.2) (7.2.1) (7.2.2)	Requisitos	Criterios de aceptación
	<ul style="list-style-type: none">etiqueta de bien patrimonial<i>Mantenimiento, Actualización y Dictamen de Equipo de Cómputo</i> Notificación de la conclusión del servicio.Servidor de Colaboración	<ul style="list-style-type: none">Recepción del materia a reproducir en buena calidad y tiempo.Entrega de consumibles y accesorios para realizar los servicios por parte del usuarioEntrega de información y datos necesarios para la realización de los servicios, por parte del usuario.Firma en hoja de salida solicitada por la Mesa de atención a usuarios o recepción de oficio de dictamen de equipo susceptible para baja como conformidad del servicio.
Legales y reglamentarios	<ul style="list-style-type: none">Reglamento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la UAEM.Reglamento de aceptación en la RNVE (CUDI) <p>La Ley Federal de Derechos de Autor: Art. 13, 24, 104, 106, 231 y 232</p> <p>Mantenimiento de equipo de cómputo, Dictamen de Visto Bueno de baja de equipo de cómputo. Reglamento de las tecnologías de la información y comunicaciones de la UAEM artículos 14, 16, 21, 29, 34.</p>	<ul style="list-style-type: none">Cumplimiento del Reglamento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la UAEM.Cumplimiento del con el reglamento de la RNVE (CUDI)Que se cumpla con la ley federal de derechos de autor cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios.
UAEM	<ul style="list-style-type: none">Sistema de Gestión de la Calidad.Correo electrónico del RTIC y auxiliares	<ul style="list-style-type: none">De acuerdo a las políticas establecidas en los procedimientos del procesoCuenta institucional del RTIC y cuenta institucional del RTIC y auxiliares

Interacción de procesos	
Proceso (4.1.b)	Interacción (4.1.b)
1. Gestión de Infraestructura	<ul style="list-style-type: none">Se informa a través de Outlook a la Unidad de redes sobre los eventos agendados en la Unidad de VideoconferencialRevisión y reparación de equipo dañado en hardwareSe solicita a la Unidad de operación por medio de llamada telefónica la habilitación de cuentas de correoProveer red a los espacios académicos y brindar soporte



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

	técnico al servidor que aloja al sistema SASSAC y a la Pagina de Colaboración.
2. Servicios Administrativos	<ul style="list-style-type: none">Recursos necesarios para cubrir un evento o servicio en sitio(viáticos, transporte e implementos necesarios)
3. Desarrollo de Sistemas	<ul style="list-style-type: none">Solicitud a través del SCSSS para la publicación de BannersApoyo en el mantenimiento al sistema de bitácoras de servicio.Apoyo en el mantenimiento del SASSAC

Preservación del producto (7.5.5)		Propiedad del cliente (7.5.4)	
Identificación	<p>Se coloca nombre y fecha en los cassetes resultado de una grabación.</p> <p>Se coloca un número de control al equipo que ingrese a la DTIC.</p> <p>Se identifican los servicios a través del número de ticket asignado por el SCSSS</p> <p>Impresiones, escaneos y préstamo de equipo.</p> <p>La preservación del servicio se lleva a cabo mediante el SCSSS a través del identificador del servicio, para el caso específico del procedimiento de Mantenimiento, Actualización y Dictamen de Equipo de cómputo se lleva a través del número de control asignado por el sistema de control de equipo.</p>	Identificación	<p>Se coloca nombre, formato y fecha de recepción, en el formato de material proporcionado por el usuario para el Procesamiento de Audio y Video</p> <p>Se coloca número de control, bien patrimonial, marca, modelo, serie y la falla por la que ingresa.</p> <p>Datos personales de usuarios en SASSAC</p> <p>Mientras el equipo propiedad del usuario se encuentre bajo resguardo de la DTIC, este se identifica, verifica, protege y salvaguarda, mediante el bien patrimonial para equipos de la UAEM, y mediante el número de serie y hoja de entrada para equipos que no pertenecen a algún ámbito universitario.</p> <p>Para el caso específico del procedimiento de "Mantenimiento, Actualización y Dictamen de Equipo de Cómputo", la mesa de servicios realizará el inventario de las partes internas del equipo y se registra en el SCE al momento de ingresar el equipo a nuestras instalaciones.</p>
Manipulación y Embalaje:	<p>Software especializado para la edición de audio y video, y posteriormente se almacena en un medio de protección (sobre, caja, estuche, etc.) para su entrega.</p> <p>Para los servicios es a través del SCSSS</p> <p>Para los equipos</p>	Verificación	<p>Se coteja la veracidad de los datos y que se acredite la propiedad del servicio por parte del usuario.</p> <p>Cotejo con tarjeta de identificación</p>



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

	entrantes en la DTIC se colocan en estantes envueltos por una película plástica para su protección.		
Almacenamientos y Protección:	<p>Se guarda todo el material audiovisual en locker, bajo el resguardo del responsable de Procesamiento de audio y video</p> <p>Se almacena el equipo de cómputo en una bodega, y queda bajo el resguardo del responsable del procedimiento mesa de atención a usuarios.</p> <p>Se almacenan datos de identificaciones en el sistema.</p> <p>Se almacena la información de los usuarios y las salas de cómputo en el servidor de SASSAC para el uso optimo del sistema.</p> <p>Se guarda en la pagina de colaboración toda la información de los equipos de compute de cada uno de los espacios académicos.</p>	Protección	<p>Se guarda en locker, bajo el resguardo del responsable de Procesamiento de audio y video.</p> <p>Se guarda en la bodega y y queda bajo el resguardo del responsable del procedimiento mesa de atención a usuarios.</p> <p>Almacenamiento en base de datos electrónica con acceso restringido</p> <p>Los medios de almacenamiento e imágenes del usuario son manipulados con considerable cuidado y se entregan inmediatamente después de utilizarlos.</p> <p>Se guardan en carpetas electrónicas toda la evidencia de los reportes de inventario de cómputo enviados por los espacios académicos y administrativos de la UAEM.</p>

Medición del proceso (7.5.1.e) (8.2.3)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
Los objetivos de la calidad, las actividades programadas.	Jefe del Depto. De Videoconferencia y Multimedios Responsables de Unidad	<p>Objetivo 1</p> <p>ΣCalificación por Procedimiento / Número de Procedimientos</p> <p>Objetivo 2</p> <p>$\frac{[(\Sigma \text{Tiempo de Respuesta (5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de SW} * 100) / \text{Total de solicitudes de servicio Recibidas}] + (\Sigma \text{Tiempo de Respuesta (5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de copia masiva} * 100) / \text{Total de solicitudes de servicio}}{2}$</p>	Trimestral



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

		Recibidas]] / 2]	
		Objetivo 3	
		Promedio de tiempo de respuesta / Total de los servicios atendidos	
		Objetivo 4	
		Total de Servicios Atendidos *100 / Servicios solicitados	
		Objetivo 5	
		(\sum Tiempo de Respuesta(1 día hábil) de las solicitudes de Servicio *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidos	
		Objetivo 6	
		Total de Tickets Atendidos *100 / Total de Tickets recibidos	
		Objetivo 7	
		Total de equipos Inventariados *100 / Total de equipos de la UAEM	
		Objetivo 8	
		[(\sum Tiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de HW *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidos]+ (\sum Tiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de dictamen *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidos)]/2	

Medición del servicio (5.2) (7.5.1.e) (8.2.1) (8.2.4)			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?
La satisfacción del usuario	Jefe del Depto. De Videoconferencia y Multimedios	Encuesta de Satisfacción del Usuario	Semestral Mensual
Status del servicio		Reportes del seguimiento de servicios solicitados	
Utilización de Salas y Aulas	Responsables de Unidad	A través del SASSAC	



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

Digitales Inventario de Equipo de Cómputo	Representante del SGC en la DTIC. Responsable de Unidad de mesa de atención de a usuarios Administrador del Proceso y Responsable del procedimiento Responsable de la Unidad de Administración de salas de cómputo. Administrador del Proceso y Responsable del procedimiento	A través de la Pagina de Colaboración	
---	--	---------------------------------------	--

ETAPA	Descripción de la etapa del proceso (7.5.1.e) (8.2.4)	Seguimiento y/o Medición
I	Recepción de la Solicitud Recepción de equipo de cómputo Para el caso específico del procedimiento de "Mantenimiento, Actualización y Dictamen de Equipo de Cómputo la solicitud del servicio se hace a través del SCE.	A través del Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio (SCSSS) Sistema de Control de Equipo (SCE)
II	Revisión de los requisitos	A través del Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio (SCSSS)
III	Pruebas con las sedes si son requeridas para proceder o no con el evento. Diagnostico del servicio Recepción del insumo a reproducir Para el caso específico del procedimiento de "Mantenimiento, Actualización y Dictamen de Equipo de Cómputo, el servicio es asignado a un integrante del área	A través del Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio (SCSSS)
IV	Se realiza videoconferencia Instalación, mantenimiento y configuración del software Grabación y reproducción de información. Se realiza el servicio solicitado Se canaliza el equipo al área correspondiente según su falla. Para el caso específico del procedimiento de "Mantenimiento, Actualización y Dictamen de Equipo de Cómputo", el ingeniero de soporte valida que se cumplan los requisitos antes de	A través del Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio (SCSSS) Sistema de Control de Equipo(SCE)



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

	entregar el equipo a la Mesa de atención a usuarios.	
V	Solicitud de soporte, servicio de administración o detección de necesidades Para el caso específico del procedimiento de "Mantenimiento, Actualización y Dictamen de Equipo de Cómputo", se notifica al usuario vía correo electrónico y con llamada telefónica realizada por la Mesa de Atención a Servicios.	Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio SCSSS
VI	Registro de solicitud	Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio SCSSS
VII	Realización del servicio solicitado o de actividad de mejora	Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio SCSSS
VIII	Cierre de la solicitud	Sistema de Control y Seguimiento de Solicitudes de Servicio SCSSS
IX	Solicitud de servicios	Sistema de Administración de Servicios de Salas de Cómputo SASSAC
X	Registro del usuario y servicio	Sistema de Administración de Servicios de Salas de Cómputo SASSAC
XI	Realización del servicio	Sistema de Administración de Servicios de Salas de Cómputo SASSAC
XII	Cobro del servicio (Si aplica)	Sistema de Administración de Servicios de Salas de Cómputo SASSAC
XIII	Liberación del servicio	Sistema de Administración de Servicios de Salas de Cómputo SASSAC
XIV	Se recibe el equipo del área correspondiente una vez reparado	Objetivo 1 Σ Calificación por Procedimiento / Número de Procedimientos Objetivo 2 [(Σ Tiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de SW *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidas) +(Σ Tiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de copia masiva*100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidas)] / 2] Objetivo 3 Promedio de tiempo de respuesta / Total de los servicios atendidos Objetivo 4 Total de Servicios Atendidos *100 / Servicios solicitados



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

		<p>Objetivo 5</p> <p>(\sumTiempo de Respuesta(1 día hábil) de las solicitudes de Servicio *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidos</p> <p>Objetivo 6</p> <p>Total de Tickets Atendidos *100 / Total de Tickets recibidos</p> <p>Objetivo 7</p> <p>Total de equipos Inventariados *100 / Total de equipos de la UAEM</p> <p>Objetivo 8</p> <p>$[(\sum$Tiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de HW *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidos]+ (\sumTiempo de Respuesta(5 días hábiles) de las solicitudes de Servicio de dictamen *100)/ Total de solicitudes de servicio Recibidos])/2</p>
--	--	--

*Producto / Servicio (7.1.c)	Verificación	Seguimiento, monitoreo, supervisión	Medición	Inspección
Videoconferencia	Durante el desarrollo de la videoconferencia se monitorea la cantidad de paquetes recibidos	A través del SCSSS	Status del servicio a través de los Tickets	Monitoreo del servicio durante el evento.
Transmisiones en Línea y por Demanda	Por el usuario y responsable del servicio, que se esté llevando a cabo dicha Transmisión.	A través del SCSSS	Status del servicio a través de los Tickets	Monitoreo del servicio durante el evento.
Grabación, edición y/o codificación de audio y video	En presencia del usuario, a la hora de entregar el producto.	A través del SCSSS	Status del servicio a través de los Tickets	Revisión del material antes de la entrega del servicio con el usuario.
Instalación y mantenimiento de software.	Se realizan pruebas del funcionamiento adecuado por parte del área	A través del SCSSS	Status del servicio a través de los Tickets	Revisión del equipo por parte del responsable del servicio.



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
 Oficina de Rectoría
 Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
 Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

Grabación y reproducción de información.	Por el usuario y del responsable servicio	A través del SCSSS	Status del servicio a través de los Tickets	Revisión del material antes de la entrega del servicio con el usuario.
Servicios de soporte técnico a través de la Mesa de Atención a Usuarios	Por el usuario y del responsable servicio	A través del SCSSS	Status del servicio a través de los Tickets	Revisión por parte del responsable del servicio
Servicios de salas de cómputo (préstamos de equipo, impresiones y escaneos)	Sistema de Administración de Servicios de Salas de Cómputo SASSAC	Sistema de Administración de Servicios de Salas de Cómputo SASSAC	Sistema de Administración de Servicios de Salas de Cómputo SASSAC y Evaluación de Satisfacción del Usuario	Supervisión física de servicios
Mantenimiento de equipo de cómputo	Antes de entregar el equipo, por el Ingeniero de Soporte.	A través del SCE y Página de Monitoreo de Servicio	A través del objetivo de calidad número 7 .	
Oficio de dictamen de visto bueno de baja de equipo de cómputo	En presencia del usuario al recoger el oficio en la Mesa de atención a usuarios	En presencia del usuario al recoger el oficio en la Mesa de	Semestral	Se valida con la firma de recibido del dictamen
Dictamen de recomendaciones técnicas para la adquisición de equipo de cómputo nuevo	En presencia del usuario al recoger el oficio en la Mesa de atención a usuarios.	A través del SCSSS	Análisis semestral.	Se valida con la firma de recibido del dictamen
Reporte genral del Inventario de equipo de cómputo por espacio académico y administrativo de la UAEMex	Página de Colaboración	Página de Colaboración	Actualización de la Página de Colaboración y el reporte general de inventario	Revisión por parte del responsable del servicio

*Nota: Sólo llenar las casillas que apliquen al producto /servicio del proceso.

Riesgos en el Proceso (9004)	
Riesgos	Plan de acción
Transmisiones en Línea y Por demanda <ul style="list-style-type: none"> Ausencia o sobre carga de luz Daño en el equipo de cómputo o cámara de 	<ul style="list-style-type: none"> Se lleva equipo laptop con batería llena, y baterías para las cámaras. Se cuenta en el departamento con varios equipos laptops para las Transmisiones en



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

<p>video</p> <ul style="list-style-type: none">• Inestabilidad en la red• Falla en tarjeta capturadora de audio y video	<p>Línea.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se mantiene informado al Jefe de Departamento de Redes y Telecomunicaciones de los eventos, solicitados de Videoconferencias y Transmisiones en Línea por medio del Calendario del Outlook.• Se cuenta con el departamento con varias tarjetas Capturadoras.
<p>Videoconferencias</p> <ul style="list-style-type: none">• Daño en el equipo• Inestabilidad en la red	<ul style="list-style-type: none">• Se considera la compra de nuevo equipo de videoconferencia, puesto que el que se tiene ya no tiene forma de ser reparado.• Se mantiene informado al Jefe de Departamento de Redes y Telecomunicaciones de los eventos, solicitados de Videoconferencias y Transmisiones en Línea por medio del Calendario del Outlook.
<p>Edición de audio y video</p> <ul style="list-style-type: none">• Quedarse sin espacio en disco duro• Licencias de SW• Unidades de almacenamiento (cd, dvd , cassettes)• Equipo (cámaras)	<ul style="list-style-type: none">• Revisión continúa de espacio en el disco.• Tener bajo resguardo las licencias del SW que estamos utilizando para evitar su extravío.• Instalación adecuada del SW.• Procurar que en nuestro inventario siempre se cuente con el material.• Procurar el buen uso del equipo.• Contar con un equipo de respaldo es decir otra cámara disponible en ese momento.
<p>Instalación y mantenimiento de software</p> <ul style="list-style-type: none">• Pérdida de la información por daño en el equipo.• Extravío de equipo• Daño del equipo en el área• No contar con herramientas de Diagnostico	<ul style="list-style-type: none">• Exhorto al usuario a realizar respaldos frecuentemente• Control de equipo y cierre de bodegas en fines de semana y periodos vacacionales• Extremar las precauciones en el manejo del equipo.• Solicitar la compra de las herramientas necesarias.
<p>Grabación y reproducción de información.</p> <ul style="list-style-type: none">• Pérdida del material entregado por el usuario• Falla en torres duplicadoras• Material a reproducir dañado• Quedarse sin espacio en discos duros• Falta de unidades ópticas de almacenamiento	<ul style="list-style-type: none">• Extremar las precauciones en el manejo del material.• Contar con más de una torre duplicadora en la unidad de Software.• Verificación de material a reproducir• Solicitud de unidades de discos duros internas o externas.• Procurar contar con unidades extras ópticas de almacenamiento.
<p>Servicios de Soporte Técnico a través de la Mesa de Atención a Usuarios</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de Competencia del personal para realizar los servicios• Falta de Espacio para almacenar el equipo recibido por la MAU.	<ul style="list-style-type: none">• Contar con soporte técnico de segundo y tercer nivel.• Buscar la capacitación permanente del personal.• Solicitar espacio y estantes adecuados para el almacenamiento de equipo de cómputo.
<p>Acceso al Sistema SASSAC y a la Página de Colaboración</p> <ul style="list-style-type: none">• Falta de acceso al SASSAC• Falta de acceso a la Página de Colaboración	<ul style="list-style-type: none">• Creación de formatos electrónicos para usarse emergentemente• Cargar la información en un archivo en formato de



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedia



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

<ul style="list-style-type: none">Falta de Actualización de la información del equipo de cómputo por parte de los responsables de tecnologías de la información de cada espacio académico y administrativo	<p>Access.</p> <ul style="list-style-type: none">Se le llama personalmente al Director y/o Administrativo del Espacio Académico o Administrativo de la UAEMex.
<p>Mantenimiento, Actualización Y Dictamen De Equipo De Cómputo</p> <ul style="list-style-type: none">Falta de refaccionesFalta de herramientas de trabajoPersonal de servicio social	<ul style="list-style-type: none">Se cuenta con un stock de refacciones más comúnmente solicitadas.Se solicita la compra de los materiales requeridos a la Unidad de Planeación y Desarrollo administrativo de la DTIC.Fortalecer las políticas de prestación de servicios sociales para mitigar el riesgo en la atención de procedimientos apoyados en prestadores de servicio social.



Plan de calidad: Prestación de Servicios Tecnológicos
Oficina de Rectoría
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
Departamento de Videoconferencia y Multimedios



Versión Vigente No. 11

Fecha: 07/08/2013

Versión vigente No. 02 Fecha: 15/11/2013

Revisión Histórica				
Número de versión	Fecha de revisión	Revisó (Puesto)	Aprobó (Puesto)	Descripción del cambio
00	28/08/2012	Jefe del Departamento de Videoconferencias y Multimedios y RD	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Primera versión, este proceso sustituye el proceso de videoconferencias y multimedios, debido a que se le agregaron dos procedimientos (Instalación y mantenimiento de software, grabación y reproducción de información).
01	25/09/2013	Jefe del Departamento de Videoconferencias y Multimedios y RD	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	En esta segunda version se agrega al proceso el procedimiento de Administración de salas de Cómputo y Aulas digitales el cual se encontraba en el proceso de Vinculación Tecnológica, de igual forma se agrega el procedimiento de Mantenimiento, Actualización y Dictamen De Equipo De Cómputo el cual pertenecía al Proceso de de Gestion de Infraestructura, de igual forma se modifican y actualizan los objetivos de calidad.
02	07/11/2013	Jefe del Departamento de Videoconferencias y Multimedios y RD	Director de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	En esta versión se agrega como proveedor interno a la Dirección de Control escolar de la UAEMex.