

TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN	Código: PA03.05
	Fecha aprobación: Junio'25
INDICENCIAS Y PETICIONES	Versión: 3.0 WEB

RESULTADOS ESPERADOS Y ENFOQUE DEL PROCESO

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

MACROPROCESO (Según mapa de procesos de la organización)	PA03 TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN
PROCESO	PA03.04 INCIDENCIAS Y PETICIONES
SUBPROCESOS	PA03.04.01 Gestión de incidencias y peticiones
RESPONSABLE (Incluir Departamento responsable)	TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN (T&T)

OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO	Registrar y resolver 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	Registrar las incidencias y peticiones para su resolución y cierre				

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS Y NECESIDADES (Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)	SISTEMA DE SEGUIMIENTO (Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nº de publicaciones)
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.	Encuestas de satisfacción: calidad y tiempo de la intervención

TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN	Código: PA03.05
	Fecha aprobación: Junio'25
INDICENCIAS Y PETICIONES	Versión: 3.0 WEB

RECURSOS Y REQUISITOS NECESARIOS

RECURSOS NECESARIOS		REQUISITOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DEL PROCESO			
Recursos Materiales (Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)	Equipo Humano (Qué personas son necesarias para la realización del proceso)	Proveedores (Qué departamento entrega)	Elementos de Entrada (Qué entrega)	Elementos de Salida (Cuál es la finalización del proceso)	Destinatarios (Quién lo recibe)
Herramienta de ticketing: www.sopORTE.uax.es	Personal del área de T&T	Área de Soporte	Formulario web de registro	Formulario web de confirmación con la solución	Toda la comunidad universitaria

REQUISITOS NORMATIVOS

SISCAL		ISO 9001:2015	
Criterio	5. Gestión de los recursos materiales y de los servicios y personal de apoyo.	Cláusula	7. Apoyo.
Directriz	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.	Subcláusula	7.1. Recursos. 7.2. Competencia.
		Cláusula	8. Operación.
		Subcláusula	8.1. Planificación y control operacional. 8.2. Requisitos para los productos y servicios.

TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN	Código: PA03.05
	Fecha aprobación: Junio'25
INDICENCIAS Y PETICIONES	Versión: 3.0 WEB

REGISTROS Y DOCUMENTOS RELACIONADOS

REGISTROS (Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)		PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS (Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)		DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS (Normativa, legislación aplicable, etc...)
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	Jira	
N/A	Ticket en la herramienta Jira Service Desk			
N/A	Relación de problemas almacenados en Jira			
N/A	Detalle de los grupos de escalado almacenado en Jira			
N/A	Anotaciones en formulario ticket			
N/A	e-mail de resolución de incidencia/petición tecnológica			
N/A	Encuestas de satisfacción TICKETING			
N/A	SLAs parametrizados en la herramienta de Jira			

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

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

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIO
01	10/02/2023	Edición inicial del documento.
02	Febrero'24	Actualización indicadores
03	Junio'25	Revisión y actualización de la descripción del subproceso, de los registros y de los indicadores.

TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN	Código: PA03.05
	Fecha aprobación: Junio'25
INDICENCIAS Y PETICIONES	Versión: 3.0 WEB

		Se redacta el objetivo operativo en infinitivo. Las actividades que estaban escritas en futuro se pasan a presente. Se cambia el valor del estándar de calidad del último indicador de la tabla.
--	--	---