

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 <i>(Según mapa de procesos de la organización)</i>	PA03 TECNOLOGÍA Y TRANSFORMACIÓN
PROCESO	PA03.04 INCIDENCIAS Y PETICIONES
SUBPROCESOS	PA03.04.01 Gestión de incidencias y peticiones
RESPONSABLE <i>(Incluir Departamento responsable)</i>	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 <i>(Por qué es importante para el grupo de interés/Cómo se ve beneficiado)</i>	SISTEMA DE SEGUIMIENTO <i>(Qué sistema/indicadores de control se van a utilizar para asegurar su cumplimiento. Ejemplo: Encuestas de satisfacción / Nª de publicaciones)</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.	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 <i>(Qué elementos materiales son necesarios para la realización del proceso)</i>	Equipo Humano <i>(Qué personas son necesarias para la realización del proceso)</i>	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>
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 <i>(Resumen de los registros incluidos en la descripción de las actividades)</i>	
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro
N/A	e-mail confirmando creación del ticket y asignando código
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

PROCESOS, REGISTROS / FORMATOS Y DOCUMENTOS INTERNOS RELACIONADOS <i>(Otros registros que es necesario tener y que pertenecen a otros procesos)</i>	
Código <i>A rellenar Calidad</i>	Registro
N/A	Jira

DOCUMENTOS EXTERNOS RELACIONADOS <i>(Normativa, legislación aplicable, etc...)</i>

OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS:

VALIDACIÓN DEL PROCESO

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

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

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN	FECHA	CAMBIOS
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. 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.