

Plan de Calidad para la Gestión de Proceso

INFORMACION GENERAL DEL PROCESO

PROCESO
Mantenimiento de Infraestructura Informática y Soporte Técnico
PROPOSITO DEL PROCESO
Mantener la infraestructura informática en condiciones óptimas y de continuidad de operación, así como proporcionar el soporte técnico solicitado
RECURSOS PARA EL PROCESO
Responsable del proceso: Personal de sistemas
Humanos: Jefe de Informática Personal de sistemas
Infraestructura: Oficina, Mobiliario, Herramienta para mantenimiento de equipo informático, Site.
REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y NORMATIVOS APLICABLES
NA
PROCESOS EXTERNOS
NA

REQUISITOS ISO 9001: 2008 APLICABLES PARA LA GESTION DEL PROCESO			
PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR
4.1	6.3	8.2.3, 8.4	8.5.1, 8.5.2, 8.5.3

OPERACIÓN DEL PROCESO

INTERACCION DE ENTRADA	ENTRADA	DOCUMENTO DE REFERENCIA	SALIDAS	INTERACCION DE SALIDA
Norma ISO 9001: 2008	Requisito 6.3 de norma ISO 9001	Manual de Gestión de Calidad PRO-MII-01 Procedimiento de mantenimiento de infraestructura informática PRO-MII-02 Procedimiento Soporte Técnico	Mantenimiento preventivo aplicado	Procesos del SGC / Personal de ODAPAS
Procesos del SGC / Personal de ODAPAS	Solicitud de mantenimiento correctivo		Mantenimiento correctivo aplicado	
	Solicitud de soporte técnico		Soporte técnico aplicado	
	Criterios para el seguimiento y medición de procesos del SGC	Plan de gestión del proceso	Resultados de seguimiento y medición del proceso	

METODO DE CONTROL (SEGUIMIENTO Y MEDICION)

INFORMACION DE REFERENCIA: PLANIFICACION DEL SGC VIGENTE

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Quando se detecten incumplimientos durante el seguimiento y medición del proceso, aplicar lineamientos del procedimiento de Acciones correctivas y preventivas

TABLA DE REVISIONES

PUNTO DE LA NORMA ISO 9001: 2008	CODIGO	REVISION	FECHA
4.1	PL-MII-01	03	Enero 2017

AUTORIZACION

ELABORO	AUTORIZO
JUAN CARLOS ALDANA	CRISTIAN SALAS BAUTISTA