



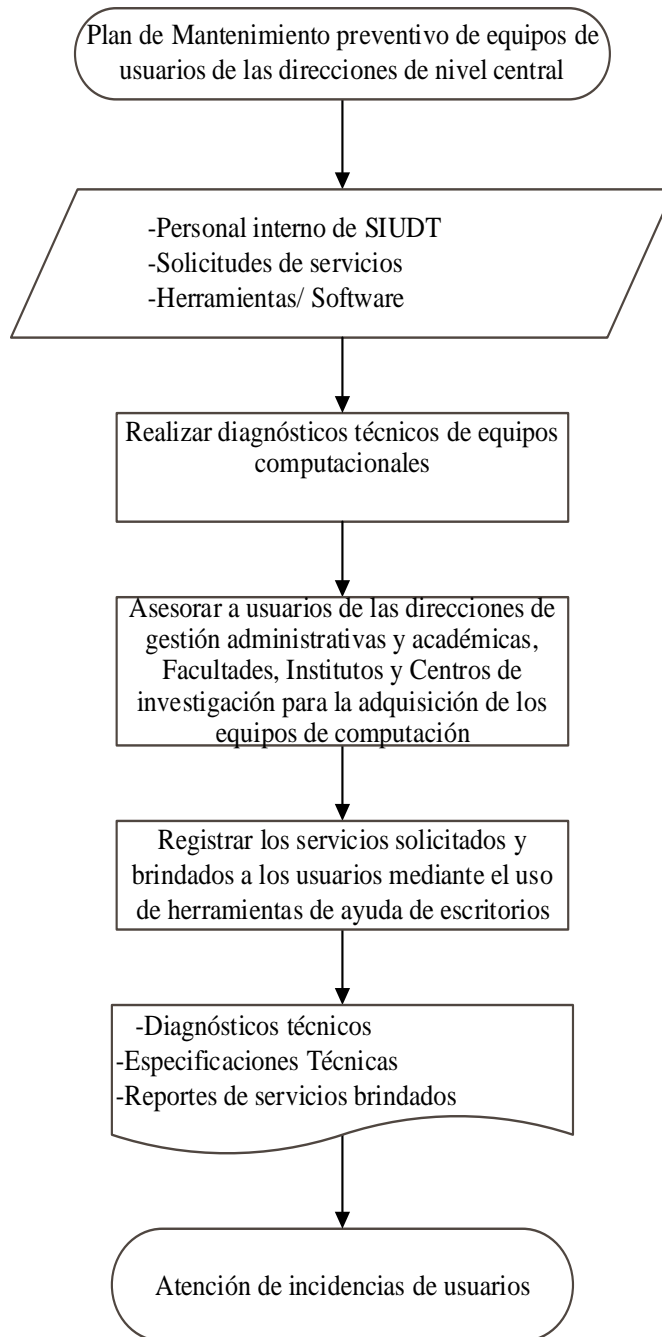
**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua**  
**UNAN-Managua**

<b>FICHA DE PROCESO</b>		<b>Clasificación del proceso:</b> Proceso de Apoyo		
<b>Nombre del Proceso:</b> Gestión de la asistencia técnica a los usuarios		<b>Responsable:</b> Dirección de Sistema de Información Universitaria y Desarrollo Tecnológico (SIUDT)		
<b>Misión:</b> Gestionar el servicio de soporte técnico a usuarios administrativos y docentes del Recinto Universitario Rubén Darío.			<b>Código:</b> <b>PA-U-03-03</b>	
<b>ALCANCE</b>	Se inicia con el Plan de Mantenimiento preventivo de equipos de usuarios de las direcciones de nivel central y termina con la atención de incidencias de usuarios.		<b>Fecha de edición:</b> 07-08-2020	
			<b>Versión:</b> 01	
<b>Entradas</b>		<b>Actividades</b>	<b>Salidas</b>	
<b>Proveedor</b>	<b>Insumos</b>		<b>Resultado</b>	<b>Usuarios</b>
Instancias administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal interno de SIUDT</li> <li>- Solicitudes de servicios</li> <li>- Herramientas/ Software</li> </ul>	<b>Realizar diagnósticos técnicos de equipos computacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnósticos técnicos para realizar propuestas de compra o descarte de equipos</li> </ul>	Direcciones de nivel central
Direcciones de gestión administrativas y académicas, Facultades, Institutos y Centros de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal interno de SIUDT</li> <li>- Solicitudes de servicios</li> </ul>	<b>Asesorar a usuarios de las direcciones de gestión administrativas y académicas, Facultades, Institutos y Centros de investigación para la adquisición de los equipos de computación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Especificaciones Técnicas para procesos de compra</li> </ul>	Direcciones de gestión administrativas y académicas, Facultades, Institutos y Centros de investigación
Direcciones de gestión administrativas y académicas, Facultades, Institutos y Centros de investigación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal interno de SIUDT</li> <li>- Solicitudes de servicios</li> </ul>	<b>Registrar los servicios solicitados y brindados a los usuarios mediante el uso de herramientas de ayuda de escritorios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reportes de servicios brindados</li> </ul>	Direcciones de gestión administrativas y académicas, Facultades, Institutos y Centros de investigación

Marco Normativo Nacional e Institucional	
<p>Ley No. 89. Ley de Autonomía de las Instituciones de educación Superior publicada en la Gaceta diario Oficial número 77 del 20 de abril de 1990.</p> <p>Ley No. 625. Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Normas Técnicas de Control Interno, publicadas en la gaceta Diario Oficial, Decreto 625 del 22 de diciembre de 1980.</p> <p>Estatutos de la UNAN Managua y sus reformas</p> <p>Reglamentos, Normativas, Resoluciones y Políticas Institucionales</p> <p>Sistema De Información Universitario y Desarrollo Tecnológico</p>	
Evidencias	
<p>Correos electrónicos</p> <p>Memorias fotográficas</p> <p>Solicitudes</p>	
Registro documental	
<p>Sistema de gestión de incidencias</p> <p>Manuales técnicos</p> <p>Informes elaborados</p>	
Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de usuarios satisfechos con la asistencia técnica</li> </ul>	
Seguimiento y Control	
Variables de control	Seguimiento, Control o Auditoría
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboración de diagnósticos técnicos de equipos computacionales</li> <li>- Asesoramiento a usuarios de las direcciones de gestión administrativas y académicas, Facultades, Institutos y Centros de investigación para la adquisición de los equipos de computación</li> <li>- Registros de los servicios solicitados y brindados a los usuarios mediante el uso de herramientas de ayuda de escritorios</li> <li>- Acciones de mejora implementadas para el mejoramiento continuo de las actividades del Proceso Gestión de la asistencia técnica a los usuarios (PA-U-03-03)</li> </ul>	<p><b>Controla:</b> Vicerrectorado General</p> <p><b>Controla:</b> Dirección de Sistemas de Información Universitaria y Desarrollo Tecnológico (SIUDT)</p> <p><b>Seguimiento:</b> Vicerrectorado General</p> <p><b>Seguimiento:</b> Rectorado</p> <p><b>Auditoría:</b> Autoevaluación</p> <p>Evaluación externa</p> <p>Pares evaluadores</p> <p>Auditoría Interna (CI)</p> <p>Auditoría Externa (CI)</p>

## Diagrama de Flujo

### Diagrama de flujo de Proceso Gestión de asistencia técnica a usuarios PA-U-03-03



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección de Sistemas de Información Universitaria y Desarrollo Tecnológico (SIUDT)	Vicerrectorado General Dirección de Gestión de la Calidad Institucional	Rectorado
Fecha: 04-11-2019	Fecha: 07-08-2020	Fecha: 10-09-2020

<b>Historial de Cambios</b>		
<b>Versión</b>	<b>Fecha de edición</b>	<b>Modificación efectuada</b>
01	07-08-2020	Edición inicial del proceso