

CODIGO	PROCESO	EDICCIÓN	FECHA APROBACIÓN	PROPIETARIO
IMEE-61	CENTRO DE SERVICIOS A USUARIOS-MANTENIMIENTO	01.01	01/12/2014	IMEE
Descripción de Cambios sobre edición anterior		Proceso operativo definido en el Mapa de Procesos del IMEE. Revisión procesos		
Misión	El objetivo es proveer un único contacto de IMEE con lo usuarios de la UPO, a través de llamadas telefónicas (call center), formulario Web, correo electrónico y atención presencial.			
Alcance	Empieza: Notificación y registro de la solicitud de servicios (Herramienta de gestión de servicios IMEE). Incluye: Clasificación, Distribución, análisis, investigación y diagnostico, definición de la solución, consulta de la Base de datos del conocimiento, escalado horizontal y vertical, reparación. Termina: Cierre de la solicitud de servicios y envío de encuesta de satisfacción del personal.			
ENTRADAS		TAREAS	SALIDAS	REVISADO/APROBADO POR
- Solicitud de servicios. - Consultas. - Incidentes. - Quejas y N/C. - Monitorización de los servicios. (eventos). - RFC.		- Monitorización de los servicios. - Registro de incidentes, consultas, solicitudes, RFC. - Distribución CSU. - Análisis, investigación y diagnostico. - Definición solución y reparación. - Cierre de solicitudes.	- Parte de resolución de incidentes. - Documento escalado personal IMEE - Encuesta de calidad. - Métricas e informes de resultados. - Informe mensual.	- Comisión de Garantía Interna de Calidad de IMEE.
INFRAESTRUCTURAS		RECURSOS HUMNOS	DOCUMENTOS/NORMATIVA	REGISTROS
- Espacios habilitados en IMEE. (CSU). - Aplicación gestión servicios IMEE. - Programa informático de gestión de solicitud y de quejas y sugerencias. - KB. - CMDB.		- Director de IMEE. - Técnicos y gestores. - Personal del CSU - Mantenimiento.	- Contrato de UPO-CSU-Mantenimiento. - SLA de servicios. - Normativa UPO servicios IMEE.	- BD de incidencias, consultas y peticiones de servicios. - KB. - CMDB.
INDICADORES		FORMULAS DE CALCULO	VARIABLES DE CONTROL	RESPONSABLE
- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.		- Los indicados en el Cuadro de Mando Integral (CMI) de IMEE.	- Incidentes. - Consultas. - RFC y solicitudes de servicios. - Quejas y sugerencias. - Encuesta de satisfacción.	jlpavfer@admon.upo.es cgarp@admon.upo.es svherdia@admon.upo.es

