

Sistema de Gestión de Calidad

PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

Universidad Pontificia Bolivariana

Diciembre 1 de 2009

Agenda

- Introducción
- Misión y Visión
- Alcance y Exclusiones
- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Mapa de Procesos
- Documentación
- Qué nos falta por documentar?
- Recomendaciones Finales
- Actividad

Introducción

- Organización
- Prioridades definidas
- Sistemas documentados controlados
- Entrenamiento apropiado para su personal
- Basado en procesos
- Mejoramiento continuo
- Métricos para evaluar el desempeño

Nuestra Misión

Proporcionar a la comunidad universitaria los servicios especializados en TIC's (Tecnologías de información y comunicación), aprovechando de manera óptima los recursos con los que dispone la Universidad Pontificia Bolivariana y velando para que funcionen de manera eficiente y eficaz, manteniéndonos a la vanguardia de los avances tecnológicos, con el fin de asegurar la satisfacción de todos nuestros usuarios.

Nuestra Visión

Constituirnos como líderes en TIC's, basando nuestro funcionamiento en el profesionalismo y en la calidad de los servicios prestados, fundamentados en el crecimiento continuo y sustentable, con eficacia y eficiencia permanente. Disponiendo de un gran equipo humano, orientado a los objetivos y con una sólida experiencia, impulsando la tecnología informática y constituyéndonos como agente fundamental en la búsqueda de mejores niveles de productividad y competitividad para la comunidad universitaria.

Alcance y Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad

❖ Alcance:

El Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión de Recursos Tecnológicos de la Universidad Pontificia Bolivariana, Seccional Bucaramanga, tiene como alcance los procesos de: Administración de Software, Administración de Hardware y Administración de Servicios Tecnológicos.

❖ Exclusiones:

De acuerdo a los procesos incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad del Proceso de Gestión de Recursos Tecnológicos, se determinó que por la actividad misma del proceso "no se excluye ningún requisito de la NTC ISO 9001:2008".

Nuestra Política de Calidad

GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

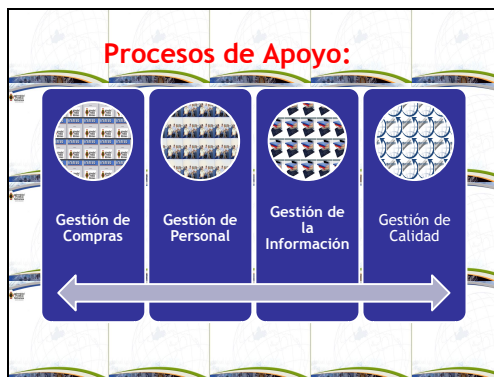
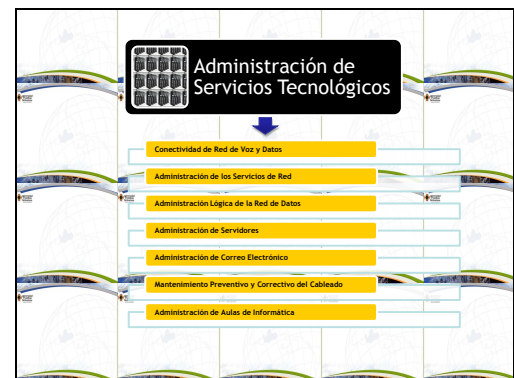
CALIDAD

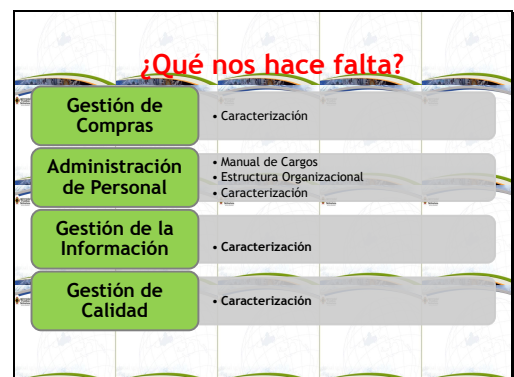
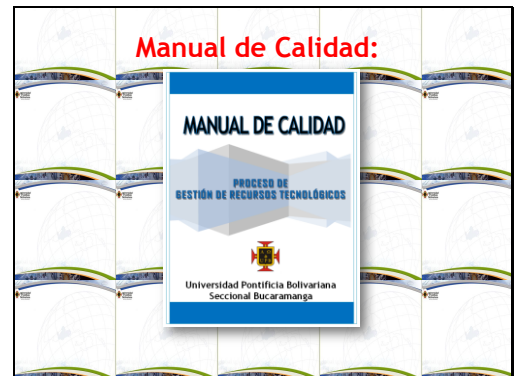
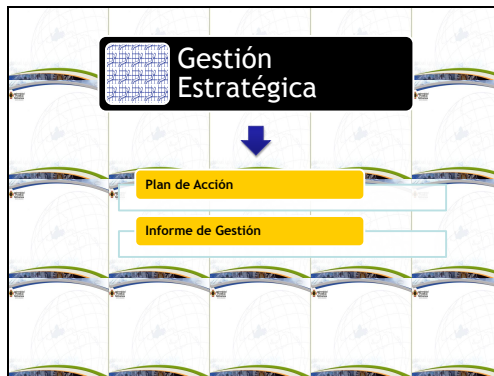
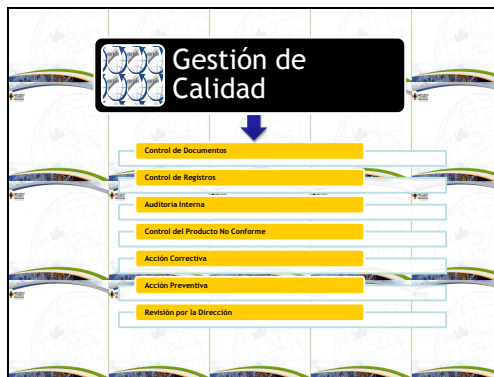
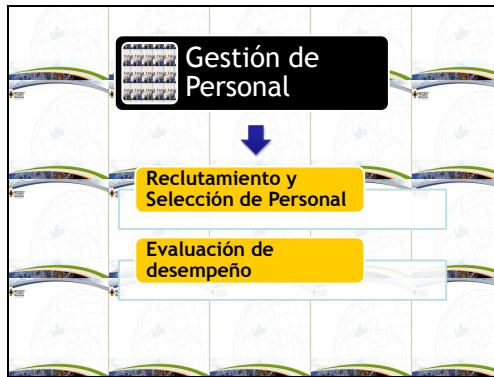
Batallas a la comunidad universitaria los servicios especializados en Tecnologías de información y comunicación, proporcionando un servicio disponible, eficiente y efectivo, orientado con la tecnología adecuada y un equipo humano altamente calificado, buscando como horizonte inmediato el mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, manteniendo identificados, definidos y controlados todos nuestros procesos.

Nuestros Objetivos de Calidad

1. Ofrecer servicios eficientes y eficaces a la comunidad universitaria.
2. Proporcionar a los usuarios disponibilidad y confiabilidad.
3. Mantener un equipo de trabajo competente, motivado y comprometido.
4. Mantener una cultura de calidad.
5. Administrar y disponer de los recursos tecnológicos necesarios para prestación de los servicios.
6. Mantener el Sistema de Gestión de Calidad documentado, implementado y actualizado.

Normativa de Documentación





¿Qué nos hace falta?

Gestión Estratégica

• Informe de Gestión

Recomendaciones Finales

El Compromiso y la responsabilidad de la alta dirección.

Mantener actualizada toda la documentación.

Implementar lo documentado.

Involucrar al equipo de trabajo en las diferentes actividades durante la implementación.

Recomendaciones Finales

Verificar los resultados de los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

El representante del SGC debe sponsorarse de las funciones y responsabilidades adquiridas al aceptar este nombramiento.

Realizar auditorías internas que permitan hacer una evaluación objetiva del SGC, con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Seguir con el compromiso y capacitación del personal de la organización.

Gracias por su atención

Actividad