



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE PLANEACIÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2011
F-COP-DPE-pp-01/rev01



Código de U. R.				12301	Descripción de la U. R.				Departamento de Soporte Técnico																		
Programa				12 Mantenimiento en la calidad de los servicios								Proyecto		12.4 Fortalecimiento de las tecnologías de información y comunicación													
Eje estratégico				6 Mantener una infraestructura física acorde al quehacer académico 7 Asegurar una administraciòn y gestión de la calidad								Objetivo		6.3 Mantenimiento a la calidad de los servicios 7.5 Incrementar la eficiencia de los procesos y procedimientos para la adquisición de materiales, equipos y servicios necesarios para el quehacer institucional													
Pg	Py	EE	Ob	PP	Actividad o acción a realizar	Unidad de medida	No.	Descripción del indicador	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic						
12	4	6	3	5010005	Llevar a cabo el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo	Programa	4	Programas Trimestrales aplicados en las distintas dependencias de la UNACAR	Efectuar el mantenimiento preventivo del programa para garantizar la funcionalidad de los equipos de computo afin de alargar su ciclo de vida y mejorar la eficiencia de los procesos.			1			1		1				1						
12	4	7	5	5010005	Atender los servicios generados a través de la intranet	Servicios	1,440	Atender 120 servicios mensualmente	Atender en un 90% los servicios canalizados al Departamento de Soporte, de forma eficiente y oportuna, disminuyendo el tiempo en el que el equipo esta fuera de servicio.	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120						
12	4	6	3	5010005	Realizar el informe trimestral de los servicios prestados en la elaboración de Carteles de las diferentes áreas que así lo demanden	Informe	4	Informes trimestrales de las impresiones generadas	Brindar el apoyo de impresión de carteles a todas las areas a fin que brinden la propaganda de sus programas educativos y actividades culturales.			1			1		1				1						
12	4	6	3	5010005	Mantener actualizado el servidor de antivirus	Bitácora	12	Bitacoras mensuales generadas por el servidor	Disminuir 15% el numero de equipos infectados mensualmente por código malicioso	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
12	4	6	3	5010005	Actualizar mensualmente el sistema de bienes informáticos	Actualización	12	Actualizaciones Ejecutadas al sistema de bienes informáticas	Proporcionar a todas las dependencias del informe de los Bienes informaticos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
12	4	6	3	5010005	Brindar reportes trimestrales de las garantías generadas de los bienes informáticos	Reportes	4	Reportes trimestrales del seguimiento de las garantías de los equipos.	Atender todos los reportes de garantía a fin de obtener el maximo beneficio, y la funcionalidad de los equipos			1			1		1				1						
12	4	6	3	5010005	Participar en el CONGRESO de seguridad en Computo, reuniones regionales y nacionales de la red de seguridad en computo de ANUIES, y CUDI, dos veces al año	Congreso	5	Constancia de asistencia a los congresos	Participación en el Congreso de Seguridad a fin de mantenernos actualizados en los temas de seguridad para aplicarlos de manera adecuada y oportuna a resolver problemas que se presenten en la Institución					2		1			2								



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE PLANEACIÓN
PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2011
F-COP-DPE-pp-01/rev01



Pg	Py	EE	OE	PP	Actividad o acción a realizar	Unidad de medida	No.	Descripción del indicador	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
12	4	6	3	5010005	Gestionar ante Recursos Humanos la capacitación del personal técnico.	Curso	2	Constancia de los cursos tomados	Capacitar de manera semestral a los técnicos en cuanto a las nuevas tecnologías a fin de aplicarlos a los equipos nuevos adquiridos de forma correcta						1						1
12	4	6	3	5010005	Gestionar ante la Dirección de Administración la adquisición de activos una vez al año del Departamento de Soporte	Reporte	1	Aplicar el programa de reemplazo de activos 1 vez al año	Mejorar las condiciones y espacios de trabajo a fin de que los técnicos puedan brindar los servicios de forma oportuna						1						
12	4	7	5	5010005	Actualizar a nivel componente los equipos de la Institución, de manera trimestral que cuenten con tecnología obsoleta	Informe	4	Informes trimestrales aplicadas en los equipos detectados en el mantenimiento	Apoyar a las áreas que aun cuentan con equipos obsoletos al mejoramiento de los equipos			1			1		1				1
12	4	7	5	5010005	Participación en el Congreso CONACI con el curso de mantenimiento preventivo	Curso	1	Constancia de asistencia a los congresos	Coadyuvar con la DES DACI, a brindar un taller de mantenimiento preventivo a fin de lograr que el alumno adquiera los conocimientos básicos para aplicarlos.							1					
12	4	7	5	5010005	Realizar visitas trimestrales para atender los reportes de mantenimiento preventivo y correctivo a los módulos de educación a distancia	Servicio	4	Reportes trimestrales generados de la supervisión y resolución de los problemas atendidos en la visita	Brindar el apoyo oportuno a los módulos de educación a distancias a fin que los equipos continúen funcionando de forma adecuada para el apoyo de los alumnos			1			1		1				1

Programa	5010005	\$	342,060.51
Total		\$	342,060.51

Responsable de la ejecución del POA (U. R.)

LI, Angélica Gómez Morales
Jefe de Departamento de Soporte Técnico



COORDINACIÓN DE
INFORMÁTICA
ADMINISTRATIVA

Supervisión de la ejecución del POA de la U. R.

Ing. Erika Sánchez Chabé
Coordinadora Administrativa de Informática