

**FICHA DEL PROCESO:****SOPORTE Y SUPERVISIÓN****PRO090505****Edición:** 05**Fecha:** 26/01/2012

<b>OBJETIVO:</b>	<b>RESPONSABLE:</b>
Proveer el entrenamiento y soporte requerido por las Academias Locales basado en lo descrito en el Quality Assurance Plan and Academy Operations Guide (QAP).	Director de Programa de Certificación (Academia CISCO - ESPOL)
<b>ENTRADAS:</b> Requerimientos de Academias Locales, Convenios, QAP, Lista de Visitas de Soporte y Supervisión.	<b>SALIDAS:</b> Informes de Soporte, Soporte Realizado, Visita de Soporte y Supervisión 1, <i>Visita de Soporte y Supervisión 2</i> , Reporte de Satisfacción de Soporte, Análisis de Satisfacción de las Academias Locales,
<b>PROCESOS DE ENTRADA:</b> Gestión de Convenio, Capacitación, Administrativo Financiero	<b>PROCESOS DE SALIDA:</b> Capacitación, Planificación Académica, Cliente**
<b>ACTIVIDADES</b>	
1. Receptar los Requerimientos de las Academias Locales 2. Realizar el Soporte requerido por la Academia Local 3. Realizar el Informe de Soporte 4. Realizar Visitas de Soporte y Supervisión * 5. Realizar Informe de Visita de Soporte y Supervisión 6. Evaluación de Instructores y Estudiantes 7. Presentación de los Resultados de los Informes de Supervisión	
<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS:</b> Quality Assurance Plan and Academy Operations Guide Convenios	
<b>REGISTROS:</b> Lista de Visitas de Soporte y Supervisión PRO09050503 Visita de Soporte y Supervisión 1 PRO09050501 Informe de Soporte PRO09050502 Análisis de Satisfacción de las Academias Locales Reporte de Satisfacción de Soporte <i>Visita de Soporte y Supervisión 2 PRO09050504</i>	
<b>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO:</b> Porcentaje de solicitudes de Soporte en Adquisición, Actualización y Mantenimiento de Equipos atendidos satisfactoriamente ( $\geq$ ) Índice de satisfacción de las Academias Locales ( $\geq$ )	
<b>OBSERVACIONES:</b> *Se realizan las visitas de soporte y supervisión requerida por la Academia Local estipulado en el Convenio. ** El cliente no es considerado un proceso, se lo define en la casilla de procesos de entrada o salida para resaltar las necesidades del cliente como entradas del proceso y su satisfacción como salida del mismo ** Los clientes de la Academia CISCO-ESPOL comprenden las Academias Locales establecidas a través de la gestión de convenios con instituciones educativas y los estudiantes particulares que participan en los programas de certificación de las academias locales.	

<b>Elaborado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Ing. Albert Espinal	Ing. Sergio Flores
<b>Fdo.</b>	<b>Fdo.</b>