

Caracterización de Procesos

|                                    |   |                                      |  |
|------------------------------------|---|--------------------------------------|--|
| PROCESO                            | Mantenimiento   |                                      |  |
| SUBPROCESO                         |   |                                      |  |
| LIDER DEL PROCESO                  | Gerente de Sistemas (GS)  |                                      |  |
| OBJETIVO                           | Mantener el hardware y software Operativos para garantizar la seguridad de la información |                                      |  |
|                                    |   |                                      |  |
| Métodos y Criterios                |   |                                      |  |
| Procedimientos                     |   | Otros                                |  |
| P-630-02 Mantenimiento de Sistemas |   | Lista de Hardware, Lista de Software |  |
|                                    |   | Sistema Infor LN                     |  |
|                                    |   |                                      |  |
|                                    |   |                                      |  |

| Entradas                     | Proveedor          | Actividades  | Salidas  | Clientes               |
|------------------------------|--------------------|--|--|------------------------|
| Repuestos/Suministros        | Proveedor          |  | Orden trabajo y/o ticket cerrado               | Todos los procesos     |
| Solicitud Trabajo y/o ticket | Todos los procesos | Mantenimiento de hardware y software                       | Asignación de usuario y contraseñas a usuarios | Usuario final          |
|                              |                    | Mantenimiento de videocámaras de vigilancia                | Software y Hardware funcionando                | Todos los procesos     |
|                              |                    | Asignación de contraseñas, usuarios a nuevos colaboradores | Registros de respaldo de sistemas              | Administrador de Redes |
|                              |                    | Ralización de respaldos de sistemas de información         |  |                        |
|                              |                    |  |  |                        |
|                              |                    |  |  |                        |
|                              |                    |  |  |                        |

|                      |                            |       |
|----------------------|----------------------------|-------|
| Recursos             |                            |       |
| Mano de Obra         | Materiales e Insumos       | Otros |
| Personal de Sistemas | Sistema Infor LN           |       |
|                      | Maquinarias y Herramientas |       |
|                      | PC en red                  |       |
|                      | Impresoras                 |       |
|                      |                            |       |
|                      |                            |       |

|   |   |            |             |
|---|---|------------|-------------|
| Indicadores Desempeño                         |   |            |             |
| Indicador                                     | Fórmula   | Frecuencia | Responsable |
| % Mantenimientos Correctivos Equipos Sistemas | (Mantenimiento correctivos / Total Equipos Sistemas) x100 | Mensual    | AR          |