

Diagrama de Proceso

PROCESO	Sistemas
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
Mantenimiento de Sistemas	Lista de Hardware, Lista de Software

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	Usuario eliminados/ creados	Sistemas
Solicitu de creación/ eliminación de usuario	Jefes de áreas	Mantenimiento de videocámaras de vigilancia	Software y Hardware funcionando	Todos los procesos
Solicitud de cambio de accesos y menús		Creación/ Eliminación de usuarios	Registros de respaldo de sistemas	Administrador de Redes
		Realización de respaldos de sistemas de información		
		Asignación de permisos de accesos		
		Control de Virus e intrusión		

Recursos		
Mano de Obra	Materiales e Insumos	Otros
Personal de Sistemas	Software	
	Maquinarias y Herramientas	
	PC's	
	Impresoras	

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