


| | | |
|--|------------------------------------|--|
|  | Puesto Gerente TI | PU.TI.001-3 [18/09/2024] fecha de última revisión |
| | | Página 1 de 9 |

| Elaboró | Revisaron | | Aprobaron | |
|---|---|--|---|--|
| Gerente TI Eduardo Acosta [09/02/24] | Gerente TI Eduardo Acosta [09/02/24] | Coordinador de capacitación Karina Banda [09/02/24] | Gerente TI Eduardo Acosta [09/02/24] | Gerente General Oscar Loya [09/02/24] |

PÚBLICO INTERNO

Índice

Índice.....2

1.0 Objetivo3

2.0 Alcance3

3.0 Definiciones3

4.0 Definición de actividades por recurrencia4

5.0 Responsabilidades5

6.0 Actividades5

7.0 Referencias5

8.0 Control de cambios5

| | | |
|--|------------------------------------|--|
|  | Puesto Gerente TI | PU.TI.001-3 [18/09/2024] fecha de última revisión |
| | | Página 3 de 9 |

1.0 Objetivo

Detallar las actividades fundamentales que el Gerente de Tecnologías de Información (en adelante, GTI) debe comprender y ejecutar con el propósito de contribuir al avance de la misión y visión empresarial.

2.0 Alcance

Este documento describe las actividades que deberán ser realizadas por el Gerente de TI de Avance y Tecnología en Plásticos, así como su relación y responsabilidades con los diferentes departamentos de la empresa.

- Dirección
- Compras
- Contabilidad
- Auditoria
- Gerencia administrativa
- Ventas
- Equipo
- Crédito y Cobranza
- Recursos Humanos
- Mercadotecnia
- Capacitación
- Almacenes
- Procesos
- Lideart
- InnovaGames

3.0 Definiciones

3.1 Continuidad de Operaciones: Garantiza la disponibilidad y funcionalidad de los sistemas y procesos críticos de la empresa en situaciones adversas, asegurando la continuidad del negocio.

3.2 Dynamics 365 F&O: Sistema de gestión empresarial que abarca funciones financieras y operativas, facilitando la planificación, ejecución y seguimiento de actividades clave.

3.3 Genesys Cloud: Plataforma de centro de contacto en la nube que optimiza la interacción con los clientes, mejorando la experiencia y eficiencia en el servicio.

3.4 Infraestructura: Conjunto de recursos tecnológicos, físicos y virtuales, que respaldan el funcionamiento de sistemas y aplicaciones en una empresa.

PÚBLICO INTERNO

3.5 Jira (Sistema de Tickets): Herramienta de gestión de proyectos y seguimiento de incidencias que facilita la colaboración y el seguimiento de tareas en equipos de trabajo.

3.6 OKR: Marco de gestión que establece y sigue Objetivos y Resultados Clave para alinear y medir el desempeño organizacional.

3.7 Redes: Infraestructura que conecta dispositivos y sistemas, permitiendo la comunicación eficiente y el intercambio de información dentro de la empresa.

3.8 Telefonía: Sistema que posibilita la comunicación telefónica interna y externa, contribuyendo a la conectividad y colaboración en la empresa y comunicación con nuestros clientes

3.9 TI (Tecnologías de Información): Conjunto de tecnologías, sistemas y recursos que facilitan el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información para respaldar los objetivos empresariales.

3.10 VMWare: Plataforma de virtualización que permite la creación y gestión eficiente de máquinas virtuales, optimizando el uso de recursos y simplificando la administración del entorno tecnológico.

4.0 Definición de actividades por recurrencia

4.1 Diario

4.1.1 Daily Scrum Meeting

4.1.2 Revisión plataforma de tickets

4.1.3 Seguimiento de correos

4.1.4 Asegurar seguimiento de actividades diarias del equipo en ToDo

4.1.5 Actualización de proyectos en plataforma project

4.2 Semanal

4.2.1 Captura de incidencias

4.2.2 Rendición de cuentas con gerencia general

4.3 Mensual

4.3.1 Captura de indicadores

4.3.2 Entrega de resultados

4.4 Bimensual

4.4.1 Actualización de calendario de suscripciones

4.5 Semestral

4.5.1 Actualización de PACs

4.5.2 Actualización de procedimientos

4.7 Anual

4.7.1 Planeación de presupuesto anual

4.7.2 Presentación anual de resultados

5.0 Responsabilidades

5.1 Gerencia TI

5.1.1 Asegurar disponibilidad de servicios tecnológicos ofrecidos como página web, punto de venta, automatizaciones internas, así como servicios de comunicación interna y externa como: internet y telefonía en todas las sucursales

5.1.2 Asegurar integridad de la información almacenada en nube o site

5.1.3 Asegurar el cumplimiento de proyectos del departamento en tiempo y forma

5.1.4 Asegurar cumplimiento de actividades asignadas a cada integrante del equipo

5.1.5 Asegurar que existan planes de recuperación de desastres adecuados para cada servicio

5.2 Responsabilidades Desarrollador Jr

5.2.1 Captura de incidencias

5.2.2 Captura de bonos de indicadores Formato de cálculo de indicadores F.TI005

5.2.3 Asegurar cumplimiento de procedimiento desarrollo de software P.TIDS.01

5.2.4 Asegurar cumplimiento de procedimiento soporte técnico P.TIIN.001-2

5.2.5 Asegurar cumplimiento de actividades asignadas

5.2.6 Definición de prioridades de actividades y proyectos a realizar

5.3 Responsabilidades Desarrollador Sr

5.3.1 Captura de incidencias

5.3.2 Captura de bonos de indicadores Formato de cálculo de indicadores F.TI005

5.3.3 Asegurar cumplimiento de procedimiento desarrollo de software P.TIDS.01

5.3.4 Asegurar cumplimiento de procedimiento soporte técnico P.TIIN.001-2

5.3.5 Asegurar cumplimiento de actividades asignadas

5.3.6 Definición de prioridades de actividades y proyectos a realizar

5.4 Responsabilidades Administrador de infraestructura

5.4.1 Captura de incidencias

5.4.2 Captura de bonos de indicadores Formato de cálculo de indicadores Infraestructura F.TIDS.006

5.4.3 Asegurar cumplimiento de procedimiento soporte técnico P.TIIN.001-2

PÚBLICO INTERNO

5.4.4 Asegurar cumplimiento de actividades asignadas

5.4.5 Definición de prioridades de actividades y proyectos a realizar

5.4.6 Autorización de compras menores a 5,000 USD

6.0 Actividades

6.1 Daily Scrum Meeting

Consiste en una sesión de no más de 20 minutos en la que se informa de manera rápida lo que se logró un día anterior y se planea las actividades del día actual, el gerente TI debe realizar las siguientes preguntas a cada integrante del equipo:

¿Qué se hizo ayer?

¿Qué se hará hoy?

¿Existe algún impedimento para completar la actividad asignada?

Esto se lleva a cabo siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento de desarrollo de software P.TIDS.01

6.2 Revisión plataforma de tickets

Se trata de garantizar que el equipo de Tecnologías de la Información (TI) realice un seguimiento y cumpla de manera oportuna con los tickets generados por los usuarios de diversos departamentos. Es crucial asegurar la actualización constante de la información en la plataforma los integrantes del equipo de TI deben actualizar la información en la plataforma de acuerdo con el procedimiento de soporte técnico P.TIIN.001-2, de modo que los informes de cumplimiento reflejen la información real del estatus de proyectos y seguimientos de soporte.

6.3 Seguimiento de correos

El gerente de TI es responsable de revisar constantemente, su buzón de correo asignado así como dar respuestas a los seguimientos y solicitudes realizadas por correo electrónico, para un mejor seguimiento de correos es importante utilizar las herramientas que ofrece Outlook como marcar correos

6.4 Asegurar seguimiento de actividades diarias del equipo en ToDo

De acuerdo con las actividades asignadas periódicamente para cada puesto, el gerente de TI debe asegurar el registro de cumplimiento y evidencias dentro de la plataforma ToDo en donde automáticamente se asignan las actividades, cada miembro del equipo de TI es responsable de marcar como terminadas las actividades asignadas y es responsabilidad del gerente de TI dar seguimiento a actividades atrasadas o no completadas por los miembros de su equipo

6.5 Actualización de proyectos en plataforma Project

El gerente de TI se encarga de mantener los proyectos actualizados en la plataforma Project para un correcto seguimiento con alta gerencia, es importante mantener actualizada la siguiente información:

- Fechas de inicio
- Fechas de entrega
- Descripción de proyecto
- Evidencias de avance de proyecto o finalización
- Responsable de cada actividad o proyecto
- % de avance
- Dependencias de tareas

6.6 Captura de incidencias

La captura de incidencias se realiza el miércoles de cada semana en la plataforma intranet (<https://inax.aytcloud.com/intranet/intra>) en donde es responsabilidad de gerente de TI solicitar a su equipo los formatos de permisos de puntualidad, vacaciones, citas médicas entre otros permisos para su autorización, firma y captura en la plataforma con el fin de que recursos humanos considere las incidencias para la nómina de la semana.

6.7 Rendición de cuentas con gerencia general

Consiste en una revisión de la plataforma de proyectos en conjunto con gerencia general, en donde se evalúa las actividades con atraso, actividades a entregar durante la semana en curso, así como redefinición de prioridades y evidencias de actividades terminadas

6.8 Captura de indicadores

La captura de indicadores se realiza por el gerente TI el primer miércoles de cada mes antes de la 1pm, en donde se captura el monto correspondiente al porcentaje obtenido por cada uno de los integrantes del equipo de TI definidos en el formato de cálculo de indicadores Desarrollo de software F.TIDS.005 y formato de cálculo de indicadores Infraestructura F.TIDS.006

6.9 Entrega de resultados

La entrega de resultados mensual se realiza el segundo martes de cada mes de manera presencial en la que asiste alta gerencia y el gerente de cada departamento, en ella se presentan los indicadores generales del departamento, los objetivos a cumplir durante cada trimestre así como los resultados de los objetivos del mes actual, es necesario tomar en cuenta la minuta enviada por asistente de gerencia general antes de cada presentación de resultados, ya que en ella se detallan puntos clave que se deben incluir en la presentación

6.10 Actualización de calendario de suscripciones

Es responsabilidad del Gerente de TI asegurar la actualización del calendario de suscripciones en donde se detalla el vencimiento de cada uno de los servicios contratados, con la intención de conocer a detalle los servicios próximos a vencer y renovar entre los servicios incluidos dentro del calendario de renovaciones se encuentran:

- Dominios
- Certificados SSL
- Pagos a proveedores
- Vencimiento de suscripciones
- Vencimiento de contratos con plazos forzosos
- Pago de servicios

6.11 Actualización de PAC's

El Gerente de TI debe asegurar la actualización constante de PAC's de puesto correspondientes a su departamento según lo solicite el departamento de capacitación o bien al actualizar la actividades, procesos o responsabilidades de cada actividad o puesto del área, autorizando o solicitando los cambios necesarios a cada responsable de elaboración con el fin de mantener actualizada la documentación del departamento, además de elaborar los que corresponden a su puesto o actividades a desempeñar

6.12 Actualización de procedimientos

La responsabilidad del gerente de TI en la actualización de procedimientos es la revisión y autorización de estos cuando son elaborados por miembros de su equipo y la creación o actualización del contenido de los procesos que le corresponden directamente, al realizar la actualización de algún procedimiento debe asegurar la carga de estos en la plataforma de documentación definida para este fin (MasterWeb)

6.13 Contratación de servicios y autorización de compras

Todas las compras solicitadas por el departamento de TI deben llevarse a cabo con previa autorización de gerente de TI cuando no excedan los 10mil USD, al exceder el monto es necesaria autorización de Gerencia General o de Dirección, es responsabilidad del gerente general

7.0 Referencias

1. Formato de cálculo de indicadores F.TI005
2. Soporte técnico P.TIIN.001-2
3. De desarrollo de software P.TIDS.01
4. Formato de cálculo de indicadores Infraestructura F.TIDS.006

8.0 Control de cambios

| No. de revisión | Fecha de revisión | # Consecutivo del cambio | Descripción del cambio |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|---|
| 0 | 31/07/2024 | 2 | Se agregaron las responsabilidades de cada puesto y se agregó el punto 8.0 control de cambios |
| 1 | 18/09/2024 | 3 | Corrección de ortografía y encabezados. |