

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Fecha de Elaboración o Actualización:	21/11/2018	Proceso:	Tecnología de la Información	Dueño del Proceso:	Gerente Corporativo de TI	Tipo de Proceso:	Soporte
Sub-proceso:	Redes y Soporte Técnico	Colaboradores del Proceso:	Coordinador de Infraestructura TI, Analista de Soporte, Analista de Redes / Especialista de Redes, Analista Programador, Supervisor de Soporte				
Propósito y Alcance: Gestionar proyectos de software. Aplica a todos los procesos internos y externos que requieran automatización, desde que se valida la factibilidad del proyecto hasta que se implementa							

Proveedor	Entrada Requeridas	Actividades		Salidas Previstas	Clientes
		Planificar (P)	Hacer (H)		
1.- Cliente interno o externo	1.- Solicitud de necesidades del cliente y especificaciones	- Planificar el proceso de soporte técnico - Planificar mantenimiento preventivo de equipos de planta y usuarios - Presupuestar gastos - Establecer objetivos y metas del proceso - Diseñar Indicadores de Gestión - Planificar la gestión de riesgos y oportunidades y el abordaje de no conformidades	- Revisión y evaluación de solicitudes recibidas - Validar las especificaciones de la solicitud con el cliente - Ejecutar acciones para dar respuesta a las solicitudes - Elaborar solicitudes de compras de equipos tecnológicos - Asignar equipos y divulgar la política de sistemas - Instalar hardware y software - Brindar formación sobre uso de equipos y software - Ejecutar cronograma de mantenimiento preventivo - Ejecutar acciones de control de la información - Ejecutar acciones de gestión de riesgos del proceso - Ejecutar el presupuesto - Implementar acciones de gestión de riesgos y oportunidades - Calcular y actualizar indicadores	1.- Solución a problemas de soporte 2.- Solicitud de Proyecto de mejora de Software 3.- Abastecimiento y Suministro	1.- Todos los procesos 2.- Gestión de Proyectos de Software 3.- Solicitudes de compras de equipos tecnológicos
2.- Gestión Humana	2.- Estimación de variación de la nómina				
3.- Gerencia Estratégica	3.- Plan Estratégico				
4.- SIG	4.- No conformidades, Matriz de Riesgos				
		Actuar (A)	Verificar (V)		
		- Ejecutar solución inmediata en caso de falla menor o elaborar plan de acción en caso de fallas mayores o al identificar no conformidades, riesgos y oportunidades. - Emitir recordatorio en caso de retrasos en la gestión de compras y comunicar al solicitante - Solicitar nuevos recursos o reportar ahorros - Brindar retroalimentación a los involucrados en el proceso - Identificar y proponer mejoras al proceso. - Consolidar información para una nueva planificación	- Verificación de avances en solución de solicitudes y actividades - Hacer seguimiento a las solicitudes de compras realizadas - Revisar el funcionamiento de redes, equipos, software - Verificar los procesos de respaldo y recuperación de datos - Verificar y analizar indicadores del proceso - Verificar el uso del presupuesto - Verificar efectividad de las acciones de gestión de riesgos, oportunidades y no conformidades - Comunicar resultados		

Recursos Necesarios	Información Documentada Relacionada		Indicadores Claves	Frecuencia de Medición
- Colaboradores con competencias en gestión de proyectos de software con base en la PMI - Equipo tecnológico y de comunicación - Oficina equipada con mobiliario	PO-TI-001 Política de uso de software, correo, internet, redes, compensación de daños y confidencialidad de la información. PO-TI-002 Política de copias de seguridad de la información. PO-TI-003 Mantenimiento de equipos F-TI-001 Asignación de Equipos de Tecnología	F-TI-002 Auditoria de Equipos de Tecnología. F-TI-004 Salidas de Equipos Tecnológicos Acta de entrega de equipos computacionales. F-TI-005 Acta de respaldo de informacion y/o correo electronico F-TI-006 Bitacora de cambios de equipos -Solicitudes de soporte Registradas en el sistemas - Identificación de Riesgos	% de Cierre de Solicitudes de soporte	Mensual

Elaborado por: Betsy Ramos Cargo: Analista SIG Firma:	Revisado por: Anthony Albarracin Cargo: Supervisor de SIG Firma:	Aprobado por: Víctor Núñez Cargo: Gerente Corporativo de TI Firma:
--	---	---