

## INSTITUTO TECNOLÓGICO DEL VALLE DE OAXACA

**“GRUPO BIMBO”**

MATERIA:  
Estrategias de gestión

PRESENTA:  
LUIS ENRIQUE HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ

CATEDRATICO:  
Manuel Rojas Fabian

GRADO:  
10

GRUPO:  
B

INGENIERÍA INFORMÁTICA



**SEP**  
SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO

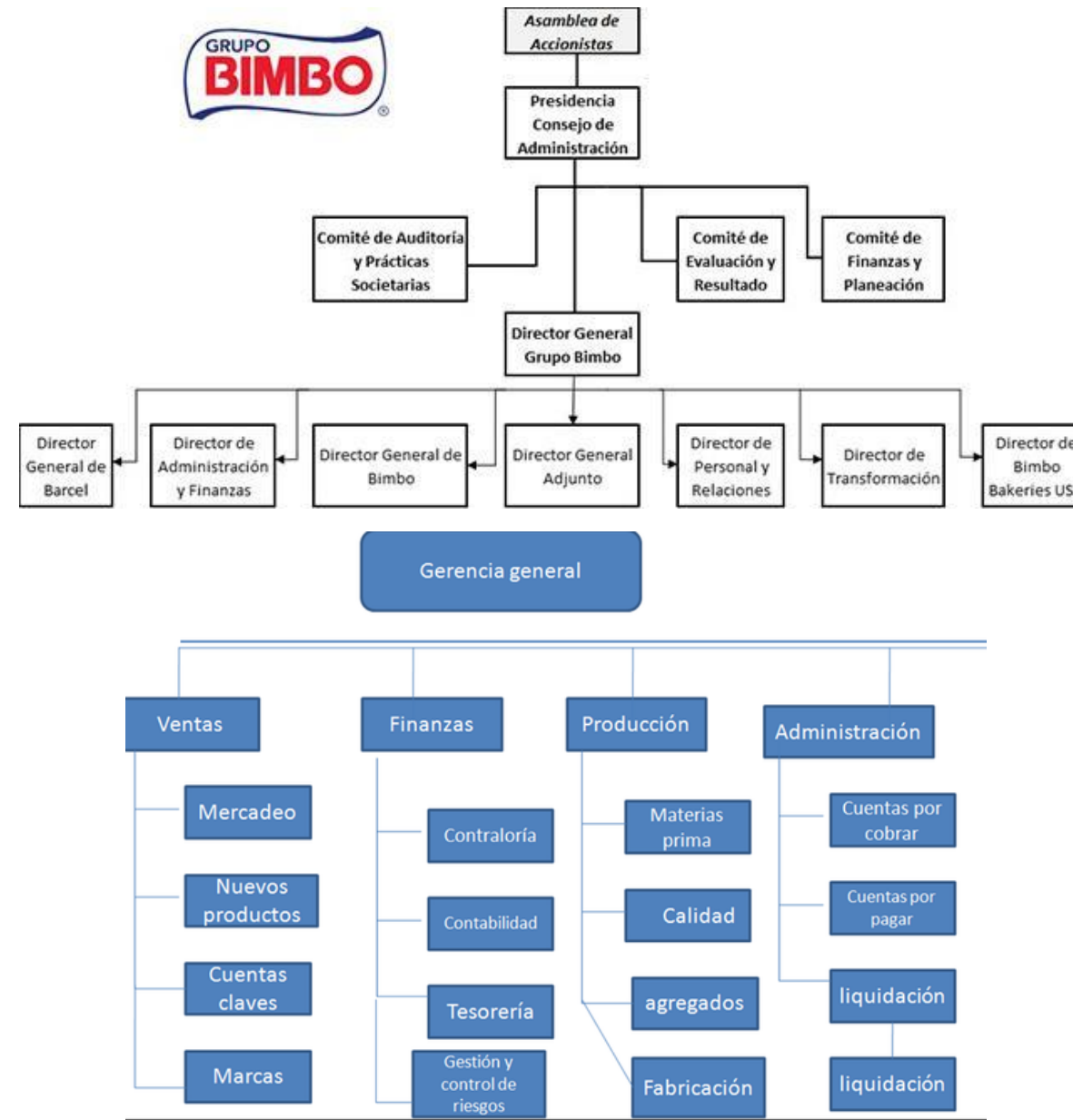
GRUPO

**GRUPO BIMBO**

BIMBO



## B ORGANIGRAMA



NIVEL OPERATIVO

NIVEL TÉCNICO

NIVEL  
ESTRATEGICO

## **C) MISION Y VISIÓN DE LA EMPRESA**

### **MISIÓN**

Ser la mejor empresa de panificación en el mundo y un líder en la industria alimenticia, donde nuestra gente hace la diferencia todos los días.

### **VISIÓN**

En 2020 transformamos la industria de la panificación y expandimos nuestro liderazgo global para servir mejor a más consumidores.

## **D) RUBRO Y ACTIVIDADES PRINCIPALES DE LA EMPRESA**

Bimbo es una compañía mexicana que se dedica a la producción, comercialización y venta de pan, bollería, muffins, bagels, pan congelado, pastelitos, galletas dulces, saldas, tortillas, bases para pizza, tostadas, totopos, botanas saldas, confitería y alimentos empacados, entre otros.

### **BIENESTAR:**

Se enfoca a sensibilizar, posicionar, gestionar y crear líneas de acción a favor de una mejora en nuestros productos y promocionar estilos de vida saludables que contribuyan con una mejor calidad de vida en la población.

- Mejoramos los perfiles nutrimentales de nuestros productos.
- Fomentamos la actividad física.
- Promovemos estilos de vida saludable.
- Comunicamos y etiquetamos de forma responsable.

### **PLANETA:**

Este pilar establece las actividades y la evaluación de nuestras operaciones para medir, controlar y reducir nuestra huella ambiental. Esta estrategia se divide en cuatro líneas de acción estratégicas: reducción de huella de carbono, reducción de huella hídrica, manejo integral de residuos y capital natural.

- Reducimos la Huella Hídrica y de Carbono.
- Buscamos un manejo integral de residuos.
- Trabajamos por la conservación y mejora del entorno.

#### COMUNIDAD:

A través de este pilar, buscamos contribuir con el bienestar de las personas en las comunidades donde operamos. Con programas como el voluntariado, donativos y “Buen Vecino”, Grupo Bimbo aportamos nuestro granito de harina en beneficio de quienes más lo necesitan.

- Enfocamos recursos a favor de acciones de la sociedad civil.
- Impulsamos proyectos educativos, ambientales y de desarrollo rural a través de alianzas estratégicas.
- Buscamos apoyar a nuestra cadena de valor en su desarrollo.

#### COLABORADORES:

La responsabilidad social no puede ser efectiva si no comienza con una estrategia para mejorar las condiciones al interior de la organización. A través de este pilar fomentamos acciones que protegen y favorecen un buen clima laboral, cuidan los derechos humanos, el desarrollo tanto personal como profesional de los colaboradores, su seguridad y salud y la buena relación con sus jefes.

- Fortalecemos nuestra cultura de salud y seguridad.
- Buscamos el desarrollo tanto profesional como personal.
- Promovemos la ética y los valores de nuestra empresa.

## E) FUNCIONES DE CADA PUESTO IDENTIFICADO EN EL ORGANIGRAMA



### ASAMBLEA DE ACCIONISTAS:

Es el órgano máximo de mando de la corporación. Entre las múltiples decisiones que toma, esta asamblea tiene la potestad de escoger a los miembros del Consejo de Administración.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

Es el ente directivo encargado de implantar la estrategia a largo plazo del negocio, aprobar las decisiones principales de Grupo, gestionar los riesgos, estar alerta al cumplimiento de las normas y supervisar la administración, al igual que designar, evaluar y destituir al director general y a los directivos principales de la empresa.

Está constituido actualmente por 18 consejeros propietarios, de los cuales seis son independientes. Es legalmente el apoderado de la Sociedad, contando con un amplio poder administrativo en los negocios de la empresa.

Para dar cumplimiento a sus actuaciones tiene como apoyo los Comités de Auditoría y Prácticas Societarias, de Evaluación de Resultados, y de Finanzas y Planeación.

### **COMITÉ DE PRÁCTICAS SOCIETARIAS Y AUDITORÍA:**

Este comité está integrado actualmente por cinco asesores independientes, y tiene a su cargo lo siguiente:

- Investigar sobre el incumplimiento de las normativas de auditoría y control interno.
- Realizar estudios para analizar la efectividad de las políticas de administración de riesgos.
- Comprobar el cumplimiento de las normas de la organización, pudiendo ejercer controles en el área administrativa referente a las prácticas contables y al cumplimiento de las funciones que corresponde a cada uno de los diferentes auditores del Grupo.

Podrán emitir su juicio sobre:

- Cualquier reforma a los procesos contables que estén relacionados con la elaboración de los estados financieros.
- La puesta en práctica de procedimientos importantes.
- Cualquier acción que esté relacionada con el director general u otros directivos de importancia dentro de la organización.

### **COMITÉ DE EVALUACIÓN Y RESULTADO:**

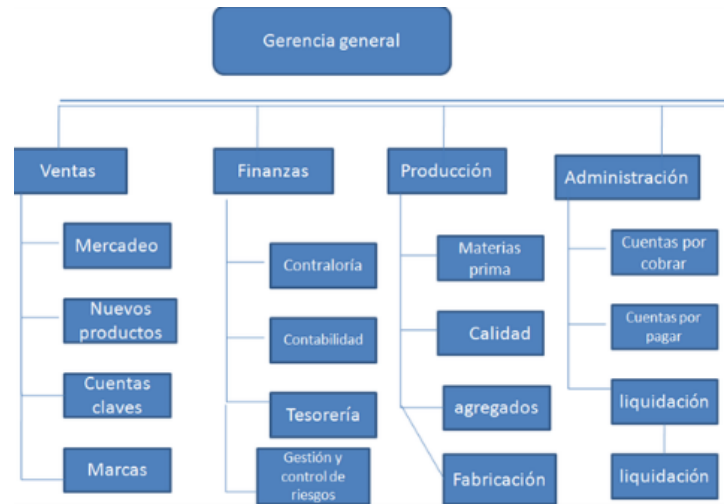
Está conformado actualmente por cinco consejeros. Sus funciones son:

- Examinar y avalar la estructura de compensación, sus directrices y los proyectos de crecimiento de los empleados y asistentes del Grupo y de las empresas secundarias.
- Estudiar a profundidad los resultados del ejercicio financiero y su trascendencia en la organización general de compensación del Grupo Bimbo.

### COMITÉ DE FINANZAS Y PLANEACIÓN:

Está actualmente integrado por ocho consejeros. Se encarga de:

- Evaluar y solicitar la aceptación ante el Consejo de Administración de la valoración realizada a los planes de inversión a largo plazo, así como también de los lineamientos relacionados con la inversión y financiamiento del Grupo.
- Determinar los riesgos de estas estrategias y determinar las políticas para su administración.



### FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS:

- Realizar una planificación semanal de las ventas por marca de producto, por cliente y de nuevos productos.
- Tomar pedidos de venta de las diferentes cuentas de clientes.
- Introducir al mercado los nuevos productos de la empresa.



- Establecer las estrategias de mercadeo ajustadas a los objetivos generales de la compañía.
- Analizar las ventas para identificar cualquier falta en alguna línea de productos específica, para sugerir la creación de un nuevo producto o impulsar la venta de los ya existentes.

#### **FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE FINANZAS:**

- Manejar y controlar los recursos financieros y económicos de la empresa.
- Efectuar los pagos correspondientes a los compromisos económicos existentes entre la empresa y el personal de la empresa o cualquier otro ente con el cual se haya contraído un acuerdo económico.
- Hacer la recepción, contabilización y depósito del dinero producto de las ventas de los productos.
- Mantener actualizado el flujo de caja, buscando financiamiento en caso de ser necesario.
- Generar los estados financieros.

#### **FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN:**

- Realizar la planificación y el programa de producción, tomando en cuenta el pronóstico de ventas.
- Evaluar las alertas de producción y decidir, en conjunto con Ventas, si es oportuno realizar cambios en el programa de producción.
- Aplicar estrategias de control de calidad en cada etapa del proceso de producción.
- Evaluar la disponibilidad de materia prima, equipos y personal, acorde al nivel de producción deseado.
- Evaluar los costos de producción, a fin de planificar estrategias en pro de reducirlos.

### **FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN:**

- Analizar la cobranza a los clientes, supervisando el vencimiento del crédito y los límites de crédito establecidos.
- Analizar el pago a proveedores y otros entes, de tal manera de maximizar el rendimiento del efectivo sin perturbar la operación normal de la empresa.
- Realizar los cálculos pertinentes a la cancelación de sueldos y salarios de todo el personal.

### **F) OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA**

Desarrollar productos, categorías y marcas de la más alta calidad, en sintonía con las necesidades de los consumidores, que satisfagan sus preferencias, y generen conciencia de marca y lealtad.

Se genera valor a través de la promoción de la actividad física y estilo de vida saludable.

Mejorar el perfil nutricional de nuestros productos tomando en cuenta tanto el bienestar como el deleite.

Asegurar la disponibilidad de productos en cualquier momento y en cualquier lugar a través de una ejecución sobresaliente en el punto de venta. Apoyar a nuestros clientes y a la cadena de valor con servicios complementarios que mejoren su negocio.

Lograr avances innovadores en productos y procesos invirtiendo en investigación y desarrollo, estableciendo alianzas con universidades y organizaciones no gubernamentales, e identificando oportunidades a lo largo de la cadena de valor para reducir nuestra huella de carbono e hídrica, eliminar desperdicios y compartir e implementar las mejores prácticas

Buscar la mejora continua en nuestra estructura de costos y gastos, comprometidos con una cadena de valor socialmente responsable y eficiente con la mayor calidad en el servicio y en el producto para nuestros clientes y consumidores.

Fomentar el compromiso de nuestra gente promoviendo su desarrollo personal y laboral, así como asegurando un lugar de trabajo seguro y saludable; con un fuerte compromiso con el respeto a los Derechos Humanos, la equidad y la diversidad; desarrollar un sólido proceso de manejo de talento y liderazgo en toda la Compañía.

## **G) SERVICIOS DE HARDWARE Y SOFTWARE**

Registro de pedidos:

Por medio de este registro se tiene el control de la cantidad de producto a producir, esto con el fin de evitar pérdidas.

Control de entradas y salidas:

Por medio de este sistema se tiene un registro adecuado de las horas trabajadas por el personal, por medio de las cuales se puede estimar su pago.

Sistema de videovigilancia:

Con este sistema se pretende captar las imágenes de los hechos que ocurren dentro de las instalaciones y se transmiten a una central de monitoreo, donde se almacenan, para un uso posterior, o se proyectan, para un uso inmediato.

Sistema de rastreo para autos de reparto:

Con este sistema se pretende evitar la pérdida de producto y aumentar la seguridad a los choferes de la compañía en caso de fallas del vehículo, robos o saqueos.

Gestión y mantenimiento de redes:

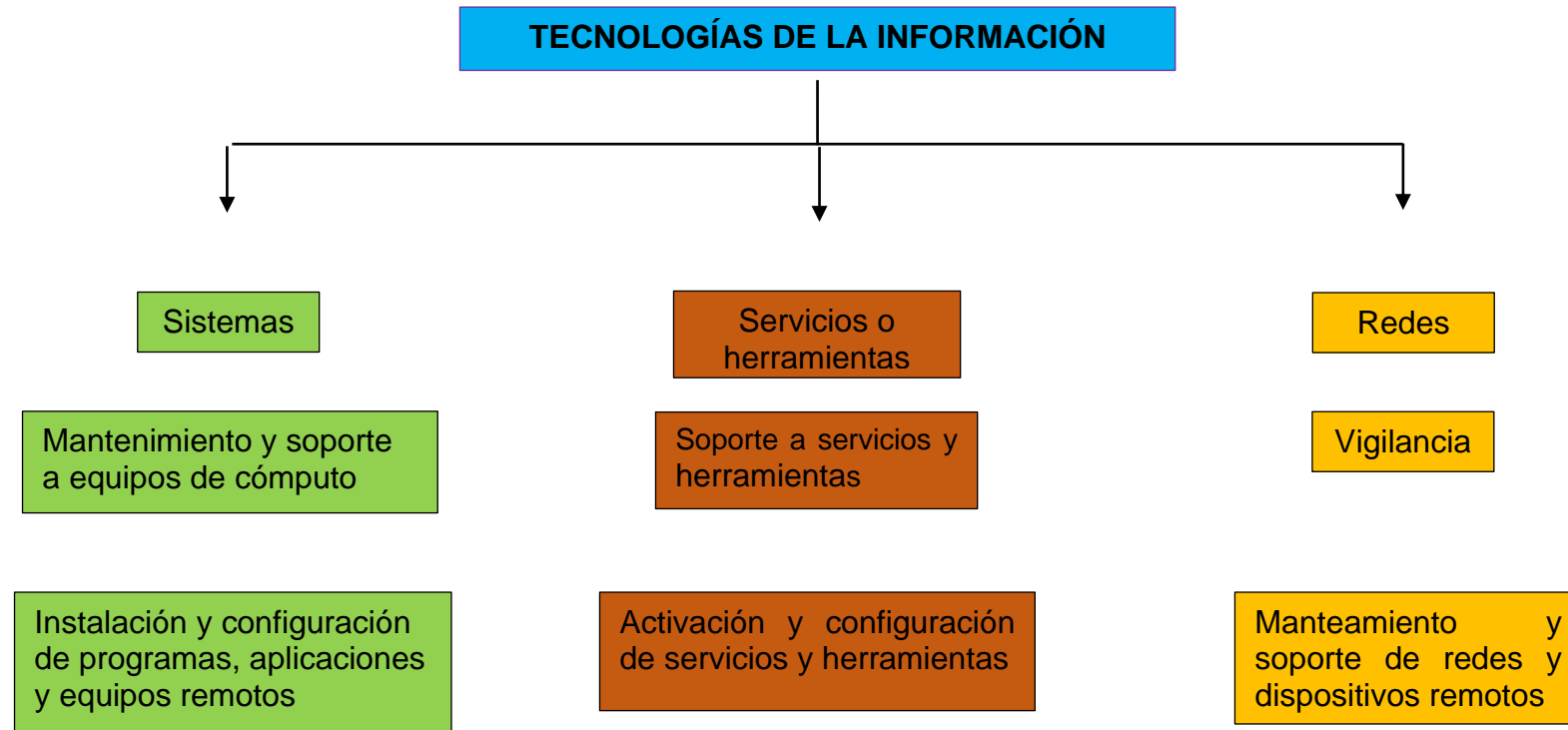
Esto permite tener una mayor velocidad dentro de la red y permite el control de los recursos de banda ancha dentro de la empresa.

Mantenimiento y actualización de equipos de cómputo:

Con esto se busca tener en óptimas condiciones los equipos necesarios para la producción de los productos, para evitar fallas por un mal funcionamiento.



# CATALOGOS DE SERVICIOS





## **SLA**

### **Sistemas:**

- Implementar soporte y mantenimiento a los usuarios (Trabajadores) dentro de la empresa de diferentes áreas administrativas que lo requiera.
- SLA=1
- instalación y configuración de programas, aplicaciones y equipos remotos.
- SLA=3

### **servicios y/o herramientas**

- Soporte a servicios y herramientas
- SLA=3
- Activación y configuración de servicios y herramientas
- SLA=3

### **Redes**

- Implementar sistemas de circuito cerrado de video vigilancias cámaras, red biométricos
- SLA=2
- Manteamiento y soporte de redes y dispositivos remotos
- SLA=1



## **FUNCIONES DE CADA AREA DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACION**

### **1. Sistemas**

- Mantenimiento y soporte a equipos de cómputo: poder asegurar un buen estado de los servicios para que tanto software como hardware puedan estar funcionando a alto rendimiento sin ningún tipo de problema futuro.
- SLA=1
- instalación y configuración de programas, aplicaciones y equipos remotos: Instalar diferentes tipos de software: ya sea aplicaciones y/o programas que la empresa requiera para su uso, configurar de manera rápida, eficaz. Segura y con el más mínimo error posible para su buen funcionamiento dentro de la empresa.
- SLA=4
- Código de servicio: Sis-mt-s-21

### **2. Servicios o herramientas**

- Soporte a servicios y herramientas: proporcionar soporte a los servicios y o herramientas para el correcto funcionamiento y prevención de fallas futuras, esto con el fin de un mejor rendimiento dentro de la empresa.
- SLA=1
- Activación y configuración de servicios y herramientas: ofrecer el soporte adecuado para la activación y configuración de distintos tipos de servicios y herramientas que requiera la empresa
- SLA=3
- Código de servicio: Se-he-2

### 3. Redes

- Implementar sistemas de circuito cerrado de video vigilancias cámaras, red biométricos para accesos a las diferentes áreas de la empresa, implementar un control de acceso de entrada a usuarios (clientes y trabajadores), e implementar un sistema de rastreo para los distintos tipos de vehículos de la empresa.
- SLA=2
- Manteamiento y soporte de redes y dispositivos remotos: implementar los conocimientos y recursos necesarios para tener una mayor velocidad dentro de la red y permitir el control de los recursos de banda ancha dentro de la empresa. Así como también configurar los dispositivos que están conectados remotamente por medio de internet.
- SLA=3
- Código de servicio: Se-he-2-21



servicio	instalación y configuración de programas, aplicaciones y equipos remotos											
actividades	personas											
	técnico en soporte y mantenimiento de equipos de computo	departamento de TIC	director de TIC	asamblea de accionistas	consejo de administración	comité de prácticas societarias y auditoría	comité de evaluación y resultado	comité de finanzas y planeación	departamento de ventas	departamento de finanzas	departamento de producción	departamento de administración
instalar diferentes tipos de software software	R	C	A							I		
verificar que el software sea eficaz seguro y con el mínimo de errores posibles	R	C	A					I				



SERVICIO	VIGILANCIA										
ACTIVIDADES	PERSONAS										
	Técnico en soporte y mantenimiento de equipos de computo	Departamento de TIC	Director de TIC	Asamblea de accionistas	Consejo de administración	Comité de prácticas societarias y auditoria	comité de evaluación y resultado	departamento de ventas	departamento de producción	departamento de administración	
Sistemas de circuito cerrado de video vigilancias cámaras, red biometricos para accesos a las diferentes áreas de la empresa.	C		I						A	R	
Mantenimiento y soporte de redes y dispositivos remotos	C	A	R							I	

SERVICIO	SOPORTE A SERVICIOS Y HERRAMIENTAS									
ACTIVIDADES	PERSONAS									
	Técnico en soporte y mantenimiento de equipos de computo	Departamento de TIC	Director de TIC	Asamblea de accionistas	Consejo de administración	Comité de prácticas societarias y auditoria	comité de evaluación y resultado	departamento de ventas	departamento de producción	departamento de administración
Soporte a los servicios y o herramientas para el correcto funcionamiento y prevención de fallas futuras.	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>R</b>							<b>I</b>
Activación y configuración de servicios y herramientas.	<b>C</b>	<b>A</b>	<b>R</b>							<b>I</b>

Servicio: <b>mantenimiento y soporte a equipos de cómputo.</b>	
Categoría: Sistemas	
Responsable: jefe de área de sistemas.	
Ejecuta tarea: Ing. José Sánchez lázaro	
Nivel de servicio: 1	Código de servicio: Sis-mt-s-21
Tipo de SLA: Servicio	
<p>Actividades de servicio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo, para prevenir y corregir fallas.</li> <li>2. Ofrecer el soporte tanto como software y hardware. Esto implica: modificación de disco duro, memoria RAM, tarjeta de red, tarjeta gráfica, solución de problemas con los programas y aplicaciones que la empresa lo requiera como son office, banca electrónica, error en los archivos etc....</li> </ol>	

Servicio: <b>instalación y configuración de programas, aplicaciones y equipos remotos</b>	
Categoría: Sistemas	
Responsable: jefe de área de sistemas.	
Ejecuta tarea: Ing. José Beltrán Espinoza	
Nivel de servicio: 1	Código de servicio: Sis-in-co-21
Tipo de SLA: Servicio	
Actividades de servicio:  1. Instalación y configuración de los programas a utilizar la empresa bimbo: office, 7zip, Windows 10, adobe. 2. Dar permiso a la banca digital, 3. Dar permisos a scanner, impresoras, equipos de cómputo con acceso remoto, maquinas remotas. 4. Asignación de cuentas	

Servicio: <b>Soporte a servicios y herramientas</b>	
Categoría: Servicios o herramientas	
Responsable: jefe de área de sistemas.	
Ejecuta tarea: Ing. Abdel Hernández Díaz	
Nivel de servicio: 1	Código de servicio: Se-he-21
Tipo de SLA: Servicio	
Actividades de servicio:  1. Dar soporte a los servicios tales como servidores de correo electrónicos. 2. redes sociales. 3. Blogs. 4. banca electrónica. 5. servicios de la nube. 6. Dar soporte a gestión de sistemas 7. Dar soporte a gestión de servidores	

Servicio:  vigilancia	
Categoría: redes	
Responsable: jefe de área de redes	
Ejecuta tarea: Ing. Juan Pablo González Peña	
Nivel de servicio: 1	Código de servicio: Se-he-2-21
Tipo de SLA: Servicio	
Actividades de servicio: <div>1.  Instalación de cámaras de video vigilancia</div> <div>2.  Cableado de cámaras de manera oculta</div> <div>3.  Configuración de las video cámaras</div> <div>4.  Pruebas de imagen</div> <div>5.  Croquis de instalación y cableado de redes de internet</div> <div>6.  Cableado de redes de internet</div> <div>7.  Configuración de la red en los distintos dispositivos con el protocolo TCPIP/IPV4</div> <div>8.  Asignación de credenciales para dispositivos remotos</div> <div>9.  Configuración de los dispositivos remotos.</div> <div>10. Asignación de contraseñas</div> <div>11. Subneteo de red</div> <div>12. Asignación de ip</div>	



Servicio: <b>Activación y configuración de servicios y herramientas</b>	
Categoría: Servicios o herramientas	
Responsable: jefe de área de sistemas.	
Ejecuta tarea: Ing. Francisco Díaz Muñoz	
Nivel de servicio: 1	Código de servicio: Se-he-2-21
Tipo de SLA: Servicio	
Actividades de servicio:  1. Activar los servicios de servidores 2. Configurar los servicios de hosting 3. Crear los respaldos automáticamente de los dispositivos a los servidores	

**H) KPIS**

SISTEMAS		
Actividad	% de disponibilidad	Disponibilidad
Limpieza de cada componente de la cpu, cambio de pasta térmica, instalación de distintas tarjetas requeridas.	% 90	24/7
Mantenimiento e instalación a correos electrónicos, paquetería de office, programas para visualización de pdfs, sistemas de contabilidad e instalación y configuración de sistemas operativos	%90	24/7
Instalación y Configuración de equipos remotos,	%90	24/7
Mantenimiento e instalación de dispositivos externos como impresoras, fax, proyectores, bocinas.	%80	24/7
Configuración de servicios de hosting	%80	24/7

**Garantías:**

SISTEMAS		
Actividad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución de problema
Fallas al encender el ordenador	De 1 a 5 minutos	15 minutos
Fallas al arranque de disco duro, tarjeta madre u otro tipo.	De 10 a 30 minutos	30 minutos
Fallas a la activación de producto de software y/o programas.	De 10 a 40 minutos	15 minutos
Fallo al compartir datos y archivos remotamente	De 10 a 30 minutos De 20 minutos a 30 minutos (a distancia )	10 minutos 20 minutos
Fallos de impresora	De 10 a 15 minutos	15 minutos

SERVICIOS Y/O HERRAMIENTAS		
Actividad	% de disponibilidad	Disponibilidad
Dar actualizaciones, corregir fallos de servidores, correos electrónicos tanto dentro de la empresa como remotamente	% 99	24/7
Configuración y corrección de fallos de banca electrónica	%99	24/7
Dar soporte a gestión de servidores	%99	24/7
Configuración y soporte a servicio de nube a larga distancia	%90	24/7
Instalar y configurar antivirus en los ordenadores	%90	24/7

**Garantías:**

SERVICIOS Y/O HERRAMIENTAS		
Actividad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución de problema
Fallas de los servidores de correos	De 10 minutos a 1 hora de 10 minutos a 1 hora (a distancia )	15 minutos 30 minutos
Falla a ejecutar el respaldo de datos a un servidor.	De 10 minutos a 1 hora De 20 minutos a 1 hora (a distancia)	20 minutos 40 minutos
El servidor por x razón eliminó todo los datos que se guardan automáticamente	De 10 a 30 minutos De 20 a 40 minutos (a distancia)	40 minutos 1 hora
El servicio de nube no obtiene respuesta alguna	De 10 a 40 minutos De 20 a 40 minutos (a distancia)	20 minutos 40 minutos
Los ordenadores presentan fallas por virus u aplicaciones maliciosos que no permiten su buen rendimiento en tales.	De 10 a 15 min	10 minutos
Fallas de correo electrónico, fallas a aplicaciones requeridas en el departamento específico, fallas a sistemas utilizados, fallas a sistemas operativos	De 10 a 30 minutos (Si es a distancia) de 30 minutos a 1 hora	30 minutos 40 minutos

REDES		
Actividad	% de disponibilidad	Disponibilidad
Instalación y configuración de video cámaras de vigilancia en los distintos departamentos de la empresa así como la estructura de cableado oculto.	% 90	24/7
Soporte de errores de imagen	%90	24/7
Soporte del cableado de red de banda ancha	%99	24/7
Soporte y configuración de red en los hosting de los distintos departamentos de la empresa como es la asignación de ips públicas con el protocolo TCPIP/PV4	%90	24/7
Soporte y Configuración de los dispositivos remotos	%80	24/7

**Garantía:**

REDES		
Actividad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución de problema
Los ordenadores de las diferentes áreas de la empresa no tienen una dirección IP y por ende no pueden acceder a banda ancha	10 a 15 minutos	10 minutos
El cableado de red se encuentra en un mal lugar y/o en malas condiciones	10 a 15 minutos	1 hora
El Router de la empresa donde se contrató el servicio de banda ancha no da acceso a internet	10 a 15 minutos	40 minutos
Los equipos conectados remotamente tienen dificultad para compartir datos y/o archivos	10 a 15 minutos	20 minutos
Las cámara de videovigilancia que están conectados a una red con protocolo TCP/IPV4 no dan señal de imagen, video o no prenden.	10 a 15 minutos	30 minutos
Los ordenadores dentro de la empresa bloquean sitios web que son de importancia para la empresa	10 a 15 minutos	15 minutos



Categoría:	Sistemas
Servicio	Soporte y mantenimiento
código de servicio	Sis-mt-s-21
Nivel	A
Código de falla	Sis-Fa-01
<b>Descripción:</b> El usuario reporta que al prender su ordenador no da imagen y no prende la unidad de procesamiento.	<b>Solución:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Indicarle al usuario que observe si su ordenador esta conectado a una corriente eléctrica.</li><li>2. Indicarle al usuario si su monitor esta conectado a una corriente eléctrica y que funcione.</li><li>3. Indicarle el procedimiento para el reseteo de CPU.</li><li>4. En caso de que la falla sigue indicar al usuario que levante un reporte de problema.</li><li>5. El técnico deberá cambiar el cable de corriente</li><li>6. El técnico deberá darle mantenimiento a los componentes necesarios para que prenda, es decir tarjeta madre, procesador, ventilador</li></ol>





Categoría:	Sistemas
Servicio	Soporte y mantenimiento
código de servicio	Sis-mt-s-21
Nivel	A
Código de falla	Sis-Fa-02
<b>Descripción:</b> El usuario reporta que dentro de su ordenador no existen ningún tipo de documentos y que su equipo está muy lento además de que la unidad de procesamiento (CPU) está a una temperatura alta y se producen una serie de ruidos.	<b>Solución:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Indicarle al usuario los pasos a seguir para visualizar los documentos si en caso de que se ocultaron.</li><li>2. Indicar al usuario que elimine los documentos y archivos que ya no utilice además de eliminar los programas que no use y reiniciar el equipo.</li><li>3. En dado caso de que las fallas aun existan, Indicar al usuario que cree un reporte para su seguimiento.</li><li>4. El técnico deberá implementar las medidas necesarias para recuperar los documentos del disco duro.</li><li>5. El técnico deberá reemplazar el disco duro a una unidad de estado sólido.</li><li>6. El técnico deberá reemplazar la memoria RAM para poder mejorar el rendimiento de la pc.</li><li>7. El técnico deberá probar los ventiladores para encontrar la falla</li><li>8. El técnico hará una limpieza de software para su mejor rendimiento</li></ol>



Categoría:	Sistemas
Servicio	Soporte
código de servicio	Sis-mt-s-21
Nivel	A
Código de falla	Sis-Fa-03
<b>Descripción:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El usuario reporta que su sistema operativo necesita actualización.</li><li>2. El usuario reporta que cuando abre una aplicación, se visualiza una leyenda de activación de producto tanto de sistema operativo como aplicaciones de trabajo.</li></ol>	<b>Solución:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Enviar una bitácora de pasos a seguir al usuario para la activación y actualización de productos.</li><li>2. Si el problema sigue enviar un reporte a el departamento de sistemas de lado del cliente.</li><li>3. El técnico deberá activar los programas a necesitar del usuario</li></ol>

Categoría:	Sistemas
Servicio	Soporte
código de servicio	Sis-mt-s-21
Nivel	A
Código de falla	Sis-Fa-04
<b>Descripción:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. El usuario reporta que la impresora tiene una hoja atascada y que además el tóner está a bajo nivel de tinta.</li><li>2. El usuario reporta que sus bocinas no dan sonido.</li><li>3. El usuario reporta que el proyector no da imagen</li></ol>	<b>Solución:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Indicarle los pasos a seguir para solucionar el problema</li><li>2. El técnico deberá cambiar el tóner por uno nuevo.</li><li>3. Indicarle al usuario si están bien conectados los equipos externo tanto como el proyector y las bocinas.</li><li>4. Indicarle al usuario que genere un reporte de fallo con las especificaciones de tal.</li><li>5. El técnico deberá solucionar el problema, si el problema persiste deberá cambiar los equipos externos por unos nuevos o de funcionalidad.</li></ol>



Categoría:	Servicios y/o herramientas
Servicio	Soporte a servicios y/o herramientas
código de servicio	Se-he-21
Nivel	A
Código de falla	Sis-SH-01
<b>Descripción:</b>  1. El cliente o usuario reporta que no puede acceder a su correo electrónico.  2. El usuario reporta que necesita activar su correo empresarial en su ordenador.	<b>Solución:</b>  1. Enviar al usuario una bitácora de instalación de correo. 2. El usuario deberá crear un reporte de fallo. 3. El departamento de sistemas enviara a un técnico para corregir las fallas.

Categoría:	Servicios y/o herramientas
Servicio	Soporte a servicios y/o herramientas
código de servicio	Se-he-21
Nivel	A
Código de falla	Sis-SH-02
<b>Descripción:</b>  1. El servicio de cloud station (nube) no hace los respaldos automáticamente de los ordenadores de los usuarios dentro de la empresa.  2. El servidor alcanzo el total de almacenamiento	<b>Solución:</b>  1. Verificar si el servicio de nube esta activado. 2. Verificar si en los ordenadores de los usuarios dentro de la empresa tienen activo el backup para crear los respaldos automáticamente y si no es así, activarlos. 3. Realizar una limpieza de los servidores para mejorar la capacidad 4. Obtener un nuevo servidor.



Categoría:	Servicios y/o herramientas
Servicio	Soporte a servicios y/o herramientas
código de servicio	Sis-serv-21
Nivel	A
Código de falla	Sis-SH-03
<b>Descripción:</b> El sitio web no funciona y/o se encuentra fuera de servicio así como las redes sociales de la empresa.	<b>Solución:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar si tiene acceso a internet</li><li>2. Verificar la salida de banda ancha</li><li>3. En el caso del sitio web verificar el código fuente.</li><li>4. Generar un reporte de fallo</li></ol>

Categoría:	Servicios y/o herramientas
Servicio	Activación y configuración de servicios y herramientas
código de servicio	Sis-serv-21
Nivel	A
Código de falla	Sis-SH-04
<b>Descripción:</b> El usuario reporta que hay un virus dentro de su ordenador y esta lento más de lo normal y que le aparecen varios anuncios cuando abre un explorador	<b>Solución:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Indicarle al usuario los pasos a seguir para activar el antivirus</li><li>2. En caso de no tener instalado el antivirus, crear un reporte para el área de sistemas</li><li>3. El área de sistemas enviara un técnico para solucionar el error (en caso de ser a larga distancia, el técnico le indicará paso por paso para solucionar el error).</li></ol>



Categoría:	Servicios y/o herramientas
Servicio	Soporte a servicios y/o herramientas
código de servicio	Sis-serv-21
Nivel	A
Código de falla	Sis-SH-05
<b>Descripción:</b> El usuario reporta que al abrir la banca electrónica, el navegador o explorador bloquea automáticamente la página del banco	<b>Solución:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Indicarle al usuario los pasos a seguir para solucionar el problema</li><li>2. En caso de que el problema exista, el usuario enviara un reporte de falla a sistemas</li><li>3. El técnico deberá posponer el antivirus del ordenador y dar los permisos necesarios al navegador para poder navegar dentro de la banca electrónica.</li></ol>

Categoría:	Redes
Servicio	Vigilancia
código de servicio	Se-Rs-21
Nivel	A
Código de falla	RE-VS-01
<b>Descripción:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li>1. El cableado de videovigilancia se encuentra en mal estado.</li><li>2. Los usuarios reportan que no tienen voz y video de las cámaras así como varias de ellas les falta su configuración.</li><li>3. Los usuarios reportan cámaras en mal estado</li></ol>	<b>Solución:</b>  <ol style="list-style-type: none"><li>1. El departamento de sistemas enviara un técnico para su configuración y mantenimiento tanto del cableado como las videocámaras.</li></ol>

Categoría:	Redes
Servicio	Manteamiento y soporte de redes y dispositivos remotos
código de servicio	Se-Rs-21
Nivel	A
Código de falla	RE-VS-02
<b>Descripción:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El usuario reporta el cableado de internet en malas condiciones</li> <li>2. El usuario reporta que en su departamento no cuentan con acceso a red de banda ancha.</li> </ol>	<b>Solución:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El área de sistemas enviara a un técnico para el mantenimiento al cableado de red.</li> <li>2. El área de sistemas enviara a un técnico para cablear todo el departamento con una norma de red y cable UTP.</li> </ol>

Categoría:	Redes
Servicio	Manteamiento y soporte de redes y dispositivos remotos
código de servicio	Se-Rs-21
Nivel	A
Código de falla	RE-VS-03
<b>Descripción:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los usuarios reportan que los ordenadores no acceden a internet</li> <li>2. Los usuarios reportan que al entrar a un dispositivo remoto no accede y les sale una leyenda indicando que no tienen permisos para acceder.</li> <li>3. Los usuarios de la empresa requieren un Subneteo de redes ya que hay departamentos que su comunicación debe ser privada y por ende los demás departamentos no pueden ver la información compartida.</li> </ol>	<b>Solución:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El departamento de sistemas enviara un técnico para modificar la dirección IP de los ordenadores con el protocolo TCP/IPV4</li> <li>2. El técnico deberá instalar credenciales de Windows para los permisos de recursos compartidos.</li> <li>3. El técnico deberá crear una lista de Subneteo de redes identificando la puerta de enlace predeterminada, mascara de subred y el servidor de DNS de cada grupo de red.</li> <li>4. El técnico después de crear el Subneteo de red, deberá configurar los diferentes host de la empresa así como los servidores.</li> </ol>

## METRICAS

### I) GENERAR HELP-DESK