Caracterización de procesos individuales.

|  |  |
| --- | --- |
| **Proceso:** | Proceso de Dirección (Planeación Estratégica). |
| **Propósito:** | Control de la Dirección, la satisfacción del cliente, optimización de recursos, ambiente laboral, y cumplimiento de sistema de gestión de calidad. |
| **Responsable:** | Director de Sistemas. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso anterior** | **Entrada** | **Requisitos:** ISO 9001-2008  4.1, 4.2.1, 4.2.2, 5.1, 5.2, 5.3, 5.4.1, 5.4.2, 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 6.1, 6.3, 6.4, 7.2.1, 7.2.2, 7.2.3, 8.2.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.2.4, 8.4, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3. | **Proceso posterior** | **Salida** |
| * Requerimientos de mantenimiento. * Requerimientos de suministros. * Requerimientos de aplicaciones. * Gestión del talento humano. * Adquisición de bienes y servicios (Compras). * Mejora continua. | Indicadores | **Inicio:** Requisitos Del Cliente. | * Requerimientos de mantenimiento. * Requerimientos de suministros. * Requerimientos de aplicaciones. * Gestión del talento humano. * Adquisición de bienes y servicios (Compras). * Mejora continua. | * Observaciones de mejora continua. * Recursos. |
| **Termina:** Satisfacción Del Cliente |
| **Actividades:** Planificar, coordinar y dirigir la ejecución de actividades técnicas de programación e implantación de sistemas informáticos, así como también programar y controlar las tareas de respaldo de seguridad, mantenimiento y reparación de equipos y redes tecnológicas, asignación de recursos, infraestructura, revisión por la dirección, control de la optimización de recursos, satisfacción del cliente, control del estado de las auditorias, control del estado de cierre de las no conformidades, mejora continua, implementación de nuevos servicios. |