

Proceso / Subproceso:

Gestión de Tecnología de Información

Código: MP-COP5

Rev: 06

Fecha:
20/06/2017

Líder:

Coordinador/a de Desarrollo Tecnológico

Responsable:

Jefe/a de Departamento de Redes, Telecom y Soporte Técnico/
Responsable de Laboratorio de cómputo.

4.- Con qué?

(Materiales y equipo)

- Material y equipo de oficina.
- Salas y equipo de proyección.
- Computadoras.
- Servidores de cómputo.
- Equipo de Trasmisión de Datos.
- Software para administración, control y seguridad en Redes.
- Software para administración y control del Laboratorio de cómputo.
- Disponibilidad presupuestal y financiera

3.- Entradas

- Solicitud de servicio.
- Requerimientos legales y normativos.

7.- ¿Qué tan eficaz?

(Indicadores de eficacia y eficiencia)

- 100% de Cumplimiento al programa de mantenimientos preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica.
- 90% de Satisfacción del cliente interno.
- 100% Cumplimiento del Servicio de Soporte Técnico.

1.- Ciclo de PHVA

PLANEAR

- Programar horario cuatrimestral para el uso del Laboratorio de Cómputo.
- Programar mantenimientos preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica.

HACER

- Generar propuesta cuatrimestral de disponibilidad de Laboratorio de Cómputo.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica.

VERIFICAR

- Bitácora de acceso individual de uso de laboratorio de cómputo.
- Reporte de mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura tecnológica.

ACTUAR

- Aplicación de procedimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Análisis y elaboración de plan de acción de mejora donde existan áreas de oportunidad.
- Generar proyectos de mejora a la infraestructura tecnológica.

5.- Con quién?

(Competencia, habilidades y formación)

- Coordinación de Desarrollo Tecnológico.
- Jefatura del Departamento de Redes, Telecomunicaciones y Soporte Técnico.
- Jefatura de Laboratorio de Cómputo.
- Jefatura del Departamento de Desarrollo y Difusión de Sistemas y Tecnologías.

2.- Salidas

- Funcionamientos Optimo de la infraestructura tecnológica.
- Servicio de laboratorios de cómputo.

6.- ¿Cómo?

(Métodos, procedimientos y técnicas)

- PR-RTST Procedimiento de Servicios de Desarrollo y Soporte Tecnológico.
- PR-LC-01 Procedimiento de control de servicios de Laboratorio de Cómputo.