

	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 1 de 13
		Versión: 2

COPIA CONTROLADA Y PROHIBIDA
SU REPRODUCCIÓN

Contenido

1. Objetivo y Alcance.....	2
2. Responsable del proceso.....	2
3. Términos y definiciones.....	2
4. Límites del proceso.....	2
5. Actividades del proceso.....	2
6. Procesos con los que interactúa.	3
7. Recursos necesarios.	5
8. Documentos:	5
9. Indicadores.....	6
10. Evaluación de la eficacia.....	6
Anexo 1. Diagramas de flujo (Inicio)	7
Anexo 2. R07-02 Encuesta a los clientes (internos) del proceso gestión informática.	12
Anexo 3. R07-03 Evaluación de la eficacia del proceso de gestión informática.	13

ELABORADO	Nombre: MSc. Héctor Calzadilla Dubras	Firma 	Fecha: 08/02/2021
APROBADO	Nombre: MSc. María de las Nieves Riverón C.	Firma 	Fecha: 11/02/2021

	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 2 de 13
		Versión: 2

1. Objetivo y Alcance.

Establecer y sistematizar las actividades requeridas para solicitar, autorizar y liberar los servicios informáticos, satisfacer a los clientes internos del proceso, seleccionar y evaluar a proveedores así como comunicar dicha evaluación, cumplir el mantenimiento programado, garantizar la eficacia del SIG a través de la prevención de riesgos y oportunidades y garantizar la seguridad informática en el CEDEMA a los procesos declarados en el alcance del SIG, a efecto de que los mismos cumplan con los requisitos de los clientes (Internos).

2. Responsable del proceso.

Responsable de informática.

3. Términos y definiciones.

SIG: Sistema integrado de gestión de la Calidad y el Medio Ambiente para dirigir y controlar al CEDEMA con respecto a la calidad y el medio ambiente dentro de los límites que establece el propio sistema.

TIC: Tecnología de la información y la comunicación.

Usuario: Trabajador del CEDEMA que realiza una actividad en cualquiera de los procesos dentro del alcance del SIG que requiere de un servicio o solución por parte del proceso de Informática, para aprovechar las ventajas tecnológicas a favor de su trabajo.

Archivo: Conjunto de información organizada localizada en el disco duro de una PC o un servidor.

Disco duro externo: Disco duro portátil que puede conectarse a cualquier PC (plug& Play) y que permite almacenar información de una manera sencilla y rápida.

Respaldo: Copia de seguridad en disco compacto (DVD) o disco duro externo de uno o más archivos localizados en el disco duro de una PC o un servidor.

PROYSERVER: Servidor de datos donde se almacena la información diaria de las áreas seleccionadas (Economía, RH, Proyectos, etc.) del CEDEMA.

SERVIDOR LINUX PROXMOX DE DOMINIO: Servidor de dominio del CEDEMA.

SERVIDOR LINUX PROXMOX DE COMUNICACIONES: Servidor de correo e internet del CEDEMA.

4. Límites del proceso.

Ver Diagramas de Flujo en Anexo 1.

5. Actividades del proceso.

Ver Diagramas de Flujo en Anexo 1.

	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 3 de 13
		Versión: 2

6. Procesos con los que interactúa.

Entradas:

Proveedores	Entrada
Gestión de la dirección	Manual Integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente, fichas de procesos, procedimientos, instrucciones técnicas y registros elaborados o revisados y aprobados.
	Documentos externos que influyen en el sistema integrado de gestión
	Indicaciones para el control de nuevos registros.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
	Establecimiento de acciones de mejora
	Programa de auditorías.
	Listado de auditores internos.
	Plan de auditorías.
	Actas de las reuniones de revisión por la dirección
	Informes de auditorías.
	Reportes de no conformidades
	Política integrada
	Objetivos de la calidad y objetivos medio ambientales actualizados según Programa de Calidad y Programa Ambiental
	Plan de la calidad para implementación de acuerdos de las reuniones de revisión por la dirección
	Informes de revisión por la dirección
	Aspectos ambientales identificados y evaluados
	Control de los equipos para la medición y el seguimiento y los resultados de la planificación, Calibración / Verificación y el mantenimiento.
Evaluación de los requisitos legales y otros requisitos	
Plan de reducción de desastres y los planes contra incendios	
Gestión de capital humano	Capital humano capacitado
	Resultados de la medición de la eficacia de la capacitación.
	Plan de capacitación

	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 4 de 13
		Versión: 2

	Resultados de las evaluaciones de desempeño.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Innovación y desarrollo	Resultados del proyecto de investigación y desarrollo.
	Resultados del servicio de diseño.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Gestión Administrativa	Documentación contractual
	Planificación de los servicios
	Selección y evaluación de proveedores
	Requisitos de los clientes externos
	Solicitud de respuesta a quejas y reclamaciones de clientes externos.
	Recursos materiales
	Servicio de Mantenimiento a la infraestructura, excepto el hardware y software de computación.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Gestión Contable Financiera	Recursos financieros.
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades
Servicios Técnicos	Demandas de servicios técnicos.
	Plan de calidad para los servicios técnicos que se preste
	Plan de prevención de riesgos y oportunidades

Salidas:

Salida	Clientes
Abastecimiento de Software-hardware de computación.	Todos los procesos
Mantenimiento al hardware de computación.	
Instalación y mantenimiento de software empresarial	
Asignación de cuentas de usuario, correo electrónico y servicios de INTERNET.	
Respaldo de información	
Plan de seguridad informática	
Expediente de equipos y medios informáticos actualizado	
Plan de prevención de riesgos y oportunidades	

	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 5 de 13
		Versión: 2

7. Recursos necesarios.

- 3 PC como servidores
- 2 PC para uso en el proceso
- 1 Plotter.
- 1 Impresora.
- Juego de Herramientas para el hardware de computación.
- Material de Oficina según presupuesto del Centro.
- Recursos financieros según Presupuesto del Centro.
- Medios Básicos según Registro de Medios Básicos del Grupo de Informática.
- Capital humano capacitado en:
 - En los requisitos del SIG.
 - Administración de redes, Ofimática, programación.
 - Conocimientos básicos sobre explotación y Mtto del hardware de computación utilizado en el CEDEMA.
 - Seguridad informática.

8. Documentos:

- Documentos externos aplicables al proceso, R01-04 Documentos externos aplicables del sistema integrado de gestión (Requisitos legales).
- IT07-01 RespalDOS de seguridad
- R07-01 Modelo de entrega - Recepción de disco duro externo con respaldos de información institucional de CEDEMA
- R07-02 Encuesta de satisfacción de los clientes internos del proceso de gestión informática
- R07-03 Evaluación de la eficacia del proceso de gestión informática.
- R04-05 Evaluación de proveedores.
- R04-06 Expediente del proveedor.
- Modelos de cuentas de usuario.
- Formulario de solicitud de servicios
- Modelo de Plan de mantenimiento preventivo a medios informáticos del CEDEMA

	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 6 de 13
		Versión: 2

- Decreto Ley 199 – 1999, Decreto 360-2019, Decreto-Ley 370-2018, Resolución 6 - 1996 MININT, Resolución 85-2007, Resolución 166- 2017, Resolución 121- 2017, Resolución 99- 2019, Resolución 126-2019, Resolución 128-2019, Resolución 129-2019, Resolución 356 - 2016 GESIME, Resolución 30 - 2021 GESIME.

9. Indicadores

Denominación	Unidad de medida	Forma de cálculo	Criterio
Percepción de la calidad por el cliente interno del proceso de gestión informática (PCCI)	Entre 1 y 5	$PCCI = \frac{\sum PEE}{NE}$ PEE: Promedio de la evaluación de las encuestas. NE: Número de encuestas	PCCI ≥ 4
Evaluación de proveedores	%	$EP = \frac{\text{Cantidad de proveedores evaluados}}{\text{Cantidad de proveedores}} \times 100$ EP: Evaluación de proveedores	≥ 90 %
Cumplimiento del mantenimiento programado	%	$CM = \frac{MR}{MP} \times 100$ CM: Cumplimiento del mantenimiento programado MR: Mantenimiento real CMP: Mantenimiento planificado	CM ≥ 80 %
Ocurrencia de hechos con lugar INVALIDANTE	U	Conteo	0

10. Evaluación de la eficacia

El jefe del proceso evalúa dos veces al año a sus clientes internos mediante el *R07-02 Encuesta de satisfacción de los clientes internos del proceso de gestión informática*.

Criterio: El proceso se evalúa de eficaz si el 80 % de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes.

Los resultados se registran en el *R07-03 Evaluación de la eficacia del proceso de gestión informática*.

	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 7 de 13
		Versión: 2

Anexo 1. Diagramas de flujo (Inicio)

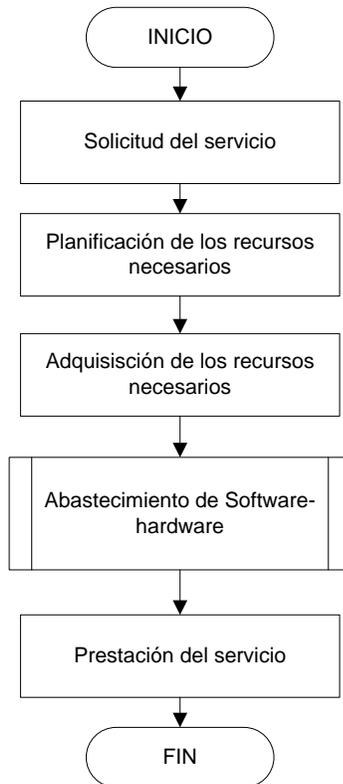
Actividad: Servicio de mantenimiento



	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 8 de 13
		Versión: 2

Anexo 1. Diagramas de flujo (Continuación)

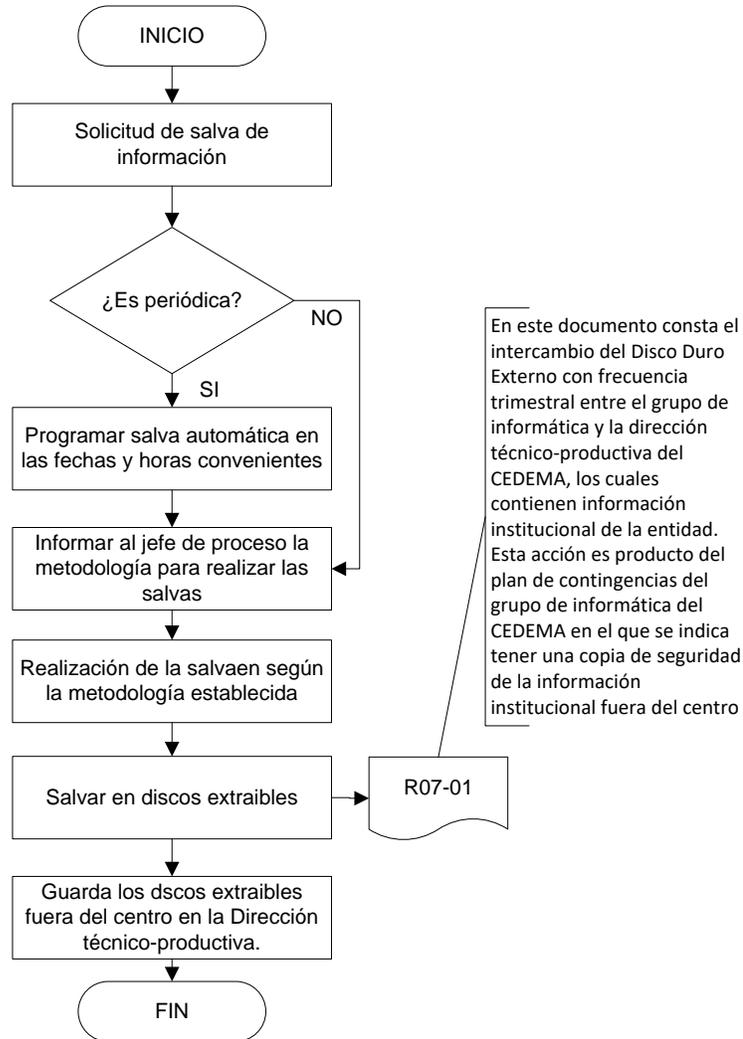
Actividad: Servicio de instalación y mantenimiento de software empresarial



	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 9 de 13
		Versión: 2

Anexo 1. Diagramas de flujo (Continuación)

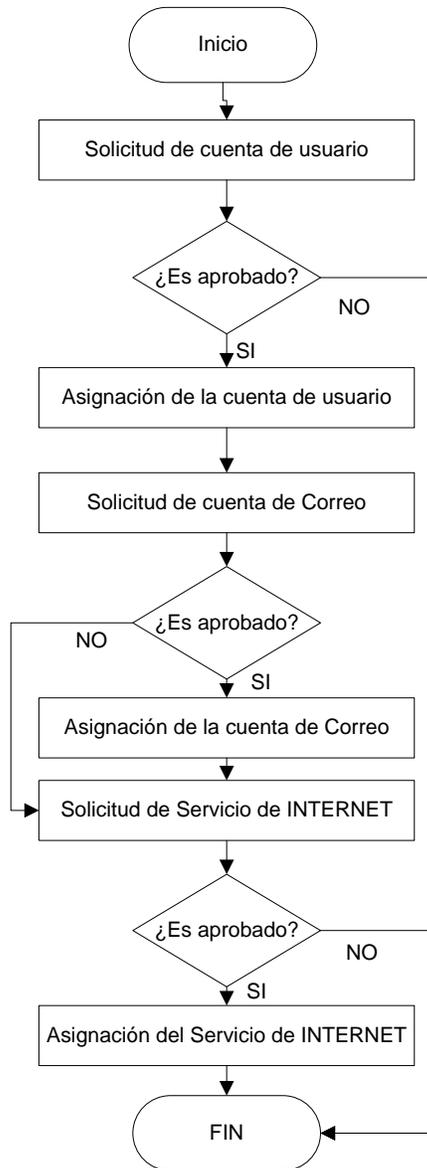
Actividad: Respaldo de la información



	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 10 de 13
		Versión: 2

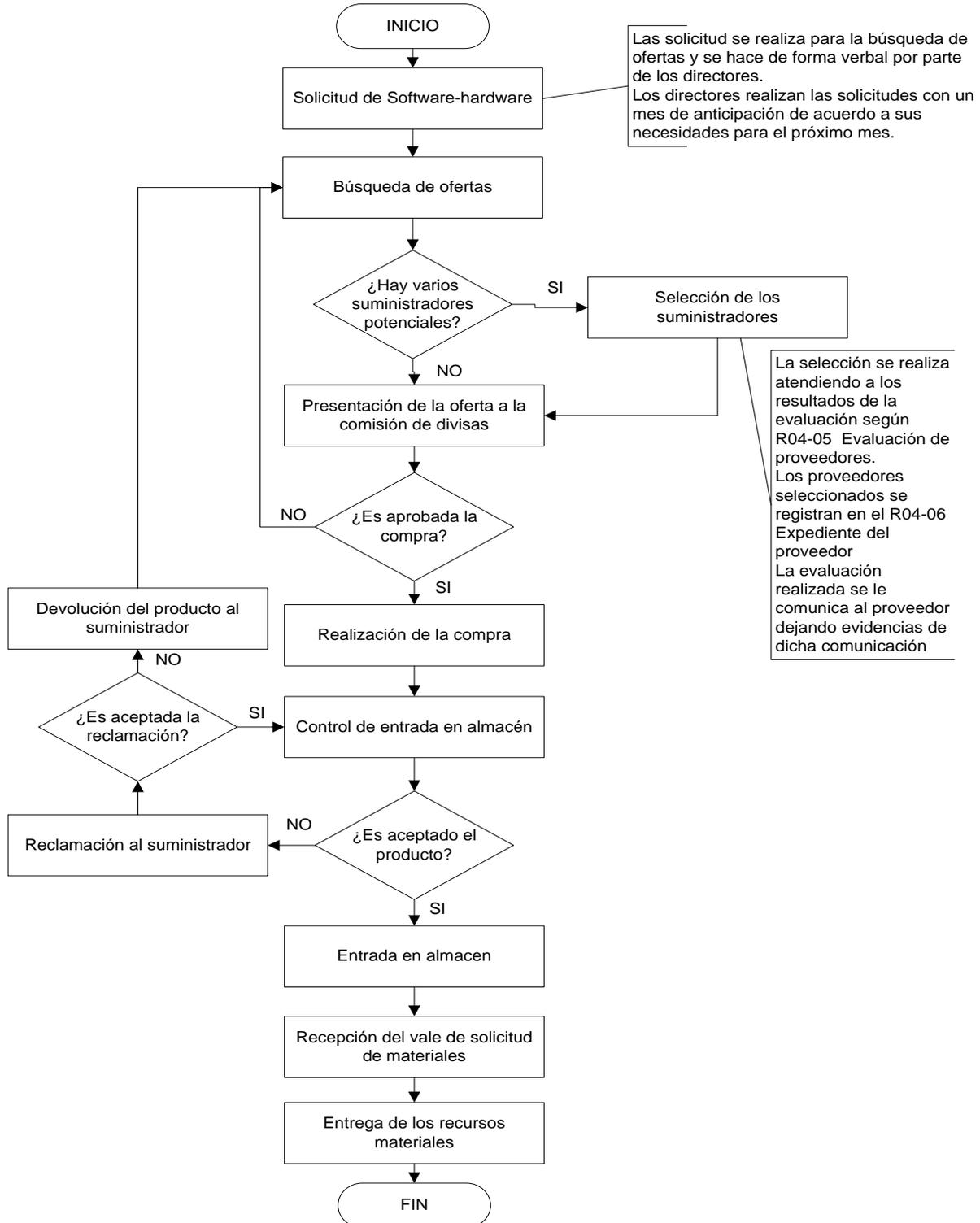
Anexo 1. Diagramas de flujo (Continuación)

Actividad: Creación de cuentas y acceso a INTERNET



	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 11 de 13
		Versión: 2

Actividad: Abastecimiento Software-hardware



	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 12 de 13
		Versión: 2

Anexo 2. R07-02 Encuesta a los clientes (internos) del proceso gestión informática.

	REGISTROS							R07-02				
	Encuesta a los clientes (internos) del proceso gestión informática											
<p>La satisfacción de los clientes internos y el trabajo en función de la mejora continua son objetivos fundamentales de nuestro proceso de gestión informática y seremos cada día más eficaces <i>si usted</i> nos indica <i>su nivel de satisfacción</i> con software, hardware y servicios que ofrecemos. Si emite sus criterios a través de esta encuesta, su valiosa colaboración será de extrema importancia. Su respuesta nos permitirá identificar las oportunidades de mejora.</p> <p>PROCEDIMIENTO: Marque con un (X) en la casilla que considere</p> <p>1= Muy Insatisfecho 3 = Ni satisfecho ni insatisfecho 5 = Muy satisfecho 2= Insatisfecho 4 = Satisfecho</p>												
CUESTIONARIO												
Por favor, pudiera definir cuál fue su nivel de satisfacción o insatisfacción con:						1	2	3	4	5	No sabe	No procede
1. El trato recibido desde la primera comunicación con el área de informática, hasta la obtención del recurso o servicio solicitado.												
2. El tiempo de respuesta ante la solicitud de ofertas.												
3. La facilidad para contactar con los miembros del área.												
4. El cumplimiento de los plazos acordados para el suministro del recurso o servicio solicitado.												
5. La conformidad entre el recurso o servicio que recibió, y sus requisitos o especificaciones.												
6. Las acciones tomadas ante una reclamación.												
7. El nivel de competencia del personal del área.												
<p>Área o proceso:</p> <p>Representante:</p> <p style="text-align: center;"> Nombre y apellidos Cargo Firma Fecha: </p>												

Metodología de llenado.

Se explica por sí solo.

Criterios para el Control y Confección de los Registros	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad, Jefe de Proceso y clientes internos del proceso.
Responsable	Jefe de Proceso
Archivo	Oficina del Jefe de Proceso
Conservación	Por 5 años.

	FICHA DE PROCESO	FP07
	Gestión Informática	Pág. 13 de 13
		Versión: 2

Anexo 3. R07-03 Evaluación de la eficacia del proceso de gestión informática.

		REGISTRO			R07-03
		Evaluación de la eficacia del proceso de gestión informática			
Denominación	Unidad de medida	Forma de cálculo	Criterio	Resultado	
Percepción de la calidad por el cliente interno (PCCI)	Entre 1 y 5	$PCCI = \frac{\sum PEE}{NE}$ PEE: Promedio de la evaluación de las encuestas. NE: Número de encuestas	PCCI ≥		
Evaluación de proveedores	%	$EP = \frac{\text{Cantidad de proveedores evaluados}}{\text{Cantidad de proveedores}} \times 100$ EP: Evaluación de proveedores	≥ 90 %		
Cumplimiento del mantenimiento programado	%	$CM = \frac{MR}{MP} \times 100$ CM: Cumplimiento del mantenimiento programado MR: Mantenimiento real CMP: Mantenimiento planificado	CM ≥ 80		
Ocurrencia de hechos con lugar INVALIDANTE	U	Conteo	0		
<p>Criterio: El proceso se evalúa de eficaz si el 80 % de sus indicadores cumplen con el criterio establecido y el 100% de aquellos que son invalidantes.</p> <p>Conclusiones: El proceso es evaluado como: Eficaz ____ No Eficaz ____</p> <p>Observaciones:</p>					
ELABORADO	Nombre:		Firma	Fecha	
APROBADO	Nombre:		Firma	Fecha	

Metodología de llenado.

Se explica por sí solo.

Criterios para el Control y Confección del Registro	
Acceso	El especialista B en gestión de la calidad y Jefe de Proceso
Responsable	Jefe de Proceso de gestión informática
Archivo	Oficina del Jefe de proceso de gestión informática
Conservación	Por 5 años.