



Descripción de Proceso	Código GOB-119-DP-031/13
Gestión de Recursos (Informática)	Fecha de Vigencia 22/04/2019
Actualización 02	Página N° 1

Elaborado por:

	Coordinación de Asistencia Técnica
	Nombre y Apellido: Lcda. Deyanira Martínez
	Firma
	Fecha: 22 ABR 2019

Autorizado por:

	Coordinación de Asistencia Técnica
	Nombre y Apellido: Lcda. Deyanira Martínez
	Firma
	Fecha: 22 ABR 2019

Revisado por:

	Dirección de Sistema de Gestión
	Nombre y Apellido: Lcda. Deyanira Martínez
	Firma
	Fecha: 22 ABR 2019

Autorizado por:

	Secretaría de Administración y Finanzas
	Nombre y Apellido: Dr. Junior Bastardo
	Firma
	Fecha: 22 ABR 2019



Descripción de Proceso

Actualización N°

02

Código:

GOB-119-DP-031/13

Fecha de Vigencia:

22/04/2019

DEPENDENCIA RESPONSABLE	Coordinación de Asistencia Técnica
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Recursos (Informática)
RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinador de Área
ALCANCE	Aplica a la Coordinación de Asistencia Técnica
OBJETIVO	Asegurar el mantenimiento correctivo y de corrección de los Hardware y Software

Recursos: 3

- Equipos tecnológicos
- RRHH competente
- Herramientas
- Otros materiales y suministros

Requisitos de Recursos:

- Oportuno
- Óptimo
- Eficiente
- Disponible

Partes Interesadas 1

■ **Internas:**

- Ejecutivo del estado Bolívar

Entrada: 2

- Solicitud de Mantenimiento preventivo y/o correctivo de Hardware y software.
- Plan de Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software

Descripción del Proceso: 5

- Recibe el Plan de Mantenimiento Preventivo de Hardware y Software de la Dirección de Informática y Sistemas.
- Solicita a la Dirección de Informática y Sistemas a través del S.O.S, soporte de asistencia técnica.
- Ejecuta el mantenimiento requerido por la unidad, según el caso solicitado.
- Evalúa el servicio prestado a través de una encuesta de satisfacción del cliente.

Salida: 6

- Mantenimientos preventivos y/o correctivos de hardware y software ejecutados.

Partes Interesadas 7

■ **Internas:**

- Ejecutivo del estado Bolívar

Controles: 4

- Plan de Mantenimiento preventivo de Hardware y Software
- Solicitud de Mantenimientos del Sistema de Asistencia en línea (S.O.S.)
- Encuesta de satisfacción del servicio prestado.

Requisitos de Entrada:

- Oportuno
- Claras y Precisas
- Confiable

Requisitos de Salida:

- Oportuna
- Eficaz
- Confiable

VER LA SIGUIENTE PÁGINA



INSTRUCTIVO

Descripción de Proceso

Actualización N°
Número de
actualización del
proceso

Código:
GOB-999-DP-999/99
Fecha de Vigencia:
99/99/9999

DEPENDENCIA RESPONSABLE	Nombre de la dependencia que ejecuta el proceso.
NOMBRE DEL PROCESO	Identificación clara del proceso.
RESPONSABLE DEL PROCESO	Nombre del cargo responsable de gestionar el proceso (planificarlo, desarrollarlo, medirlo y mejorarlo).
ALCANCE	Unidad que aplica el proceso.
OBJETIVO	Proposito que se pretende alcanzar con la ejecución del proceso.

Recursos: 3
Recursos (Financieros, Personal competente, infraestructura, Equipos, Software y Hardware) de los cuales deben disponer el proceso para alcanzar su propósito.

Requisitos de Recursos:

- Características o atributos que deben tener los recursos.
-
-

Partes Interesadas 1
Determinar las partes interesadas internas y externas es decir: Organizaciones, Dependencias, Unidades y Comunidades en general, quienes suministran la entrada al proceso.

Entrada: 2
Elemento que será transformado o al que se le agregará valor para obtener el producto requerido por los proveedores y/o clientes

Descripción del Proceso: 5
Descripción de las actividades que conforman el proceso y de forma infinitiva.

Salida: 6
Resultado, Producto o Servicio con valor añadido, satisfaciendo las necesidades y expectativas de los Proveedores y/o Clientes

Partes Interesadas 7
Determinar las partes interesadas internas y externas es decir: Organizaciones, Dependencias, Unidades y Comunidades en general que reciben el producto o servicio.

Requisitos de Entrada:

- Características o atributos que requiere el proceso que tengan los elementos de entrada.
-
-

Requisitos de Salida:

- Características o atributos que requiere el proceso que tengan los elementos de salida.
-
-

Controles: 4
Mecanismo e instrumentos de registros del proceso, que evidencian el desempeño del mismo.



Tabla de Indicadores de Gestión Descripción de Proceso

Actualización N°

02

Código:

GOB-119-DP-031/13

Fecha de Vigencia:

22/04/2019

DEPENDENCIA RESPONSABLE	Coordinación de Asistencia Técnica
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Recursos (Informática)
RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinador de Area
ALCANCE	Aplica a la Coordinación de Asistencia Técnica
OBJETIVO	Asegurar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los Hardware y Software

N°	Nombre del Indicador	Tipo de Indicador	Formula	Meta/Rango de Conformidad	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición
11	Planes de Mantenimiento	Eficacia	$I1 = \frac{\text{Plan Ejecutado}}{\text{Plan Programado}} \times 100$	100%	Porcentaje (%)	Trimestral
12	Solicitudes de Mantenimiento	Eficacia	$I2 = \frac{\text{Solicitudes de Mantenimiento Ejecutada}}{\text{Solicitudes de Mantenimiento Enviadas}} \times 100$	90% - 100%	Porcentaje (%)	Trimestral



INSTRUCTIVO Tabla de Indicadores de Gestión

Actualización N°

02

Código:

GOB-119-DP-031/13

Fecha de Vigencia:

22/04/2019

DEPENDENCIA RESPONSABLE	Coordinación de Asistencia Técnica
NOMBRE DEL PROCESO	Gestión de Recursos (Informática)
RESPONSABLE DEL PROCESO	Coordinador de Área
ALCANCE	Aplica a la Coordinación de Asistencia Técnica
OBJETIVO	Asegurar el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los Hardware y Software

Objetivo: Será empleado por las diferentes Unidades Usuarias para identificar el grado en el cual se logran los resultados.

Elaborado: Elaborado por la Dirección de Sistema de Gestión.

Datos:

N°: Número correlativo de la cantidad de Indicadores.

Nombre del Indicador: Describir el nombre del Indicador.

Tipo de Indicador: Identificar el tipo de Indicador, si es de eficacia, Eficiencia, entre otros.

Formula: Indicar la fórmula que describe el indicador.

Meta/ Rango de Conformidad: Indicar la Meta o el Rango de Conformidad del indicador, por ejemplo: $\geq 80\% \leq 100\%$

Unidad De Medida: Determinar la Unidad de Medida expresadas en el Indicador. Ejemplo: Porcentaje (%)

Frecuencia de Medición: Definir la frecuencia o periodicidad de medición del Indicador. Ejemplo: Mensual, Trimestral.