

**NOMBRE DEL PROCESO: INFORMÁTICA**

**MISION DEL PROCESO**

Gestionar soluciones de software y hardware certificados y seguros requeridos para el desempeño de los funcionarios de la corporación municipal, apoyando la mejora e innovación de procesos y servicios institucionales, así como optimizando las capacidades de la institución mediante el uso de tecnologías de información.

**ACTIVIDADES QUE FORMAN EL PROCESO**

- |  |   |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepcionar requerimiento de mantención o reparación de equipos o sistemas informáticos de la corporación municipal.</li> <li>2. Evaluar y clasificar requerimiento para su posterior solución.</li> <li>3. Ingresar requerimiento a la planilla de registro de requerimientos y cálculo de indicadores.</li> <li>4. Ejecutar solución a los requerimientos solicitados o creación de proyecto técnico.</li> <li>5. Solicitar V° B° de desarrollo del proyecto técnico a Director de Área cuando corresponda la solución a empresa externar o compra de insumo.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Coordinar con empresa Externa el desarrollo de los trabajos .</li> <li>7. Recepción de materiales necesarios y solución del requerimiento.</li> <li>8. Recepcionar de manera conforme los trabajos realizados y envío de informe a las partes interesadas.</li> </ol> |
|--|---|

**RESPONSABLES DEL PROCESO**

**DIRECTO**

- Encargado de informática.
- Técnico informática.

**INDIRECTO**

- Directores de área.
- Dirección de administración y finanzas.
- Unidad de adquisiciones.

**ENTRADAS DEL PROCESO**

Requerimiento de soporte correctivo de software y hardware.

**SALIDAS DEL PROCESO**

Entregar de soporte correctivo de software y hardware.

**PROCESOS O UNIDADES RELACIONADOS**

**FUENTES DE ENTRADAS (PRECEDENTES)**

**RECEPTORES DE LAS SALIDAS (POSTERIORES)**

Todos los incluidos en el SGC

**RECURSOS/NECESIDADES**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo computacional</li> <li>• Equipos periféricos computacionales</li> <li>• Programas computacionales licenciados</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Insumos de oficina</li> <li>• Servidor/Hosting/Dominio</li> </ul> |
|--|--|

**REGISTROS/ARCHIVOS**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenes de Compra o Contratos</li> <li>• Indicadores y No conformidades</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpeta de Proyectos</li> <li>• Planilla de registro de requerimientos y cálculo de indicadores</li> </ul> |
|---|---|

**INDICADORES**

Mide el cumplimiento de tiempo de respuesta en atención requerimientos de soluciones informáticas: Considerando

**Urgente:** respuesta 24 horas

90%

(N° de requerimientos urgentes resuelto antes de 24 hrs / N°total de requerimientos urgentes solicitados) \*100

**Medio:** Respuesta en 72 horas

80%

(N° de requerimientos medios resuelto antes de 72 hrs / N°total de requerimientos medios solicitados) \*100

• Respaldo las Unidades Críticas (UC).	90%	(N° de UC respaldadas en el trimestre /numero total de UC en el mismo periodo)*100
• Ejecución de proyectos aprobados	80%	(N° Proyectos aprobados ejecutados / N° de proyectos aprobados )*100

Manual de calidad de la Corporación Municipal De Lo Prado
---

CONTROL DE EDICIÓN		
VERSIÓN	FECHA	MODIFICACIÓN
00	20.09.2017	Actualización y creación de proceso a la norma ISO 9001:2015
01	10-07-2018	Actualización de indicadores, actualización de actividades.
02	03-12-2018	Actualización logo
03	05-12-2018	Actualización general de documento.