

RESPONSABLE (S)	Jefe Corporativo de Tecnología de la Información y Comunicaciones / Jefe de Tecnología de la Información y Comunicaciones Regional.
OBJETIVO (S)	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener los procesos clave de la organización mediante los servicios e infraestructura de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) confiables, estables, adecuados y oportunos. - Optimizar los procesos empresariales para que sean más simples y flexibles, con el objeto de mejorar la gestión de la empresa, la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico. - Asesorar la adquisición e implementación de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones que brinden soluciones eficaces a las necesidades de los procesos del negocio.
ALCANCE	Sede Corporativa, Sede Regional, Unidades de Negocio y Servicios Mayores.

PROVEEDORES	ENTRADAS	SUBPROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> - Áreas de la organización - Lineamientos estratégicos de la organización. - Organismos legales y/o reguladores 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico Empresarial DISTRILUZ. - PETIC FONAFE - Plan Estratégico TIC Inicial - Arquitectura empresarial propuesta para la organización. - Políticas, leyes, normas de gobierno y/o regulaciones. - Requerimientos de áreas funcionales. 	Planeamiento de Gestión TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico TIC Actualizado - Plan Operativo TIC - Plan de Inversiones TIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de gestión - Procesos productivos - Procesos de apoyo.
<ul style="list-style-type: none"> - Áreas de la Organización. - Organismos legales y/o Reguladores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Estratégico TIC - Plan de Inversiones TIC - Directivas de Ejecución de Proyectos. - Buenas prácticas de gestión de proyectos. 	Ejecución de Proyectos TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Entregables para usuarios finales. - Informe de Proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de gestión - Procesos productivos - Procesos de apoyo.
<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de gestión - Procesos productivos - Procesos de apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> - Correo, Ticket de Mesa de servicio por Incidente, Requerimiento de soporte técnico o funcional en Hardware, software, aplicaciones y/o servicios TIC. 	Soporte y entrega de Servicios TIC	<ul style="list-style-type: none"> - Conformidad de usuario, Ticket cerrado. - Requerimiento de nueva solución TIC. - Estadística de atención. 	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos de gestión - Procesos productivos - Procesos de apoyo.


Elaborado por:
Felipe Hromoto Hromoto
Jefe TIC corporativo
21 de diciembre 2016

Revisado por :
Mario Chevarria Izarra
Gerente Corp. Adm y Finanzas
22 de diciembre 2016

Revisado por :
Simeón Peña Pajuelo
Coordinador Corporativo SIG
22 de diciembre 2016

Aprobado por:
Alberto Pérez Morón
Gerente General
23 de diciembre 2016

Ensa
COPIA NO CONTROLADA

 Distriluz Ensa Ensa Hidrandina Electrocentro	CARACTERIZACIÓN		Código:	C22-01
	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES		Versión:	02/23-12-16
			Página:	02 de 02

- Monitoreo de infraestructura y servicios TIC.	- Plan Operativo TIC - Diagnóstico de Hardware, Software y/o Servicios TIC. - Correo, Ticket Mesa de servicio.	Mantenimiento de la infraestructura y Servicios TIC	- Cambios efectuados - Conformidad de usuario, Ticket cerrado. - Reportes de Bitácora de mantenimiento. - Estadística de atención.	- Procesos de gestión - Procesos productivos - Procesos de apoyo
- Áreas de la Organización - Organismos legales y/o reguladores.	- Plan Estratégico TIC - Plan Operativo TIC - Plan de Inversiones TIC - Directivas de Control de Gestión	Control de Gestión TIC	- Informes de Gestión - Cuadro de Indicadores	- Procesos de gestión - Procesos productivos - Procesos de apoyo
CONTROL (ES)		MECANISMO (S)		RECURSO (S)
- Matriz de Control del Proceso P22.		- Norma regulatoria o legal aplicable - Normas de identificación de requerimientos - Norma ISO 9001 - Norma ISO 14001 - Norma OHSAS 18001 - Documentos Normativos de TI - Ley de Protección de Datos Personales.		- Hardware, software, servicios TIC - Mesa de Servicio - Personal que permita ejecutar y supervisar los procesos y servicios TIC.

INDICADOR (ES)	OBJETIVO (S) ESPECÍFICO (S) QUE SOPORTA
- Tiempo promedio de atención de Incidentes - Disponibilidad del Servicio del Sistema NGC - Disponibilidad del servicio del Sistema SAP - Disponibilidad del Servicio de Comunicaciones.	- Mantener una atención adecuada y oportuna de los incidentes. - Mantener disponibilidad de los sistemas SAP y NGC. - Mantener optimas las comunicaciones (principales enlaces de datos).

Elaborado por:
Felipe Hiromoto Hiromoto
Jefe TIC corporativo
21 de diciembre 2016

Revisado por :
Mario Chevarría Izarra
Gerente Corp. Adm y Finanzas
22 de diciembre 2016

Revisado por :
Simeón Peña Pajuelo
Coordinador Corporativo SIG
22 de diciembre 2016

Aprobado por:
Alberto Pérez Morón
Gerente General
23 de diciembre 2016

