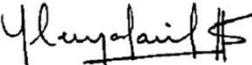


OBJETIVO	Dar mantenimiento y soporte a los procesos claves de la organización mediante los servicios e infraestructura TIC confiables, estables, adecuados y oportunos, y optimizar los procesos empresariales para que sean más simples y flexibles con el objeto de mejorar la gestión empresarial, la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico.				
DUEÑO DEL PROCESO NIVEL 0	Jefe Corporativo TIC / Jefes TIC Regionales				
ALCANCE	Sede Corporativa, Sede Regional, Unidades Empresariales y Servicios Eléctricos		CLASIFICACIÓN	Soporte	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO NIVEL 0	PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS NIVEL 1	SALIDAS	CLIENTES / PARTES INTERESADAS
	Usuario Funcional Coordinador Funcional Corporativo	Solicitud de requerimiento funcional: Documento de Requerimiento de Aplicaciones	P22.01 Gestión de Desarrollo y Mantenimiento de Software	Documentos completos y actualizados Product Backlog finalizado Requerimiento cerrado	Gerencia Cuenta Fábrica de Software (FS) Equipo Gestor de Proyectos de Negocio Coordinador Funcional Corporativo Jefe Corporativo TIC Jefe TIC Regional
	Mesa de Servicio Gestor de Mesa de Servicio Proveedor de Servicios TIC Administrador del Contrato Usuario Funcional	Solicitud de atención en MS Solicitud de requerimientos Solicitud de Gestión de Control de Cambios y conformidad de niveles de autorización Contratos de servicios TIC: Centro de datos, telecomunicaciones, servicios en nube, fibra óptica, impresiones u otros	P22.02 Gestión de Infraestructura Tecnológica	Incidente atendido Mantenimiento correctivo de hardware realizado Asignación/Cambio de hardware realizado Ticket finalizado y cerrado Encuesta de satisfacción Informes/Reportes de Monitoreo y Control de Servicios e Infraestructura TIC	Usuario funcional Especialista Infraestructura y Comunicaciones TIC Regional Jefaturas de Tecnologías de la Información Regionales Jefatura TIC Corporativa
INFORMACIÓN DE LA APROBACIÓN					
Elaborado por: Felipe Hiromoto Hiromoto Jefe Corporativo TIC 28 de diciembre de 2021 	Revisado por: Simeón Peña Pajuelo Coordinador Corporativo SIG 29 de diciembre de 2021 	Aprobado por: Javier Muro Rosado Gerente General 30 de diciembre de 2021 			