

TÍTULO DEL PROCESO		PROPIETARIO
FPO.01.6.3 GESTIONAR EL MANTENIMIENTO Y LA DISPONIBILIDAD DE INFRAESTRUCTURAS DE SISTEMAS, SERVICIOS DE RED Y COMUNICACIONES		GERENCIA
COIE/FPS.03.2 GESTIONAR Y MANTENER LA TECNOLÓGICA		Director COIE

MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)
<p>Asegurar que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) funcionan ininterrumpidamente y de manera fiable, dando soporte continuo a los procesos COIE y atendiendo a su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Disponibilidad.</b> Actividades realizadas para gestionar y optimizar el uso de servicios basados en las TIC de acuerdo a lo establecido en los requerimientos de funcionamiento.</li> <li>- <b>Seguridad.</b> Actividades realizadas para asegurar la confidencialidad, preservación, integridad y disponibilidad de los datos asociados a un servicio.</li> <li>- <b>Continuidad.</b> Actividades realizadas para asegurar que en todo momento el servicio pueda seguir operando, al menos a un nivel mínimo predeterminado.</li> <li>- <b>Cambios de configuración.</b> Actividades que aseguren la actualización de los sistemas garantizando la integridad del contenido.</li> </ul>

ENTRADAS	DESDE PROCESO/S – G.I.
1 Nuevo proyecto que implica tecnología	COIE-FPE.07 - COIE-FPE.07
2 Necesidades específicas de actividades, servicios y/o personas	Todos los procesos
3 Incidencias GIs COIE	Todos los procesos Operativos
4 Solicitud de informes	COIE-FPE-03

CONTROLES	DESDE PROCESO/S – G.I.
1 Plan estratégico	COIE-FPE.04 / COIE-FPE.05
2 Presupuesto UC	GERENCIA UC
3 Políticas de seguridad UC	GERENCIA UC

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS	HACIA PROCESO/S – G.I.
1 Ficha de proyecto	COIE-FPE.07
2 Comunicación y formación. Normativas de uso	COIE-FPE.07
3 Renovación de hardware y/o software del COIE	COIE-FPS.04.2
4 Solicitud Helpdesk Servicio de Informática / Servicios Web	COIE-FPE.03 Todos los procesos operativos
5 Datos para la mejora	COIE-FPE.06

RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)	
Personal COIE	Hardware y Software COIE
Servicio soporte del Servicio de Informática	Servicios Web

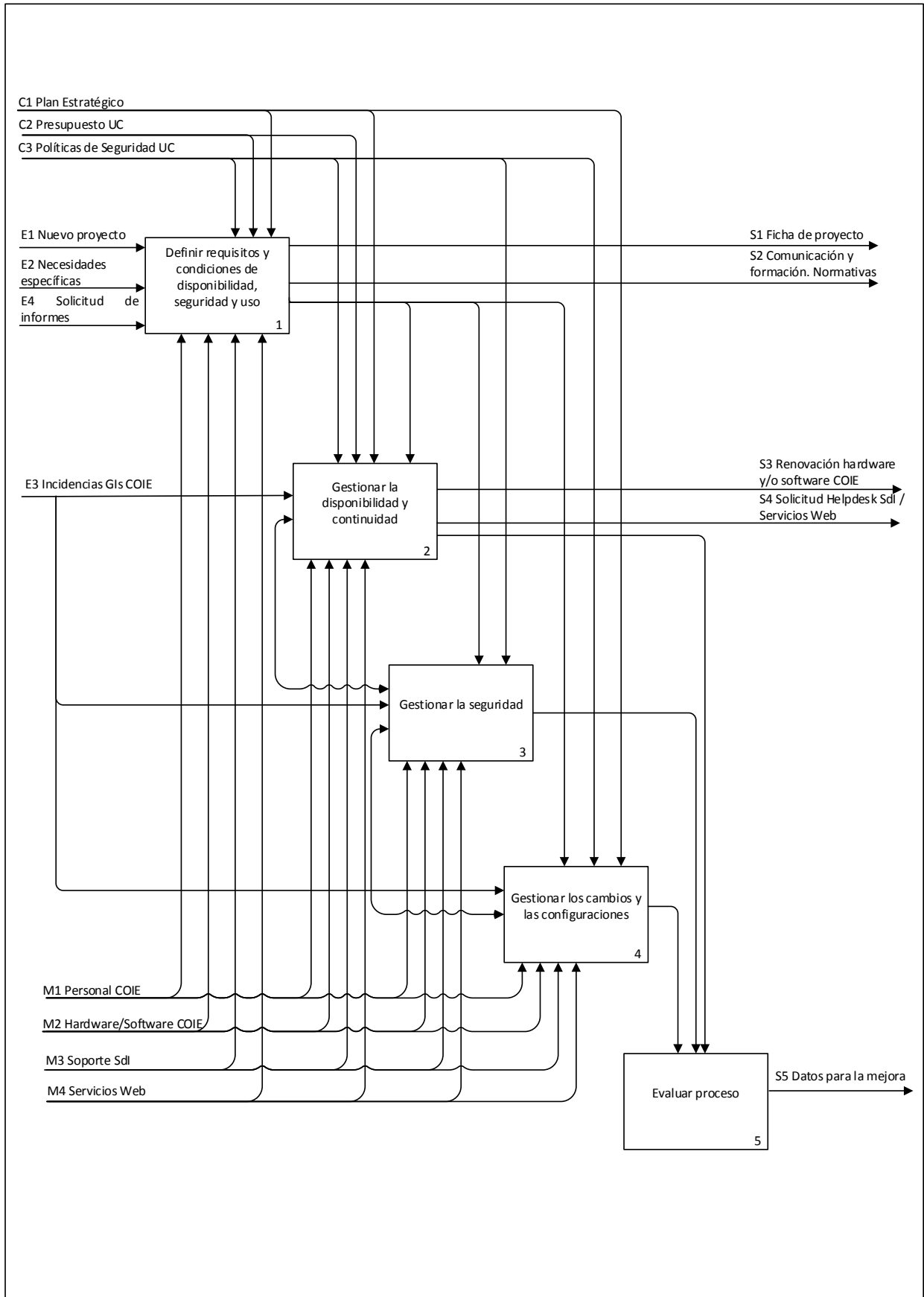
DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)	
COIE.PLA-15 Inventario de recursos tecnológicos	Ficha de proyecto Gerencia UC
Acuerdo marco de compra homologada de equipos	Catálogo de servicios del Servicio de Informática

NORMATIVA APLICABLE	
Normativas generales y de servicios del Servicio de Informática	Ley de protección de datos
Manual de Gestión Presupuestaria	

PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO	
Costes derivados de proyectos y mantenimientos	Tiempos de respuesta respecto de necesidades detectadas

INDICADORES			
IN	DEFINICIÓN	FUENTE	FRECUENCIA
1	Nº de incidencias detectadas	Dirección	Anual
2	Nº de casos gestionados a través del Helpdesk del Sdl	Sdel	Anual
3	Encuesta de percepción a Aliados y Colaboradores (cuestión 11)	EPAYC	Bienal

**DIAGRAMA IDEF0 DEL PROCESO**



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
<b>Definir requisitos y condiciones de disponibilidad, seguridad y uso</b>	<p>El análisis y evaluación de las necesidades y expectativas de los Gis y de la tecnología utilizada para la mejor consecución de dichas necesidades y expectativas, permitirá definir los requerimientos de actualización, mantenimiento, revisión... etc. de cara a garantizar la disponibilidad, seguridad y continuidad de los medios tecnológicos utilizados para cumplir con la Misión del COIE.</p> <p>Los requerimientos resultantes deberán establecer prioridades, costes, riesgos... etc.</p>
<b>Gestionar la disponibilidad y continuidad</b>	<p>El Director del Servicio será el encargado de velar por una disponibilidad óptima de la tecnología y comprobar que los servicios y aplicaciones funcionan de un modo continuo, fiable y a un coste razonable. Para ello, definirá los sistemas de control a realizar sobre las aplicaciones y tecnologías del COIE de forma coordinada con el resto del personal del COIE.</p> <p>Asimismo elaborará un inventario de los distintos sistemas y recursos en COIE.PLA-15 INVENTARIO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS.</p> <p>Dicho inventario recogerá aquella información que se considere necesaria para gestionar la disponibilidad, seguridad, y continuidad de la tecnología del COIE.</p> <p>La continuidad del uso y del servicio se garantizará mediante controles proactivos (análisis de riesgos y vulnerabilidades) y reactivos (gestión de incidencias).</p> <p>La colaboración del Servicio de Informática (Helpdesk) y del Área web será imprescindible para velar por la disponibilidad y continuidad de los recursos tecnológicos del COIE.</p>
<b>Gestionar la seguridad</b>	<p>El personal del COIE velará por el cumplimiento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La política de seguridad a nivel UC.</li> <li>• El cumplimiento de las normativas para uso y gestión de las distintas aplicaciones.</li> </ul> <p>Es importante que la gestión de la seguridad sea proactiva y evalúe a priori los riesgos de seguridad que puedan suponer las modificaciones que se propongan.</p>
<b>Gestionar los cambios y las configuraciones</b>	<p>El personal del COIE velará por la actualización y adaptación de las aplicaciones y herramientas tecnológicas de la Unidad. Garantizará la integración de todos los cambios de configuración requeridos por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevas implantaciones</li> <li>• Nuevos servicios</li> <li>• Adaptaciones hardware y software requeridas</li> </ul> <p>Los cambios y configuraciones serán recogidos en el COIE.PLA-15 INVENTARIO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS</p>
<b>Evaluar la gestión de la disponibilidad, seguridad y continuidad</b>	<p>De forma grupal, el Director del COIE coordinará el grado de eficacia y eficiencia del proceso con la información obtenida relativa a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias detectadas y resueltas.</li> <li>• Incumplimiento de plazos.</li> <li>• Disponibilidad de recursos para afrontar proyectos</li> </ul> <p>Con esta información, se decidirá la conveniencia de adecuar las actividades y la forma en que deben ser gestionadas.</p> <p>Con carácter general, en las reuniones del equipo del COIE se podrán revisar los objetivos de la Unidad en relación al desempeño del proceso (indicadores, cambios, mejoras..etc).</p> <p>Esta información también será objeto de análisis en la revisión del Sistema de Gestión del COIE según COIE/FPE.06 Medir, analizar y evaluar.</p>

## DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 24 de Agosto de 2018

Elaborado por: Director COIE

**PROCESO** COIE.PS.03.2 GESTIONAR Y MANTENER LA TECNOLÓGICA **PROPIETARIO** DIRECTOR DEL COIE

**OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO?** Garantizar que se cuenta con la tecnología más adecuada para atender las necesidades y expectativas de los Gis del COIE

**OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO** Gestionar proyectos, Gestionar relaciones con los grupos de interés y Planificar con estrategia la actividad y servicios del COIE

<b>INDICADORES</b>	<b>DE RESULTADO:</b>	
	<b>DE EFICACIA</b>	Nº de incidencias detectadas
	<b>DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)</b>	Nº de casos gestionados a través del Helpdesk del Sdl
	<b>SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO</b>	Encuesta de percepción a Aliados y Colaboradores (cuestión 11)

<b>FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)</b>	<b>Análisis y determinación de necesidades, colaborar en la implantación y evaluación del proceso y si procede, realizar propuesta de mejoras.</b>
---	--

<b>ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN</b>	<b>PLAZO</b>	<b>ESTADO</b>
Definir indicadores de proceso	<b>Agosto 2018</b>	<b>Realizado</b>
Definir factores críticos del proceso	<b>Agosto 2018</b>	<b>Realizado</b>