


Identificación del proceso:	SISTEMAS Y SOPORTE TÉCNICO	Responsable:	DIRECTOR DE SISTEMAS
Objetivo:	Prestar asesoría y soporte técnico a Hermanos, Comunidades y Obras del Distrito Lasallista de Bogotá.		
Alcance:	Inicia con las solicitudes de servicio y finaliza con la verificación del cumplimiento.		

PROVEEDORES/ ENTRADAS	ACTIVIDADES		CLIENTES/ SALIDAS
	PLANEAR	HACER	
1. HERMANOS, COMUNIDADES Y OBRAS LASALLISTAS: Solicitudes de servicio. 2. GESTIÓN DIRECTIVA: Manual de Políticas Administrativas. Directrices para operacionalización del SGC. Cronograma Distrital. Cronograma de la Procuraduría de La Salle. Resultados de la revisión por la dirección. 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA: Asignación de recursos para la gestión del proceso. 4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Personal competente y necesario para el proceso. Informes de evaluación de desempeño. Adecuado clima organizacional para la gestión del proceso. 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD: Informes sobre evaluación y seguimiento del proceso. 6. SERVICIOS DE APOYO: Documentos requeridos. Correspondencia recibida. Comunicación telefónica. Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo. 7. TODOS LOS PROCESOS: Solicitudes de servicio, información solicitada del estado de los equipos.	1. Elaborar el cronograma de gestión del proceso. 2. Establecer criterios para la prestación del servicio. 3. Establecer los criterios para la elaboración de las copias de seguridad y control de licencias de software. 4. Realizar el plan de mantenimiento preventivo de equipos de cómputo de la Procuraduría de La Salle.	1. Gestionar el cronograma de actividades del proceso. 2. Atender solicitudes de los Hermanos, Comunidades y Obras Lasallistas en soportes técnicos. 3. Atender las solicitudes imprevistas de los usuarios. 4. Elaborar copias de seguridad y controlar licenciamiento del software. 5. Crear una hoja de vida de los Equipos de cómputo (computadores e impresoras) de la Procuraduría de la Salle, una vez compras entregue los soportes y el equipo). 6. Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de cómputo de la Procuraduría de La Salle y registrarlos en la hoja de vida del equipo	1. HERMANOS, COMUNIDADES Y OBRAS LASALLISTAS: Atención a las solicitudes de servicio. 2. GESTIÓN DIRECTIVA: Cronograma de gestión del proceso. Informes sobre la gestión del proceso. Informe para la revisión por la dirección. 3. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA: Solicitudes de compras. 4. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO: Solicitudes de Personal. Informes de evaluación de desempeño del personal. solicitudes de capacitación y actividades de bienestar. 5. GESTIÓN DE LA CALIDAD: Evaluación de indicadores e Informe sobre estado de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Solicitudes de elaboración o modificación de documentos. Informes del servicio no conforme. 6. SERVICIOS DE APOYO: Documentos para archivo. Correspondencia por enviar. Solicitud de comunicación. Solicitudes de mantenimiento. 7. TODOS LOS PROCESOS: Atención a las solicitudes de servicio y mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.
	ACTUAR	VERIFICAR	
	1. Diseñar e implementar acciones correctivas, preventivas o de mejora del proceso.	1. Verificar el cumplimiento del cronograma de actividades. 2. Realizar seguimiento a los servicios prestados. 3. Verificar el cumplimiento de los criterios establecidos para la realización de las copias de seguridad y controlar licenciamiento del software. 4. Verificar la realización del mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo de la Procuraduría de La Salle. 5. Evaluar el desempeño del proceso a través de los indicadores de gestión.	

PERSONAL QUE PARTICIPA:	Director de Sistemas, Asistente de Sistemas.
--------------------------------	--

RECURSOS	DOCUMENTOS ASOCIADOS
<ul style="list-style-type: none"> Oficina. Personal Competente. Equipos de cómputo y de oficina (hardware, software, red). Equipos de comunicación. Herramientas y suministros para el mantenimiento de equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> Manual de la Calidad. Cronograma Distrital. Cronograma de la Procuraduría De La Salle. Hoja de vida de equipos. <ul style="list-style-type: none"> PR-ST-01 Procedimiento para la realización de las copias de seguridad. PR-ST-02 Procedimiento de mantenimiento de equipos de cómputo. Los documentos generados por el SGC "Ver listado maestro de documentos y listado maestro de registros". Matriz de Indicadores.

CONTROL DEL PROCESO
<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento al cronograma del Proceso. Seguimiento al proceso. Auditorías internas. Revisión por la Dirección. Gestión de quejas. Servicio No conforme. Indicadores de proceso.

 <p>Original firmado por el Hno. Ecónomo Archivado en la Procuraduría de La Salle</p>	 <p>Original firmado por el Hno. Visitador Archivado en la Procuraduría de La Salle</p>
Revisó: Hno. Isidoro Daniel Cruz Rodríguez Ecónomo Provincial	Aprobó: Hno. Leonardo Enrique Tejeiro Duque Visitador Provincial