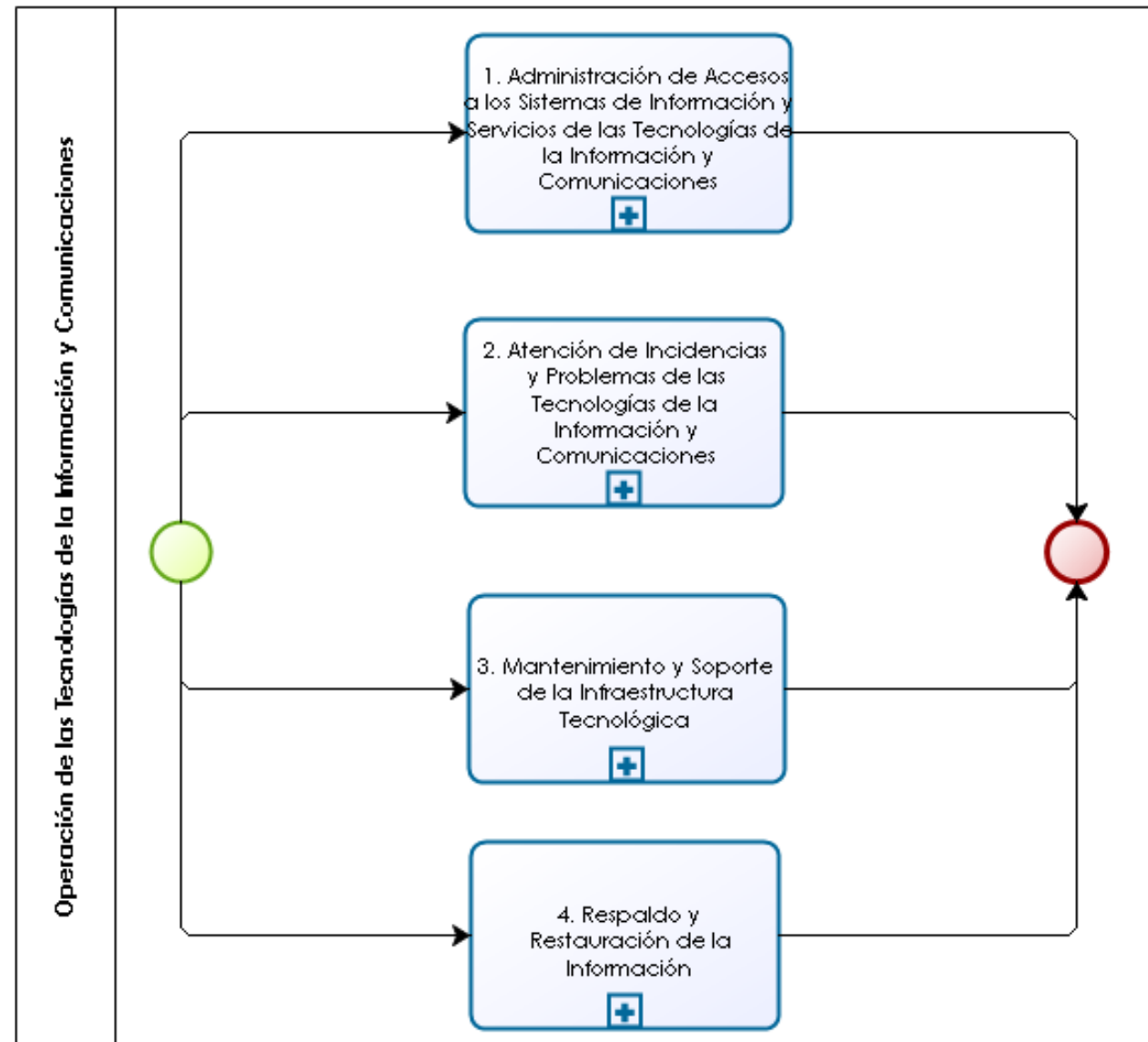


<b>Clasificación del Proceso</b>	Soporte	<b>Dueño del Proceso</b>	Especialista en Infraestructura Tecnológica	
<b>Objetivo</b>	Asegurar la continuidad de los servicios tecnológicos que brinda la OTI a las unidades orgánicas para el desempeño adecuado de sus actividades.	<b>Alcance</b>	- OTI, Unidades de organización de la SUNASS	
<b>Matriz de Documentos Externos</b>	Ver <u>GDI-MAS-FM003 Matriz de Documentos Externos</u>	<b>Control de Registros</b>	Ver matriz <u>GDI-MAS-FM002 Matriz de Control de Registros del Proceso</u>	<b>Indicadores</b>
				Ver <u>GDI-MAS-FM011 Ficha Técnica del Indicador</u>
<b>Controles</b>	Ver los controles en la ficha de caracterización de cada proceso de nivel 2			

Proveedores	Entradas	Procesos de Nivel 2	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>- URH</li> <li>- Responsable de la Unidad de organización de la SUNASS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo Electrónico de " Nuevos Ingresos"</li> <li>- Correo Electrónico de " Cese de Personal"</li> <li>- Solicitud de accesos y privilegios a los sistemas de información (correo electrónico)</li> </ul>	1. Administración de Accesos a los Sistemas de Información y Servicios de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta de usuario creada o eliminada</li> <li>- Correo electrónico que comunica la creación de usuarios</li> <li>- Copia de correo electrónico del usuario que se da de baja</li> <li>- Comunicar la atención de la solicitud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- URH</li> <li>- Responsable de la Unidad de organización de la SUNASS</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario (personal de las unidades de organización de la SUNASS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidente o problema reportado por el Sistema de Mesa de Ayuda, correo electrónico</li> </ul>	2. Atención de Incidencias y Problemas de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correo electrónico del registro de incidente o problema</li> <li>- Registro por Sistema de Mesa de Ayuda</li> <li>- Correo electrónico de registro y cierre</li> <li>- Correo electrónico de coordinación con proveedor</li> <li>- Reporte de incidencias del Sistema de Mesa de Ayuda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario (personal de las unidades de organización de la SUNASS)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- OTI</li> <li>- Unidad de organización de la SUNASS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma Anual de Mantenimiento</li> <li>- Correo electrónico de alerta del servidor</li> </ul>	3. Mantenimiento y Soporte de la Infraestructura Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formato de Mantenimiento preventivo</li> <li>- Correo electrónico al proveedor</li> <li>- Informe de proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad de organización de la SUNASS</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso: Atención de Incidencias y Problemas de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> <li>- OTI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requerimiento de respaldo de información solicitado por correo electrónico (personal de la OTI)</li> <li>- Requerimiento de restauración de la información (ticket del Sistema de Mesa de Ayuda (usuarios)</li> <li>- Correo electrónico del personal de la OTI</li> </ul>	4. Respaldo y Restauración de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informe de Backup según configuración realizada</li> <li>- Correo electrónico que comunica al solicitante que se realizó el respaldo o restauración solicitado</li> <li>- Registro de la solución de la restauración en el Sistema de Mesa de Ayuda</li> <li>- Cargo de entrega por el proveedor</li> <li>- Informe por el proveedor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- OTI</li> <li>- Unidades de organización de la SUNASS</li> </ul>

Recursos Humanos	Instalaciones	Sistemas Informáticos	Equipos	Ambiente para la Operación del Proceso
<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 Soporte Técnico</li> <li>- 1 Coordinador en Desarrollo Tecnológico</li> <li>- 1 Especialista en programación GIS</li> <li>- 1 Especialista programador de Sistemas de Información Geográfica</li> <li>- 1 Apoyo en labores de Desarrollo del Área de Sistemas e Informática</li> <li>- 1 Programador de Sistemas de Información</li> <li>- 1 Especialista en programación de sistemas de información para la OTI</li> <li>- 1 Asistente en Infraestructura de Redes y Comunicaciones</li> <li>- 1 Asistente de Desarrollo Tecnológico</li> <li>- 2 Apoyo en las Labores de Soporte del Área de Sistemas e Informática</li> <li>- 1 Soporte Técnico- Coordinador de Infraestructura y Mesa de Ayuda</li> <li>- 1 Coordinador de Infraestructura Tecnológica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Piso 2 de la Sede Central (OTI).</li> <li>- Piso 8 de la Sede Central (sala de servidores).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de Administración Active Directory</li> <li>- Centro de Administración del Exchange</li> <li>- Servidor del SIAF</li> <li>- Unidades Compartidas de red</li> <li>- Licencias y/o aplicativos de red</li> <li>- Aplicativo por el portal del CITRIX</li> <li>- Servidor de repositorio de documentos en la nube de SUNASS</li> <li>- Sistemas administrativos</li> <li>- Sistemas de negocios</li> <li>- Sistema de Mesa de Ayuda</li> <li>- Asistencia técnica remota</li> <li>- ARCSERVE</li> <li>- Outlook</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadoras personales.</li> <li>- Laptops.</li> <li>- Servidores.</li> <li>- Switch</li> <li>- Herramientas remotas.</li> <li>- Red.</li> <li>- Cintas magnéticas</li> <li>- Librería robótica</li> <li>- Discos del servidor</li> </ul>	<p>Ver Caracterización de cada Proceso de Nivel 2.</p>

Diagrama del Proceso



**Elaborado por:**

Grover Omar Sotelo López  
Ejecutivo de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

**Revisado por:**

Kelly Elizabeth Paz Orellana  
Responsable de la Unidad de Modernización de la OPPM

**Aprobado por:**

Marco Antonio Mena Miranda  
Responsable de la Oficina de Tecnologías de Información