

OBJETIVO

Proveer a la compañía de herramientas tecnológicas (hardware y software) para satisfacer las necesidades de cada uno de los procesos de CISA y de esta forma contribuir en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

ALCANCE (LÍMITES)

Inicia con la solicitud del servicio y finaliza con la entrega a satisfacción del servicio prestado.

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Creación de Usuarios y Autorización de Servicios del proceso de Infraestructura Tecnológica. Solicitud de Modificación o Adición de Información en Bases de Datos. Solicitud de Informes Especiales. Solicitudes soporte técnico. Solicitudes de cambios a los servicios ofrecidos en el proceso de Infraestructura tecnológica. 	<p>ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Determinar y evaluar tecnologías (HW y SW) a implementar H. Contratación de la tecnología a implementar. H. Actualización a la plataforma tecnológica. H. Prestar soporte de SW y HW (Software y Hardware). H.V. Aprobar o rechazar cambios e Implementación de cambios aprobados. V. Seguimiento de consumo y funcionamiento de servicios. P. H. Gestionar planes de contingencia y continuidad. P.H.V.A. Administrar y controlar la plataforma tecnológica que soporta las aplicaciones de CISA. P.H.V.A. Desarrollar cronograma de mantenimiento preventivo a SW y HW (Software y Hardware). H. Mantener actualizadas las hojas de vidas de los equipos. H. Atender y gestionar las solicitudes recibidas. P.H.V.A. Velar por la integridad, continuidad, disponibilidad y seguridad de la información implementando y ejecutando políticas que permitan la correcta operabilidad de la compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios del sistema creados y asignación de permisos. Modificación a información de las bases de datos de acuerdo a las solicitudes realizadas por cada uno de los procesos. Informes de acuerdo con las solicitudes realizadas por cada uno de los procesos. Servicios de tecnología SW y HW (permisos, elementos, licencias, aplicativos, equipos de cómputo y comunicaciones). Soluciones a los soportes técnicos reportados por cada uno de los procesos. Respaldo y restauración de la información (backup). Disponibilidad de los servicios ofrecidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de fallas en aplicativos institucionales. 	<p>SOPORTE A LOS DESARROLLOS</p> <ul style="list-style-type: none"> H. Recibir radicado de fallas en aplicativos institucionales o de terceros. P. Planear y asignar el recurso. H. Ejecutar la planeación para dar solución al problema. V. A. Verificar y validar el resultado del soporte realizado 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras, modificaciones y actualizaciones a los aplicativos institucionales. Incidentes o fallas en los aplicativos institucionales y de terceros atendidas a satisfacción. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Todos los Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de Mejoras a los sistemas de información 	DESARROLLO DE SOFTWARE <ul style="list-style-type: none"> P. Diseñar la arquitectura del software , H. Ejecutar el desarrollo del software. V. Llevar a cabo las pruebas y poner en producción. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras, modificaciones y actualizaciones a los aplicativos institucionales. Documentación asociada al desarrollo de software. 	<ul style="list-style-type: none"> Todos los procesos
<ul style="list-style-type: none"> Procesos Solicitante 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de proyectos de Tecnología 	GESTIÓN DE NUEVOS PROYECTOS Y/O REQUERIMIENTOS <ul style="list-style-type: none"> P. Priorizar y Planear ejecución del proyecto de Tecnología. P. Establecer responsabilidades en la implementación del proyecto de tecnología. H. Ejecutar proyecto de tecnología conforme a lo planificado V. Realizar comités de seguimiento de proyectos P.H. Evaluar, gestionar e implementar cambios V. Revisar, verificar y validar los entregables del proyecto. P.V. A. Gestionar los riesgos del proyecto. A. Gestionar las lecciones aprendidas de los proyectos. 	<ul style="list-style-type: none"> Planes de gestión del Proyecto. Acta de inicio del proyecto. Artefactos del proyecto. Acta de entrega /aceptación del proyecto de tecnología. Documentos de seguimiento de cronogramas. 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso Solicitante
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico. 	<ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión Objetivos a corto, mediano y largo plazo. Estrategias Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción. Seguimiento a planes sectoriales 		<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los objetivos y del direccionamiento estratégico. Cumplimiento de los Proyectos del Proceso. Cumplimiento de los planes de acción del riesgo operativo y de corrupción. Cumplimiento de los planes sectoriales que aplique. 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico
<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos. Desarrollo de las políticas y beneficios EFR. Desarrollo del plan de bienestar Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE. 		<ul style="list-style-type: none"> Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora. Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano COPASST

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de elementos ergonómicos. Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo. 			
<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento Continuo 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación Actualizada y controlada. Necesidades de acciones correctivas preventivas y de mejora. Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora. Requerimientos legales identificados. Programas y planes Ambientales. Plan de Acción Revisión por la Dirección. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG. No conformidades reales detectadas. No conformidades potenciales detectadas. Oportunidades de mejora detectadas. Reporte de resultados de indicadores. Análisis de resultados. Implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora. Aspectos e impactos Ambientales. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento Continuo
<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Sondeos de mercado según los requerimientos Entrega de bienes y servicios Entrega de suministros Infraestructura física en condiciones seguras Entrega de correspondencia Tablas de retención documental Tiquetes 		<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos y Justificaciones. Términos de Referencia. Solicitudes de Pedidos de suministros. Solicitudes de Mantenimiento y reparaciones Documentos de Correspondencia Entrega de Documentos para archivo Solicitud de Tiquetes 	<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Financiero y contable 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto aprobado a ejecutar (centro de costos) DAR (Disponibilidad de afectación de recursos), legalizaciones, traslados presupuestales y de concepto, anulaciones, liberaciones, semiliberaciones. Compromisos a largo plazo. Informes presupuestales. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Financiero y Contable
<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno. 		<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica) 	<ul style="list-style-type: none"> Control Disciplinario Interno

PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Auditoría Interna Entes de Control 	<ul style="list-style-type: none"> Resultado de Auditorías. Necesidades de cierre y hallazgos. Informes de hallazgos. Normas y requerimientos específicos de información. 		<ul style="list-style-type: none"> Implementación Acciones Correctivas Preventivas Mejora ACPM provenientes de hallazgos. 	<ul style="list-style-type: none"> Auditoría Interna. Mejoramiento continuo Entes de Control

INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de solicitudes de Informes Cumplimiento del Plan de Proyectos y Requisitos de desarrollo de Software CISA Porcentaje de solicitudes de soporte pendientes por atender (Backlog). Disponibilidad de servicios Cumplimiento de plan de gestión competencias TI Eficacia del plan de gestión de competencias TI Cumplimiento en la adopción de herramientas para la gestión del conocimiento TI 	<ul style="list-style-type: none"> MN011: Código de buen gobierno MN013: Manual del SIG MN015: Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) CN093: Políticas y Procedimientos de Infraestructura Tecnológica CN127: Políticas y Procedimiento para la Gestión de Proyectos de Tecnología CN023: Programa de Gestión Documental CN107: Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo en CISA CN128: Políticas y Procedimientos de Seguridad de la Información Normograma por Procesos Sistema Integrado de Gestión - SIG
EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Soportes solucionados en el tiempo 	

REVISÓ	APROBÓ
DIRECTOR DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	DIRECTOR DE TECNOLOGIA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN