



OBJETIVO

Proveer a la compañía de Infraestructura y herramientas tecnológicas (hardware y software base) 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 de infraestructura y/o herramientas tecnológicas y finaliza con la entrega a satisfacción del servicio.

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. Solicitudes soporte técnico. Solicitudes de cambios a los servicios ofrecidos en el proceso de Infraestructura tecnológica. 	<p>ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE TÉCNICO</p> <ul style="list-style-type: none"> P. Determinar y evaluar tecnologías (Software y Hardware) a implementar. H. Contratar la tecnología a implementar. H. Actualizar la plataforma tecnológica. H. Prestar soporte de Software base y Hardware. V. Realizar seguimiento de consumo y funcionamiento de servicios. P. H. Gestionar los planes de contingencia y continuidad de Negocio. 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 Software base y Hardware. H. Mantener actualizadas las hojas de vidas de los equipos. H. Atender y gestionar las solicitudes relacionadas con la infraestructura. 	<ul style="list-style-type: none"> Usuarios del sistema creados y asignación de permisos. Informes de acuerdo con las solicitudes realizadas por cada uno de los procesos. Servicios de tecnología Software base y Hardware (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"> Dirección de planeación estratégica y sistemas de información 	<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"> Dirección de planeación estratégica y sistemas de información
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Recursos 	<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 		<ul style="list-style-type: none"> Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora. Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional 	<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Recursos COPASST



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE. Entrega de elementos ergonómicos. Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo. 		<ul style="list-style-type: none"> Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo. 	
<ul style="list-style-type: none"> Jefatura de procesos y productividad 	<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"> Jefatura de procesos y productividad
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia de Contratación Gerencia de Recursos Coordinación de Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de Contratación 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"> Gerencia de Contratación Gerencia de Recursos Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Gerencia Financiera 	<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"> Gerencia Financiera



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Jefatura 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"> Jefatura Control Disciplinario Interno
<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. Jefatura de procesos y productividad Entes de Control

INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
EFICACIA	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de solicitudes de Informes Disponibilidad de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> MN011: Código de buen gobierno MN013: Manual del SIG
EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Soportes solucionados en el tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> 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 Normograma por Procesos Sistema Integrado de Gestión - SIG

REVISÓ	APROBÓ
JEFE DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS	JEFE DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS