



## 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"> <li>Todos los procesos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Creación de Usuarios y Autorización de Servicios del proceso de Infraestructura Tecnológica.</li> <li>Solicitudes soporte técnico.</li> <li>Solicitudes de cambios a los servicios ofrecidos en el proceso de Infraestructura tecnológica.</li> </ul>	<p><b>ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SOPORTE TÉCNICO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>P.</b> Determinar y evaluar tecnologías (Software y Hardware) a implementar.</li> <li><b>H.</b> Contratar la tecnología a implementar.</li> <li><b>H.</b> Actualizar la plataforma tecnológica.</li> <li><b>H.</b> Prestar soporte de Software base y Hardware.</li> <li><b>V.</b> Realizar seguimiento de consumo y funcionamiento de servicios.</li> <li><b>P. H.</b> Gestionar los planes de contingencia y continuidad de Negocio.</li> <li><b>P.H.V.A.</b> Administrar y controlar la plataforma tecnológica que soporta las aplicaciones de CISA.</li> <li><b>P.H.V.A.</b> Desarrollar cronograma de mantenimiento preventivo a Software base y Hardware.</li> <li><b>H.</b> Mantener actualizadas las hojas de vidas de los equipos.</li> <li><b>H.</b> Atender y gestionar las solicitudes relacionadas con la infraestructura.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios del sistema creados y asignación de permisos.</li> <li>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).</li> <li>Soluciones a los soportes técnicos reportados por cada uno de los procesos.</li> <li>Respaldo y restauración de la información (backup).</li> <li>Disponibilidad de los servicios ofrecidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los procesos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de planeación estratégica y sistemas de información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Misión, Visión</li> <li>Objetivos a corto, mediano y largo plazo.</li> <li>Estrategias</li> <li>Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción.</li> <li>Seguimiento a planes sectoriales</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de los objetivos y del direccionamiento estratégico.</li> <li>Cumplimiento de los Proyectos del Proceso.</li> <li>Cumplimiento de los planes de acción del riesgo operativo y de corrupción.</li> <li>Cumplimiento de los planes sectoriales que aplique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de planeación estratégica y sistemas de información</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos.</li> <li>Desarrollo de las políticas y beneficios EFR.</li> <li>Desarrollo del plan de bienestar</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora.</li> <li>Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Recursos</li> <li>COPASST</li> </ul>



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecución del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, los planes y PVE.</li> <li>Entrega de elementos ergonómicos.</li> <li>Comunicaciones de lecciones aprendidas asociadas a incidentes de salud y seguridad del trabajo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura de procesos y productividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentación Actualizada y controlada.</li> <li>Necesidades de acciones correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas preventivas y de mejora.</li> <li>Requerimientos legales identificados.</li> <li>Programas y planes Ambientales.</li> <li>Plan de Acción Revisión por la Dirección.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG.</li> <li>No conformidades reales detectadas.</li> <li>No conformidades potenciales detectadas.</li> <li>Oportunidades de mejora detectadas.</li> <li>Reporte de resultados de indicadores.</li> <li>Análisis de resultados.</li> <li>Implementación de acciones correctivas, preventivas y/o de mejora.</li> <li>Aspectos e impactos Ambientales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura de procesos y productividad</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Contratación</li> <li>Gerencia de Recursos</li> <li>Coordinación de Gestión Documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de Contratación</li> <li>Entrega de bienes y servicios</li> <li>Entrega de suministros</li> <li>Infraestructura física en condiciones seguras</li> <li>Entrega de correspondencia</li> <li>Tablas de retención documental</li> <li>Tiquetes</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos y Justificaciones.</li> <li>Términos de Referencia.</li> <li>Solicitudes de Pedidos de suministros.</li> <li>Solicitudes de Mantenimiento y reparaciones</li> <li>Documentos de Correspondencia</li> <li>Entrega de Documentos para archivo</li> <li>Solicitud de Tiquetes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia de Contratación</li> <li>Gerencia de Recursos</li> <li>Gestión Documental</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto aprobado a ejecutar (centro de costos)</li> <li>DAR (Disponibilidad de afectación de recursos), legalizaciones, traslados presupuestales y de concepto, anulaciones, liberaciones, semiliberaciones.</li> <li>Compromisos a largo plazo. Informes presupuestales.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de recursos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia Financiera</li> </ul>



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura Control Disciplinario Interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas y lineamientos para la aplicación del control disciplinario interno.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimientos, comunicaciones escritas, magnéticas o verbales, sobre hechos que puedan constituir faltas disciplinarias (si aplica)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jefatura Control Disciplinario Interno</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría Interna</li> <li>Entes de Control</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultado de Auditorías.</li> <li>Necesidades de cierre y hallazgos.</li> <li>Informes de hallazgos.</li> <li>Normas y requerimientos específicos de información.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación Acciones Correctivas Preventivas Mejora ACPM provenientes de hallazgos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditoría Interna.</li> <li>Jefatura de procesos y productividad</li> <li>Entes de Control</li> </ul>

INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS A APLICAR
<b>EFICACIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de solicitudes de Informes</li> <li>Disponibilidad de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>MN011:</b> Código de buen gobierno</li> <li><b>MN013:</b> Manual del SIG</li> <li><b>MN015:</b> Implementación Modelo EFR Empresa Familiarmente Responsable</li> <li><b>MN018:</b> Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST)</li> <li><b>CN093:</b> Políticas y Procedimientos de Infraestructura Tecnológica</li> <li><b>CN127:</b> Políticas y Procedimiento para la Gestión de Proyectos de Tecnología</li> <li><b>CN023:</b> Programa de Gestión Documental</li> <li><b>CN107:</b> Políticas y Procedimientos para la Gestión del Riesgo en CISA</li> <li>Normograma por Procesos Sistema Integrado de Gestión - SIG</li> </ul>
<b>EFICIENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soportes solucionados en el tiempo</li> </ul>	

REVISÓ	APROBÓ
JEFE DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS	JEFE DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS