



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 del CISA 	<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 de CISA
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Presupuesto aprobado a ejecutar (centro de costos) Compromisos a largo plazo. Informes presupuestales. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Financiera
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Integral de Procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación actualizada y controlada. Necesidades de acciones correctivas y de mejora. Seguimiento a la implementación y cierre de acciones correctivas y de mejora. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitud para elaborar o modificar documentos del SIG. No conformidades reales detectadas. Oportunidades de mejora detectadas. Reporte de resultados de indicadores. Análisis de resultados. Implementación de acciones correctivas y/o de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Integral de Procesos



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE



PROVEEDORES	ENTRADAS	DESARROLLO DEL PROCESO	SALIDAS	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> Requerimientos legales identificados. Programas y planes ambientales. Plan de Acción revisión por la Dirección. 		<ul style="list-style-type: none"> Aspectos e impactos ambientales. 	
<ul style="list-style-type: none"> Relacionamiento con la Ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias asignada. 		<ul style="list-style-type: none"> Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias respondida. 	<ul style="list-style-type: none"> Peticionario
<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico 	<ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión y lineamientos estratégicos Objetivos Estratégicos Proyectos Estratégicos Lineamientos para la implementación del MIPG Seguimiento avance de la ejecución de la planeación estratégica Planes de mejoramiento MIPG Seguimiento al cumplimiento de los planes de tratamiento de riesgo operativo y de corrupción Seguimiento al cumplimiento de los planes sectoriales Seguimiento a la Política de Administración del Riesgo 		<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de los Proyectos Estratégicos Informes de eficacia de controles de los riesgos Evaluación FURAG Informes de gestión Riesgos operativos y de corrupción gestionados 	<ul style="list-style-type: none"> Direccionamiento Estratégico
<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano 	<ul style="list-style-type: none"> Personal competente para el desempeño de funciones. Desarrollo del talento humano Respuesta de requerimientos de los diferentes procesos. Pago de Nómina. 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"> Necesidades de capacitación Requerimientos de EPS, vacaciones, retiro de cesantías, etc. Evaluación de competencias y requerimientos generales. Reporte utilización políticas EFR y oportunidades de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano
			<ul style="list-style-type: none"> Peligros y Riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión del Talento Humano COPASST



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE



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"> Reporte de incidentes y condiciones inseguras de trabajo. 	
<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de bienes y servicios. Entrega de suministros. Infraestructura física en condiciones seguras. Tiquetes. 		<ul style="list-style-type: none"> Solicitudes de pedidos de suministros. Solicitudes de mantenimiento y reparaciones. Solicitud de Tiquetes. 	<ul style="list-style-type: none"> Administrativa y Suministros
<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental 	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de correspondencia. Tablas de retención documental. 		<ul style="list-style-type: none"> Documentos de correspondencia. Entrega de Documentos para archivo 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Documental
<ul style="list-style-type: none"> Gestión de contratación 	<ul style="list-style-type: none"> Contrato elaborado 		<ul style="list-style-type: none"> Estudio de mercados Justificación de la necesidad Proyecto de acta de liquidación Informe de supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Contratación
<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. Sensibilización temas disciplinarios Autos interlocutorios y de trámites Comunicaciones Citaciones 		<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



CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE



INDICADORES DE GESTIÓN		DOCUMENTOS PARA 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• 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
EFICIENCIA	<ul style="list-style-type: none">• Soportes solucionados en el tiempo	

REVISÓ	APROBÓ
JEFE DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS	JEFE DE OPERACIONES TECNOLÓGICAS