



OBJETIVO DEL PROCESO

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.

LÍDER DE PROCESO

Gerente de Sistemas de Información

TIPO DE PROCESO

Soporte

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



INDICADORES DE GESTIÓN		RIESGOS DEL PROCESO	RECURSOS TECNOLÓGICOS
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de solicitudes de Informes Disponibilidad de servicios 	<p>El detalle de los riesgos del proceso se debe consultar en el aplicativo ASE – Aplicativo de seguimiento la estrategia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Sistema IMC Plataforma de virtualización VMware Servidores Virtuales Productivos PROMETEOS Windows (Servidor File Server, Servidor Histórico, Servidor ServerFile y todo Servidor de Producción Cobra, Concisa, Temis, Olympus, Sigep, Gescam, Isolucion, Zeus, IMC, Portal Web, Siga, Ziruma) Servidores Virtuales Productivos PROMETEOS Linux (SGI, Orfeo, ArcGIS) Servidores de Bases de Datos (MDBServer) Servidor PRTG de seguimiento de capacidad Dispositivos de Comunicaciones (Firewall - Routers - Access Point (AP) - Switch) Canal de Internet Plataforma Microsoft 365 (Antivirus - Office 365 - Teams - SharePoint - Telefonía Digital.) Plataforma Impresión Herramienta de Backup ZEUS ISOLución ASE – Aplicativo para el seguimiento a la Estrategia
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> Soportes solucionados en el tiempo 		
<p>Nota: Para verificar el detalle del indicador, hoja de vida y los resultados de las mediciones, debe consultarse el aplicativo ISOLución, módulo "Medición".</p>			

DOCUMENTACIÓN APLICABLE	
DOCUMENTOS PROPIOS DEL PROCESO	DOCUMENTOS TRANSVERSALES
<ul style="list-style-type: none"> CN093: Políticas y Procedimientos de Gestión Tecnológica 	<ul style="list-style-type: none"> CN023: Programa de Gestión Documental CN107: Política de administración del riesgo en Central de Inversiones S.A. MN011: Código de Buen Gobierno MN013: Manual del SIG MN018: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) MN022: Manual del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio MN023: Código de Integridad MN024: Manual para la Gestión de Conflictos de Interés MN026: Manual de Contratación MN032: Manual de autocontrol, prevención y gestión de riesgo integral contra el lavado de activos, financiación del terrorismo financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.



DOCUMENTACIÓN APLICABLE

DOCUMENTOS PROPIOS DEL PROCESO	DOCUMENTOS TRANSVERSALES
	<ul style="list-style-type: none">• MN033: Programa de Cumplimiento en materia de libre competencia económica – PLCE• MC001: Reglamento Interno de Trabajo de Central de Inversiones S.A.• MC046: Política para la Prevención y Lucha Contra la Corrupción• MC048: Política de Derechos Humanos• Docs. de Interés Gral. 006: Normograma por Procesos