

CÓDIGO 901 0705

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN

Autorizado:	Presidente y Director Ejecutivo
Revisado:	Gerente de Planificación
	Jefe Área de Desarrollo Organizacional
Responsable de Proceso:	Gerente de Tecnología de la Información

“Este documento es conforme al original firmado”

Fecha de creación: 19 de noviembre de 2008	Fecha de vigencia: 16 de diciembre de 2013	Versión: 07
--	--	-----------------------

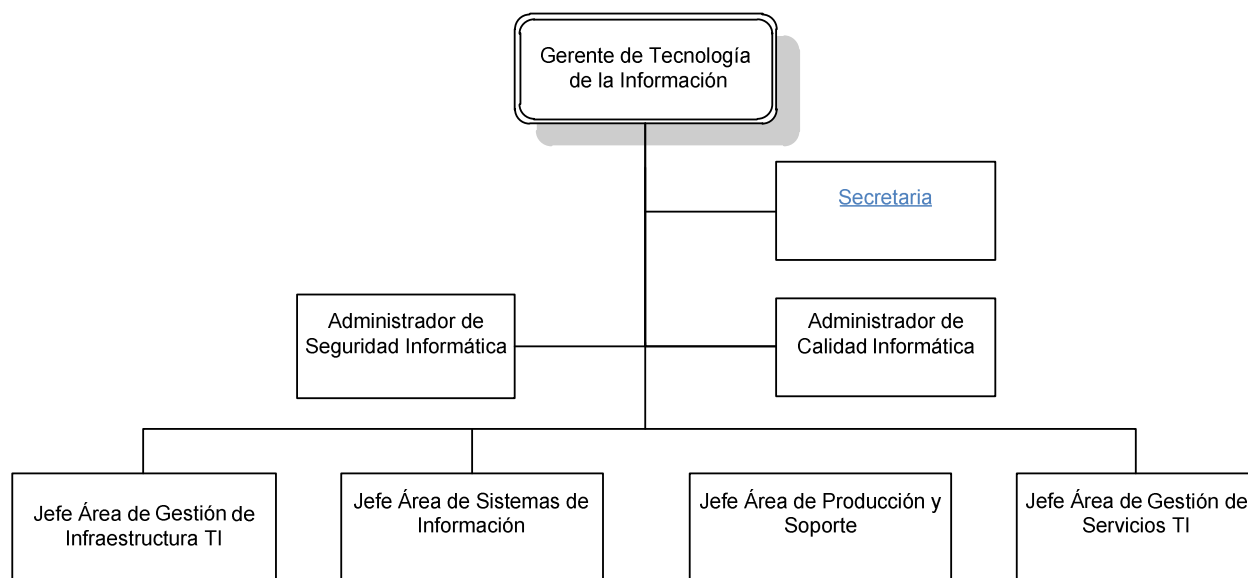
ÍNDICE

	Página No.
I. OBJETIVO DEL MANUAL	3
II. ORGANIGRAMA GENERAL DE GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.....	3
III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	5
1. Área de Gestión de Infraestructura TI	5
2. Área de Sistemas de Información	6
3. Área de Producción y Soporte	7
4. Área Gestión de Servicios TI	9
IV. MODIFICACIONES REALIZADAS.....	10

I. OBJETIVO DEL MANUAL

Mostrar a todo el personal que pertenece a la Gerencia de Tecnología de la Información, la estructura organizativa, el objetivo y las funciones, así como también la dependencia específica a la que pertenece.

II. ORGANIGRAMA GENERAL DE GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



a) Objetivo

Administrar actividades relativas a infraestructura tecnológica y sistemas de información con disponibilidad, seguridad, continuidad y tiempo de respuesta requerida.

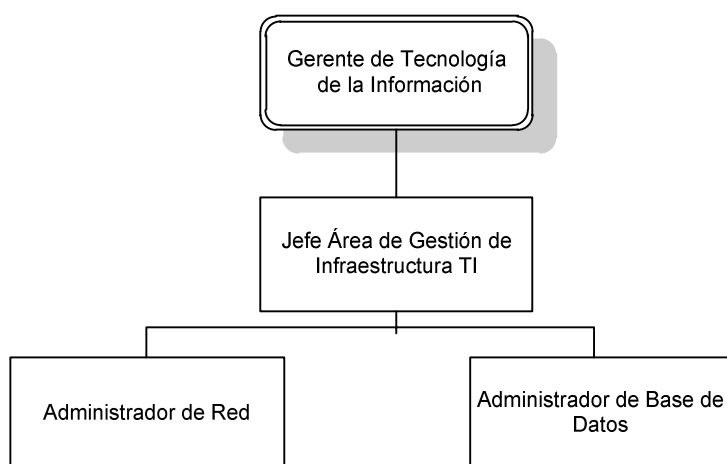
b) Funciones

- i. Evaluar y promover la ejecución y mejora continua de los procesos de trabajo de los servicios informáticos, infraestructura tecnológica y sistemas de información.
- ii. Monitorear el mantenimiento de los niveles de atención, disponibilidad, continuidad y seguridad de los servicios informáticos.
- iii. Mantener un plan de contingencia para la infraestructura tecnológica y sistemas de información de conformidad al plan de continuidad de negocio.
- iv. Ejercer seguimiento y control oportuno de las disposiciones e indicadores de gestión.
- v. Coordinar y supervisar la implementación de planes orientados a las mejoras de tecnología de información y comunicación.
- vi. Divulgar, gestionar y monitorear la implementación y cumplimiento oportuno de los acuerdos emitidos por el Comité de Informática.
- vii. Verificar el monitoreo del cumplimiento de las políticas de seguridad informática.
- viii. Evaluar y coordinar las acciones que aseguren el cumplimiento de las disposiciones establecidas por entes reguladores.
- ix. Administrar la seguridad de la infraestructura tecnológica.
- x. Supervisar el control y seguimiento de la adquisición y renovación de contratos de servicio de infraestructura tecnológica.
- xi. Brindar asesoría a la Administración Superior sobre actualizaciones de tecnología de información.

III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La Gerencia de Tecnología de la Información está dividida en 4 grupos de trabajo:

1. Área de Gestión de Infraestructura TI



a) Objetivo

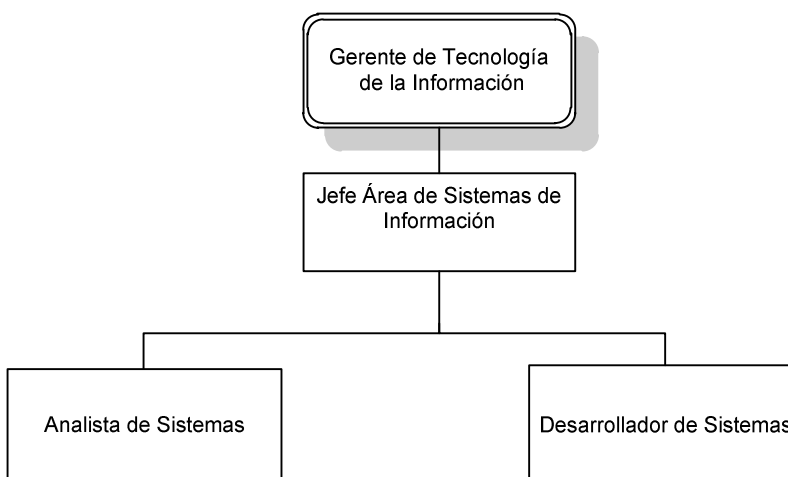
Mantener la continuidad y disponibilidad eficiente de la operación del centro de datos.

b) Funciones

- i. Diseñar e implementar la infraestructura tecnológica.
- ii. Monitorear la operación de todos los componentes de la infraestructura tecnológica para asegurar su correcto funcionamiento.

- iii. Mantener la disponibilidad de la infraestructura tecnológica del centro de datos definida en el plan de continuidad del negocio.
- iv. Ejecutar los procedimientos de respaldo y recuperación de datos.
- v. Administrar la seguridad de acceso restringido a la sala de servidores.
- vi. Cumplir con los niveles de disponibilidad de los servicios informáticos.
- vii. Proponer especificaciones técnicas para la adquisición y renovación de contratos de servicio de infraestructura tecnológica.
- viii. Instalar, configurar sistemas y servicios de información en los servidores.

2. Área de Sistemas de Información



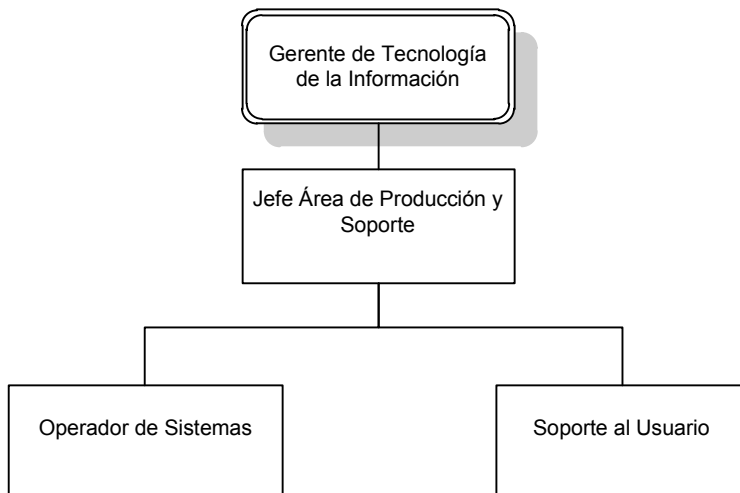
a) Objetivo

Analizar, diseñar y desarrollar la solución técnica de solicitudes/requerimientos de los sistemas de información.

b) Funciones

- i. Realizar análisis, diseño y documentación técnica de los sistemas de información.
- ii. Desarrollar la solución técnica de solicitudes/requerimientos para los sistemas de información.
- iii. Controlar las versiones de los programas fuentes de los sistemas de información.
- iv. Evaluar y proponer mejoras al desempeño de los sistemas de información.
- v. Proponer especificaciones técnicas para la adquisición y/o renovación de contratos de servicio de mejoras a los sistemas de información.

3. Área de Producción y Soporte



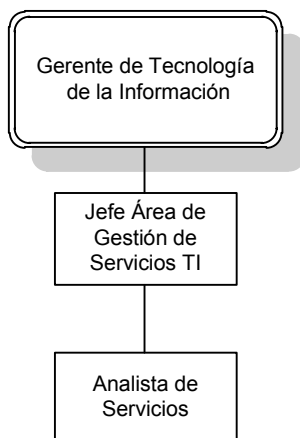
a) Objetivo

Mantener la operación de los y sistemas de información ejecutando procesos, brindando soporte al usuario, actualizando y explotando los datos.

b) Funciones

- i. Administrar y atender solicitudes/requerimientos de soporte a usuarios en la resolución de problemas y uso de las estaciones de trabajo.
- ii. Mantener la disponibilidad de los servicios de automatización de oficina, mediante la atención y resolución de fallas en el uso y servicio de información.
- iii. Implementar nuevos servicios de automatización de oficina.
- iv. Monitorear diariamente la continuidad de los servicios.
- v. Instalar y configurar los sistemas y servicios de información en las estaciones de trabajo.
- vi. Diseñar la capacitación de los usuarios en el uso de herramientas de automatización de oficinas.
- vii. Ejecutar los procesos centralizados de los sistemas de información (cierres de operaciones).
- viii. Verificar la correcta y puntual ejecución del sistema de información bancario.

4. Área Gestión de Servicios TI



a) Objetivo

Apoyar al usuario en la investigación, análisis y diseño funcional de soluciones basadas en tecnologías de información, orientadas a integrar y mejorar los procesos de trabajo.

b) Funciones

- i. Brindar apoyo y soporte a los usuarios en el análisis funcional y la elaboración de las solicitudes/requerimientos orientados a la mejora de los sistemas de información, extracción de información, actualización de parámetros y atención a fallas.
- ii. Desarrollar y consensuar la propuesta técnica y funcional para la implementación de nuevos sistemas de información.
- iii. Coordinar y dar seguimiento juntamente con el usuario a los proyectos de implementación con componentes tecnológicos.
- iv. Apoyar al usuario en el uso y desempeño apropiado de los sistemas de información para el desarrollo de sus procesos de trabajo.
- v. Mantener actualizadas las guías de usuario de los diferentes sistemas de información.

IV. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
<p>Presidencia y Dirección Ejecutiva 19 de noviembre de 2008.</p>	1.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización y cambio de nombre de Manual de Estructura Organizativa a “Manual de Organización y Funciones”. <p>Queda sin vigencia Estructura Organizativa Gerencia de Procesos y Tecnología con código 5010 011, vigencia 01 de abril del 2002, pero esta actualización se tomará como la versión 1 controlada bajo el sistema de gestión de la calidad.</p> <p>Fecha de vigencia: 19 de noviembre de 2008.</p>
<p>Presidencia y Dirección Ejecutiva 17 de marzo de 2009.</p>	2.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización del Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Tecnología, modificando la dependencia del puesto de Administrador de Seguridad Informática. Actualización de Organigramas. Revisión de Objetivos y Funciones de la Gerencia de Tecnología y del Área de Tecnología de la Información. <p>Queda sin vigencia Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Tecnología de fecha 19 de noviembre de 2008.</p> <p>Fecha de vigencia: 17 de marzo de 2009.</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
<p>Presidencia y Dirección Ejecutiva 25 de mayo de 2009.</p>	<p>3.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización de Organigrama de la Gerencia de Tecnología. • Actualización de Organigrama del Área de Tecnología de la Información. <p>Queda sin vigencia Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Tecnología de fecha 17 de marzo de 2009.</p> <p>Fecha de vigencia: 25 de mayo de 2009.</p>
<p>Presidente y Director Ejecutivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de última modificación: 29 de julio de 2011. • Fecha de vigencia: 29 de julio de 2011. 	<p>4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y actualización anual de estándares y/o mejoras al instrumento normativo. • Recodificación del instrumento normativo 901 231 705 por 901 0705. • Renombramientos: <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Tecnología por Gerencia de Tecnología de la Información. • Gerente de Tecnología por Gerente de Tecnología de la Información. • Área Tecnología de la Información por Área de Gestión de Infraestructura TI. • Jefe Área Tecnología de la Información por Jefe Área de Gestión de Infraestructura TI. • Analista de Servicios Informáticos por Analista de Sistemas. • Creaciones: <ul style="list-style-type: none"> • Área Gestión de Servicios TI. • Puestos: Administrador de Calidad Informática, Soporte al Usuario, Analista de Servicios y Administrador de Base de Datos.

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
		<ul style="list-style-type: none"> Incorporación del Área Gestión de Servicios TI. <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
<p>Presidente y Director Ejecutivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de última modificación: 01 de junio de 2012. Fecha de vigencia: 01 de junio de 2012. 	5.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de organigrama de Área de Producción y Soporte por renombramiento de puesto, Analista de Sistemas por Analista de Servicios Informáticos conforme a estructura organizativa vigente. <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
<p>Presidente y Director Ejecutivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Fecha de vigencia: 31 de julio de 2013. 	6.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de estándares, Actualización de organigramas de las Áreas Sistemas de Información por incorporación de puesto Desarrollador de Sistemas, Producción y Soporte por eliminación del puesto Analista de Servicios Informáticos y de objetivos y funciones de Gerencia de Tecnología de la Información conforme estructura organizativa vigente. <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
<p><u>Presidente y Director Ejecutivo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Fecha de vigencia: 16 de diciembre de 2013.</u> 	7.	<ul style="list-style-type: none"> <u>Actualización de organigrama General de Gerencia de Tecnología de la Información por incorporación del puesto Secretaria conforme a la estructura organizativa vigente.</u> <p><u>Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.</u></p>