

**CÓDIGO 901 0705**

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**GERENCIA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN**

<b>Autorizado:</b>	Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a)
<b>Revisado:</b>	Gerente(a) de Planificación
	Jefe(a) Área de Desarrollo Organizacional
<b>Responsable de Proceso:</b>	Gerente(a) de Tecnología de la Información

**“Este documento es conforme al original firmado”**

<b>Fecha de creación:</b> 19 de noviembre 2008	<b>Fecha de vigencia:</b> 06 de mayo de 2019	<b>Versión:</b> 08
---	---	-----------------------

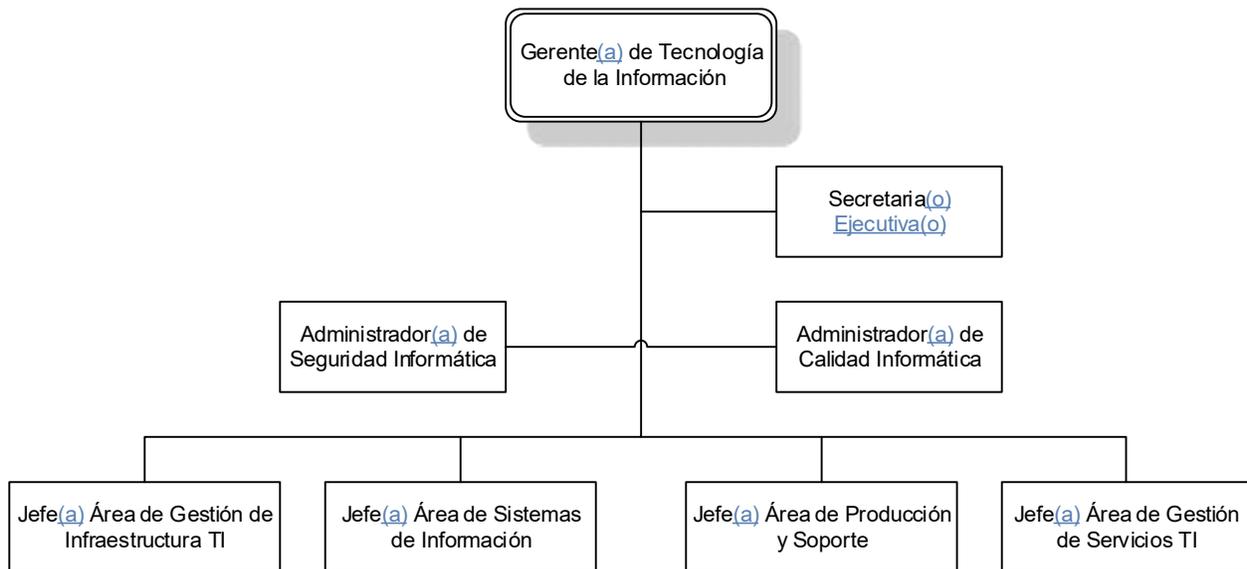
## INDICE

	Página No.
<b>I. OBJETIVO DEL MANUAL.....</b>	<b>3</b>
<b>II. ORGANIGRAMA GENERAL DE GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>III. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....</b>	<b>4</b>
1. Área de Gestión de Infraestructura TI .....	4
2. Área de Sistemas de Información .....	5
3. Área de Producción y Soporte .....	6
4. Área de Gestión de Servicios TI .....	6
<b>IV. MODIFICACIONES REALIZADAS.....</b>	<b>8</b>

## I. OBJETIVO DEL MANUAL

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

## II. ORGANIGRAMA GENERAL DE GERENCIA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



### 1. Objetivo

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

### 2. Funciones

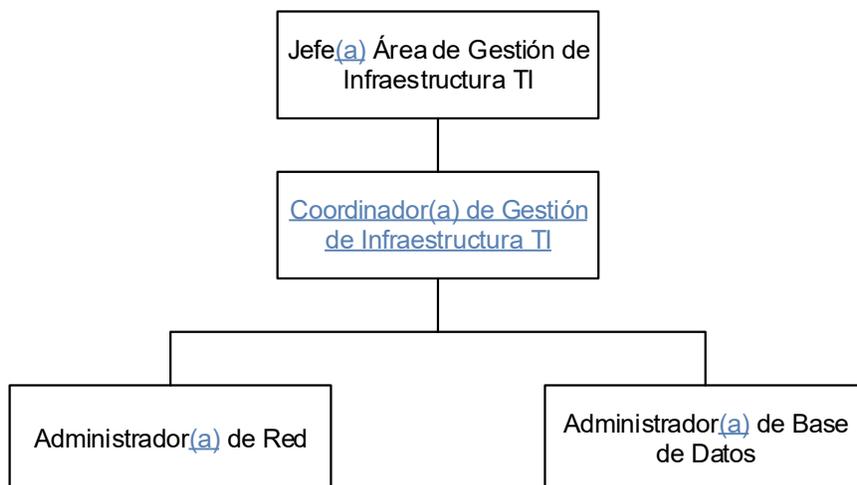
- Evaluar y promover la ejecución y mejora continua de los servicios informáticos, infraestructura tecnológica y sistemas de información.
- Monitorear el mantenimiento de los niveles de atención, disponibilidad, continuidad y seguridad de los servicios informáticos.
- Mantener un plan de contingencia para la infraestructura tecnológica y sistemas de información de conformidad al plan de continuidad de negocio.
- Ejercer seguimiento y control oportuno de las disposiciones e indicadores de gestión.

- e) Coordinar y supervisar la implementación de planes orientados a las mejoras de tecnología de información y comunicación.
- f) Divulgar, gestionar y monitorear la implementación y cumplimiento oportuno de los acuerdos emitidos por el Comité de Informática.
- g) Verificar el monitoreo del cumplimiento de las políticas informáticas.
- h) Evaluar y coordinar las acciones que aseguren el cumplimiento de las disposiciones establecidas por entes reguladores.
- i) Administrar la seguridad de la infraestructura tecnológica.
- j) Supervisar el control y seguimiento de la adquisición y renovación de contratos de servicio de infraestructura tecnológica.
- k) 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

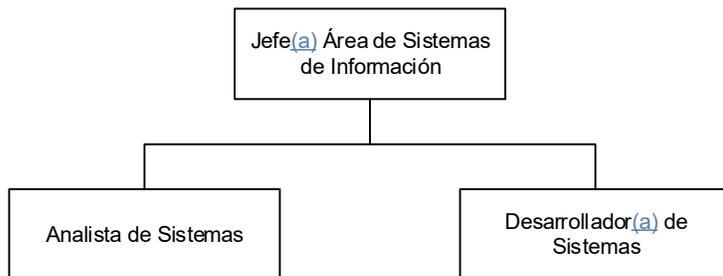
Mantener la continuidad y disponibilidad eficiente de la operación del centro de datos

#### b) Funciones

- i. Diseñar, implementar y mantener en funcionamiento 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



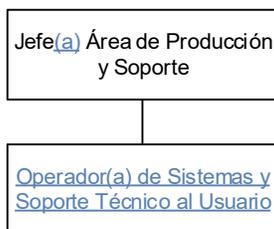
#### a) Objetivo

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



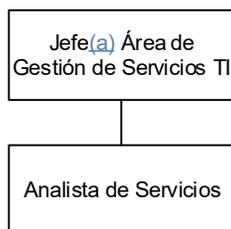
#### a) Objetivo

Mantener la operación de los sistemas de información ejecutando procesos de cierre y aplicaciones requeridos, brindando soporte a usuario(a) y controlar los recursos informáticos asignados.

#### b) Funciones

- i. Administrar y atender solicitudes/requerimientos de soporte a usuarios(os) en la resolución de incidencias y uso de las estaciones de trabajo.
- ii. Mantener la disponibilidad de los servicios de automatización de oficina, mediante la atención y resolución de incidencias en el uso y servicio de información.
- iii. Ejecutar los procesos de cierre requeridos en los diferentes módulos o sistemas de información (cierre de operaciones).
- iv. Controlar los recursos informáticos asignados a diferentes usuarios(as).
- v. Verificar la correcta y puntual ejecución del sistema de información bancario.
- vi. Instalar y configurar los sistemas y servicios de información en las estaciones de trabajo.

### 4. Área de Gestión de Servicios TI



### a) Objetivo

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

### b) Funciones

- i. Brindar apoyo y soporte 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 incidencias.
- ii. Desarrollar y consensuar la propuesta técnica y funcional para la implementación de nuevos sistemas de información.
- iii. Coordinar y dar seguimiento juntamente con responsable(s) a los proyectos de implementación con componentes tecnológicos.
- iv. Apoyar 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(a) de los diferentes sistemas de información.

#### IV. MODIFICACIONES REALIZADAS

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
Presidencia y Dirección Ejecutiva 19 de noviembre de 2008.	1.	Creación.
Presidencia y Dirección Ejecutiva Fecha de vigencia: 17 de marzo de 2009.	2.	Modificación de la dependencia del puesto de Administrador de Seguridad Informática.
Presidencia y Dirección Ejecutiva Fecha de vigencia: 25 de mayo de 2009.	3.	Actualización de Organigrama de la Gerencia de Tecnología y Área de Tecnología de la Información.
Presidente y Director Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"><li>Fecha de vigencia: 29 de julio de 2011.</li></ul>	4.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recodificación del instrumento normativo 901 231 705 por 901 0705.</li> <li>Renombramientos: 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 y Analista de Servicios Informáticos por Analista de Sistemas.</li> <li>Creaciones: Área Gestión de Servicios TI y Puestos: Administrador de Calidad Informática, Soporte al Usuario, Analista de Servicios y Administrador de Base de Datos.</li> </ul> <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Presidente y Director Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"><li>Fecha de vigencia: 01 de junio de 2012.</li></ul>	5.	<p>Actualización de organigrama de Área de Producción y Soporte por renombramiento de puesto, Analista de Sistemas por Analista de Servicios Informáticos.</p> <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Presidente y Director Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"><li>Fecha de vigencia: 31 de julio de 2013.</li></ul>	6.	<p>Incorporación de puesto Desarrollador de Sistemas, Producción y Soporte por eliminación del puesto Analista de Servicios Informáticos.</p> <p>Analista: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>
Presidente y Director Ejecutivo <ul style="list-style-type: none"><li>Fecha de vigencia: 16 de diciembre de 2013.</li></ul>	7.	<p>Incorporación del puesto: Secretaria.</p> <p>Elaborado por: Esmeralda Najarro de Artiga.</p>

Referencia de autorización	Versión	Descripción de la modificación
<p><u>Presidente(a) y Director(a) Ejecutivo(a)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Fecha de vigencia: 06 de mayo 2019.</u></li> </ul>	<p>8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Creación de puesto: Coordinador(a) de Gestión de Infraestructura TI.</u></li> <li>• <u>Integración de puestos: Operador(a) de Sistemas y Soporte al Usuario, por Operador(a) de sistemas y Soporte Técnico al Usuario</u></li> <li>• <u>Incorporación de lenguaje inclusivo.</u></li> </ul> <p><u>Elaborado por: Coralia Meardi.</u></p>