



|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>SOPORTE A USUARIOS<br/>DEL SISTEMA DE<br/>INFORMACIÓN Y<br/>MANTENIMIENTO</b> | CÓDIGO: CSC- GI-PR-08     |
|   |  | VERSIÓN: 8                |
|   |  | VIGENTE DESDE: 07/05/2022 |
|   |  | PÁGINA: 1 DE 10           |



|  |
|--|
| <b>SOPORTE A USUARIOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y MANTENIMIENTO</b> |
| <b>CSC-GI-PR-08</b>  |


| RAZÓN DEL CAMBIO   | RESPONSABLE DEL CAMBIO                        | FECHA DE APROBACIÓN                            | VERSIÓN |
|--|---|--|---------|
| Cambio de código ajuste de actividad   | Luis Alfredo Pineda                           | 29/07/2011                                     | 1       |
| Se actualiza el objetivo alcance caracterización e Indicadores del proceso de gestión de la información  | Lesly VanegasAldana                           | 13/08/2012                                     | 2       |
| Actualización Normograma   | Lesly Vanegas                                 | 30/07/2014                                     | 3       |
| Actualización de actividades   | Pilar Olaya                                   | 05/10/2015                                     | 4       |
| Actualización actividades y responsables. Se establecieron puntos de control   | Johana acosta /Maria Milvia santos            | 15/06/2017                                     | 5       |
| Actualización actividades y responsables. Se establecieron puntos de control   | Johanna acosta                                | 30/09/2019                                     | 6       |
| Actualización de formato suministrado por el área de calidad, se incluye glosario, se eliminaron los puntos 8, 22 y 24. Se unificaron los puntos 13 al 20, 23 y24. Se ajustaron las actividades y puntos de control. | Diana Milena Reina                            | 07/12/2021                                     | 7       |
| <b>REALIZÓ</b>   | <b>REVISÓ</b>                                 | <b>APROBÓ</b>                                  |         |
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario  | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General    |         |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y Financiero   | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE<br>GESTION Y DESEMPEÑO |         |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>SOPORTE A USUARIOS<br/>DEL SISTEMA DE<br/>INFORMACIÓN Y<br/>MANTENIMIENTO</b> | CÓDIGO: CSC- GI-PR-08     |
|   |  | VERSIÓN: 8                |
|   |  | VIGENTE DESDE: 07/05/2022 |
|   |  | PÁGINA: 2 DE 10           |

|   |   |                   |          |
|---|---|-------------------|----------|
| <p>Se modificaron los literales A, B,C, D y numerales 2,3,4, 5, 6, 8,9,10,11,15 y 16 del procedimiento de administración de soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento CSC-GI-PR-08 Versión 7.</p> <p>Se adicionaron los literales E,F y J del procedimiento de administración de soporte a usuarios del sistema de información y mantenimiento CSC-GI-PR-08 Versión 8.</p> <p>Se presentaron alteraciones en la numeración porque en el procedimiento de versión 7 se omitieron unos números por error de transcripción</p> | <p>Diana Milena Reina<br/>Javier Ricardo Castro</p> | <p>07/05/2022</p> | <p>8</p> |
|---|---|-------------------|----------|

COPIA CONTROLADA

| REALIZÓ   | REVISÓ  | APROBÓ   |
|---|---|--|
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario                       | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General    |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y<br>Financiero | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE<br>GESTION Y DESEMPEÑO |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>SOPORTE A USUARIOS<br/>DEL SISTEMA DE<br/>INFORMACIÓN Y<br/>MANTENIMIENTO</b> | CÓDIGO: CSC- GI-PR-08     |
|   |  | VERSIÓN: 8                |
|   |  | VIGENTE DESDE: 07/05/2022 |
|   |  | PÁGINA: 3 DE 10           |

## OBJETIVO

Brindar soporte técnico y de funcionamiento a los usuarios de la entidad, en el manejo de los diferentes aplicativos implementados en la CSC.

## ALCANCE

Mantener el software y aplicativos actualizados para garantizar la disponibilidad permanente a los usuarios de la entidad.

## SOPORTE LEGAL

Ver Normograma

## RESPONSABLE

Subgerente Administrativa y Financiera

## GLOSARIO

**SOFTWARE:** Conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.


**SQL:** Por sus siglas en inglés significa Lenguaje de Consulta Estructurada (Structured Query Language), es un lenguaje de programación diseñado para actualizar, obtener, y calcular información en bases de datos relacionales.

**BASE DE DATOS:** Una base de datos es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**APLICATIVO:** Es un tipo de software que funciona como un conjunto de herramientas diseñado para realizar tareas y trabajos específicos en tu computador.

**DESARROLLO:** Un proceso de desarrollo de sistemas tiene como propósito la producción eficaz y eficiente de un producto de software que satisfaga los requerimientos del usuario.



| REALIZÓ   | REVISÓ  | APROBÓ   |
|---|---|--|
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario                       | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General    |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y<br>Financiero | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE<br>GESTION Y DESEMPEÑO |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>SOPORTE A USUARIOS<br/>DEL SISTEMA DE<br/>INFORMACIÓN Y<br/>MANTENIMIENTO</b> | CÓDIGO: CSC- GI-PR-08     |
|   |  | VERSIÓN: 8                |
|   |  | VIGENTE DESDE: 07/05/2022 |
|   |  | PÁGINA: 4 DE 10           |

### DESARROLLO DE ACTIVIDADES

| Nº  | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE                             |  | PUNTO DE CONTROL                                      |
|---|--|---|--|---|
|   |  | DEPENDENCIA                             | CARGO  |   |
| <b>A. SOPORTE TECNICO A USUARIOS UTILIZACIÓN DEL SOFTWARE</b> |  |   |  |   |
| 1   | Recibir la solicitud del funcionario mediante el formato CSC-GI-FR-09 requerimientos de informática.   | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas)  | Formato CSC- GI- FR-09 Requerimientos de informática  |
| 2   | <p><b>VERIFICACIÓN REPORTE:</b></p> <p><b>POR MANEJO:</b> Si el inconveniente es por inadecuada utilización del aplicativo, se explica al funcionario de manera inmediata la forma correcta de realizar el proceso o consulta.</p> <p><b>POR FALLAS:</b> Si el problema es por error en el software, se debe informar a la empresa contratada para que se realicen los debidos cambios.</p> <p><b>NOTA:</b> En el formato se encuentra toda la información requerida por el usuario la cual se entrega al contratista del software para que de la solución al requerimiento.</p> | Subgerencia Administrativa y Financiera | <p>Profesional Universitario (Ingeniero de Sistemas)</p> <p>Contratista responsable del soporte técnico</p>    | Formato CSC-GI-FR-09 Requerimientos de informática    |
| 3   | <p><b>PROCEDIMIENTO SOLUCIÓN POR FALLA:</b> Cuando el caso reportado requiere la intervención de la firma contratada para la administración de los aplicativos, la oficina de sistemas dará trámite de forma inmediata al tercero.</p> <p><b>NOTA:</b> La solución del reporte dependerá de la eficacia de la firma administradora del sistema, en cumplimiento de las obligaciones contractuales. El funcionario generador del reporte tiene la obligación de hacer</p>   | Subgerencia Administrativa y Financiera | <p>Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas)</p> <p>Empresa responsable del sistema de información</p> | Correo electrónico con solicitud Formato CSC-GI-FR-09 |

| REALIZÓ  | REVISÓ  | APROBÓ                                      |
|--|---|---|
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario                    | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y Financiero | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|   | <b>SOPORTE A USUARIOS<br/>DEL SISTEMA DE<br/>INFORMACIÓN Y<br/>MANTENIMIENTO</b> | CÓDIGO: CSC- GI-PR-08     |
|   |  | VERSIÓN: 8                |
|   |  | VIGENTE DESDE: 07/05/2022 |
|   |  | PÁGINA: 5 DE 10           |

| Nº | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE |       | PUNTO DE CONTROL |
|----|--|-------------|-------|------------------|
|    |  | DEPENDENCIA | CARGO |                  |
|    | seguimiento y suministrar la información necesaria para poder solucionar la falla reportada. |             |       |                  |



**B. SOPORTE APOYO TÉCNICO BÁSICO**

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
| 4 | <p>Cuando un funcionario requiere la asistencia técnica para solucionar una falla menor por manejo o funcionamiento del equipo (impresora, computador y software) la atención por parte del personal del área de sistemas será de forma inmediata; asistencia que debe documentarse en el formato CSC-GI-FR-22</p> | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario (Ingeniero de Sistemas) | Formato CSC-GI-FR-22<br>Planilla control de soporte a usuarios |
|---|--|---|---|--|

**C. HABILITACION PERMISOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CREACIÓN CUENTA CORREO INSTITUCIONAL**

|   |  |   |   |  |
|---|--|---|---|--|
| 5 | <p>El funcionario que haya culminado su proceso de vinculación a la entidad el jefe inmediato de la dependencia deberá solicitar la creación del correo institucional al área de sistemas de la entidad.</p>   | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario (Ingeniero de Sistemas) | Correo institucional creado  |
| 6 | <p>Ingresar al software como administrador corporativo; digitar el usuario y la contraseña, esto con el fin de crear los usuarios y dar los permisos solicitados por los jefes de las áreas mediante el formato CSC-GI-FR-09.</p> <p>Esta revisión es realizada por el profesional que tiene a cargo el proyecto y la Administración del Datacenter.</p> <p><b>NOTA:</b> Una vez resuelta la</p> | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario (Ingeniero de Sistemas) | Formato CSC-GI-FR-09<br>Requerimientos de informática.<br><br>Carpeta correspondencia interna. |

| REALIZÓ  | REVISÓ  | APROBÓ                                      |
|--|---|---|
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario                    | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y Financiero | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO |



|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|   | <b>SOPORTE A USUARIOS<br/>DEL SISTEMA DE<br/>INFORMACIÓN Y<br/>MANTENIMIENTO</b> | CÓDIGO: CSC- GI-PR-08     |
|   |  | VERSIÓN: 8                |
|   |  | VIGENTE DESDE: 07/05/2022 |
|   |  | PÁGINA: 6 DE 10           |

| Nº | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE |       | PUNTO DE CONTROL |
|----|---|-------------|-------|------------------|
|    |   | DEPENDENCIA | CARGO |                  |
|    | petición se notifica a la persona a través de memorando. La dependencia debe tener su archivo de correspondencia interna. |             |       |                  |

**D. BLOQUEO CUENTAS DE CORREO INSTITUCIONAL Y SISTEMA DE INFORMACION INSTITUCIONAL POR RETIRO DE LA ENTIDAD.**

|   |  |   |   |                                      |
|---|--|---|---|--------------------------------------|
| 7 | <p>Los funcionarios y/o contratistas que se les haya otorgado correo institucional y habilitado usuario en los sistemas de información que maneje la entidad; y no continúen vinculados a la CSC, la oficina de sistemas bloqueara el correo y usuario de los sistemas de información institucional.</p> <p><b>NOTA:</b> La oficina de sistemas deberá aplicar este procedimiento para proteger la información generada por el servidor público en el ejercicio de sus funciones; y para el caso de los contratistas tener el récord de información del cumplimiento de sus actividades contractuales.</p> | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas) | Impresión pantallazo bloqueo sistema |
| 8 | <p><b>PAZ Y SALVO OFICINA DE SISTEMAS PARA DESVINCULACION LABORAL Y/O LIQUIDACION CONTRACTUAL.</b> Las personas vinculadas a la entidad que se les allá asignado cuenta de correo institucional y usuarios en los diferentes sistemas de información, deberán solicitar por</p>  | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas) | Paz y salvo                          |

| REALIZÓ  | REVISÓ  | APROBÓ                                      |
|--|---|---|
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario                    | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y Financiero | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|   | <b>SOPORTE A USUARIOS<br/>DEL SISTEMA DE<br/>INFORMACIÓN Y<br/>MANTENIMIENTO</b> | CÓDIGO: CSC- GI-PR-08     |
|   |  | VERSIÓN: 8                |
|   |  | VIGENTE DESDE: 07/05/2022 |
|   |  | PÁGINA: 7 DE 10           |

| Nº | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE |       | PUNTO DE CONTROL |
|----|---|-------------|-------|------------------|
|    |   | DEPENDENCIA | CARGO |                  |
|    | escrito el bloqueo de su cuenta y eliminación de su usuario. La profesional universitaria de la oficina de sistemas procederá con el bloqueo pertinente para el correo institucional y eliminación del usuario en los sistemas de información y expedirá el respectivo paz y salvo. |             |       |                  |

#### E. ENTREGA Y DEVOLUCION CARNETS DE IDENTIFICACION INSTITUCIONAL

|   |   |  |  |  |
|---|---|--|--|--|
| 9 | El funcionario que haya culminado su proceso de vinculación a la entidad deberá solicitar por escrito a la profesional universitaria de la oficina de sistemas la impresión del carnet institucional. |  |  |  |
|---|---|--|--|--|

#### F. SOPORTE A USUARIOS EN LAS ACTUALIZACIONES AL SISTEMA DE INFORMACIÓN


|    |   |   |   |  |
|----|---|---|---|--|
| 10 | Se recibe la solicitud del funcionario por medio del formato CSC-GI-FR-09 Requerimientos de informática.  | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas) | Formato CSC-GI-FR-09 Requerimientos de informática |
| 11 | <p>Revisar y estudiar los cambios en la parametrización de las tablas del software aplicativo, se revisa a que módulo pertenece el cambio.</p> <p>El profesional revisa el tipo de solicitud, si puede dar trámite a ella procede a ingresar al sistema de información y ejecutar la acción solicitada por el Usuario.</p> <p>De lo contrario se envía la solicitud a la empresa contratada del software para su trámite.</p> | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas) | Reporte firmado                                    |
| 12 | En caso de que la solicitud pueda ser realizada por los ingenieros de CSC se procede a:   | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario                         | Registro de actualización en el sistema            |

| REALIZÓ  | REVISÓ  | APROBÓ                                      |
|--|---|---|
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario                    | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y Financiero | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO |

| Nº | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                             |  | PUNTO DE CONTROL                                  |
|----|---|---|--|---|
|    |   | DEPENDENCIA                             | CARGO                                  |   |
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresar al aplicativo con el usuario y la clave de administrador.</li> <li>- Ingresar por procesos especiales y permisos de modulo.</li> <li>- Seleccionar las tablas en las que se van a cambiar algunos parámetros y se le asigna permisos al grupo al que corresponde el usuario encargado de cambiar los parámetros</li> <li>- Enviar comunicación al usuario responsable para que proceda a realizar los cambios.</li> <li>- Efectuar los cambios y revisar los efectos y proceder a quitar los permisos a las tablas.</li> <li>- Retirar los permisos a las tablas: se ingresa al aplicativo con el usuario y clave del administrador.; por procesos especiales y permisos de modulo se seleccionan las tablas a las que se dio permiso se busca el grupo al que corresponde el usuario y se da clic en desactivar permisos.</li> </ul> |   | (Ingeniera de Sistemas)                |   |
| 13 | <p>Cuando la solicitud se tiene que hacer por medio de la empresa contratada, la CSC hace la solicitud por correo electrónico, teniendo en cuenta la modificación de algunos procesos. Se hace necesario la actualización del software, haciendo el levantamiento de la información con los usuarios encargados de realizar los nuevos procesos</p>   | Subgerencia Administrativa y Financiera | Subgerente Administrativo y financiero | Formato CSC-GI-FR-09 Requerimiento de informática |

| REALIZÓ  | REVISÓ  | APROBÓ                                      |
|--|---|---|
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario                    | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y Financiero | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO |




|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>SOPORTE A USUARIOS<br/>DEL SISTEMA DE<br/>INFORMACIÓN Y<br/>MANTENIMIENTO</b> | CÓDIGO: CSC- GI-PR-08     |
|   |  | VERSIÓN: 8                |
|   |  | VIGENTE DESDE: 07/05/2022 |
|   |  | PÁGINA: 9 DE 10           |

| Nº | ACTIVIDAD   | RESPONSABLE                             |  | PUNTO DE CONTROL         |
|----|---|---|--|--------------------------|
|    |   | DEPENDENCIA                             | CARGO  |                          |
| 14 | Verificar si dentro del contrato de mantenimiento, existen horas adicionales para nuevos desarrollos, si es así solicitar a la empresa encargada del aplicativo junto con el documento de levantamiento de información, los plazos y tiempos de ejecución.  | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional universitario, ingeniera de sistemas.  | Solicitud del desarrollo |
| 15 | <p><b>SOCIALIZACIÓN MODIFICACIONES:</b> Realizar las reuniones con el ingeniero de Sistemas encargado de realizar el nuevo desarrollo funcionario solicitante y el delegado de la oficina de sistemas para revisar y aprobar el diseño.</p> <p><b>NOTA:</b> Una vez verificado la operatividad de los cambios por los interesados en el proceso de modificación y aprobación se procederá con su instalación.</p> | Subgerencia Administrativa y Financiera | Profesional Universitario (Ingeniera de Sistemas)<br><br>Ingeniero de la Entidad Externa Soporte | Diseño aprobado          |

**G. SOLICITUDES PUBLICACIONES PAGINA WEB**

|    |  |   |   |                        |
|----|--|---|---|------------------------|
| 16 | <p>Para la publicación de los planes institucionales, convocatorias, resoluciones, acuerdos, decretos, ordenanzas, acuerdos conciliatorios, contratos, rendición de cuentas, manuales, líneas de crédito, procedimientos, protocolos, estados financieros, ejecución de ingresos y gastos, políticas institucionales, actualización de directorios, estructura orgánica y demás información que señale el anexo 2 de la resolución No 1519 de 2020 expedida por el ministerio de las TIC y Comunicaciones.</p> <p>Se deberá solicitar su publicación al correo institucional</p> | Oficina solicitante y responsable de la información | Profesional universitaria oficina de sistemas | Publicación página web |
|----|--|---|---|------------------------|

| REALIZÓ  | REVISÓ  | APROBÓ                                      |
|--|---|---|
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario                    | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y Financiero | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTION Y DESEMPEÑO |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>SOPORTE A USUARIOS<br/>DEL SISTEMA DE<br/>INFORMACIÓN Y<br/>MANTENIMIENTO</b> | CÓDIGO: CSC- GI-PR-08     |
|   |  | VERSIÓN: 8                |
|   |  | VIGENTE DESDE: 07/05/2022 |
|   |  | PÁGINA: 10 DE 10          |

| Nº | ACTIVIDAD  | RESPONSABLE |       | PUNTO DE CONTROL |
|----|--|-------------|-------|------------------|
|    |  | DEPENDENCIA | CARGO |                  |
|    | <p>publicaciones.web@csc.gov.co con sus anexos correspondientes y discriminando la siguiente información.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plazo máximo para publicar.</li> <li>2. Ubicación dentro de la página de la información.</li> <li>3. Numero de archivos a subir.</li> </ol> <p><b>NOTA:</b> La veracidad de la información a subir a la página es responsabilidad del funcionario que la remite y en caso de evidenciar algún error una vez publicada, deberá solicitar su modificación.</p> |             |       |                  |

**DOCUMENTOS RELACIONADOS:**

CSC-GI-FR-09 Requerimientos de Informática.

CSC-GI-FR-22 Planilla soporte apoyo técnico básico oficina de sistemas.

| REALIZÓ   | REVISÓ  | APROBÓ   |
|---|---|--|
| DIANA MILENA REINA<br>Profesional Universitario                       | SIOMARA ALEJANDRA VARGAS<br>Técnico Operativo | ADRIANA CAROLINA SERRANO<br>Gerente General    |
| JAVIER RICARDO CASTRO D.<br>Subgerente Administrativo Y<br>Financiero | OMAR GERARDO DIAZ<br>Asesor de gerencia       | COMITÉ INSTITUCIONAL DE<br>GESTION Y DESEMPEÑO |