
		CARACTERIZACION DE PROCESOS				CODIGO: C-GT-01	
						FECHA: 04/06/2019	
						VERSION: 01	
Fecha de Actualización: 15/06/22							
PROCESO: GESTIÓN DE TECNOLOGÍA		Actividades del proceso					
		Responsable: COORDINADOR DE SISTEMAS					
OBJETIVO:		Garantizar el efectivo apoyo tecnológico a las diferentes áreas de la Cámara de Comercio de Sogamoso, mediante la asignación, administración y mejora de los recursos tecnológicos disponibles (hardware, software, redes y comunicaciones)					
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	P-H-V-A	SALIDAS	CLIENTES	RESPONSABLE	
Proceso de gestión estratégica.	Plan estratégico planes y programas institucionales	Diagnosticar del contexto interno y externo del proceso	P	Análisis DOFA	Proceso gestión estratégica	Coordinador de sistemas	
Gestión financiera Gestión tecnológica	Presupuesto de la vigencia	Establecer objetivos, metas, indicadores de gestión, acciones, asignar recursos y políticas de operación.	P	Plan de trabajo Interno	Proceso de gestión de tecnología Proceso de gestión de gestión estratégica Proceso de gestión de financiera proceso de gestión administrativa	Coordinador de sistemas	
*Superintendencia de Sociedades *ICONTEC *Gestión estratégica.	Requisitos legales, reglamentarios Plan estratégico, política, objetivos.	Establecer políticas y directrices para fortalecer sistemas de información y seguridad informática	P	Políticas de tratamiento de información Política de confidencialidad de la información SIPREF Protocolo de sistemas de información	Partes interesadas	Coordinador de sistemas	
Todos los procesos	Inventario de infraestructura Tecnología y software con que cuenta la Entidad.	Determinar la capacidad de los recursos tecnológicos y de infraestructura informática.	P	Informe de necesidades de infraestructura tecnológica.	Gestión administrativa Gestión estratégica	Coordinador de sistemas	
Gestión Tecnológica	Análisis DOFA Informes de Gestión Informes de auditoría	Identificar y valorar los riesgos del proceso y sus planes de tratamiento.	P	Matriz del riesgo del proceso	Proceso gestión estratégica	Coordinador de sistemas	
Todos los procesos.	Informe de necesidades de infraestructura tecnológica.	Definir plan de mantenimiento de infraestructura tecnológica.	P	Presupuesto de inversión en gestión tecnológica	Proceso gestión estratégica. Gestión administrativa	Coordinador de sistemas	
Gestión Tecnológica	Informe de soluciones tecnológicas a adquirir	Gestionar solicitudes de dotación tecnológica	H	Requerimiento	Gestión Estratégica Gestión administrativa	Coordinador de sistemas	
Gestión Tecnológica	Mapa de riesgos	Aplicar controles y actividades definidas en la matriz de riesgos	H	Informe de seguimiento a controles establecidos	Gestión estratégica	Coordinador de sistemas	
Gestión Tecnológica Proveedores de servicios tecnológicos.	Inventario de sistemas y medios de comunicación.	Controlar y administrar la red de datos y de comunicaciones de la entidad.	H	Registro de incidentes en red de datos y comunicaciones.	Todos los procesos.	Coordinador de sistemas	
Todos los procesos.	Solicitudes de atención y soporte tecnológico.	Prestar servicios de soporte técnico de información y aplicaciones de usuarios tecnológicos de la entidad.	H	Soporte tecnológico atendido.	Todos los procesos.	Coordinador de sistemas	
Gestión Tecnológica	Plan de mantenimiento de equipos.	Ejecutar el plan de mantenimiento.	H	Hojas de vida actualizada Registros de mantenimiento Labores atendidas.	Todos los procesos.	Coordinador de sistemas	
Gestión estratégica Gestión Tecnológica	Estrategias y directrices informáticas y de comunicación. Políticas de tratamiento de información	Gestionar y controlar la seguridad informática de la entidad.	H	Registro de mantenimiento preventivo. Hoja de vida del equipo.	Todos los procesos.	Coordinador de sistemas	
Gestión estratégica Gestión Tecnológica ASP solutions Confecámaras Makrosoft	Estrategias y directrices informáticas y de comunicación.	Administrar servidores y bases de datos que maneja la entidad	H	*Reportes de incidentes tecnológicos (ticket) *Reporte de Email	Todos los procesos.	Coordinador de sistemas	
Todos los procesos	Requerimientos tecnológicos	Apoyar el desarrollo de nuevas aplicaciones y sistemas de información.	H	Aplicaciones implementadas y entregadas a satisfacción de los usuarios.	Todos los procesos.	Coordinador de sistemas	
Todos los procesos	Anexo solicitud de dotación, tecnológica	Dotar tecnológicamente a nuevos usuarios de sistemas.	H	Equipos entregados e instalados a satisfacción. Claves de acceso a sistemas informáticos	Todos los procesos.	Coordinador de sistemas	
Partes interesadas	Directrices legales y de la Entidad	Administrar página web	H	Página web actualizada	Partes interesadas	Coordinador de sistemas	
Todos los procesos	Anexo solicitud de creación de usuarios.	Crear usuarios, asignar, bloquear o desactivar contraseñas.	V	Usuarios debidamente creados (permisos de acceso, contraseñas) Usuario debidamente retirado para utilizar los sistemas y aplicaciones.	Todos los procesos.	Coordinador de sistemas	
Proceso de gestión tecnológica	Información y datos generados por el proceso y la prestación del servicio Informes de gestión de proceso Resultados de auditorías Resultados de indicadores de gestión NO presentarse	Realizar seguimiento y medición al proceso.	V	Formulación de acciones en planes de mejoramiento Indicadores de gestión del proceso	Proceso de calidad Proceso de gestión estratégica Entes de control	Coordinador de sistemas	
Proceso de gestión tecnológica	conformidades de proceso Información y datos generados por el proceso y la prestación del servicio Informes de gestión de proceso Resultados de auditorías Resultados de indicadores de gestión PQR, presentados Resultados a controles de matriz de riesgos.	Elaborar e implementar planes de mejoramiento para las acciones correctivas y de mejora.	A	Acciones correctivas y de mejora Plan de mejoramiento	Gestión de calidad Gestión estratégica.	Coordinador de sistemas	
Partes interesadas	Informe de auditoría, peticiones, quejas y reclamos, análisis de indicadores, producto no conforme. Tickets	Documentar lecciones aprendidas	A	Lecciones aprendidas documentadas.	Partes interesadas	Coordinador de sistemas	

7.4 INFORMACIÓN DOCUMENTADA				
DOCUMENTO	CODIGO	REGISTROS GENERADOS	CODIGO	REQUISITOS LEGALES Y
Plan de contingencia de sistemas	DA OT 10	Hojas de vida de los equipos		ISO 9001:2015
Protocolo de seguridad sistemas informáticos y uso de internet	GT DA 05			4.4, 7.5.2, 7.5.3, 8.2,
Procedimiento de información comercial	GT PR 01			9.1.1, 9.1.3, 10.1, 10.3,
Política de seguridad de la información	GT PO 01			10.2, 6.1, 8.1, 8.2, 8.2.2,
Política de gestión de riesgo aplicada a identificación biométrica	JC OT 09			8.2.3, 8.2.1
Plan de mantenimiento de equipos	DA OT 07			REQUISITOS DE LA ENTIDAD
Carta anexa a la entrega de bases de datos	GT FT 01			
Formato control tiempo perdido por fallas al sistema	DA FT 20			
Formato Hoja de vida de equipos	DA FT 11			
Autorización tratamiento de datos personales de menores	GT DA 01			
Consentimiento tratamiento datos personales	GT DA 02			
AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE AFILIADOS	GT DA 03			
Autorización tratamiento de datos personales de arbitros y conciliadores	GT DA 04			
Carta anexa a la entrega de bases de datos	GT FT 01			
Formato solicitud expediente grafico	GT FT 02			
Registro salida bases datos	GT FT 03			
Formato solicitud a acceso a datos de carácter personal	GT FT 04			
Formato revocación de datos personales	GT FT 05			
Formato solicitud de supresión de datos de carácter personal	GT FT 06			
Formato solicitud de rectificación datos de carácter personal	GT FT 07			
Acciones correctivas y lecciones aprendidas	GT FT 08			
Registro de incidentes del sistema	GT FT 09			
Aviso de privacidad	GT FT 10			
Manual de políticas de seguridad de la información	GT MA 01			

	CARACTERIZACION DE PROCESOS			CODIGO: C-GT-01
				FECHA: 04/06/2019
				VERSION: 01
Fecha de Actualización:	15/06/22			
PROCESO:	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA		Responsable: COORDINADOR DE SISTEMAS	
7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION			RIESGOS ASOCIADOS	
RECURSOS		QUIEN LOS SUMINISTRA		
HUMANOS: Presidente ejecutivo, directores de área, demás funcionarios		Gestión de talento Humano		
FISICOS: Infraestructura física adecuada		Gestión administrativa		
TECNICOS Y TECNOLOGICOS: Ofimáticos, hardware, software, internet.		Gestión TIC		
FINANCIEROS: Recursos de financiamiento e inversión.		Gestión financiera		
INDICADORES DE GESTION				
NOMBRE	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICION	RESPONSABLE	REGISTRO
Control incidencias sistemas	Total de tiempo perdido por eventuales fallas por software/510 horas	Trimestral	Coordinador de Sistemas	
Cumplimiento al Mantenimiento de equipos	Actividades cumplidas / actividades proyectadas*100%	Semestral	Coordinador de Sistemas	
7.4. MATRIZ DE COMUNICACIONES				
QUE COMUNICA?	A QUIEN COMUNICA?	COMO COMUNICA?	DE QUE MANERA COMUNICA?	CUANDO COMUNICA?
Políticas,	Todo el personal	Reinducción, charlas	Presencial y virtual	Permanentemente
Informe de gestión	Gestión administrativa	Actividades desarrolladas de	Correo electrónico	Mensual
Información exógena	DIAN	Plataformas virtuales	Virtualmente	Anualmente
Cronograma de	Todos los procesos	Escritas.	Correo electrónico	Dos veces al año
Fallas en lo sistemas	Proveedores de tecnología	Ticket, llamada telefónica, correo	Correo electrónico	De acuerdo a la necesidad
8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES				
IDENTIFICACION DEL SERVICIO O PRODUCTO GENERADO EN EL PROCESO		TRATAMIENTO DE LAS SALIDAS NO CONFORMES*		
Prestación inadecuada de servicio de conectividad		corrección		
Información desactualizada en página web		Información al cliente		
Bases de datos sin cumplimiento de requisitos		Información al cliente		
Informes estadísticos con información errónea o incompleta.		corrección		
CONTROL DE CAMBIOS				
FECHA	MOTIVO	NUMERAL	DESCRIPCION DE LA MODIFICACION	
3/7/2019	Creación del documento			
15/6/2022	Modificación por primera vez		*Modificación superintendencia de industria y comercio a superintendencia de sociedades	
			*Verificación y corrección de códigos de formatos en numeral 7.4 del presente documento	
			*Modificación de la fecha del formato	