

 Cámara de Comercio de Sogamoso	CARACTERIZACION DE PROCESOS					CODIGO: C-GT-01
						FECHA: 04/06/2019
						VERSION: 01
Fecha de Actualización:	27/06/2025					
PROCESO:	GESTIÓN DE TECNOLOGÍA	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	Diagnóstico 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 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. *Norma ISO 9001:2015	Establecer políticas y directrices para fortalecer sistemas de información y seguridad informática.	P	información *Política de confidencialidad de la información SIPREF *Protocolo de sistemas de información *GT PO 04 Política de contraseñas *GT PO 04 Política uso computadores *GT PO 05 Política escritorio limpio *GT PO 06 Política gestión proveedores informáticos *GT PO 07 Política respaldo información digital *GT PO 08 Política Control acceso redes	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 POR presentados	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 REGLAMENTARIOS
-----------	--------	---------------------	--------	-------------------------------------

Protocolo de seguridad sistemas informáticos y uso de internet	GT OT 05			<p align="center">ISO 9001:2015</p> <p>4.4 , 7.5.2. , 7.5.3 , 8.2, 9.1.1 , 9.1.3 , 10.1 , 10.3 , 10.2 , 6.1 , 8.1 , 8.2, 8.2.2 , 8.2.3, 8.2.1</p>
	GT OT 06			
Plan de mantenimiento de equipos				
Plan de contingencia de sistemas	GT OT 07	Hojas de vida de los equipos	AF FT 11	
Política de gestión de riesgo aplicada a identificación biométrica	GT OT 09			
Política de seguridad de la información	GT PO 01			
Política de contraseñas	GT PO 04			
Política uso computadores	GT PO 05			
Política escritorio limpio	GT PO 06			
Política gestion proveedores informaticos	GT PO 07			
Política respaldo informacion digital	GT PO 08			
Política Control acceso redes	GT PO 09			
Carta anexa a la entrega de bases de datos	GT FT 01			
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			
Formato Solicitud de Información Comercial	GT FT 08			
Registro de incidencias de la información	GT FT 09			
Aviso de privacidad	GT FT 10			
Formato para creación de usuarios en sistemas informáticos	GT FT 11			
Formato hojas de vida de equipos	GT FT 12			
Formato control tiempo perdido por fallas en el sistema	DA FT 20			
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			
Manual de políticas de seguridad de la información	GT MA 01			
Procedimiento de información comercial	GT PR 01			
7.1. RECURSOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACION			RIESGOS ASOCIADOS	
RECURSOS	QUIEN LOS SUMINISTRA			
HUMANOS: Presidente ejecutivo, directores de area, demás funcionarios	Gestión de talento Humano			

FISICOS: Infraestructura física adecuada	Gestión administrativa	Ver matriz de riesgos del proceso
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 QUÉ MANERA COMUNICA?	CUANDO COMUNICA?
Políticas, procedimientos interno	Todo el personal	Reinducción, charlas	Presencial o virtual	Permanentemente
Informe de gestión	Gestión administrativa Gestión estratégica	Actividades desarrolladas de manera periódica en la gestión del proceso.	Correo electronico	Mensual
Información exógena de registros públicos	DIAN Municipio	Plataformas virtuales	Virtualmente	Anualmente
Cronograma de mantenimiento	Todos los procesos	Escrita.	Verbal o correo electrónico	Una vez cada semestre de cada vigencia
Fallas en lo sistemas	Proveedores de tecnología	Ticket, llamada telefónica, correo electrónico	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

* Corrección, separación contención, información al cliente

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

25/2/2023	Modificación por revisión preventiva		*Corrección y actualización de numeración de formatos en sección 7.4 Información documentada
27/6/2025	Modificación por revisión en comité de calidad		*Revisión de formatos, nomenclaturas de los documentos de apoyo *Adición de nuevas políticas de seguridad de la información * Adición de ley 1581 de 2012 a requisitos legales a los documentos de apoyo