	Código: SID-01 Versión: 16 Vigencia: 2022-09-15	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** **Gestión de Tecnología**

OBJETIVO DEL PROCESO	Gestionar de manera integral las tecnologías de la información en la organización, prestando servicios acordes a las necesidades de la Entidad y los avances en la materia, para contribuir al desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo a través de la tecnología, garantizando la integridad, oportunidad y seguridad de la información.
ALCANCE DEL PROCESO	Incluye la formulación y/o actualización del plan estratégico de sistemas e información, la adquisición y administración de los recursos tecnológicos, así como la asistencia y soporte técnico a los usuarios internos, el mantenimiento e innovación de la plataforma tecnológica, el desarrollo y mantenimiento de los sistemas de información y termina con la evaluación de la atención de requerimientos tecnológicos y la presentación de informes.
RESPONSABLE	Director de Tecnología

ENTRADA	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	CICLO	SALIDA	CLIENTE
Directrices generales de la presidencia	Presidente Ejecutivo	Definir el plan de trabajo	Director de Tecnología	P	Plan de trabajo y su cumplimiento	Presidente Ejecutivo
		Ejecutar actividades del plan de trabajo del proceso		H		
		Evaluar la eficiencia y eficacia del plan de trabajo del proceso		V		
		Definir y ejecutar planes de acción según el resultado de la evaluación		A		
Solicitud de creación, adecuación o supresión de puestos de trabajo (red de datos, red eléctrica, servicio de internet, equipos de computo, teléfono, impresoras entre otros)	Todos los procesos	Realizar actividades de asistencia y/o soporte de hardware, software y comunicaciones. Administrar las redes de datos y comunicaciones de la Entidad	Coordinador Área de Sistemas	H	Puestos de trabajo creados, actualizados o eliminados	Todos los procesos
Necesidad de adquisición de hardware y software	Todos los procesos	Definir la viabilidad de adquirir el hardware o software solicitado. Realizar las gestiones relacionadas con la compra.	Directores y Coordinadores	P	Equipo adquirido	Todos los procesos
Solicitud de soporte a la infraestructura hardware y software	Todos los procesos	Realizar actividades de asistencia y/o soporte de hardware y software.	Auxiliar de soporte técnico e infraestructura e infraestructura	H	Hardware y software operando correctamente	Todos los procesos
Planeación de mantenimiento de infraestructura tecnológica	Gestión de la infraestructura TI	Ejecutar mantenimientos preventivos Registrar la información de los mantenimientos preventivos y correctivos en el formato establecido	Auxiliar de soporte técnico e infraestructura	H	Mantenimientos ejecutados	Todos los procesos
Planeación de mantenimiento de impresoras	Proveedor del servicio de outsourcing de impresión	Ejecutar los mantenimientos preventivos Registrar la información de los mantenimientos preventivos en el formato establecido.	Proveedor del servicio de outsourcing de impresión	H	Mantenimientos Ejecutados	Todos los procesos
Copias de seguridad de la información	Todos los procesos	Realizar copias de seguridad de la información	Gestión de Tecnología	H	Archivos de copias de seguridad de la información	Todos los procesos

Solicitud de ingreso, retiro o actualización de usuarios de los sistemas de información de la Entidad (a excepción de JSP7, BINAPS, SECOP, CORREOS MASIVOS) y acceso a los recursos informáticos de la Entidad	Gestión Humana	Administrar los usuarios de los sistemas de información y acceso a los recursos informáticos de la Entidad	Gestión de Tecnología	H	Usuarios creados o eliminados	Todos los procesos
Solicitud de revisión o modificación de funcionalidad de los sistemas de información de la Entidad (a excepción de JSP7, BINAPS, SECOP,CORREOS MASIVOS).	Todos los procesos	Realizar las modificaciones necesarias	Gestión de Tecnología y/o Proveedores contratados	H	Sistemas de información actualizados	Todos los procesos
Solicitud de soporte de los sistemas de información de la Entidad(a excepción de JSP7, BINAPS, SECOP,CORREOS MASIVOS).	Todos los procesos	Realizar actividades de asistencia y/o soporte de sistemas de información de la Entidad.	Gestión de Tecnología	H	Sistemas de información de la Entidad operando correctamente	Todos los procesos
Solicitud de soporte canales de datos e internet de la Entidad	Todos los procesos	Realizar actividades de asistencia y/o soporte de los canales de datos e internet de la Entidad.	Gestión de Tecnología	H	Canales de datos e internet operando correctamente	Todos los procesos
Solicitud de activación y desactivación de afiliados teniendo en cuenta las actas de afiliaciones y desafiliaciones	Afiliados	Administrar los afiliados en el sistema integrado de información de los registros públicos.	Director de Tecnología	H	Usuarios afiliados activos para pagos y expedición de certificados	Afiliados
Solicitud actualización de documentación del S.G.C en la Intranet	Sistemas de Gestión	Apoyar la administración del Sistema de Sistemas de Gestión	Gestión de Tecnología	H	Documentos cargados en el S.G.C.	Sistemas de Gestión
Solicitudes de respuesta a PQRS o felicitaciones	Sistemas de Gestión	Generar respuesta al sistema de PQRS	Gestión de Tecnología	H	Respuestas para el sistema de PQRS	Sistemas de Gestión
Infraestructura y Servicios de TI	Gestión de Tecnología	Realizar supervisión a los servicios contratados	Gestión de Tecnología	V	Servicios prestados según lo planeado	Gestión de Tecnología
Infraestructura y Servicios de TI	Gestión de Tecnología	Analizar los riesgos con mayor probabilidad de ocurrencia o materialización	Gestión de Tecnología	V	Matriz de riesgos del proceso	Gestión de Tecnología
Infraestructura y Servicios de TI	Gestión de Tecnología	Realizar el seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Gestión de Tecnología	V	Informe	Gestión de Tecnología
Infraestructura y Servicios de TI	Gestión de Tecnología	Realizar seguimiento y monitoreo a la infraestructura tecnológica	Gestión de Tecnología	V	Informe	Gestión de Tecnología

Infraestructura y Servicios de TI	Gestión de Tecnología	Verificar periódicamente la funcionabilidad de los planes de contingencia establecidos	Gestión de Tecnología	V	Informe	Gestión de Tecnología
Infraestructura y Servicios de TI	Gestión de Tecnología	Realizar seguimiento al plan de trabajo y cumplimiento de indicadores	Gestión de Tecnología	V	Informe	Gestión de Tecnología
Hallazgos, Auditorias	Gestión de Tecnología	Tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora cuando se detecten no conformidades reales, potenciales u oportunidades de mejora, relacionadas con las actividades mencionadas anteriormente	Gestión de Tecnología	A	Acciones	Gestión de Tecnología
Solicitud de informes	Entes de control y partes interesadas	Planificar fechas de entrega de informes requeridos	Director de Tecnología	P	Informes presentados conforme a requisitos	Entes de control y partes interesadas
		Elaborar informes requeridos		H		
Normatividad, reglamentación y otros	Entes de control y partes interesadas	Identificar requisitos legales, reglamentarios y otros requerimientos	Director de Tecnología	P	Cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables y plan legal	Entes de control y partes interesadas
		Garantizar el cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables		H		
		Revisar y actualizar periódicamente para mantener actualizado las normas aplicables		V		
		Remitir la información a los entes de control de acuerdo a los requerimientos		H		
		Definición y establecimiento de planes de acción		A		
Planificación y Objetivos estratégicos	Presidente Ejecutivo /Sistemas de Gestión y Control Interno	Establecer los métodos para medir el desempeño del proceso con el fin de determinar si se han alcanzado los objetivos planeados.	Director de Tecnología	P	Cumplimiento de Planificación y logro de Objetivos estratégicos	Presidente Ejecutivo /Sistemas de Gestión y Control Interno
		Realizar la medición de indicadores definidos		H		
		Revisar y realizar seguimiento al cumplimiento de los indicadores establecidos		V		
		Definir y establecer planes de acción		A		
Riesgos y oportunidades	Partes interesadas	Identificar riesgos y oportunidades del proceso	Director de Tecnología	P	Mapa de riesgos y Direccionamiento estratégico	Partes interesadas
		Definir las acciones para abordar los riesgos y oportunidades del proceso		H		
		Revisar y hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas		V		
		Definir y establecer planes de acción		A		
Canales de comunicación activos (redes sociales)	Gestión Comunicaciones	Interacción con partes interesadas del proceso	Director de Tecnología	H	Necesidades de comunicación con partes interesadas	Gestión de Mercadeo y Comunicaciones
Publicaciones, comunicados, de la entidad, agenda de actividades e información que se publica en el sitio web y redes sociales		Difusión de información requerida para el desarrollo de las actividades del proceso	Coordinador de Mercadeo y Comunicaciones	H	Necesidad de Información relacionada con eventos, comunicados, capacitaciones, etc.	

Asignación presupuestal	Gestión Financiera	Desarrollo de actividades propias del proceso	Director de Tecnología	H	Solicitud de aprobación de presupuesto	Gestión Financiera
Documentación del SGC	Sistemas de Gestión	Desarrollar actividades propias del proceso alineadas al Sistema de Gestión de Calidad	Director de Tecnología	H	Solicitud de documentos o formatos	Sistemas de Gestión / Control Interno
Plan, Programa, e informe de auditoria					Solicitud de auditorias internas	
Solicita reporte de indicadores		Definir y emprender acciones correctivas, cuando se detecten no conformidades, así como también acciones derivadas de riesgos y oportunidades, relacionadas con las actividades del proceso		A	Reporte de indicadores	
Solicitud Acciones de Mejora					Solicitud de informe de resultados	
Resultados de revisión por la dirección	Presidente Ejecutivo /Sistemas de Gestión y Control Interno	Apoyar las acciones derivadas de los resultados de la revisión por la dirección	Director de Tecnología	H	Mejoramiento del sistema de Sistemas de Gestión	Presidente Ejecutivo /Sistemas de Gestión y Control Interno

CÁMARA DE COMERCIO DEL CAUCA	Código: SID-01 Versión: 16 Vigencia: 2022-09-15	**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO** **Gestión de Tecnología**

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS	REGISTROS
Listado maestro de documentos	Listado maestro registros

RIESGOS, ASPECTOS AMBIENTALES, REQUISITOS E INDICADORES

RIESGOS	OPORTUNIDADES	REQUISITOS	INDICADORES
Mapa de riesgos (binaps)	Oportunidades según Balanced score card	Plan legal de calidad ISO 9001:2015 Decreto 1072:2015 ISO 9001:2015 4.2.3, 4.2.4, 5.1, 8.4.1, 8.4.2, 8.4.3, 8.5.3, 9.1.3, 9.3.2, 10.2, 10.3	Matriz de indicadores

RECURSOS

FISICOS	TECNOLOGICOS	HUMANOS
Escritorio Computador Scanner Impresora Infraestructura Papelería Celular	Internet Office Pagina Web (Correos corporativos) Software	Personal Calificado

CONTROL DE CAMBIOS

No.VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
14	16/08/2019	Se actualiza la caracterización según las dinámicas actuales de la Cámara e incluyendo la interrelación del proceso con los demás procesos de la Cámara
15	09/01/2020	Se actualizan los cargos según la nueva estructura organizacional de la Entidad

16	15/09/2022	Se suprimen las siguientes actividades: Identificar la necesidad de personal y competencias del mismo para garantizar la operatividad del proceso, Verificar cumplimiento de las capacitaciones asignadas, Reprogramar capacitaciones no realizadas según programa y Gestionar/participar en programas de mejora de competencia y bienestar, implementación y mantenimiento de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, toda vez que no corresponden a actividades del proceso

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Coordinador de Sistemas de Gestión y Control Interno	Director de Tecnología	Presidente Ejecutivo
FIRMA			