



**GESTIÓN TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**  
**CARACTERIZACIÓN DE PROCESO**  
**GESTIÓN TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN**

TI-CAR-01  
 VERSIÓN:2  
 FECHA: 06 DE OCTUBRE 2022  
 PÁG 1 DE 1

<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b>	<b>06 DE OCTUBRE 2022</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>2</b>
<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	<b>COORDINADOR DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN</b>	<b>TIPO DE PROCESO</b>	<b>APOYO</b>

**OBJETIVO**

Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento la plataforma tecnológica existente del concesionario, promover la búsqueda continua de soluciones que faciliten y agilicen los procesos de la misma y formular lineamientos relacionados con estándares y buenas prácticas para el manejo de la información.

**ALCANCE**

Inicia con la identificación de necesidades TIC, la administración de la plataforma tecnológica, la formulación e implementación de los proyectos hasta la evaluación y seguimiento de los mismos y la definición de controles que faciliten la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información

**PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN**

<b>INDICADOR</b>	INDICADOR DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TECNOLOGIA INDICADOR DE BACKUPS
------------------	---

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**




PROVEEDOR-PARTE INTERESADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE-PARTE INTERESADA
----------------------------	----------	-----------	--------	--------------------------

**PLANEAR**

PROCESO TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Observaciones, recomendaciones, directrices sobre recursos informáticos.	Evaluar necesidades de recursos informáticos del concesionario y asignar responsables de acuerdo con el tema.	Necesidades financieras para la implementación del plan de acción de tecnología	PROCESO TECNOLOGIA E INFORMACIÓN- PROCESO GESTION DE ADQUISICIONES
PROCESO TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Inventarios de equipos	Planeación de mantenimiento preventivo de los equipos de tecnología	Plan de Mantenimiento Preventivo	PROCESO TECNOLOGIA E INFORMACIÓN
PROCESO TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Equipamiento de nuevas herramientas tecnologicas	Planeación de nuevos proyectos para avance tecnologico	Plan de nuevos proyectos	PROCESO TECNOLOGIA E INFORMACIÓN
PROCESO TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Normatividad aplicable y vigente	Definir los lineamientos que permitan guardar la debida confidencialidad y disponibilidad de la información.	Políticas de manejo de información, confidencialidad y almacenamiento	PROCESO TECNOLOGIA E INFORMACIÓN
PROCESO TECNOLOGIA E INFORMACIÓN, GERENCIA	Identificacion de requisitos de cliente	IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS	Requisitos del cliente y servicios	PROCESO GESTION POSVENTA
PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN , GERENCIA	Objetivo del proceso	IDENTIFICACION DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Matriz de riesgos y oportunidades	PROCESO GESTION POSVENTA , GERENCIA, PARTES INTERESADAS EXTERNAS

**HACER**

PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Requerimientos Necesidades de procesos y de la empresa	Ejecutar planes de reposición tecnológica y coordinar los servicios de mantenimiento y desarrollo de las TIC's Prestar soporte técnico los usuarios de la organización.	Requerimientos atendidos Planes de seguridad y conservación tecnológica	TODOS LOS PROCESOS
PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Planes de seguridad y conservación tecnológica	Gestionar la seguridad informática del concesionario mediante la ejecución de políticas de seguridad, control de acceso a las plataformas informáticas, copias de respaldo, cancelación de usuarios o bloqueos y recuperación de la información en caso de interrupción del servicio.	Requerimientos atendidos Planes de seguridad y conservación tecnológica	TODOS LOS PROCESOS
PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Licencias de software adquiridas	Verificación de Licenciamiento para plataformas de usuario	Actualización de Licencias sobre plataformas tecnologicas	TODOS LOS PROCESOS
PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Plataformas de Marca	Integraciones con plataforma de marca	Actualización de nuevos requerimientos y/o servicios sobre integraciones adicionales	TODOS LOS PROCESOS

PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Recursos tecnologicos disponibles	Asignación de Activos Fijos	Activo fijo en operación	TODOS LOS PROCESOS	
PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Bases de datos, aplicaciones, archivos y componentes de sistemas existentes	Mantener actualizadas las bases de datos, plataformas y software de la organización Reportar el estado de los recursos informáticos y velar por el mantenimiento de los mismos.	Informes periódicos sobre el estado de recursos informáticos	TODOS LOS PROCESOS	
PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Necesidad de mantenimiento de equipos	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los activos	Correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos de la organización	TODOS LOS PROCESOS	
<b>VERIFICAR</b>					
PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Inventarios de equipos	Control de inventarios de activos físicos	Solicitud de equipos de reposición o equipos de baja	PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	
PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Información de los Backup´s realizados	Evaluar funcionamiento de Copias de Seguridad	Indicador de backup´s	PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	
PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	Mantenimientos de equipos ejecutados	Aplicar mecanismos de seguimiento y control a las a los mantenimientos realizados	Indicadores de Mantenimiento de equipos	PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN	
Todos los procesos	resultados / tendencias	Eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	Objetivo logrado	Gestión Tecnológicas e información	
<b>ACTUAR</b>					
PROCESO GESTION TECNOLOGIAS E INFORMACIÓN	informe de auditoria , resultado de indicadores , inspecciones , visitas de las marcas , informes de revisoria fiscal	Resultados eficacia de acciones de mejora	Plan de mejoramiento	PROCESO GESTION POSVENTA ,MARCAS AUDITORIA EXTERNA	
PROCESO GESTION TECNOLOGIAS E INFORMACIÓN	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	Revisión de la eficacia de las acciones para abordar riesgos y oportunidades	matriz de acciones para abordar riesgos y oportunidades actualizada	Gestión Tecnológicas e información	
<b>RECURSOS</b>					
<b>INFRAESTRUCTURA</b>		<b>PERSONAL</b>		<b>ECONOMICO U OTRO</b>	
Activos Fijos, Servidores, Internet, líneas telefónicas, Software Excel, Software Spiga, Software de Nomina, plataformas internas y externas.		COORDINADOR DE TECNOLOGIAS E INFORMACIÓN, Auxiliar Sistemas		Presupuesto General	
<b>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>			<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
LISTADO MAESTRO DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA CMC-FOR-05			<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>
			1	1/03/2022	Elaboración de caracterización
			2	6/10/2022	Inclusión de actividades del planer; Plan de Mantenimiento, Proyectos y HACER: Vigilancia de Licencias
Elaboró:		Revisó:		Aprobó:	
 <b>DIEGO ABELARDO VARGAS VARGAS</b> SOPORTE DE SISTEMAS		 <b>JOSÉ FREDDY SARMIENTO</b> COORDINADOR TECNOLOGIAS E INFORMACIÓN		 <b>LUIS JOSÉ LEAL ESCOBAR</b> GERENTE GENERAL	