

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
|  | GESTIÓN TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN | | | Código: TI-CAR-01 |
| | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO | | | Versión: 04 |
| | GESTIÓN TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN | | | Vigencia: 03/01/2027 |
| LÍDER DEL PROCESO | COORDINADOR DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN | | TIPO DE PROCESO | APOYO |
| 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 | | | | |
| INDICADOR | INDICADOR DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TECNOLOGIA INDICADOR CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE GESTIÓN TENOLÓGICA INDICADOR EJECUCION DE PROYECTOS | | | |
| 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 tecnológicas | Planeación de nuevos proyectos para avance tecnológico | 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 | Identificación de requisitos de cliente | IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS | Requisitos del cliente y servicios | PROCESO GESTION POSVENTA |
| PROCESO 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 a 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 tecnológicas | 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 tecnológicos 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 |

| VERIFICAR | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|
| PROCESO GESTION TECNOLOGIA E INFORMACIÓN | Inventarios de equipos | Control de inventarios de activos fisicos | 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 | Proyectos Desarrollados | Evaluar la implmentación de los proyectos | Indicador de proyectos | 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 Tecnologías e información | |
| ACTUAR | | | | | |
| 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 Tecnologías e información | |
| RECURSOS | | | | | |
| INFRAESTRUCTURA | PERSONAL | | ECONOMICO U OTRO | | |
| Activos Fijos, Servidores, Internet, líneas tefonicas, Software Excel, Software Spiga, Software de Nomina, plataformas internas y externas. | Coordinador Tecnologías, Analista de Tecnologías. | | Presupuesto General | | |
| INFORMACIÓN DOCUMENTADA | RIESGOS Y OPORTUNIDADES | | CONTROL DE CAMBIOS | | |
| Procedimiento Mantenimiento Tecnológico GT-PRO-01 Procedimiento Backup y Recuperación de la Información GT-PRO-02 Procedimiento De Vinculación De Activos Fijos Y Recursos GT-PRO-03 Procedimiento De Contingencia Daño Equipos GT-PRO-04 Procedimiento De Disposición Final Equipos Tecnológicos GT-PRO-05 Procedimiento De Gestion de Proyectos GT-PRO-06 Cronograma de Gestión Tecnológica GT-FOR-01 HV de Equipos de Computo GT-FOR-03 H GT-FOR-03 | Veáse Matriz de Riesgos y Oportunidades Gestión Tecnología e Información CMC-FOR-10 | | Versión | Fecha | Descripción |
| | | | 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 |
| | | | 3 | 1/08/2023 | Se replantean indicadores de gestión medibles y trazables. |
| | | | 4 | 3/01/2025 | Se Incluye el nuevo procedimiento de Gestión de Proyectos GT-PRO-06 |
| Elaboró: | Revisó: | | Aprobó: | | |
| ANALISTA DE TECNOLOGIA | COORDINADOR DE TECNOLOGIA | | SUBGERENTE GENERAL | | |