



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

Código: TI-CAR-01  
 Versión: 04  
 Vigencia: 28/08/2027

LÍDER DEL PROCESO		COORDINADOR DE TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN		TIPO DE PROCESO	APOYO
<b>OBJETIVO</b>					
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.					
<b>ALCANCE</b>					
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					
<b>PARÁMETROS DE CONTROL, SEGUIMIENTO, MEDICIÓN / INDICADORES DE GESTIÓN</b>					
<b>INDICADOR</b>		INDICADOR DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE TECNOLOGIA INDICADOR CUMPLIMIENTO CRONOGRAMA DE GESTIÓN TENOLÓGICA INDICADOR EJECUCION DE PROYECTOS			
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>					
PROVEEDOR-PARTE INTERESADA	ENTRADAS	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE-PARTE INTERESADA	
<b>PLANEAR</b>					
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	
<b>HACER</b>					
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 telefónicas, 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		<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
			3	1/08/2023	Se replantean indicadores de gestión medibles y trazables , Se Incluye el nuevo procedimiento de Gestión de Proyectos GT-PRO-06
			4	28/08/2025	Se cambia el rol de Gerente General por Director General y el logo de la organización
<b>Elaboró:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>			
<b>ANALISTA DE TECNOLOGIA</b>	<b>COORDINADOR DE TECNOLOGIA</b>	<b>DIRECTOR GENERAL</b>			