

 CAMARA de COMERCIO IBAGUE	CARACTERIZACIÓN PROCESO TECNOLOGIA E INFRAESTRUCTURA	Codigo: TI-C-001
		Version: 01 – 3/Octubre/2022
		Página: 1 de 1

TIPO DE PROCESO	Apoyo
OBJETO	Gestionar, administrar, implementar y mantener soluciones de tecnologías de la información acorde con las necesidades de la CCI que garanticen la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información; así como conservar y mejorar la infraestructura física requerida para la adecuada prestación de sus servicios.
RESPONSABLE	Líder Tecnologías de la Información

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTE
Presidente Ejecutivo Proceso Tecnología e Infraestructura Líderes de procesos	Directrices, políticas de TI y lineamientos estratégicos (Plan estratégico) Necesidades de TI para soportar la estrategia de la entidad. Plan anual de trabajo CCI Resultados de los planes de la vigencia anterior. Iniciativas y mejoras TI. Hojas de vida de equipos. Solicitudes y requerimientos.	Planear las tecnologías de la información a través de un análisis de requerimientos, viabilidad técnica y financiera e impacto en los procesos de la entidad. Gestionar proyectos de TI (Analizar solicitud - Ejecución Proyecto TI - Realizar pruebas - Realizar gestión de cambios de TI - Entrega y puesta en marcha de la solución tecnológica). Administrar activos y sistemas de información (Elaborar inventario de activos - Clasificar los activos - Asignar responsables de los activos - Realizar control de licencias - Realizar respaldo de la información - Realizar inspecciones localativas- Establecer e implementar controles). Elaborar y ejecutar el programa de mantenimiento preventivo de equipos de computo e infraestructura. Prestar soporte Técnico (Recepción de Tickets a través de la plataforma - Analizar solicitud - Brindar solución técnica- Reportar a proveedores (Si es necesario) - Registrar eventos e incidentes - Realizar investigación de incidentes - Realizar monitoreo de las plataformas tecnológicas).	Iniciativas y mejoras TI Desarrollo de herramientas tecnológicas e informáticas (Nuevos servicios de TIC, nuevos sistemas de información, nueva infraestructura y comunicación). Activos gestionados de forma eficiente Copias de seguridad. Equipos de computo e infraestructura en condiciones funcionales para su operación. Administración de los componentes TI e infraestructura en condiciones funcionales para su operación.	Presidente Ejecutivo Líderes de procesos
INFORMACIÓN DOCUMENTADA		CONTROLES	RECURSOS	
Ver listado Maestro de Información Documentada		- Revisión por la dirección - Auditorías - Seguimiento a procesos - Control de calidad	- Recursos humanos - Infraestructura - Financieros - Tecnológicos	
RIESGOS Y OPORTUNIDADES		INDICADORES	REQUISITOS A CUMPLIR	
Ver matriz de riesgos y oportunidades		Ver matriz de indicadores	Normas (Ver matriz de correlación de requisitos NTC ISO 9001:2015) - Normatividad (Ver Nornograma)	

ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	INTRANET / SGC / PROCESO / TECNOLOGIA E INFRAESTRUCTURA / CARACTERIZACIÓN
ANALISTA EN GESTIÓN DE CALIDAD	LIDER TI	DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	UBICACIÓN DEL DOCUMENTO
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	