

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

GESTION DE TECNOLOGIA INFORMÁTICA

DP-TIC-01-01

CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar que la plataforma tecnológica de la Cámara de Comercio de Bucaramanga funcione correctamente de acuerdo con los requerimientos de las diferentes áreas de la organización y se gestionen eficientemente los proyectos de Tecnología, Informática y Comunicaciones.
ALCANCE DEL PROCESO	Contempla las actividades requeridas para adquisición, actualización, control y nuevos proyectos para desarrollo de aplicativos, e inversiones en equipos e infraestructura y el mantenimiento a la infraestructura de hardware y software de la organización.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLES	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSION
Vicepresidente de Transformación Digital	Director de Sistemas de Información - Jefe de Infraestructura Tecnológica – Administrador de Seguridad de la Información	Auxiliar de Mantenimiento – Auxiliar de Tecnología Informática – Proveedores de Servicio – Ingeniero de Soporte y Desarrollo – Ingeniero de Desarrollo I – Ingeniero de Desarrollo II – Administrador Web – Administrador de correo y Digitalización – Coordinador Proyectos de Transformación	16-04-2024	26

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Unidades de CCB, proveedores insumos y servicios.	- Requisición de compra o solicitud de desarrollo - Relación de equipos de cómputo que no están en garantía - Necesidades de las Unidades a través de solicitud de mantenimiento - Incidentes de seguridad de la información	1. Adquisición, actualización o desarrollo de software y proyectos de Tecnología, Informática y Comunicaciones. 2. Adquisición o actualización de hardware 3. Mantenimiento preventivo hardware 4. Atención al servicio de mesa de ayuda para el mantenimiento correctivo 5. Seguridad de la información 6. Evaluación del servicio 7. Análisis y evaluación de datos e información del proceso 8. Mejoras del proceso	- Aplicativos implementados, actualizados o desarrollados - Equipos instalados y entregados al usuario - Eficaz funcionamiento del hardware, software y comunicaciones. - Gestión de incidentes de seguridad de la información	Usuarios internos de la Cámara de Comercio de Bucaramanga y sus Seccionales.

RECURSOS	CONTROLES DEL PROCESO		RIESGOS Y OPORTUNIDADES
Hardware Software	• Seguimiento al cumplimiento del cronograma de mantenimiento preventivo. • Cumplimiento al 100% de los mantenimientos correctivos. • Inventario actualizado de equipos. • Acta de entrega del desarrollo de software a satisfacción del usuario. • Cumplimiento a las políticas de seguridad de la información en CCB.		Ver matriz de Riesgos f-adm-03-27
DOCUMENTACIÓN		REQUISITOS	
		CLIENTES INTERNOS	NORMA ISO 9001:2015

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

GESTION DE TECNOLOGIA INFORMÁTICA

DP-TIC-01-01
CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar que la plataforma tecnológica de la Cámara de Comercio de Bucaramanga funcione correctamente de acuerdo con los requerimientos de las diferentes áreas de la organización y se gestionen eficientemente los proyectos de Tecnología, Informática y Comunicaciones.
ALCANCE DEL PROCESO	Contempla las actividades requeridas para adquisición, actualización, control y nuevos proyectos para desarrollo de aplicativos, e inversiones en equipos e infraestructura y el mantenimiento a la infraestructura de hardware y software de la organización.

DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLES	EJECUTORES	FECHA DE VERSION	VERSION
Vicepresidente de Transformación Digital	Director de Sistemas de Información - Jefe de Infraestructura Tecnológica – Administrador de Seguridad de la Información	Auxiliar de Mantenimiento – Auxiliar de Tecnología Informática – Proveedores de Servicio – Ingeniero de Soporte y Desarrollo – Ingeniero de Desarrollo I – Ingeniero de Desarrollo II – Administrador Web – Administrador de correo y Digitalización – Coordinador Proyectos de Transformación	16-04-2024	26

Ver listado de documentos generado por la suite empresarial.	Atención y solución efectiva a los inconvenientes presentados y solicitudes de tecnología, informática y comunicaciones por parte de los usuarios.	Planear: 4.4 – 5.2 - 6.1 – 6.2 - 6.3 Hacer: 7.1.3 – 7.1.4 – 7.1.6 - 7.3 – 7.4 - 7.5 – 8.1- 8.5 Verificar: 9.1 Actuar: 10.	NA
--	--	---	----

CUADRO DE INDICADORES								
PERSPECTIVA	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
GESTION	Porcentaje de cumplimiento de servicio	Medir el cumplimiento de los tiempos de respuesta frente a cada ticket radicado en el aplicativo Mesa de Ayuda de acuerdo al catálogo de servicios.	Se calcula el número de servicios por cada categoría que se hayan solucionado en los tiempos estimados de la categoría / Número total de servicios atendidos	Aplicativo Mesa de Ayuda	Mensual	Porcentaje	Ascendente	Director de Sistemas de Información
CALIDAD	Grado de satisfacción del servicio	Medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente al servicio ofrecido por el área de Tecnología, Informática y Telecomunicaciones.	Promedio de evaluación sobre la satisfacción de los tickets solucionados	Calificación de los tickets generados en la Mesa de Ayuda	Mensual	Porcentaje	Ascendente	Director de Sistemas de Información

DESCRIPCIÓN DE PROCESO

GESTION DE TECNOLOGIA INFORMÁTICA

DP-TIC-01-01
CÓDIGO DEL PROCESO

OBJETIVO DEL PROCESO	Garantizar que la plataforma tecnológica de la Cámara de Comercio de Bucaramanga funcione correctamente de acuerdo con los requerimientos de las diferentes áreas de la organización y se gestionen eficientemente los proyectos de Tecnología, Informática y Comunicaciones.		
ALCANCE DEL PROCESO	Contempla las actividades requeridas para adquisición, actualización, control y nuevos proyectos para desarrollo de aplicativos, e inversiones en equipos e infraestructura y el mantenimiento a la infraestructura de hardware y software de la organización.		
DUEÑO DEL PROCESO	RESPONSABLES	EJECUTORES	FECHA DE VERSION VERSION
Vicepresidente de Transformación Digital	Director de Sistemas de Información - Jefe de Infraestructura Tecnológica – Administrador de Seguridad de la Información	Auxiliar de Mantenimiento – Auxiliar de Tecnología Informática – Proveedores de Servicio – Ingeniero de Soporte y Desarrollo – Ingeniero de Desarrollo I – Ingeniero de Desarrollo II – Administrador Web – Administrador de correo y Digitalización – Coordinador Proyectos de Transformación	16-04-2024 26

CUADRO DE INDICADORES								
PERSPECTIVA	NOMBRE	OBJETIVO	FORMULA DE CALCULO	FUENTE	FRECUENCIA	UNIDAD	SENTIDO	RESPONSABLE
	Porcentaje de permanencia y conectividad de canales	Garantizar que la conectividad de la organización se mantenga disponible las 24 horas del día	Horas de permanencia de los canales de comunicación / Total de horas de servicio	Herramienta de monitoreo PRTG	Semestral	Porcentaje	Ascendente	Jefe de Infraestructura Tecnológica
	Porcentaje de permanencia y conectividad de sistemas de información	Garantizar que los sistemas de información de la organización se mantengan disponibles las 24 horas del día.	Horas de permanencia de los servicios de información / Total de horas de servicio	Herramienta de monitoreo PRTG	Semestral	Porcentaje	Ascendente	Jefe de Infraestructura Tecnológica