

	CARACTERIZACION PROCESO TECNOLOGÍA	CÓDIGO: T.C05
		VERSIÓN: 04
		FECHA DE EMISIÓN: 09/12/2020 FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 08/09/2025

NOMBRE DEL PROCESO: TECNOLOGÍA

RESPONSABLE DEL PROCESO: Director de Tecnología

OBJETIVO GENERAL

Administración y eficiencia operativa de la organización mediante la gestión de los recursos tecnológicos y servicios digitales, alineada con las tendencias del mercado, para potenciar la competitividad, acelerar la adopción de soluciones inteligentes y generar valor sostenible en el entorno empresarial. El alcance abarca desde la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías hasta la integración y optimización de sistemas existentes. Incluye la gestión de infraestructura tecnológica, la seguridad de la información, el soporte técnico y la capacitación del personal.

INDICADORES DE GESTION

- Disponibilidad plataforma de red LAN (Local Área Network) >=99%
- Disponibilidad de los enlaces de Datos, Voz, Troncales SIP y canales de internet >=98%
- Disponibilidad plataforma de telefonía Avaya y Asterix >=98%
- Disponibilidad granja de servidores >=99%
- Disponibilidad clientes externos >=97%
- Disponibilidad zonas WiFi >=96%
- Porcentaje de casos solucionados plataforma GLPI >=97%
- Cumplimiento del plan anual de mantenimientos >=97%

REQUISITOS APLICABLES



CARACTERIZACION PROCESO TECNOLOGÍA

CÓDIGO: T.C05

VERSIÓN: 04

FECHA DE EMISIÓN: 09/12/2020

FECHA ÚLTIMO CAMBIO:
08/09/2025

LEGALES Y CONTRACTUALES	NORMA ISO 9001	RIESGOS Y OPORTUNIDADES	INTERNOS
- Decreto 1072 - Resolución 0312 - Contratos de clientes - Ver Normograma	4.1 Comprensión de la Organización y su Contexto 4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas 5.2 Política de Calidad 6.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades 7.5 Información Documentada 8. Planificación Operacional 8.1 Planificación y control operacional 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y servicios. 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente. 8.5 Producción y Provisión del Servicio 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio 8.5.2 Identificación y Trazabilidad 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.5.4 Preservación 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega 8.5.6 Control de cambios 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 (8.7.1- 8.7.2) Control de las salidas no conformes.	Ver matriz de riesgos y oportunidades	- Manual de contratación - Manual de Calidad - Resoluciones - Políticas - Documentación y registros que soporten y evidencien actividades del proceso. Ver documentos SIG.

	CARACTERIZACION PROCESO TECNOLOGÍA	CÓDIGO: T.C05
		VERSIÓN: 04
		FECHA DE EMISIÓN: 09/12/2020 FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 08/09/2025

--	--	--	--

ENTRADAS DEL PROCESO

RECURSOS HUMANOS	RECURSOS EN INFRAESTRUCTURA	RECURSOS EN DOCUMENTACION Y SOPORTES
▪ Gerente ▪ Director de Tecnología ▪ Responsables del Proceso ▪ Personal Operativo	▪ Data center (Equipos de comunicación capa 2 y capa 3) ▪ Equipos de cómputo ▪ Medios de Comunicación ▪ Espacios para el desarrollo de actividades	▪ Procedimiento contacto con las autoridades y grupos de interés especial ▪ Procedimiento Control de licenciamiento de sistemas operativos en People contact ▪ Procedimiento Control de Medios Removibles ▪ Procedimiento controles y llaves criptográficas ▪ Procedimiento seguridad de la información para la gestión de proyectos ▪ Procedimiento Transferencia de la información lógica y física ▪ Procedimiento de formateo Seguro y Recuperación de Licencias ▪ Procedimiento de reporte de Incidentes ▪ Registros relacionados con las actividades desarrolladas en el proceso ▪ Presupuesto

SALIDAS DEL PROCESO

✓ Planificación estratégica y táctica en tecnología alineada a los	✓ Disponibilidad y continuidad de los servicios tecnológicos (alta disponibilidad, redundancia, respaldo). ✓ Implementación de plataformas de soporte. ✓ Monitoreo de la infraestructura tecnológica.	✓ Registros actualizados de incidentes y mantenimiento de equipos de cómputo. ✓ Informes de cumplimiento legal y de licenciamiento de software.
--	---	--

	CARACTERIZACION PROCESO TECNOLOGÍA	CÓDIGO: T.C05
		VERSIÓN: 04
		FECHA DE EMISIÓN: 09/12/2020 FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 08/09/2025

objetivos organizacionales. ✓ Definición de políticas, lineamientos y procedimientos técnicos. ✓ Ejecución operativa y monitoreo de	✓ Ejecución de planes de mantenimiento preventivo y correctivo. ✓ Copias de seguridad y restauración de información. ✓ Soporte técnico y mesa de ayuda a usuarios internos y externos. ✓ Evaluación de clientes y proveedores ✓ Servicios y soluciones tecnológicas de acuerdo con los estándares de la compañía y del mercado. ✓ Indicadores de gestión (KPI).	✓ Evidencia documentada de la gestión de incidentes. ✓ Optimización del presupuesto mediante la gestión eficiente de recursos tecnológicos. ✓ Ejecución operativa y monitoreo de servicios tecnológicos
---	--	---

DESARROLLO Y PLAN DE CONTROL DEL PROCESO								
PLANEAR	HACER		VERIFICAR					ACTUAR
	Actividad	Responsable	Variable de Control	Criterio de Control	Responsable	Frecuencia	Evidencia	
Matriz Dofa	1. Planear acciones de contingencia tecnológica	Equipo de Tecnología	Adecuación	Verificar que las acciones de mitigación reduzcan riesgos de indisponibilidad y seguridad de la información	Planeación y mejoramiento continuo	Según aplique	Matriz de riesgos TI	Retroalimentar con áreas que correspondan
Gestión de redes y conectividad	2. Monitorear disponibilidad de la Red LAN	Equipo de Tecnología	Disponibilidad	Red LAN operativa sin interrupciones	Equipo de Tecnología	Diario	Registro de Disponibilidad Red LAN	Ajustar configuración, reemplazar equipos o escalar incidentes

	CARACTERIZACION PROCESO TECNOLOGÍA	CÓDIGO: T.C05
		VERSIÓN: 04
		FECHA DE EMISIÓN: 09/12/2020 FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 08/09/2025

Gestión de telecomunicaciones	3. Supervisar enlaces de datos, voz, troncales SIP e Internet	Equipo de Tecnología	Disponibilidad	Enlaces activos, sin caídas prolongadas	Equipo de Tecnología	Diario	Registro de Disponibilidad Enlaces	Retroalimentar con proveedores, activar planes de contingencia
Gestión de telefonía	4. Validar disponibilidad de plataforma Avaya y Asterix	Líder de Telecomunicaciones	Disponibilidad	Sistema telefónico en correcto funcionamiento	Director de tecnología	Diario	Registro de Disponibilidad Telefonía	Escalar soporte con fabricante o proveedor
Gestión de servidores	5. Verificar disponibilidad de la granja de servidores	Coordinador de redes y seguridad	Disponibilidad	Servidores operativos según SLA	Director de tecnología	Diario	Registro de Disponibilidad Servidores	Ajustar cargas, ejecutar mantenimiento preventivo
Administración de infraestructura	6. Gestionar disponibilidad de servidores, data center y equipos	Equipo de Tecnología	Cumplimiento	Garantizar que los equipos estén disponibles y operativos acorde a necesidades del negocio	Equipo de Tecnología	Diario / Mensual	Reportes de disponibilidad y checklist	Ajustar planes de mantenimiento o escalamiento
Acceso de clientes externos	7. Validar disponibilidad de accesos remotos (VPN / Web)	Equipo de Tecnología	Disponibilidad	Clientes externos conectados sin fallas	Equipo de Tecnología	Diario	Registro de Disponibilidad Clientes externos	Ajustar políticas de acceso o reforzar capacidad

	CARACTERIZACION PROCESO TECNOLOGÍA	CÓDIGO: T.C05
		VERSIÓN: 04
		FECHA DE EMISIÓN: 09/12/2020 FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 08/09/2025

Conectividad inalámbrica	8. Monitorear disponibilidad de Zonas WiFi	Asistente de telecomunicaciones	Disponibilidad	Zonas WiFi funcionales y con cobertura estable	Líder de proyectos tecnológicos	Diario	Registro de Disponibilidad Zonas WiFi	Reubicar AP, ajustar capacidad o reemplazar dispositivos
Definir lineamientos y cronograma de mantenimiento preventivo y correctivo	9. Ejecutar actividades de soporte y mantenimiento preventivo/ correctivo	Equipo de Tecnología	Cumplimiento	Ejecución de mantenimientos según cronograma y SLA de soporte	Equipo de Tecnología	Según aplique	Formatos de mantenimiento de equipos y plataformas Informes de mantenimiento Registros en GLPI Indicador de cumplimiento	Ajustar cronograma, reforzar recursos, mejorar procesos y tiempos de respuesta
Políticas de administración tecnológica	10. Definir y mantener actualizado el inventario de hardware y software	Soporte técnico	Cumplimiento	Verificar que el inventario se encuentre actualizado y con licencias válidas	Control Interno	Anual	Inventario y control de licenciamiento	Actualizar inventario / Ajustar licencias
Compromiso con la seguridad	11. Administrar copias de seguridad y planes de recuperación	Coordinador de redes y seguridad	Cumplimiento	Verificar que los backups se ejecuten y validen correctamente	Coordinador de redes y seguridad	Diario / Semanal / Mensual	Reportes de backups	Ajustar políticas de respaldo y recuperación
Gestión de soporte	12 Atender solicitudes y soporte técnico	Personal de Tecnología asignado	Cumplimiento	Confirmar que las solicitudes se atiendan dentro de los tiempos de servicio (SLA)	Administrador de Soporte	Diario / Semanal / Mensual	Tickets de mesa de ayuda (GLPI)	Ajustar recursos de soporte y procesos internos
Evaluación de desempeño tecnológico	13. Evaluar indicadores de disponibilidad,	Equipo de Tecnología	Cumplimiento	Verificar que los indicadores de TI se	Planeación y mejoramiento continuo	Mensual / Trimestral	Tablero de Indicadores (KPI)	Establecer planes de mejora

	CARACTERIZACION PROCESO TECNOLOGÍA	CÓDIGO: T.C05
		VERSIÓN: 04
		FECHA DE EMISIÓN: 09/12/2020 FECHA ÚLTIMO CAMBIO: 08/09/2025

	soporte y mantenimiento			cumplan según lo planeado				
Satisfacción del usuario	14. Evaluar satisfacción de usuarios internos y externos frente a los servicios de TI	Todo el personal de la organización y clientes	Calificación	Medir nivel de percepción del usuario sobre servicios tecnológicos	Equipo de Tecnología	Semestral / Anual	Encuestas de satisfacción	Retroalimentar y establecer planes de mejora

REVISADO POR	APROBADO POR
LUIS FERNANDO VALENCIA PINZÓN	JUAN CARLOS FRANCO DUQUE
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA	GERENTE