

CARACTERIZACIÓN PROCESO

Nombre del proceso:

**CARACTERIZACIÓN PROCESO
OPERACIONES**

Código: T.C10

Versión: 01

Vigente desde: 09/12/2020

Página 1 de 7

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	28/02/2023	Creación caracterización proceso operaciones

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Valentina López Hernández

Cargo: Asistente de Mejoramiento Continuo

Revisó: William Leandro López

Cargo: Director de Planeación y Mejora continua

Aprobó: Diego Hernando Ceballos López

Cargo: Gerente

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG

CARACTERIZACION PROCESO



Nombre del proceso:

**CARACTERIZACIÓN PROCESO
TECNOLOGÍA Y OPERACIONES**

Código: T.C10

Versión: 01

Vigente desde: 09/12/2020

Página 2 de 7

OBJETIVO	Mantener e impulsar el crecimiento de las unidades de negocio con diferentes estrategias y metodologías, que logren de igual manera el cumplimiento de los indicadores y los presupuestos de la compañía y satisfacción del cliente interno y externo.
ALCANCE	Prestación de los servicios con base a los acuerdos comerciales y las necesidades del cliente aceptadas por People. El proceso inicia desde que se recibe el alcance detallado de la operación por parte del área comercial, hasta que se cumple con el mismo, con los parámetros establecidos por el cliente.
RESPONSABLE	Directora de operaciones
AREAS	Operaciones.

INTERRELACIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Fuentes de entrada	Entradas	Actividades Generales		Salidas	Receptores de la salida
Gerencia General	Contexto Necesidad de equipos, sistemas e infraestructura. Requisitos cliente.	Planear: Planificar y definir la infraestructura y recursos de los que se dispondrá para la ejecución de las actividades a desarrollar.	Hacer: Validación y aprobación	Cumplimiento de presupuesto	Cliente Operaciones
		Actuar: Dar las aprobaciones pertinentes.	Verificar: Rendición de cuentas		

Elaboró: Verónica Clavijo	Cargo: Directora de Operaciones	Revisó: William Leandro López	Cargo: Director de Planeación y Mejora continua	Aprobó: Diego Hernando Ceballos López	Cargo: Gerente
---------------------------	---------------------------------	-------------------------------	---	---------------------------------------	----------------

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.

CARACTERIZACION PROCESO



Nombre del proceso:

**CARACTERIZACIÓN PROCESO
TECNOLOGÍA Y OPERACIONES**

Código: T.C10

Versión: 01

Vigente desde: 09/12/2020

Página 3 de 7

<p align="center">Comité estratégico y comité de gerencia</p>	<p>Contexto Requisitos cliente Contratos Necesidades y expectativas de partes interesadas Normas técnicas Requisitos legales Disponibilidad de la parte operativa Personal operativo y administrativo Necesidad de equipos, sistemas e infraestructura.</p>	<p>Planear: Establecimiento de políticas en seguridad de la información. Identificar riesgos y oportunidades asociadas al proceso. Identificar riesgos asociados a proteger la información Identificar peligros y riesgos (SST) Planificar acciones para abordar los peligros, riesgos oportunidades y/o</p>	<p>Hacer: Hacer los mantenimientos programados Mejorar los costos. Registrar los incidentes Control de acceso, claves Hacer Gestión de los riesgos, oportunidades, condiciones y las medidas de control. Gestión de las salidas no conformes.</p>	<p>Informes de gestión Acciones correctivas y de mejora</p>	<p>Operaciones Cliente</p>
		<p>Actuar: Implementar acciones correctivas y preventivas Llevar a cabo acciones para mejorar las condiciones de los servicios</p>	<p>Verificar: Rendición de cuentas</p>		

Elaboró: Verónica Clavijo	Cargo: Directora de Operaciones	Revisó: William Leandro López	Cargo: Director de Planeación y Mejora continua	Aprobó: Diego Hernando Ceballos López	Cargo: Gerente
---------------------------	---------------------------------	-------------------------------	---	---------------------------------------	----------------

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.

CARACTERIZACION PROCESO



Nombre del proceso:
**CARACTERIZACIÓN PROCESO
 TECNOLOGÍA Y OPERACIONES**

Código: T.C10
Versión: 01
Vigente desde: 09/12/2020
 Página 4 de 7

Cientes	Requisitos cliente Contratos Necesidades y expectativas de partes interesadas	Planear: Definir la especificación de los servicios	Hacer: Prestar el servicio de tercerización de acuerdo a lo pactado. Atender las solicitudes de equipos de cómputos, periféricos usuarios y claves	Satisfacción del clientes Indicadores Informes de gestión	Cliente
		Actuar: Ejecución de las actividades pactadas	Verificar: Aplicar el plan de calidad para servicio. Análisis de indicadores del proceso		

INTERRELACIÓN CON OTROS PROCESOS

Planeación Estratégica	Plan de acción 2023	Plan de cierre de brechas tecnológicas	Cierre de brechas tecnológicas	Todos los grupos de interés Todos los procesos de la organización
-------------------------------	----------------------------	---	---------------------------------------	--

Elaboró: Verónica Clavijo	Cargo: Directora de Operaciones	Revisó: William Leandro López	Cargo: Director de Planeación y Mejora continua	Aprobó: Diego Hernando Ceballos López	Cargo: Gerente
----------------------------------	--	--------------------------------------	--	--	-----------------------

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.

CARACTERIZACION PROCESO



Nombre del proceso:
**CARACTERIZACIÓN PROCESO
 TECNOLOGÍA Y OPERACIONES**

Código: T.C10
Versión: 01
Vigente desde: 09/12/2020
 Página 5 de 7

Cientes	Necesidades y Expectativas	Viabilización de iniciar proyectos con nuevos clientes por medio de reuniones con todos los líderes de área involucrados	Crecimiento Operacional	Cientes
RECURSOS		Presupuestos de la compañía Colaboradores Infraestructura tecnológica de hardware, software y telecomunicaciones. Diseño de soluciones de tecnología, telecomunicaciones y diseño de software Alianzas externas		
INDICADORES DE GESTIÓN		INFORMACIÓN DOCUMENTADA		
Aumentar la productividad de la operación BPO en la compañía Definir un flujo de tercerización de procesos de negocio ajustado al modelo de agentes virtuales % NIVEL DE ATENCIÓN % NIVEL DE SERVICIO % OCUPACIÓN % UTILIZACIÓN % ADHERENCIA		Carpeta SIG Proceso tecnología y operaciones		
REQUISITOS PARTES INTERESADAS, LEGALES, NORMATIVOS, ORGANIZACIONALES				

Elaboró: Verónica Clavijo	Cargo: Directora de Operaciones	Revisó: William Leandro López	Cargo: Director de Planeación y Mejora continua	Aprobó: Diego Hernando Ceballos López	Cargo: Gerente
----------------------------------	--	--------------------------------------	--	--	-----------------------

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.

CARACTERIZACION PROCESO



Nombre del proceso:

**CARACTERIZACIÓN PROCESO
TECNOLOGÍA Y OPERACIONES**

Código: T.C10

Versión: 01

Vigente desde: 09/12/2020

Página 6 de 7

Partes interesadas:
Ver Matriz de partes interesadas

Legales:
Normotograma

ISO 9001 -2015

- 4.2. Comprensión de las partes interesadas
- 4.4. SGC y sus procesos
- 5.1.2. Enfoque al cliente
- 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
- 6.2. Objetivos de la calidad y planes para lograrlos
- 6.3 Planificación de los cambios
- 7.1 Recursos
- 7.3. Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 información documentada
- 8.1. Planificación y control operacional
- 8.2. Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.4 control de los procesos, productor y servicios suministrados externamente
- 8.5. Control de la producción y provisión del servicio
- 8.6. Liberación de los productos y servicios
- 8.7. Control de las salidas no conformes
- 9.1. Seguimiento medición, análisis y evaluación
- 10 Mejora

DECRETO 1072

- 2.2.4.6.8.(3) Rendición de cuentas
- 2.2.4.6.14 Comunicación
- 2.2.4.6.15 Id Peligros EVR
- 2.2.4.6.22 Ind. Resultado
- 2.2.4.6.23 Gestión de los peligros y riesgos
- 2.2.4.6.24 Medidas de prevención y control
- 2.2.4.6.26 Gestión del cambio
- 2.2.4.6.29 Auditoria de cumplimiento
- 2.2.4.6.32 Inv. De incidentes y accidentes
- 2.2.4.6.33 Acciones preventivas y correctivas
- 2.2.4.6.34 Mejora continua

ISO 27001 -2013

- 6.1 Acciones para tratar los riesgos y oportunidades
- 6.2 Objetivos de seguridad de la información y planes para lograrlos
- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Valoración de riesgos de seguridad de la información
- 8.3 Tratamiento de riesgos de la seguridad de la información
- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.3 Revisión por la dirección
- 10.1 No conformidades y acciones correctivas
- 10.2 Mejora continua
- A.6.1 Organización interna
- A.6.2 Dispositivos móviles y teletrabajo
- A.8.1 Responsabilidad de los activos
- A.8.3 Manejo de medios
- A.9.1 Requisitos del negocio para control de acceso
- A.9.2 Gestión de acceso de usuarios
- A.9.4 Control de acceso a sistemas y aplicaciones
- A.10.1 Controles criptográficos
- A.12.1 Procedimientos operacionales y responsabilidades
- A.12.2 Protección contra códigos maliciosos
- A.12.3 Copias de respaldo.
- A.12.4 Registro y seguimiento
- A.12.5 Control del software operacional
- A.12.6 Gestión de la vulnerabilidad técnica

Elaboró: Verónica Clavijo

Cargo: Directora de Operaciones

Revisó: William Leandro López

Cargo: Director de Planeación y Mejora continua

Aprobó: Diego Hernando Ceballos López

Cargo: Gerente

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.

CARACTERIZACION PROCESO



Nombre del proceso:
**CARACTERIZACIÓN PROCESO
 TECNOLOGÍA Y OPERACIONES**

Código: T.C10

Versión: 01

Vigente desde: 09/12/2020

Página **7** de **7**

- A.12.7 Consideraciones sobre auditorías de sistemas de información
- A.13.1 Gestión de seguridad de las redes
- A.13.2 Transferencia de información
- A.14.1 Requisitos de seguridad de los sistemas de información
- A.14.2 Seguridad en los procesos de desarrollo y de soporte
- A.14.3 Datos de prueba
- A.16.1 Gestión de incidentes y mejoras en la seguridad de la información
- A.17.1 Continuidad de seguridad de la información
- A.17.2 Redundancias
- A.18.1 Cumplimiento de requisitos legales y contractuales
- A.18.2 Revisiones de seguridad de la información

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Verónica Clavijo	Cargo: Directora de Operaciones	Revisó: William Leandro López	Cargo: Director de Planeación y Mejora continua	Aprobó: Diego Hernando Ceballos López	Cargo: Gerente
----------------------------------	--	--------------------------------------	--	--	-----------------------

Nota: Si usted imprime este documento se considera "Copia No Controlada", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de la documentación del SIG.