

CARACTERIZACIÓN PROCESO



Nombre del proceso:

**CARACTERIZACIÓN PROCESO
TECNOLOGÍA Y OPERACIONES**

Código: T.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página 1 de 10

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	09/12/2020	Creación caracterización proceso de tecnología y operaciones
02	27/05/2022	Se actualizo el ciclo PHVA

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Verónica Clavijo
Yohan Ricardo Céspedes

Cargo: Asistente de planeación y control
Gerente de Tecnología y Operaciones

Revisó: William Leandro
López

Cargo: Coordinador mejoramiento
continuo

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.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página 2 de 10

OBJETIVO	<p>Soportar todo el funcionamiento de la empresa tanto desde las operaciones como de los requerimientos de servicios, desarrollo de software y proyectos tecnológicos enfocados en la transformación digital, asegurando la disponibilidad de infraestructura física y tecnológica.</p> <p>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.</p> <p>Administrar, planificar, gestionar y evaluar los recursos de infraestructura tecnológica de la información y comunicación, asegurando la disponibilidad y optimización de los servicios tecnológicos mediante planes, programas y proyectos orientados al desarrollo de los procesos estratégicos y misionales de acuerdo a las políticas, estrategias y normativas institucionales, gubernamentales y protocolos internacionales.</p>
ALCANCE	<p>Prestación de los servicios de acuerdo a los acuerdos comerciales y las necesidades del cliente aceptadas por People.</p> <p>Inicia con la identificación de necesidades y/o requerimientos técnicos y tecnológicos así como con la administración, evaluación y soporte de los recursos e infraestructura tecnológica y de comunicación, continuando con la ejecución de proyectos, planes, políticas, estrategias y finalizando con la implementación, evaluación y prestación de servicios tecnológicos.</p>
RESPONSABLE	Gerente de tecnología y operaciones
AREAS	Operaciones, soporte, desarrollo de software y ciencia de datos, redes y telecomunicaciones

INTERRELACIÓN DEL PROCESO

ENTRADAS		ACTIVIDADES		SALIDAS	
Fuentes de entrada	Entradas	Actividades Generales		Salidas	Receptores de la salida
Gerencia General	Contexto Necesidad de maquinaria, 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	Servicios, software y soluciones tecnológicas de acuerdo a los estándares de la compañía y del mercado.	Tecnología y Operaciones. Cliente

Elaboró: Verónica Clavijo Yohan Ricardo Céspedes	Cargo: Asistente de planeación y control Cargo: Gerente de Tecnología y Operaciones	Revisó: William Leandro López	Cargo: Coordinador mejoramiento continuo	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.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página **3** de **10**

		<p>Actuar: Dar las aprobaciones pertinentes.</p>	<p>Verificar: Rendición de cuentas</p>	
<p>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 maquinaria, 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 y/o oportunidades</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>Servicios, software y soluciones tecnológicas de acuerdo a los estándares de la compañía y del mercado.</p>
				<p>Tecnología y Operaciones. Cliente</p>

<p>Elaboró: Verónica Clavijo Yohan Ricardo Céspedes</p>	<p>Cargo: Asistente de planeación y control Gerente de Tecnología y Operaciones</p>	<p>Revisó: William Leandro López</p>	<p>Cargo: Coordinador mejoramiento continuo</p>	<p>Aprobó: Diego Hernando Ceballos López</p>	<p>Cargo: Gerente</p>
-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------------------------

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.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página 4 de 10

		<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>		
<p>Clientes</p>	<p>Requisitos cliente Contratos Necesidades y expectativas de partes interesadas</p>	<p>Planear: Definir la especificación de los servicios</p>	<p>Hacer: Prestar el servicio de tercerización de acuerdo a lo pactado. Atender las solicitudes de equipos de cómputos, periféricos usuarios y claves</p>	<p>Servicios, software y soluciones tecnológicas de acuerdo a los estándares de la compañía y del mercado.</p>	<p>Tecnología y Operaciones. Cliente</p>
		<p>Actuar: Ejecución de las actividades pactadas</p>	<p>Verificar: Aplicar el plan de calidad para servicio. Análisis de indicadores del proceso</p>		

Elaboró: Verónica Clavijo
Yohan Ricardo Céspedes

Cargo: Asistente de planeación y control
Gerente de Tecnología y Operaciones

Revisó: William Leandro
López

Cargo: Coordinador mejoramiento
continuo

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.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página 5 de 10

Parners tecnológicos	Contexto Normas técnicas Necesidad de maquinaria, equipos, sistemas e infraestructura.	Planear: Programa de mantenimientos y Cronograma de mantenimiento	Hacer: Realizar el desarrollo de software y soluciones de tecnología, telecomunicaciones y soporte. Implementar controles de Seguridad información Inspección de TI Gestión de permisos de sistemas de computo	Servicios, software y soluciones tecnológicas de acuerdo a los estándares de la compañía y del mercado.	Tecnología y Operaciones. Cliente
		Actuar: Ejecución de las actividades pactadas	Verificar: Cumplimiento del plan de seguimiento y cronograma de mantenimiento de equipos		
Tecnología	Plan estratégico institucional Plan de desarrollo y planes Plan estratégico institucional, plan de desarrollo y planes aplicables al proceso Normatividad, estrategias y lineamientos aplicables Proyectos de TI,	Planear: Proyectar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información Proyectar el plan de acción de TI Proyectar protocolos de seguridad y custodia de la información. Identificar y priorizar las necesidades y/o	Hacer: Aplicar los componentes normativos de orden nacional aplicables al proceso. Ejecutar el Plan Estratégico de TI. Ejecutar las estrategias direccionadas al cumplimiento de la normatividad.	Servicios, software y soluciones tecnológicas de acuerdo a los estándares de la compañía y del mercado. Políticas y protocolos de seguridad y privacidad de la información Proyectos y viabilidades tecnológicas	Tecnología y Operaciones. Gerentes Áreas Administrativas. Clientes Clientes de nuestros clientes

Elaboró: Verónica Clavijo
Yohan Ricardo Céspedes

Cargo: Asistente de planeación y control
Gerente de Tecnología y Operaciones

Revisó: William Leandro López

Cargo: Coordinador mejoramiento continuo

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.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página 6 de 10

	requerimientos, necesidades, disponibilidad y continuidad de servicios TI	requerimientos tecnológicos y de servicios informáticos	Administrar y Gestionar los sistemas de información y aplicaciones misionales, estratégicos y administrativos.	Plan operativo Gestión Tecnológica. Presupuesto. Plan de Backup. Plan anual de mantenimiento de Computadores	
	Normatividad y lineamientos	Identificar y priorizar las necesidades y/o requerimientos tecnológicos y de servicios informáticos.	Administrar y Gestionar la infraestructura de redes, comunicaciones y datos de la institución - Data center.	Documentación técnica como informes, manuales, instructivos, guías etc.	
	Indicadores analizados Hallazgos de auditoria analizados	Diagnosticar y gestionar la capacidad de los recursos y servicios TI de acuerdo a la demanda de servicios.	Ejecutar las estrategias y protocolos de seguridad y privacidad de la información a fin de garantizar, la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.		
		Establecer los protocolos y políticas de seguridad y gestión de la información.	Analizar, evaluar y expedir conceptos técnicos para la adquisición de productos y/o servicios.		
		Planificar las acciones requeridas para garantizar la prestación de servicios de tecnologías de la información y comunicación.	Gestionar el ciclo de vida de los activos de software y hardware adquiridos para la institución.		
		Actuar: Aplicar los planes y acciones de mejoramiento	Verificar: Evaluar los riesgos de infraestructura		

Elaboró: Verónica Clavijo
Yohan Ricardo Céspedes

Cargo: Asistente de planeación y control
Gerente de Tecnología y Operaciones

Revisó: William Leandro
López

Cargo: Coordinador mejoramiento
continuo

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.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página **7** de **10**

		<p>Acciones Correctivas</p> <p>Acciones de Mejora</p> <p>Planes de Mejoramiento</p>	<p>tecnológica, seguridad y privacidad de la información.</p> <p>Evaluar plan de acción y operativo</p> <p>Verificar los resultados de los informes estadísticos.</p> <p>Evaluar el uso y aplicabilidad de los recursos tecnológicos.</p> <p>Verificar y monitorear el uso y aplicación de los controles necesarios para garantizar la seguridad de la información.</p> <p>Verificar y monitorear el uso y aplicación de los controles necesarios para garantizar la continuidad de los servicios</p> <p>Validar la infraestructura e inventario tecnológico.</p>	
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

COPIA CONTROLADA

Elaboró: Verónica Clavijo Yohan Ricardo Céspedes	Cargo: Asistente de planeación y control Gerente de Tecnología y Operaciones	Revisó: William Leandro López	Cargo: Coordinador mejoramiento continuo	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.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página 8 de 10

INTERRELACIÓN CON OTROS PROCESOS

Planeación Estratégica	Plan de acción 2022	Plan de cierre de brechas tecnológicas	Cierre de brechas tecnológicas	Todos los grupos de interés Todos los procesos de la organización
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

Generar plan de cierre de brechas tecnológicas 2022 -2024
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
Viabilizar 1 solución de conectividad de internet, IoT en el sector rural de Manizales
Fortalecer alianzas estratégicas con dos marcas

Carpeta SIG Proceso tecnología y operaciones

Elaboró: Verónica Clavijo
Yohan Ricardo Céspedes

Cargo: Asistente de planeación y control
Gerente de Tecnología y Operaciones

Revisó: William Leandro
López

Cargo: Coordinador mejoramiento
continuo

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.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página 9 de 10

REQUISITOS PARTES INTERESADAS, LEGALES, NORMATIVOS, ORGANIZACIONALES

Partes interesadas:	ISO 9001 -2015	DECRETO 1072	ISO 27001 -2013
Ver Matriz de partes interesadas	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	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	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
Legales: Normotograma	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		

Elaboró: Verónica Clavijo Yohan Ricardo Céspedes	Cargo: Asistente de planeación y control Gerente de Tecnología y Operaciones	Revisó: William Leandro López	Cargo: Coordinador mejoramiento continuo	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.C05

Versión: 02

Vigente desde: 09/12/2020

Página **10** de **10**

<p>10 Mejora</p>		<p>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 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</p>
------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

COPIA CONTROLADA

<p>Elaboró: Verónica Clavijo Yohan Ricardo Céspedes</p>	<p>Cargo: Asistente de planeación y control Gerente de Tecnología y Operaciones</p>	<p>Revisó: William Leandro López</p>	<p>Cargo: Coordinador mejoramiento continuo</p>	<p>Aprobó: Diego Hernando Ceballos López</p>	<p>Cargo: Gerente</p>
--------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------	--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------	------------------------------

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.