

NOMBRE DE PROCESO		Gestión de Operaciones		
<b>OBJETIVO:</b>		Centralizar y coordinar la gestión de los proyectos, para garantizar la prestación del servicio de acuerdo a los requerimientos del cliente, en condiciones óptimas de eficacia, calidad, satisfacción y control de costos.		
<b>ALCANCE:</b>		El presente documento aplica a los funcionarios de los procesos gestión comercial, gestión de operaciones, gestión financiera, gestión humana, gestión de aprovisionamiento y a todos los proyectos en ejecución.		
<b>RESPONSABLE:</b>		Director de Operaciones		
INDICADORES	FÓRMULA DEL INDICADOR	METAS	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	OBJETIVO ESTRATÉGICO
Cumplimiento ANS.	$\frac{\Sigma \text{ de cumplimiento de ANS de los proyectos}}{\text{total de proyectos}}$ <p>NOTA: Los proyectos calculan sus ANS así:  <math display="block">\frac{\Sigma \text{ de cumplimiento de ANS del proyecto}}{\text{total de ANS del proyecto.}}</math></p>	> 98%	Mensual	Brindar un servicio de excelencia. Optimizar los recursos de la organización.
Cumplimiento compromisos contractuales.	$\frac{\Sigma \text{ de Cumplimiento de Compromisos contractuales de los proyectos}}{\text{total de proyectos.}}$ <p>NOTA: Los proyectos calculan su cumplimiento con la siguiente fórmula:  (Total de compromisos cumplidos / Total de compromisos del proyecto) x 100</p>	> 99%	Mensual	Brindar un servicio de excelencia.
No Penalidades de Facturación	Valor real facturado por los proyectos / Valor estimado a facturar	> 97%	Mensual	Optimizar los recursos de la organización.
PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Entradas"	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) "Salidas"
Gestión Estratégica.	Horizonte Institucional Objetivos Estratégicos Política de calidad	Plan de gestión de acuerdo a la planeación estratégica, Lineamientos estratégicos.	Proyección estratégica Plan anual de gestión. Cumplimiento de lineamientos estratégicos aplicados al proceso y las partes interesadas.	Gestión Estratégica
Gestión Estratégica.	Identificación de los riesgos y oportunidades.	Estudio de los riesgos, oportunidades del proceso y planificación de respuesta a los riesgos.	Gestión de los riesgos y oportunidades.	Gestión Estratégica
Gestión de Calidad	Documentación de manuales, procedimientos e instructivos.	Revisión de documentación.	Actualización de Procedimientos, Instructivos y Formatos.	Gestión de Calidad
Gestión Humana	Contratación de nuevos candidatos.	Asignación del Director y personal para el desarrollo del Proyecto.	Personal Asignado.	Gestión de Operaciones
Clientes, Director de Proyecto.	Pliegos de condiciones del contrato.	Elaboración del plan de trabajo.	Plan de trabajo.	Plan de trabajo
Gestión de Operaciones	Plan de Trabajo Pliegos de condiciones.	Estudio de los recursos necesarios para la transición del servicio.	Solicitud de Recursos humanos, económicos y de Infraestructura.	Gestión Humana, Gestión de Aprovisionamiento
Gestión de operaciones, Gestión de Aprovisionamiento, Gestión Humana.	Plan de trabajo. Personal asignado. Despacho, traslado y entrega de productos y servicios.	Dar cumplimiento al plan de trabajo teniendo en cuenta el contrato y los requisitos establecidos por el cliente en los pliegos de condiciones.	Ejecución del proyecto	Clientes, Director de Proyecto, coordinador de proyecto, personal asignado.
Director de Proyecto, coordinador de proyecto, coordinación mantenimiento preventivo	Datos de herramienta de gestión, informe de costos, informes de gestión.	Análisis de información, elaboración de informes.	Informe mensual	Cliente, Gestión de Operaciones
Director de Proyecto, coordinador de proyecto, Mantenimiento preventivo	Informe de mensual	Seguimiento al cumplimiento de los requisitos del cliente.	Facturación	Gestión Financiera, Cliente

Todos los procesos del SGC	Lineamientos indicadores de gestión. Desempeño del proceso.	Análisis de los datos del desempeño y cumplimiento de metas del proceso.	Informe de indicadores.	Gestión Estratégica Gestión de Calidad
Clientes	Atención a quejas, reclamos Y SNC	Contacto con cliente, realizar aclaración de lo sucedido evidenciando los hechos en conjunto con servicio al cliente, coordinación y aplicación de acciones de mejora.	Comunicación felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos - FPQR. a Calidad Y SAC	Gestión de calidad
Gestión Estratégica	Aprobación Planes de capacitación y evaluaciones de desempeño	Realizar evaluación de desempeño al personal	Resultados de la evaluación de personal	Gestión Humana
Gestión Estratégica	Directrices de mejora. Informe de indicadores seguimiento al desempeño.	Análisis de causas y planteamiento de acciones correctivas y de mejora.	Acciones correctivas y de mejora.	Gestión Estratégica Gestión de Calidad
Gestión de calidad	Acciones correctivas y de mejora.	Evaluación de acciones de mejora	Implementación acciones de mejora.	Gestión de calidad

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso)	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Pliego de Condiciones, numerales de la norma NTC-ISO 9001:2015 4.4 - 5.1- 5.2 - 5.3 - 6.1 - 6.3 - 7.1.1 - 7.1.3 - 7.1.5 - 7.4 - 7.5 - 8.1- 8.2-8.6- 8.7- 9.1- 9.1.3- 10.2- 10.3	Clientes y todos los procesos de SGC.	Planes de Trabajo, informes mensuales, informe consolidado y demás documentos y registros del SGC

RECURSOS	PUNTOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO AL DESEMPEÑO
<b>HUMANOS</b>	Informes mensuales
Director de Operaciones, Directores de Proyectos, Coordinadores de Proyectos, personal requerido en los proyectos	
<b>TECNOLÓGICOS Y FÍSICOS</b>	
Puestos de trabajo, computadores, internet, líneas de celular, impresora, y otros insumos de oficina.	
<b>FINANCIEROS</b>	
Recursos financieros para apalancar los proyectos	

#### CONTROL DE VERSIONES

VERSIÓN	ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ		NATURALEZA DEL CAMBIO
	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	Nombre	Fecha	
12	Diana Victoria Morales		Leidy Alexandra Mondragón		Leidy Alexandra Mondragón	3/04/2019	
13	Yined Ariza Marín	22/03/2021	Jennifer Parra Hernández	22/03/2021	Jennifer Parra Hernández	22/03/2021	Cambio de formato, definición de fórmula de los indicadores.