

| | | | | |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE DE PROCESO | Gestión de Operaciones | | | |
| OBJETIVO: | 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. | | | |
| ALCANCE: | El presente documento aplica a los colaboradores de los procesos Gestión Comercial, Gestión de Operaciones, Gestión Financiera, Gestión Humana, Gestión de Aprovevisionamiento. | | | |
| RESPONSABLE: | 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: $\frac{\Sigma \text{ de cumplimiento de ANS del proyecto}}{\text{total de ANS del proyecto.}}$</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 de Operaciones |
| Cientes, Gestión Comercial | Anexos técnicos, contratos, órdenes de compra, ofertas comerciales. | Identificación de los recursos y requisitos para la ejecución del servicio. | Lista de obligaciones del proyecto, solicitud de recursos humanos, económicos y de infraestructura. | Gestión Humana, Gestión de Aprovevisionamiento, Gestión de Operaciones, Gestión Financiera, Gestión Estratégica |
| Gestión Humana | Contratación de nuevos candidatos. | Asignación de Gerente de Proyecto y demás roles para el desarrollo de los Proyecto. | Personal Asignado. | Cliente, Gestión de Operaciones |
| Cientes | Pliegos de condiciones del contrato, anexos técnicos, contratos, órdenes de compra. | Revisión de documentos y elaboración de plan de trabajo. | Plan de trabajo. | Gestión de Operaciones |
| Cientes, Gestión Comercial | Pliegos de condiciones del contrato, anexos técnicos, contratos, órdenes de compra, ofertas comerciales. | Estudio de los riesgos, oportunidades del proceso y planificación de respuesta a los riesgos. | Gestión de los riesgos y oportunidades. | Gestión Estratégica, Gestión de Operaciones |
| Cientes, todos los procesos de SGC. | Plan de trabajo y recusus humanos, financieros y de infraestructura. | Ejecutar el objeto del contrato, teniendo en cuenta alcance, costo y calidad ofertada. | Servicios ejecutados, informes y facturación. | Cientes, Gestión de Operaciones |
| Gerente de Proyecto, coordinador de proyecto | Datos de herramienta de gestión, informe de costos, informes de gestión. | Análisis de información, elaboración de informes. | Informe de seguimiento y control. | Gestión de Operaciones |
| Gestión Estratégica. | 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 |
| Cientes | Quejas,reclamos y SNC. | Contacto con cliente, realizar aclaración de lo sucedido, generar acciones de mejora, tramitar felicitaciones. | Acciones de mejora. | Gestión de calidad, cliente |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Gestión Estratégica y Gestión de Calidad | Directrices de mejora, Informe de indicadores seguimiento al desempeño. | Análisis de causas y planteamiento de acciones de mejora. | Acciones de mejora. | Gestión de Operaciones Gestión Estratégica Gestión de Calidad |
| REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS | | PARTES INTERESADAS (Rol / Proceso) | INFORMACIÓN DOCUMENTADA | |
| Contratos, numerales de la norma NTC-ISO 9001:2015 6.1 - 6.3 - 7.1.1 - 7.1.3 - 7.1.5 - 7.4 - 7.5 - 8.1- 8.2- 8.5.1- 8.5.2- 8.5.3- 8.5.5- 8.5.6- 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 | |
| HUMANOS | | | Informes mensuales | |
| Director de Operaciones, Gerentes de Proyectos, Coordinadores de Proyectos, personal requerido en los proyectos | | | | |
| TECNOLÓGICOS Y FÍSICOS | | | | |
| Puestos de trabajo, computadores,internet, líneas de celular, impresora, y otros insumos de oficina. | | | | |
| FINANCIEROS | | | | |
| 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 | | 22/03/2021 | Cambio de formato, definición de fórmula de los indicadores. |