

TIVIT

# Manual de Calidad

---

CONECTANDO TECNOLOGIA  
PARA UM MUNDO MELHOR.



	<b>MANUAL</b>	Código	Revisión
		<b>QP-MAN-001</b>	<b>22</b>
	<b>Manual de Calidad</b>	Clasificación de la Información	Página
		<b>Publico</b>	<b>Ver pie de página</b>

## **Confidencialidad**

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de TIVIT Tercerización de Procesos, Servicios e Tecnología S.A. y no puede ser utilizada ni divulgada excepto cuando se autorice expresamente por escrito por TIVIT Tercerización de Procesos, Servicios e Tecnología S.A.

## **Derechos de autor**

Copyright © 1993-2023 TIVIT Tercerización de Procesos, Servicios e Tecnología S.A. Este documento es inédito y la advertencia anterior tiene como objetivo proteger a TIVIT Tercerización de Procesos, Servicios e Tecnología S.A. en caso de publicación no autorizada. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede reproducirse de ninguna forma, incluida la fotocopia o la transmisión electrónica a cualquier computadora, sin la autorización previa por escrito de TIVIT Tercerización de Procesos, Servicios e Tecnología S.A.

## **Marcas registradas**

Otros nombres de productos mencionados en este documento pueden ser marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivas compañías y por la presente se reconocen.

---

# ÍNDICE

## **1. Introducción – Generalidades**

1. Alcances

## **2. Entendiendo la Organización y su contexto**

## **3. Contacto**

## **4. Servicios Gestionados, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo.**

## **5. Universo de Servicios de TI**

1. Administración de la Infraestructura - Líneas de Servicios

5.1. Cloud Solutions- Líneas de Servicios

5.1. Digital Business- Líneas de Servicios

5.1. Digital Payments - Líneas de Servicios

---

# ÍNDICE

**6. VENTAJAS OPERACIONALES**

**7. PROFESIONALES CAPACITADOS Y CERTIFICADOS**

**8. DATA CENTER DE PADRÓN INTERNACIONAL**

**9. OPCIONES DE PLATAFORMAS**

**10. OPERACIONES DE MISIÓN CRÍTICA 24X7**

**11. OBJETIVO**

1. Generalidades

**12. REFERENCIAS NORMATIVAS**

# ÍNDICE

## 13. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

## 14. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD TIVIT (MOGIT)

1. Requisitos Generales
2. Requisitos de Información documentada

## 15. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. Compromiso de la Dirección
2. Foco en el Cliente
3. Política de la Calidad
4. Planeación
5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
6. Análisis Crítica por la Dirección

## 16. GESTIÓN DE RECURSOS

1. Provisión de recursos
2. Recursos humanos
3. Infraestructura
4. Ambiente de trabajo

---

# ÍNDICE

## **17. REALIZACION DEL PRODUCTO**

1. Planeación de la realización del producto
2. Procesos relacionados con el cliente
3. Proyectos y desarrollo
4. Adquisición
5. Producción y prestación del servicio
6. Control de dispositivos de medición y monitoreo

## **18. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA**

1. Generalidades
2. Medición y monitoreo
3. Control del producto no conforme
4. Análisis de datos
5. Mejora

## Sobre TIVIT

---

### Sobre TIVIT | Su futuro, nuestro desafío

TIVIT es una **multinacional tecnológica brasileña** presente en el mercado hace 20 años y opera en 10 países de América Latina.

**8 de las 10** empresas más grandes de América Latina son nuestros clientes

**100 de las 500** empresas más grandes de Brasil



# História de TIVIT



**1998**

Con el auge de Internet, El mercado buscaba centros de datos robustos, por lo que Nacen Telefutura y Optiglobe



**2000**

Son inaugurados 2 data Centers con 99,999% de disponibilidad.



**2004/2005**

Proceda es adquirida y llega con experiencia en la misión crítica. Es creada la marca TIVIT.



**2009**

Con un posicionamiento único en el mercado, TIVIT sale a bolsa en el "Nuevo Mercado" de BM & FBovespa.



**2016**

En 2016 TIVIT realiza la mayor inversión en su historia, lanzando TIVIT On Demand Cloud en Latinoamérica.



**2014**

TIVIT adquiere Synapsis, comenzando a operar con 9 centros de datos y con presencia en 7 países de América Latina.



**2010**

Apax, uno de los fondos de inversión más grandes del mundo, elige a TIVIT como su primera inversión en América Latina



**2017**

TIVIT crea un área de negocios 100% dedicado a soluciones digitales.



**2019**

TIVIT crea TIVIT LABS, un centro de innovación que reúne a los profesionales especializado en desarrollo Productos ágiles y digitales.



**2020**

Se crea TIVIT Ventures, un brazo de inversiones y adquisiciones, enfocado en startups SaaS con fuerte trayectoria de crecimiento y escalabilidad..



**2023**

Spin-off TIVIT.

# Universo TIVIT

TIVIT es socio de las empresas más grandes de América Latina. Y nuestra misión es apoyarlos, buscando e implementando soluciones comerciales creativas y confiables que ayuden a nuestros clientes a superar sus desafíos.

## El éxito para nosotros es

Ser reconocidos en el mercado como referencia en tecnología.

## Misión

Aprovechar el éxito de nuestros clientes, accionistas y empleados

## Nuestro propósito

Transforma los negocios y la sociedad a través de la tecnología

# Nuestros principios



1- Cliente en el centro



2- Diversidad, inclusión e innovación



3- Excelencia y mentalidad de líder



4- Pensar en grande, empezar en pequeño y actuar rápido

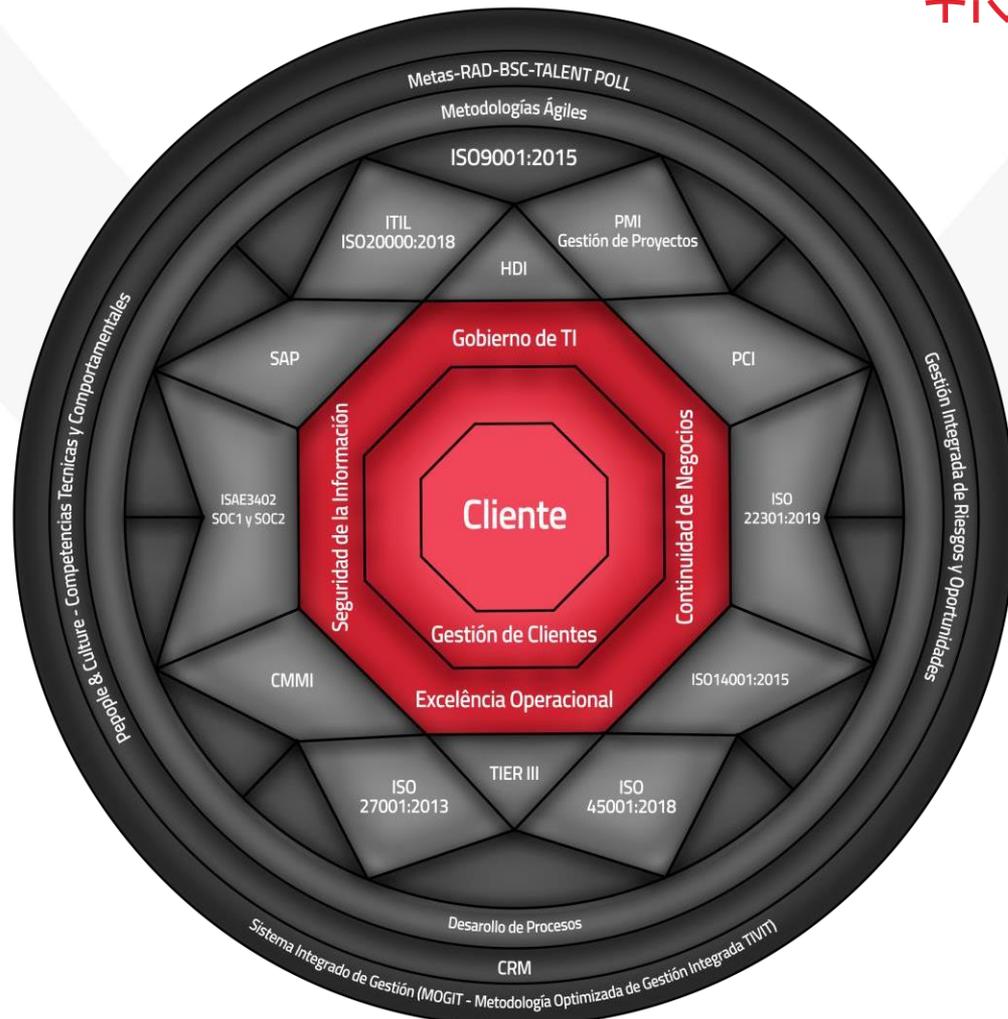


5- Desafío e compromiso

## 1. INTRODUCCIÓN GENERALIDADES

Este documento describe el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT) de TIVIT ARGENTINA SRL, TIVIT BRASIL, TIVIT CHILE, TIVIT COLOMBIA S.A.S, TIVIT COLOMBIA TEC, TIVIT INFRA e TIVIT PERU S.A.C.

# Framework de gestión integrado de la calidad de TIVIT





### Alcance ISO9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad Integrado de TIVIT Brasil

Servicios de Tecnología de la Información, Consultoría y Gestión de Clientes operando en:

Soluciones Digitales: Asignación de Personas, Modernización de Aplicaciones, Soporte de Aplicaciones, Soluciones SAP;

Nube Pública y Privada: Nube Pública, Nube Privada, Servicios Gestionados en la Nube, Servicios Profesionales, Recuperación ante Desastres y protección de datos, Almacenamiento como Servicio, licencias;

Ciberseguridad: Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento, Gestión de Amenazas y Vulnerabilidades, Gestión de Identidades y Accesos, Laboratorio de Ciberseguridad, Detección y Respuesta Gestionadas, Centro de Seguridad, Servicios del Red Team, Servicios de Seguridad Gestionados;

Soluciones SAP: Adopción, Gestión, Operación, Soporte, Calidad;

Lugar de trabajo digital: estrategia de transformación, gestión del lugar de trabajo, asistencia omnicanal, asistencia basada en personas, asistencia humana, recorrido del usuario, optimización, productividad en la nube y soporte predictivo;

Procesos e Información: Gestión de Contenidos Empresariales - ECM e Integración Empresarial - EDI;

Servicios transaccionales y de mainframe: Servicios transaccionales y de mainframe administrados bajo demanda;

Sistemas inteligentes: plataforma como servicio para IoT.



### Alcance ISO9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad Integrado de TIVIT Chile, Colombia, Perú y Argentina

#### Servicios de Tecnología de la Información, apoyados por procesos de gestión de clientes, comprendiendo:

**Technology Platforms:** Hosting y Infraestructura de Data Center. Almacenamiento y Protección de Datos. Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gerenciamiento y Administración de Ambientes Open. Conectividad, Gerenciamiento de Redes. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Soporte Funcional de Sistemas de ERP y Legados. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte al Negocio de Servicios Transaccionales, Digital Workplace con Service Desk Técnico y Funcional, Field Services, Asistencia Técnica Y Gestión de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gestión de Nubes Públicas, Privadas y Híbridas, Reventa de Servicios de Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gerenciamiento de Datos y Aplicaciones en Nube. Cybersecurity Solutions: SOC (Security Operation Center), Gestión de Vulnerabilidades en infraestructura y aplicaciones, Gestión en herramientas de acceso e identidades, Pruebas de Ethical Hacking y Seguridad Perimetral.

**Digital Business:** Fábrica de Programas y Testing. Servicios de Consultoría. Diseño de Soluciones Innovadoras. Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas de Información y Aplicativos. Digitalización de procesos de negocios, soluciones de Analytics e inteligencia Artificial.

Sites Certificados Chile: Alicanto, COS, Eldorado, Transamérica.

Sites Certificados Colombia: Calle 85, Eldorado, Fénix, Medellín, Transamérica.

Sites Certificados Perú: Eldorado, Lurín, Magdalena, Surco e Transamérica.

Sites Certificados Argentina: Alicanto, Buenos Aires, Calle 85, Datacenter Argentina e Eldorado.

## Alcance ISO27001:2013 -Sistema de Gestión de Seguridad de la Información\*\* - BRASIL

Servicios de Tecnología de la Información, Consultoría y Gestión de Clientes operando en:

**Nube Pública y Privada:** Nube Pública, Nube Privada, Servicios Gestionados en la Nube, Servicios Profesionales, Recuperación ante Desastres y protección de datos, Almacenamiento como Servicio, licencias;

**Ciberseguridad:** Gobernanza, Riesgo y Cumplimiento, Gestión de Amenazas y Vulnerabilidades, Gestión de Identidades y Accesos, CyberLabs, Detección y Respuesta Gestionadas, Centro de Seguridad, Servicios Red Team, Servicios de Seguridad Gestionados.

Sites Certificados: Alphaville, Barra, Eldorado e Transamérica.

### Alcance ISO27001:2013 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información **Chile, Colombia y Perú**

**Servicios de Tecnologías de la Información, soportados en procesos de gestión de clientes, que comprenden:**

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestructura de DataCenter; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gestión y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gestión de Redes. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Soporte Funcional de ERP y Sistemas Legacy. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte Comercial de Servicios Transaccionales, Lugar de Trabajo Digital con Mesa de Servicio Técnico y Funcional, Servicio de Campo, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gestión de Nubes Públicas, Privadas e Híbridas, Reventa de Servicios en la Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gestión de Datos y Aplicaciones en la Nube. Soluciones de Ciberseguridad: SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), Gestión de Vulnerabilidades en Infraestructura y aplicaciones, Gestión en herramientas de acceso e identidad, Hacking Ético y Testing de Seguridad Perimetral.

**Digital Business:** Fábrica de Programas y Tests. Servicios de consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas y Aplicaciones de Información. Digitalización de Procesos de Negocio, Soluciones de Analítica e Inteligencia Artificial.

Sites Certificados Chile: Alicanto, COS, Eldorado, Transamérica.

Sites Certificados Colombia: Calle 85, Eldorado, Fénix, Medellín, Transamérica.

Sites Certificados Perú: Eldorado, Lurín, Magdalena, Surco e Transamérica



## Alcance ISO20000:2018 - Sistema de Gestión de Servicios\*\* BRASIL

Servicios gestionados de soporte, seguimiento, mantenimiento y optimización, operando en:

Soporte de aplicaciones, servicios gestionados en la nube, soluciones SAP, servicios gestionados de seguridad, servicios gestionados de mainframe, detección y respuesta gestionadas, gestión de amenazas y vulnerabilidades, gestión de crisis y almacenamiento como servicio.

Sites Certificados: Alphaville, Barra, Batel, CENESP, Eldorado, São José dos Campos e Transamérica.

### Alcance ISO20000-1:2018 – Sistema de Gestión de Servicios Chile, Colombia y Perú

#### Servicios de Tecnología de la Información, apoyados por procesos de gestión de clientes, comprendiendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestructura de DataCenter; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gestión y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gestión de Redes. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Soporte Funcional de ERP y Sistemas Legacy. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte Comercial de Servicios Transaccionales, Lugar de Trabajo Digital con Mesa de Servicio Técnico y Funcional, Servicio de Campo, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gestión de Nubes Públicas, Privadas e Híbridas, Reventa de Servicios en la Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gestión de Datos y Aplicaciones en la Nube. Soluciones de Ciberseguridad: SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), Gestión de Vulnerabilidades en Infraestructura y aplicaciones, Gestión en herramientas de acceso e identidad, Hacking Ético y Testing de Seguridad Perimetral.

**Digital Business:** Fábrica de Programas y Tests. Servicios de consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas y Aplicaciones de Información. Digitalización de Procesos de Negocio, Soluciones de Analítica e Inteligencia Artificial.

Sites Certificados Chile: Alicanto, COS, Eldorado, Transamérica.

Sites Certificados Colombia: Calle 85, Eldorado, Fénix, Medellín, Transamérica.

Sites Certificados Perú: Eldorado, Lurín, Magdalena, Surco e Transamérica.



**Escopo ISO22301:2012 - Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios\*\* - Brasil**

Servicios de Tecnología de la Información, Consultoría y Gestión de Clientes operando en:

**Nube Pública y Privada:** Nube Pública, Nube Privada, Servicios Gestionados en la Nube, Servicios Profesionales, Recuperación ante Desastres y protección de datos, Almacenamiento como Servicio, licencias;

**Soluciones SAP:** Adopción, Gestión, Operación, Soporte, Calidad.

Sites certificados: Alphaville, Barra, CENESP, Eldorado e Transamérica.



**Alcance ISO45001: 2018 - Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional \*\* - Brasil**

Servicios de Tecnologías de la Información, soportados en los procesos de gestión de clientes, que comprenden: Operación, Producción, Soporte Técnico, Telefonía y Telecomunicaciones; Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol.

Sites Certificados: Eldorado, Goiânia e Transamérica.

# ISO45001: 2018 - Enfoque de proceso integrado

## Sistema de gestión de calidad integrado(MOGIT)



Alcance ISO45001:2018 - Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional\*\* - Chile, Colombia y Perú

### Servicios de Tecnología de la Información, apoyados por procesos de gestión de clientes, comprendiendo:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestructura de DataCenter; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gestión y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gestión de Redes. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Soporte Funcional de ERP y Sistemas Legacy. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte Comercial de Servicios Transaccionales, Lugar de Trabajo Digital con Mesa de Servicio Técnico y Funcional, Servicio de Campo, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gestión de Nubes Públicas, Privadas e Híbridas, Reventa de Servicios en la Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gestión de Datos y Aplicaciones en la Nube. Soluciones de Ciberseguridad: SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), Gestión de Vulnerabilidades en Infraestructura y aplicaciones, Gestión en herramientas de acceso e identidad, Hacking Ético y Testing de Seguridad Perimetral.

**Digital Business:** Fábrica de Programas y Pruebas. Servicios de consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas y Aplicaciones de Información. Digitalización de Procesos de Negocio, Soluciones de Analítica e Inteligencia Artificial.

Sites Certificados Chile: Alicanto, COS, Eldorado, Transamérica.

Sites Certificados Colombia: Calle 85, Eldorado, Fénix, Medellín, Transamérica.

Sites Certificados Perú: Eldorado, Lurín, Magdalena, Surco e Transamérica.



## Escopo ISO14001:2015 - Sistemas de Gestão Ambiental\*\* - Brasil

Servicios de Tecnologías de la Información, apoyados en procesos de gestión de clientes, que comprenden:

**Technology Platforms:** Hosting e Infraestrutura de Data Center; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitorización, Soporte Técnico, Gerenciamiento y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gerenciamiento de Redes; Gestión de Seguridad de Información y Cumplimiento y Smart System con Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol.

**Cloud Solutions:** Gestión de Nubes Privadas; Proyectos, Migración, operación y gerenciamiento de datos y aplicaciones en nubes.

**Digital Business:** Servicios de Consultoría; desarrollo ágil de aplicaciones, mantención y soporte de Sistemas de información y Aplicativos (Fabrica de Software) y digitalización de procesos de negocios, soluciones de Analytics e inteligencia Artificial.

Sites Certificados: Eldorado y Magdalena.



### Escopo ISO14001:2015 – Sistemas de Gestão Ambiental\*\* – LATAM (Peru, Chile y Colômbia)

**Servicios de Tecnologías de la Información, apoyados en procesos de gestión de clientes, que comprenden:**

**Technology Platforms:** Alojamiento; Almacenamiento y Protección de Datos; Operación, Producción, Monitoreo, Soporte Técnico, Gestión y Administración de Ambientes TI; Conectividad y Gestión de Redes. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Proyectos de Telecomunicaciones y Sistemas de Telecontrol. Soporte Funcional de ERP y Sistemas Legacy. Desarrollo, Mantenimiento y Soporte Comercial de Servicios Transaccionales, Lugar de Trabajo Digital con Mesa de Servicio Técnico y Funcional, Servicio de Campo, Asistencia Técnica y Gestión de Dispositivos.

**Cloud Solutions:** Gestión de Nubes Públicas, Privadas e Híbridas, Reventa de Servicios en la Nube, Proyectos, Migración, Operación y Gestión de Datos y Aplicaciones en la Nube. Soluciones de Ciberseguridad: SOC (Centro de Operaciones de Seguridad), Gestión de Vulnerabilidades en Infraestructura y aplicaciones, Gestión en herramientas de acceso e identidad, Hacking Ético y Testing de Seguridad Perimetral.

**Digital Business:** Fábrica de Programas y Pruebas. Servicios de consultoría; Diseño de Soluciones Innovadoras; Desarrollo Ágil de Aplicaciones, Mantenimiento y Soporte de Sistemas y Aplicaciones de Información. Digitalización de Procesos de Negocio, Soluciones de Analítica e Inteligencia Artificial..

Sites Certificados: Alicanto, Calle 85, Eldorado e Magdalena.

## CMMI DEV 2.0 - –Enfoque basado em processos Integrados Sistema de Gestión de Calidad (MOGIT)

---

Alcance CMMI: Modelo de Integracion de madurez de la capacidad DEV 2.0 L3- **BRASIL**

**Ciclo completo de Desarrollo, Soporte y Análisis de Negocio (Desarrollo, Mantenimiento y Documentación de Sistemas. Migración de Datos).**

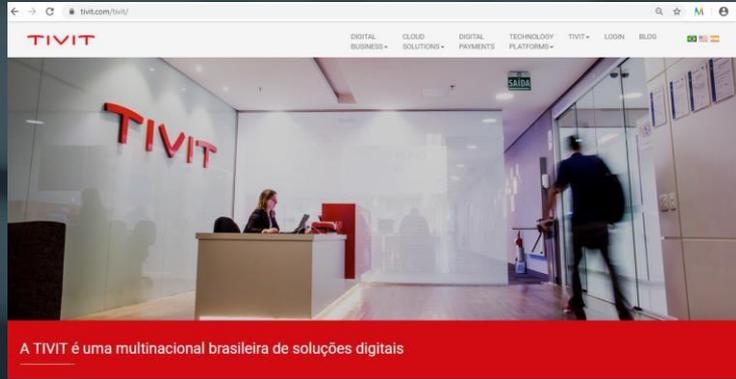
Sites certificados: Batel e Eldorado.



# Contacto

## 3. Contacto

Website TIVIT → <http://www.tivit.com>



TIVIT



## 4. Servicios Gestionados, Seguridad De La Información, Seguridad Y Salud En El Trabajo

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, denominado MOGIT - Metodología Optimizada de Gestión Integrada TIVIT, además de ISO9001: 2015, también cumple con el Sistema de Gestión de Servicios (SGS), según los requisitos de la Norma ISO IEC 20000-1: 2018 Tecnología de la Información. - Gestión de servicios, requisitos identificados en el documento QP-MPR-000-001 - Plan del sistema de gestión de servicios (SGS), Sistema de gestión de seguridad de la información de TIVIT, según los requisitos de ISO IEC 27001: 2013 - Tecnología Información - Sistema de gestión de la seguridad de la información, requisitos identificados en el documento SGL-PRO-001 - Manual del SGSI (ver SEG-PRO-007 - Evaluación de la infraestructura dentro del alcance de ISO27001), ISO 45001: 2018 - Sistemas de gestión de la información Salud y seguridad ocupacional y norma ISO IEC 22301: 2013 - Seguridad de la sociedad - Sistema de gestión de continuidad del negocio.

## 5. Universo de Servicios de TI

Las soluciones que ofrece TIVIT a sus clientes, según el portafolio de TIVIT, se resumen en las siguientes Unidades de Negocio:



## 5.1 Plataformas tecnológicas– Líneas de servicios



IT Services	
Servicios	Principales Ofertas
<p><b>Gestión de Infraestructura TI:</b> Ayudamos a nuestros clientes a reducir costos y ganar eficiencia mediante el aprovechamiento de crecimiento y garantizar una mayor capacidad de respuesta a los mercados en constante cambio. Nuestra estructura está siempre actualizado y listo para apoyar los objetivos estratégicos de los clientes, tanto locales como regionales y globales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Administración de Ambientes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Monitoreo</li> <li>✓ Ambiente Open</li> <li>✓ Ambiente Mainframe</li> <li>✓ Producción PCP</li> </ul> </li> <li>✓ Administración de Almacenamiento                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Almacenamiento</li> <li>✓ Protección</li> <li>✓ Replicación</li> </ul> </li> <li>✓ Administración de Redes                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de Links</li> <li>✓ Gestión de equipos de Redes</li> <li>✓ Conectividad</li> </ul> </li> <li>✓ Gobierno de TI                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de Servicios de TI</li> <li>✓ Disaster Recovery</li> <li>✓ TIVIT Service Center (TSC)</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Datacenter Infrastructure :</b> 10 datacenters en LATAM, siendo dos con 99,999% de disponibilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rack</li> <li>✓ Boveda</li> <li>✓ Area</li> <li>✓ Energía</li> <li>✓ Cableado</li> </ul>
<p><b>SAP &amp; Enterprise Apps:</b> Portafolio completo de servicios y soluciones SAP y aplicaciones en los más variados lenguajes y tecnologías al servicio de los negocios de nuestros clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyectos</li> <li>✓ Evolución</li> <li>✓ Soporte</li> <li>✓ Cloud y Licencias</li> </ul>

# Proyecto y Desarrollo de Productos y Servicios

## 5.3 Digital Business – Líneas de servicios

DIGITAL BUSINESS	
Servicios	Principales Ofertas
<b>Smart Systems:</b> Soluciones inteligentes de monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Communication Solutions</li> <li>✓ Automation Solutions</li> <li>✓ Operation and Maintenance</li> </ul>
<b>Agile Apps:</b> Desarrollo y entrega continua de aplicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Continuous Agile Delivery</li> <li>✓ Mobile Apps</li> <li>✓ Apps Modernization</li> </ul>
<b>Soluciones IoT:</b> Soluciones de Internet de las Cosas (IoT), desde a plataforma hasta servicios especializados de aplicaciones que genera automatización e inteligencia para los negocios de nuestros clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plataforma de IoT</li> <li>✓ Fuerza de trabajo conectada</li> <li>✓ Vehículos conectados</li> <li>✓ Flotas conec</li> </ul>
<b>Analytics:</b> Nuevos paradigmas en análisis y gestión de información de negocios en tiempo real, con volumen de datos nunca imaginados	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Data Journey (Jornada de datos)</li> <li>✓ Data Lake Platform (Infraestructura de datos)</li> <li>✓ Predictive Insights (Mantenimiento Predictivo)</li> <li>✓ Business &amp; Customer Insights (Visión 360)</li> <li>✓ Asset Monitoring Analytics (Eficiencia de Activos)</li> </ul>
<b>Integración de Negocios (Business Integration):</b> Plataforma de servicios integrados con soluciones flexibles para atender los diversos mercados, garantizando una gestión pro-activa y en tiempo real de los procesos de negocios financieros y de Supply Chain conectando empresas, clientes y proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Plataforma</li> <li>✓ Gestión Financiera</li> <li>✓ Gestión de Supply Chain</li> </ul>
<b>Enterprise Content Management:</b> Facilitar la gestión de documentos y acceso a la información de forma rápida e segura.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recursos Humanos</li> <li>✓ Logística y Transporte</li> <li>✓ Contratos y Contabilidad</li> </ul>
<b>Digital Workplace:</b> Atendiendo las demandas de los usuarios de TI y garantizando la disponibilidad de los recursos y control de los activos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Asistente virtual</li> <li>✓ Digital Café</li> <li>✓ Service Desk</li> <li>✓ Field Service</li> <li>✓ Device Management</li> </ul>
<b>Cybersecurity:</b> Con una infraestructura robusta y procesos maduros garantizamos la protección, integridad y disponibilidad de la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seguridad de la Infraestructura</li> <li>✓ Seguridad de Aplicaciones y Datos</li> <li>✓ Seguridad de Usuarios</li> <li>✓ Vulnerabilidades</li> <li>✓ Internet Anti-DDoS</li> </ul>



# Proyecto y Desarrollo de Productos y Servicios

## 5.1 Cloud Solutions – Líneas de servicios



Cloud Solutions	
Servicios	Principales Ofertas
<p><b>Public Cloud:</b> Reventa de servicios de la nube pública de los principales proveedores. Infraestructura (IaaS), Plataforma (PaaS) y softwares (SaaS) ofertados de forma consultiva e independiente, buscando el mejor costo beneficio para el cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Amazon Web Services</li> <li>✓ Microsoft Azure &amp; Office 365</li> <li>✓ Google Cloud Platform</li> </ul>
<p><b>TIVIT Enterprise Cloud:</b> construcción de nube privada Cloud Building dedicadas, para la atención de requisitos técnicos o específicos del negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cloud Building</li> <li>✓ VMware Cloud</li> <li>✓ Open Stack Cloud</li> <li>✓ Azure Stack Cloud</li> </ul>
<p><b>TIVIT On Demand Cloud :</b> Conjunto de soluciones en nube privada compartida, proporcionando infraestructura sobre demanda, elástica, con costo para el cliente conforme a su uso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Compute</li> <li>✓ Hana</li> <li>✓ Storage</li> <li>✓ Network</li> </ul>
<p><b>One Cloud Management Platform</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ One Cloud Portal (Cloud Broker, Pagos y facturación, Plataforma de Gestión, Marketplace)</li> <li>✓ Cloud Automation Toolchain</li> <li>✓ DevOps Toolchain</li> </ul>
<p><b>Cloud Managed Services:</b> Experiencia y visión de asesoramiento para ayudar y acelerar el camino hacia la nube de nuestros clientes a través de una cartera de servicios completa.</p>	<p>TIVIT ofrece soluciones multinube y servicios completos para permitir el journey de los clientes para nube</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cloud Strategy</li> <li>✓ Workload Assessment</li> <li>✓ Onboarding</li> <li>✓ Migración</li> <li>✓ Gestión de nubes</li> </ul>

# Conocimiento Organizacional

## 6. Ventajas Operacionales

Como ventajas operacionales presentadas a sus clientes **TIVIT** ofrece las siguientes características:

- Soluciones digitales apoyando a nuestros clientes en la evolución de su negocio.
- Acceso a un equipo con experiencia comprobada en tecnología, compuesto por mas de 5.000 colaboradores, contando con especialistas y técnicos con certificación en diversas áreas de tecnología
- Plazos reducidos de desarrollo y implantación
- Amplia experiencia en servicios y soluciones de Digital Business, Digital Payments, Technology Platforms, Cloud Solutions y CyberSecurity.
- Único proveedor de servicios con dos de los Data Centers de grande porte (Clase V) y 10 Datacenters en Brasil y América Latina.
- Alta disponibilidad de infraestructura de red, eléctrica y mecánica.
- Escalabilidad para Servicios de Infraestructura y de Aplicaciones.
- Red de alto desempeño.
- Opciones de Plataformas con independencia de proveedores de HW y SW.
- Continuidad de negocios



## 7. Profesionales con experiencia y Certificados

**TIVIT** cuenta en su cuadro de colaboradores con especialistas en tecnología de diversos sectores, por ejemplo, ingenieros de infraestructura, especialistas de seguridad, técnicos de operación y mantenimiento, ingenieros de red y administradores de banco de datos. Estos profesionales son soporte para las necesidades de los clientes, permitiéndoles enfoque a su negocio.

## Operación – Infraestructura y Ambiente para Operación

### 8. Data Center de Padrón Internacional

Los Data Centers, con infraestructura de edificio para alojamiento de tecnología de información, poseen seguridad, eficiencia y conectividad con características únicas y de padrón internacional, diferenciándose en la redundancia de sistemas eléctricos y de climatización con elevada confiabilidad, disponiendo además, de sistemas de seguridad y de combate a incendios, garantizando el funcionamiento pleno y interrumpido en todas sus instalaciones incluso en casos críticos.



## Operación | Ambiente para Operación

Con base en las descripciones mencionadas arriba, los Data Centers poseen las siguientes certificaciones:

- Informe ISAE3402 - International Standard on Assurance Engagements nº 3402 (SOC1 Y SOC2).
- ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - International Organization for Standardization.
- ISO 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
- ISO 20000-1:2018 – Tecnología de la Información – Gestión de Servicios.
- ISO 22301:2019 - Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios.
- ISO 45001:2018 - Sistema de Gestión de Seguridad y salud ocupacional.
- ISO 14001:2015 – Sistema de Gestión Ambiental;
- Certificado SCC (Support Center Certification) – HDI.
- Certification of Commissioning of Electrical and Mechanical System – Hood Patterson & Dewar Incorporated.
- Avaya - Systimax Structured Connectivity Solutions.

Además de los certificados mencionados arriba a **TIVIT** posee:

- Certificado EMC Nivel 5 (1º en América Latina).
- Certificado SunTone (1º na América Latina).
- Certificado Cisco (Cisco Powered Network).
- Certificado Microsoft.
- TIER Certification.
- CMMI: Capability Maturity Model Integration DEV 2.0 L3;
- SAP - Certified provider of Cloud and infrastructure operations certification and engagement;
- SAP - Certified provider of Hosting operations certification and engagement;
- SAP - Certified provider of SAP Business Suite Solutions operations certification and engagement;
- SAP - Certified provider of SAP HANA operations certification and engagement;
- SAP - Certified provider of SAP S/4HANA Solutions operations certification and engagement.

### 9. Opciones de Plataformas

**TIVIT** trabaja con el sistema operacional que mejor se adapte a las necesidades de sus Clientes: Linux, HP-UX, Windows, Sun Solaris oo z/OS (Mainframe). **TIVIT** posee un equipo con experiencia para ayudar su cliente a definir el sistema operacional y ambiente de TI mas adecuado a su empresa.

### 10. Operaciones de Misión Crítica 24x7

A empresa ofrece soporte 24x7 (24 horas por día, 7 días por semana) para mantener sistemas de misión crítica funcionando sin interrupción, utilizando su redundancia de infraestructura y de alta disponibilidad de sistemas, además de mantener un Centro de Operaciones para soporte a los sistemas de clientes.



## 11. OBJETIVO

### 1. Generalidades

TIVIT, mediante la aplicación de la norma ISO 9001:2015, tiene como objetivo:

1. Aumentar la satisfacción del cliente por medio de efectiva aplicación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT), incluyendo acciones para Mejora continua del sistema y asegurar conformidad con requisitos del cliente y requisitos reglamentares y aplicables.
2. Demostrar su capacidad para ofrecer de forma coherente productos que atiendan a los requisitos del cliente y requisitos reglamentares aplicables.

**A través de la norma ISO9001:2015 consolidamos en MOGIT todas las practicas y requerimientos de las normas ISO20000:2018, ISO27001:2013, ISO45001:2018, ISO22301:2019, ISO14001:2015, CMMI DEV, HDI, ISAE 3402, PCI y SAP.**

### 12. REFERENCIAS NORMATIVAS

Las normas y demás publicaciones que son referencias para el Sistema de Gestión de Calidad Integrado de TIVIT son relacionadas en la lista QP-DOC-004-001 – Lista Maestra de Documentos Externos.

### 13. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT), aplicase los términos y definiciones de la norma ISO 9001:2015, ISSO 20000:2018, ISO 27001:2013, ISO45001:2013, ISO 22301:2013, CMMI, HDI, ISAE 3402 PCI, SAP, y demás términos y definiciones relacionados en los campos “ definiciones” de los procedimientos documentados, documentos estos que son actualizados siempre que detectada la necesidad de ampliar o actualizar el vocabulario relativo a la calidad y procesos de SGQ de TIVIT.



# Sistema Integrado de Gestión de Calidad TIVIT (MOGIT)

## 14. Sistema De Gestión De Calidad Integrado Tivit (MOGIT)

### 1. Requisitos Generales

**TIVIT** establece, documenta y implementa un Sistema de Gestión de Calidad Integrado y mejora continuamente su eficacia, administra los procesos de acuerdo con los requisitos de la norma de ISO 9001:2015, ISO20000:2018, ISO27001:2013, ISO45001:2018, ISO22301:2013, ISO14001:2015, CMMI DEV, HDI, ISAE3402, PCI e SAP.

Para eso, **TIVIT**, como determinado en los procedimientos documentados en el QP- MAN-001 – Manual de Calidad:

- Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad Integrado, a su aplicación por toda **TIVIT** conforme QP-DOC-000-002 – Procesos Clave x áreas.
- Determina la secuencia y la integración de estos procesos conforme QP-DOC-000-005- Macro-Procesos P1 a P5 y sus responsabilidades ante los artículos de la norma ISO 9001:2015 conforme QP-DOC-000-003 – Tabla de Responsabilidad y Autoridad – Artículos de la Norma x Áreas y QP-DOC-000-002 – Procesos Clave x Áreas.
- Asegura la disponibilidad de recursos y informaciones necesarias para apoyar la operación y monitoreo de estos procesos.
- Monitorea, mide y evalúa estos procesos.
- Implementa acciones necesarias para atingir los resultados planeados y Mejora continua de estos procesos, y.
- Supervisa y controla las actividades desarrolladas por proveedores en los procesos que afecten la conformidad del producto en relación a los requisitos.

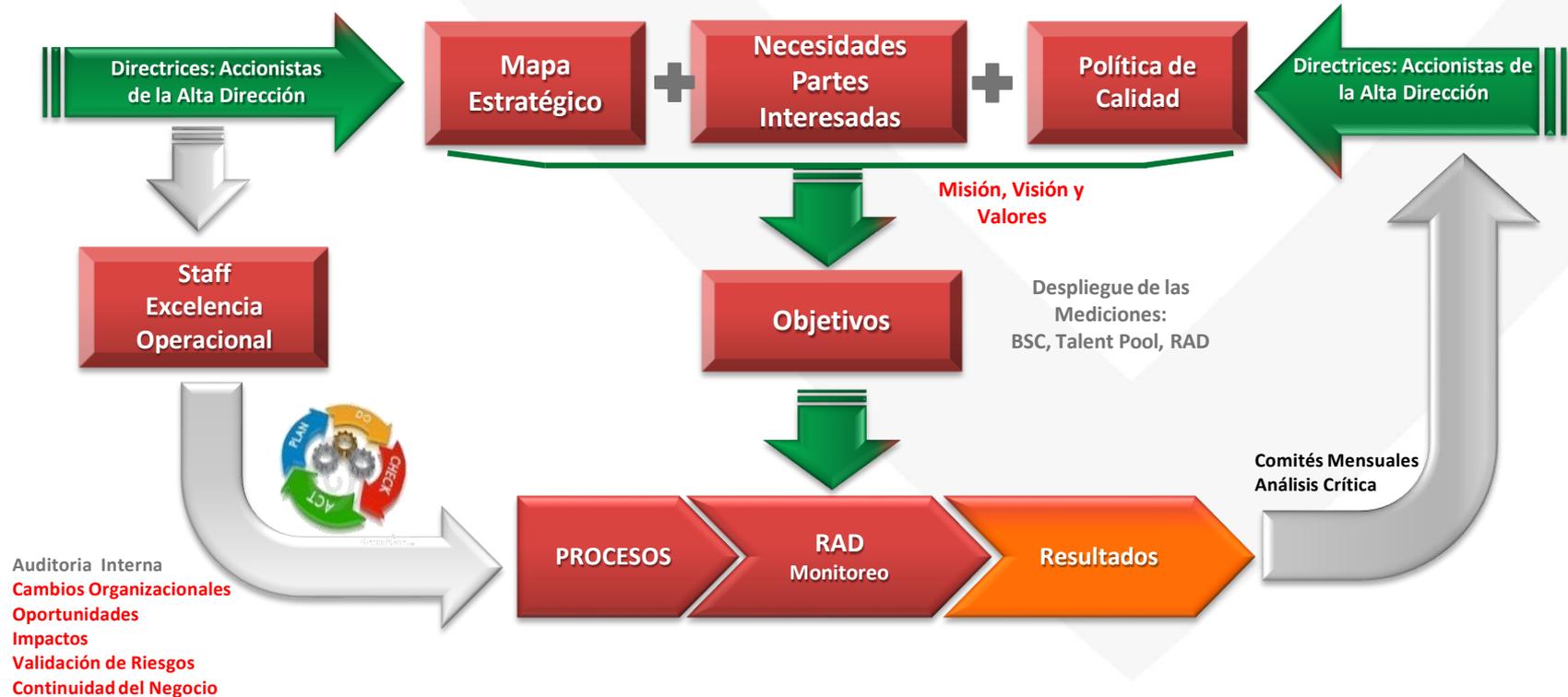
El QP-DOC-000-002 – Procesos Claves x Áreas identifica los procesos del Sistema de Gestión Integrado (MOGIT) y sus áreas responsables por los mismos.

En el QP-DOC-000-005 – Macro procesos P1 a P5, son representados los macro procesos mapeados por **TIVIT** donde fueron establecidos sumariamente, los procesos envueltos en el Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) y sus intenciones.



# Visión Geral | Contexto de la Organización

## Visión General – Construcción | Contexto de la Organización



# Gran Objetivo

Gran Objetivo de la Organización: Los resultados y el énfasis en pensamiento basado en el riesgo.



## Alineamiento

QP-DOC-000-017 Contexto TIVIT, necesidades y expectativas de las partes interesadas  
Se aplica para todas las normas ISO y otras certificaciones de TIVIT

# Enfoque basado en Proceso – Contexto de la Organización

## Necesidades y Expectativas de Partes Interesadas

Cultura para comprender el contexto de la Organización y las necesidades y expectativas de las partes interesadas



Según documento

QP-DOC-000-017 - Contexto TIVIT, necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Se aplica a todos los estándares ISO y otras certificaciones TIVIT

## Macro Procesos TIVIT → P1 a P5\*\*

### P1

Processos  
Comerciais  
Portifólio Gestão  
de Contas Novos  
negócios  
Consultoria

### P2

Processos de  
Transição  
Implantação

### P3

Processos das  
Operações

### P4

Processos de  
Inovação  
tecnológica

### P5

Processos de  
apoio e suporte

\*\* Vea “QP-DOC-000-005 - Macro Procesos P1 a P5” en MOGIT-OnLine

**Previsibilidad**

- Seguridad para una toma de decisiones consistente

1 2 3 4

**Inversión**

- Dirigido conscientemente a áreas de extrema necesidad

1

**Resultados**

Potencializados por la reducción de riesgos y el manejo de oportunidades

1 2 3 4

**Oportunidades**

- Transición de riesgos a oportunidades
- Exploración de oportunidades

1 2 3 4

**Apetito del riesgo**

- Operación limitada al apetito por el riesgo
- Posibilidad de Aumento del apetito en áreas definidas

1 2 3 4

**Proyección**

- Pronósticos como diferenciales competitivos

1

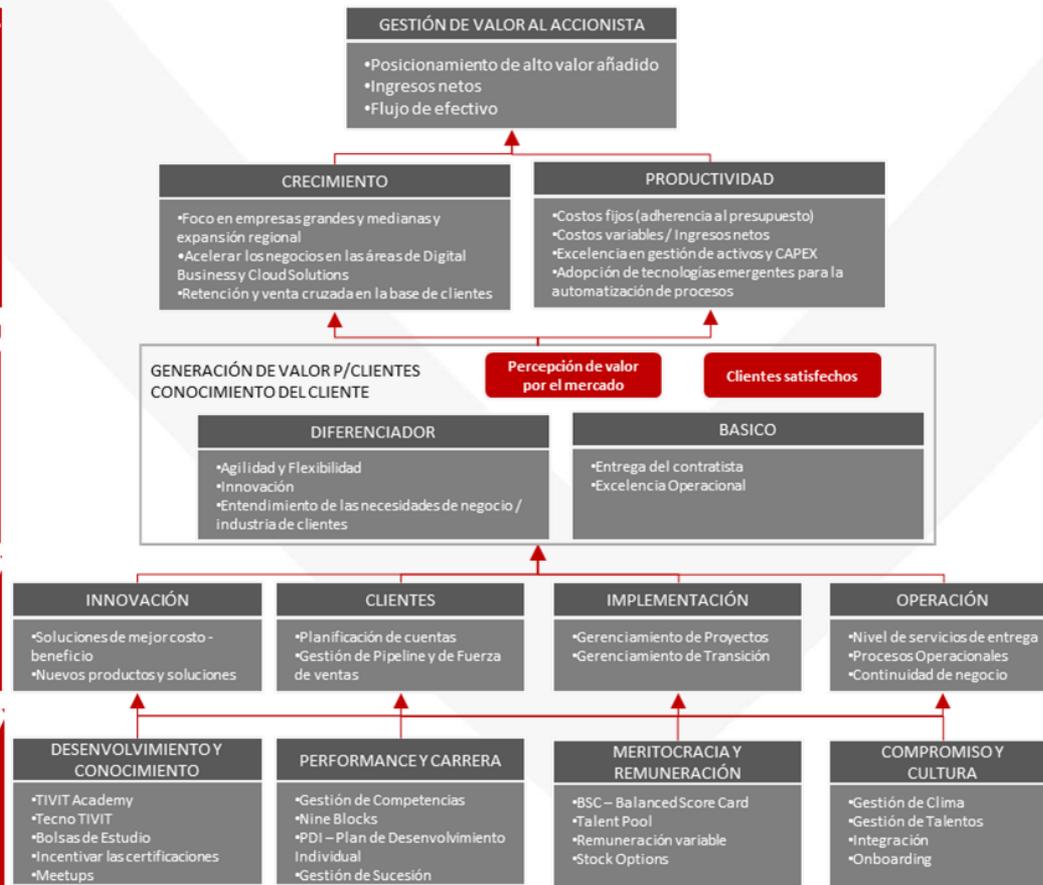
1  
FINANCIERO

2  
CLIENTES

3  
PROCESOS INTERNO

4  
APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

## Mapa Estratégico TIVIT



## Contexto | Gestión de Riesgos Corporativos

### Tres líneas de Defensa de Gerenciamiento de Riesgos | Respuestas



# Enfoque basado en Procesos – Información Documentada

## 2. Requisitos de Información Documentada

### 1. Generalidades

La información documentada del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) incluye:

- a) El Manual de Calidad, QP-MAN-001.
- b) Declaración documentada de la Política de Calidad y Mapa estratégico, conforme QP-POL-000-001 – Política de Calidad y PE-DOC-000-01 – Mapa estratégico
- c) QP-DOC-000-017 - Contexto TIVIT, necesidades y expectativas de las partes interesadas
- d) SEG POL 012 001 Política de Continuidade de Negócios TIVIT
- e) Procedimientos documentados, Planes de Calidad y demás documentos internos relacionados en la Lista Maestra de Documentos de la herramienta de control de documentos de TIVIT.
- f) Documentos publicados por terceros relacionados en la QP-DOC-004-001 – Lista Maestra de Documentos Externos, y demás Listas Maestras de Documentos Externos publicados por las áreas.
- g) Registros declarados en MOGIT-OnLine definidos para las áreas certificadas.

Es de la naturaleza de TIVIT la averiguación bibliográfica para entender las solicitudes específicas de sus clientes. Para eso pueden ser consultadas las bibliotecas y los sitios en Internet y Intranet de la propia TIVIT o de proveedores y clientes.



# Enfoque basado en Procesos

## Información Documentada - Directrices

### 14.2.2 Manual de Calidad

El presente Manual de Calidad incluye:

- a. El Alcance del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) de TIVIT
- b. Procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT).
- c. Referencia a los procedimientos documentados del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) que no los constantes en este propio Manual de Calidad.
- d. La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT).
- e. La Política de Calidad, Política de Seguridad de la Información y Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de **TIVIT** incluyendo los Objetivos para la Calidad y Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo, el compromiso de TIVIT con la Calidad.
- f. La jerarquía de la estructura de la documentación usada en el Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT).
- g. Mediante referencia a la documentación complementar, la definición y documentación de la responsabilidad, de autoridad y inter-relación del personal que administra, desarrollan y verifican actividades que influyen en la calidad.



# Enfoque basado en Procesos

## Control de Información Documentada

### 14.2.3 Control de Información Documentada

**TIVIT** escribe y controla los documentos del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) a través de un aplicativo de administración de documentos basado en la Web denominado MOGIT-OnLine.

Este aplicativo es el único repositorio de procesos de TIVIT y es de fácil administración conteniendo un “Flujo de aprobación”, que permite controlar las aprobaciones del sistema aumentando de forma significativa la productividad y reduciendo el tiempo y costo para administración de documentos y informaciones críticas.

Además, el procedimiento documentado QP-PRO-004 - Control de Documentos y Registros establece las reglas para atención de este requisito. Importante: Las áreas publican sus documentos asegurando la “visión por procesos” de la Organización y deben ser revisados siempre que haya alteraciones y revalidados por lo menos una vez al año (la herramienta asegura esa revisión a través de notificaciones).

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) esta estructurada en cuatro niveles, como descripto a seguir:

**Nivel 1: Gestión** - Comprende el Manual de Calidad, y los procedimientos de gestión del propio Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT).

**Nivel 2: Procesos** - Comprende las políticas (directrices), los procedimientos operacionales y mapas de flujo de los procesos (representación grafica) de las áreas citadas en el QP-DOC-000-002 – Procesos Claves x Áreas. Las áreas también publican sus organigramas, Misión y Visión en un documento auxiliar, conforme previsto en la política de DHO-Remuneración REM-POL-002-001 - Divulgación de Organigramas.

**Nivel 3: Apoyo** - Comprende las instrucciones operacionales, manuales de procedimientos, documentos auxiliares y los documentos externos ( no generados por **TIVIT**) como por ejemplo, documentación de equipamientos manuales, guías de usuario etc.

**Nivel 4: Registros** - Comprende los registros que confirman y evidencian que los procesos están siendo seguidos (productos de los procesos).



# Enfoque basado en Procesos

## Información Documentada - Directrices

### 14.2.4 Control de Registros

**TIVIT** establece y mantiene registros para proporcionar evidencias de la conformidad con requisitos y de operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad (SGQ/MOGIT). Los registros son mantenidos legibles y prontamente identificables y recuperables.

Los registros del SGQ/MOGIT son documentados del tipo comprobatorios de la implementación del SGQ/MOGIT y pueden estar en medio físico (papel), media de almacenamiento o directamente en los bancos de datos de los sistemas corporativos ( por ejemplo Intranet) o departamentales.

**TIVIT** escribe y controla los registros del Sistema de Calidad Integrado (MOGIT) segundo el procedimiento documentado QP-PRO-004 – Control de Documentos y Registros, que define los controles necesarios para identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y descarte de los registros.

Los varios tipos de registros son declarados, obligatoriamente, a través de Listas Maestras de Registros elaboradas por las áreas responsables en el MOGIT-OnLine, pasando por aprobación del área de Excelencia Operacional. **Importante:** Las declaraciones de los Registros deben ser revisadas y ajustadas siempre que haya alteraciones en el local de guarda o de alteración en la clasificación de la información, y deben ser reevaluados – obligatoriamente- por lo menos una vez al año.



## 15. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 1. Compromiso de la Dirección

La aprobación del Manual de Calidad por la Alta Dirección de **TIVIT** constituye evidencia objetiva de la aprobación de la Política de Calidad, Política de Seguridad de la Información y Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, y de los Objetivos de Calidad, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, y establece el comprometimiento de **TIVIT** con Calidad .

La Dirección de **TIVIT** asegura que la Política de Calidad (QP-POL-000-001), los Objetivos de Calidad (PE-DOC-000-001), la política de seguridad de la información (SEG-POL-001-001), la Política de continuidad de negocios (SEG-POL-012-001) y la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SMS-POL-001-003) y Política Ambiental (SGA-POL-000-001) entendidos por toda la Organización a través de Conferencias Orientativas y entrenamientos. En los Análisis Críticos por la Dirección son monitoreados y evaluados indicadores y metas de calidad, que reflejan la Política de Calidad y Objetivos de Calidad, con propósito de mantención y mejora del Sistema de Gestión de Calidad Integrado de **TIVIT**.

Es de responsabilidad de la Alta Dirección de **TIVIT** asegurar la definición de las responsabilidades y autoridades y su divulgación en la empresa.

Las diversas áreas de **TIVIT** colaboran de modo efectivo en la mantención del SGQ/MOGIT, siguiendo fielmente el previsto en la documentación elaborada internamente. La Gestión del SGQ/MOGIT es realizada por actuación directa del representante de la Dirección y del área de Excelencia Operacional, con la colaboración de otras áreas de la empresa, conforme Organigrama publicado en la Intranet > Estructura Organizacional y Organigramas individuales publicados en MOGIT-OnLine, conforme política "REM-POL-002-001 – Divulgación de Organigramas.

El Representante de la Dirección (RD), responsabilidad ejercida por la Gestión de Gerencia Operacional, se reporta directamente a la Alta dirección y se comunica con Clientes de otras partes interesadas con relación a los asuntos pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT). Excelencia Operacional (QP) es el área Staff del RD, que presta soporte y se asegura de la mantención del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) de la Organización.

Con relación a la norma ISO 9001:2015, la responsabilidad y la autoridad de las áreas que colaboran en el Sistema de Gestión de Calidad Integrado de **TIVIT** están definidas en el QP-DOC-000-003 – Responsabilidad y Autoridad – Artículos de norma x áreas.



# Enfoque basado en Procesos

## Enfoque en el Cliente | Política y Objetivos

### 2. Enfoque en el Cliente

**TIVIT** asegura, mediante los métodos determinados en los procedimientos documentados relacionados en de Calidad Integrado (MOGIT) SE-PRO-004 – Encuesta de Satisfacción de Clientes y demás procedimientos documentados integrantes del Sistema de Gestión , que los requisitos del cliente son determinados y atendidos con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

**TIVIT** posee un canal de reclamaciones, sugerencias y críticas, conforme GOT-PRO-013 Tratamiento de Quejas, Sugerencias y Reconocimientos (**Colombia**), PSD-PRO-012 Tratamiento de Quejas, Sugerencias y Reconocimientos (**Chile**), que tiene como responsabilidad, recibir, evaluar y tratar de las reclamaciones/alabanzas recibidas, atendiendo a los plazos puestos de acuerdo con el cliente .



### 3. Política de Calidad y Políticas Estratégicas

En armonía y en coherencia con las metas organizacionales de **TIVIT** y expectativas y necesidades de sus Clientes, **TIVIT**, representada por la Alta Dirección, definió y documento su Política de Calidad que es divulgada a través de los medios de comunicación de **TIVIT**.

La Política de Calidad, Política de seguridad de la información y la Política de seguridad y salud en el trabajo son aplicadas a todas las áreas de TIVIT.

La Política tiene como objetivo: Demostrar el compromiso con el atención a los requisitos con mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT). proporcionar una estructura para el establecimiento y evaluación, crítica de los objetivos de calidad. objetivos de seguridad de la información y objetivos de seguridad y salud en el trabajo. Ser conocida y entendida por toda la Organización. Ser evaluada críticamente para para mantención de su adecuación.

# Enfoque basado en Procesos

## Políticas



### 1. Descripción de la Política

Asegurar el valor agregado a los negocios de los clientes, a través de servicios, buscando:

**M**ejorar continuamente nuestros servicios y productos a través de la aplicación de mejores prácticas buscando la excelencia operacional y el aprendizaje organizacional

**O**ptimizar el uso de tecnología aplicada a los negocios expandiendo nuestro portfolio de servicios y productos.

**G**enerar crecimiento sustentable de los negocios en el mercado interno y externo, cuidando la transparencia en las informaciones y maximizando el retorno al accionista.

**I**nvertir en el desarrollo de las competencias técnicas y comportamentales de nuestros colaboradores valorando la ética, flexibilidad, agilidad, compromiso y espíritu emprendedor.

**T**rabajar de forma comprometida, colaborativa, creativa, innovadora, ágil y flexible, garantizando la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes.

### 1. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

**TIVIT** define Seguridad y Salud en el trabajo como objetivos estratégicos y como consecuencia implemento y mantuvo un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo, para los servicios prestados a los clientes, permitiendo evaluar y controlar los riesgos eléctricos y otros significativos y prevenir lesiones y enfermedades ocupacionales.

#### 15.3.2 Referencia a otros Documentos

- QP-LMR-028 - Objetivos de Calidad
- PE-DOC-000-001 - Mapa Estratégico
- SMS-POL-001-003 - Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- SMS-DOC-001-013 - Indicadores de Desempenho - SST (Objetivos SST) **(Brasil)**
- BYS-POL-003-001 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo **(Colombia)**
- SSO-FOR-010-001 – Matriz de Objetivos de SSO **(Chile)**
- SSP-FOR-011-002 Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo **(Perú)**
- SEG- POL 001 001 Política de Seguridad de la Información
- SEG-POL 012 001 Política de Continuidad de Negocios TIVIT



### 4. Planificación

#### 1. Objetivos de Calidad, Seguridad de la Información y Objetivos SST

La dirección de TIVIT asegura que su Política de Calidad (QP-POL-000-001), Política de Seguridad da Información (SEG POL-001-001, Política de Continuidad de Negocios (SEG-POL-012-001), Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SMS-POL-001-003) y Política Ambiental (SGA-POL-000-001) son comunicadas, entendidas, implementadas y mantenidas en todos los niveles de la Organización y, para que se de en bases mensurables, su Política de Calidad y Política de Seguridad y Salud en el Trabajo fueron desdobladas en los Objetivos de Calidad.

El relacionamiento entre Política de Calidad, la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, los objetivos de Calidad y objetivos de SST son realizados conforma el desdoblamiento del documento PE-DOC-000-001 – Mapa estratégico **TIVIT** y alineados a las estrategias **TIVIT**, alineadas al Negocio, directrices de la Dirección Alta y accionistas, conforme proceso PE-PRO-001 – Planificación Estratégica.



#### 15.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado

La dirección de TIVIT, mediante sus actividades asegura que:

- a. La Planificación del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) es realizado de forma a satisfacer a sus requisitos establecidos, bien como a los Objetivos de Calidad.
- b. La integridad del Sistema de Gestión de Calidad Integrado es mantenida cuando los cambios de Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) son planeadas y implementadas.
- c. Satisfacer los requisitos de Seguridad de la Información y Continuidad de Negocios
- d. La identificación de los peligros de Seguridad y Salud del Trabajo, evaluación de riesgos y determinación de medidas de control también son garantizados.

# Enfoque basado en Procesos

## Planificación | Acciones para abordar Riesgos, Mudanzas y Oportunidades

### 3. Riesgos, Cambios y Oportunidades

**TIVIT** se preocupa con la mentalidad de riesgo, tornando posible garantizar un Sistema de Gestión de Calidad (MOGIT) eficaz, de esta manera las áreas de la Organización planifican y implementan acciones para abarcar riesgos y generar oportunidades. Con eso, la Organización obtiene una base solida para el aumento de eficacia de Sistema de Gestión de Calidad (MOGIT) para atingir resultados mejorados y para prevención de efectos negativos.

Acciones para abarcar Riesgos y Oportunidades:

- Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad (MOGIT) pueda alcanzar sus resultados pretendidos.
- Aumentar efectos deseables.
- Alcanzar Mejoras.

Planificación y Acciones para abarcar Riesgos y Oportunidades.

- Integrar y implementar las acciones en los procesos de Sistema de Gestión de Calidad (MOGIT) y
- Evaluar la eficacia de estas acciones.

TIVIT Estableció un **Comité Integrado de Riesgos**, con el objetivo de garantizar la gestión de los riesgos de negocio para minimizar las posibilidades de materialización del riesgo identificado o evitar la ocurrencia vinculada, perdidas, errores y fraudes. El comité pretende evaluar los registros críticos, controlar y monitorear los riesgos del negocio identificados por las áreas involucrando la Dirección y Responsables por las áreas donde existan riesgos corporativos..

Los Riesgos Corporativos pueden ser: Estratégicos, Operacionales, Financieros, Regulatorios, de Mercados, de Liquidez, de Créditos, Imagen, Socio Ambiental etc.

Todos los conceptos de Riesgos de la Organización están definidos en el documento QP-PRO-007 – Riesgos Corporativos.



# Enfoque basado en Procesos

## Planificación | Acciones para abordar Riesgos, Mudanzas y Oportunidades

A TIVIT estableció el proceso de Cambios Organizacionales (QP-PRO-006) estableciendo los criterios organizacionales para documentar el análisis de los cambios organizacionales, determinando las oportunidades, el análisis de impacto y riesgos.

Políticas y Procesos relacionados:

- QP-POL-007-001 - Política de Riesgos Corporativos
- SEG-POL-001-001 - Política de Seguridad de la Información.
- SEG-POL-001-006 - Directrices Legales y Reglamentares.
- SEG-POL-002-001 - Política de Gestión de Riesgos .
- SEG-PRO-002 - Gestión de Riesgos.
- SGL-POL-003-001 Política de Gestión de Riesgos de Seguridad de la Información (**LATAM**)
- SGL-PRO-003 Gestión De Riesgos Seguridad De La Información (**LATAM**)
- SMS-POL-001-003 - Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- SMS-PRO-001 - Servicios especializados en Ingeniería de Seguridad y Salud del Trabajo.
- QP-POL-000-001 - Política de Calidad.
- QP-PRO-001 - Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras .
- BYS-PRO-001 - Identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos (**Colombia**).
- SSO-PRO-001 - Identificación de Peligros y evaluación de Riesgos (**Chile**).
- QP-PRO-006 - Cambios Organizacionales
- QP-DOC-007-001 - Estatuto de Comité de Gestión de Riesgos Corporativos
- QP-PRO-007 - Riesgos Corporativos
- SEG-POL-012-001-Política de Continuidad de Negocios.
- PSD-POL-011-001 - Política de Gestión de la Continuidad de Negocio
- GOT-POL-011-001 - Política de Gestión de la Continuidad de Negocio
- SGA-POL-000-001 - Política Ambiental



# Liderazgo y Compromiso

## 5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

### 1. Responsabilidad y Autoridad

La dirección de **TIVIT** asegura que las responsabilidades y autoridades son definidas y comunicadas a la Organización. La estructura Organizacional general de **TIVIT** es publicada en la Intranet, y las específicas por área en MOGIT-OnLine, reflejan esa definición.

### 2. Representante de la Dirección

#### a. Designación y Responsabilidad:

La Gestión de Excelencia Operacional de **TIVIT** es indicada como Representante de la Dirección (RD) y, independiente de otras responsabilidades, tiene responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT);
- Informar a la Alta Dirección de TIVIT el desempeño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT) y cualquier necesidad de mejora;
- Asegurar la promoción del conocimiento de los requisitos del cliente en toda la organización, y;
- Enlace con terceros en asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT);
- Garantizar y comunicar a las áreas los compromisos asumidos entre los interesados, según documento QP-DOC-000-017 - TIVIT contexto, necesidades y expectativas de los interesados..



b. Facilitadores de Calidad:

La dirección de **TIVIT** estableció los Facilitadores de Calidad que, sin prejuicio de autoridad, de la responsabilidad y de participación de los demás colaboradores del Sistema de Calidad Integrado (MOGIT), tiene por misión:

- Iniciar acción para prevenir ocurrencias de cualquier no-conformidades relativas a productos, a procesos y al Sistema de Gestión de Calidad (MOGIT).
- Identificar y registrar cualquier problema relativo a productos, a los procesos y al Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT).
- Iniciar, recomendar o providenciar soluciones a través de los canales designados.
- Verificar la implementación de soluciones.
- Controlar el posterior procesamiento entrega o instalación de producto/Servicio no-conforme hasta que su deficiencia o condición insatisfactoria sea corregida.
- Planear la calidad, siempre actuando anticipadamente para mantenerla íntegra, por mas que ocurran circunstancias contingentes o de riesgos.
- Proponer soluciones y actuar para que el Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) evalúa de forma controlada y que garantice la calidad de todos los servicios de **TIVIT** cubiertos por su alcance.
- Buscar Mejora continua de calidad.



# Concientización y Comunicación

## 15.5.3 Comunicación Interna y Externa

La dirección de **TIVIT** asegura que son establecidos en la Organización los procesos de comunicación apropiados y que sea realizada comunicación relativa a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT).

Los objetivos de Comunicación Interna es fortalecer el relacionamiento entre **TIVIT** y sus colaboradores y divulgar informaciones de relevancia al publica interno alienadas a misión y visión de la empresa. Tanto los procesos como los medios Marketing, MKT-POL-000-001 Política de Marketing, MKT-PRO-006 Comunicación Externa, MKT-PRO-007 Comunicación Corporativa y CI-DOC-000-001 Comunicación Interna & Employer Branding.



El documento "QP-DOC-000-017 Contexto TIVIT, necesidades y expectativas de las partes interesadas" define la Comunicación con las Partes Interesadas (retroalimentación).

# Análisis Crítico por la Dirección

## 6. Análisis Crítico por la Dirección

### 1. Generalidades

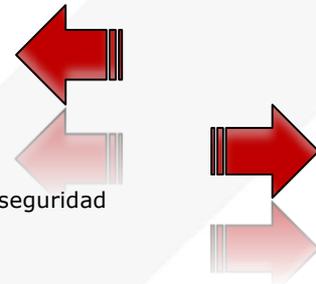
La Dirección de **TIVIT** evalúa críticamente el Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) de la organización, por lo menos semestralmente, para asegurar su continua pertinencia, adecuación y eficacia. Este análisis crítico incluye la evaluación de oportunidades de Mejora y necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT), incluyendo la Política de Calidad, Política de Seguridad de la Información, Política de Continuidad de Negocio y la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, y sus Objetivos.

Mensualmente se realizan Comités de Staff con Dirección, como Análisis Ejecutivo del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT), contribuyendo al Análisis Crítico, así como el análisis para las entregas con calidad, siendo también considerado Análisis Crítico por la Dirección. Los Comités también se realizan trimestralmente con la Alta Dirección de Riesgos y Ética.

### 2. Entradas para Análisis Crítico

Las entradas para un Análisis Crítico por la Dirección incluyen informaciones sobre:

- a. RAD - Análisis de Datos
- b. PDCA's (Planes de Acción)
- c. Resultados de las auditorías internas y Análisis Críticos anteriores
- d. Campañas de concientización sobre seguridad de la información, código de conducta e incidentes de seguridad
- e. Riesgos, cambios y oportunidades
- f. Encuesta de Satisfacción de Clientes y canal de quejas y elogios
- g. Realimentación de partes interesadas (si hay)
- h. Principales KPIs – resultados
- i. Desempeño de Proveedores Externos
- j. Evaluación de las políticas y directrices originadas en las normas ISO9001:2015, ISO20000:2018, ISO27001:2013, ISO22301:2013, ISSO 45001:2018 y demas que apliquen
- k. Mejores Prácticas de Mercado, necesidades y oportunidades de mejora
- l. Validación de las Políticas, Visión Misión y Valores, RD actual, Mapa estratégico y retroalimentación de las partes interesadas
- m. Puntos de atención que puedan afectar el SGQ, orientaciones emergentes y lecciones aprendidas



# Análisis Crítico por la Dirección

## 15.6.3 Salidas de Análisis Crítico

Las salidas de Análisis Crítico por la Dirección incluyen cualquier decisión y acción relacionados a:

- a. Mejora de eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) y de sus procesos .
- b. Mejora del producto en relación a los requisitos del cliente.
- c. Necesidades de recursos.
- d. Cualquier necesidad de cambios en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT).
- e. Descripción de las necesidades de proceso y objetivos de proceso.

Las reuniones de Análisis Crítico son registradas en Actas, sus desdoblamientos en los registros asociados a los procedimientos afectados.

Cuando haya una decisión para cual data de la Data de Análisis Crítico no sea adecuada, la decisión podrá ser tomada en Reunión ordinaria de junta Ejecutiva y registrada en Acta.

## 16. GESTIÓN DE RECURSOS

### 1. Provisión de Recursos

**TIVIT** obtiene y dispone recursos para el Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) mediante presupuestos que especifican y destinan los costos de los diversos programas y proyectos segundo las categorías de gastos de costeo y de capital, comprendiendo, entre otros, recursos para la gestión, ejecución de los trabajos y actividades de verificación incluyendo auditorías internas de calidad.

Los gastos de **TIVIT** proceden de la ejecución de presupuestos y son objetos de análisis, aprobación, empeño y descarga por los directorios competentes a **TIVIT**

Cualquier área de **TIVIT** puede detectar situaciones que necesiten o puedan futuramente necesitar recursos adicionales. En este caso, el área solicita los recursos, que serán aprobados, dentro de los parámetros establecidos en los procedimientos corporativos de **TIVIT**.



## People & Culture

### 2. Recursos Humanos

#### 1. Generalidades

El personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto es calificado por TIVIT y se asegura su competencia, con base en la adecuada educación, formación, habilidad y experiencia, documentada por People & Culture, a través de los procesos CEC-PRO-004 - Gestión de Desempeño, CEC-PRO-003 - Clima Organizacional, CEC-PRO-002 - Plan de Compromiso, CEC-PRO-001 - Gestión de Competencias 360°, DES-PRO-017 - OnBoarding (Integración Institucional y Formación Inicial) y Gestión de Competencias x Recursos, a través de otros documentos insertados en el MOGIT-OnLine.



#### 16.2.2 Competencia, Concientización, Entrenamiento y Sensibilización

##### TIVIT:

- a) Determina las competencias necesarias para el personal que ejecuta trabajo que afectan la calidad del producto.
- b) Mediante los procedimientos documentados de control de producto/servicio no-conforme, acción correctiva y acción preventiva, auditoría interna, análisis crítico por la dirección y ofrece entrenamiento o toma otras acciones para atender estas necesidades de competencia.
- c) Evalúa la eficacia de acciones ejecutadas.
- d) Asegura que su personal está consciente sobre la pertinencia y importancia de sus actividades y de cómo ellas contribuyen para garantizar los Objetivos de Calidad.
- e) Mantiene registros apropiados de educación, entrenamiento, habilidad y experiencia de todos los colaboradores y líderes conforme los documentos declarados en la Lista Maestra de registros del área.

Son levantadas por los sectores de **TIVIT** las necesidades de entrenamiento, con el objetivo de tener personas con las competencias técnicas y comportamentales necesarias para el desarrollo de sus funciones y Mejora de esa capacitación.

Las Áreas de Desarrollo, Cultura e Iniciativas, Campañas e Eventos y Comunicación Interna actúan junto a áreas para identificar cuando se aplica Coaching o Mentoring, y auxilia las áreas internas en la implementación de controles que auxilien la reducción o prevención de errores humanos.



## People & Culture

### Competencia, Concientización y Comunicación

Los ocupantes de los diversos cargos y ejecutantes de funciones tiene competencia garantizada por:

- Experiencia en el desarrollo de actividades de los cargos o funciones.
- Participación en entrenamiento practico en el propio local de trabajo o clase interna, o
- Escolaridad y formación técnica adecuada.

Las áreas de RHs locales mantienen actualizado los documentos:

- REM-DOC-001-001 - Perfis de Cargo – Corporativo - Brasil
- REM-DOC-001-002 - Perfis de Cargo - Gestão de Aplicações - Brasil
- REM-DOC-001-003 - Perfis de Cargo - Gestão de Infraestrutura de TI - Brasil
- DHC-DOC-002-001 Perfiles Corporativos **Chile**
- DHC-DOC-002-002 Perfiles Operativos **Chile**
- DHL-DOC-004-003 - Perfiles de Cargo Gerencia de Soluciones – **Colombia**
- DHL-DOC-004-004 - Perfiles de Cargos Gerencia de Operaciones – **Colombia**
- DHL-DOC-004-006 - Perfiles de Cargos Gerencia Marketing y Comunicaciones – **Colombia**
- DHL-DOC-004-007 - Perfiles de Cargos Gerencia Administración y Finanzas – **Colombia**
- DHL-DOC-004-008 - Perfiles de Cargos Subgerencia Consultoría – **Colombia**
- DHL-DOC-004-009 - Perfiles de Cargos Gerencia Comercial – **Colombia**
- DHL-DOC-004-010 - Perfiles de Cargo Subgerencia Work Place Management – **Colombia**
- DHL-DOC-004-012 - Perfiles de Cargos Gerencia People & Culture - **Colombia**
- DHP-DOC-001-001 - Perfiles de Cargo CORPORATIVO **PERÚ**
- DHP-DOC-001-002 - Perfiles de Cargo OPERATIVO **PERÚ**
- DHA-DOC-000-003 - Perfiles de Cargo CORPORATIVO **ARGENTINA**
- DHA-DOC-000-004 - Perfiles de Cargo OPERATIVO **ARGENTINA**



Estos documentos enumeran cada uno de los puestos de TIVIT, con sus habilidades técnicas y de comportamiento, además de los requisitos de experiencia, educación y conocimiento de idiomas.

Los registros de capacitación, habilidades, educación y experiencia y otros requisitos de competencia se mantienen en las áreas de Desarrollo y Cultura y Carreras.



## 16.3. Infraestructura

**TIVIT** determina, ofrece y mantiene la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, entre otros aspectos:

- a. Edificios, espacio de trabajo y instalaciones asociadas.
- b. Equipos de monitoreo y administración de servicios, tanto hardware como software y.
- c. Servicios de apoyo, como transporte y comunicación.

La infraestructura implantada permite atención con alto nivel de seguridad y confiabilidad a un elevado número de clientes operando en régimen de misión crítica en un sistema de trabajo de 24 horas por 7 días por semana (24x7)

El programa de operación y mantenimiento de sistemas integrados de infraestructura es administrado, gestionado e implementado por profesionales de reconocida competencia asegurando elevados índices de eficiencia y eficacia.

**TIVIT** tiene en su proyecto una concepción de tratamiento de datos en Tecnología de Informaciones que posibilita el Backup periódico de todos los archivos electrónicos disponibles en red (Intranet y Internet), sean de uso de clientes instalados o de áreas operacionales de la empresa, a través de dispositivos de alta disponibilidad o de Backup físico en media apropiada, posibilitando la recuperación sobre demanda de los archivos necesarios a las operaciones de sus procesos y servicios.

### a. Seguridad:

Los Data Centers de **TIVIT**, garantizan la seguridad de infraestructura de tecnología de Información a través de sistemas físicos y lógicos de seguridad, que pueden envolver desde sensores de movimiento hasta tecnología avanzada de Firewall, entre otros controles.

### b. Seguridad física:

En cuanto a la seguridad Física, equipos de seguridad entrenados monitorean las instalaciones de **TIVIT** en régimen de 24x7. Cada Data Center posee cámaras de seguridad distribuidas en forma estratégica por las instalaciones y por su perímetro externo, incluyendo sensores de movimiento, sistema integrado de alarma y sensor de puertas abiertas. Para control de acceso y autorización, disponibilidad de lectores biométricos y de tarjetas magnéticas en base a las rotas internas de tránsito establecidas con sus respectivos niveles de liberación, conforme esta documentando por el área de administración de Data Center en MOGIT-OnLine.

c. **Combate a incendio y requisitos de SESMT**

El sistema de Prevención y Combate a Incendio protege la infraestructura y las instalaciones a través de sistemas de detección y dispositivos de combate asociados a una brigada interna, debidamente entrenada, conforme documentado por el área de Gestión de Personas, procesos del SESMT e instrucciones operacionales específicas publicadas en MOGIT-OnLine o adherentes al SMS-POL-001-003 - Política de Seguridad y Salud en el Trabajo



d. **Sistemas de Refrigeración**

**TIVIT** asegura el perfecto control y mantenimiento de las condiciones especificadas de temperatura y humedad adecuadas para la red de servidores y equipos de sus clientes. El sistema de refrigeración es de expansión directa, aires de precisión y flujo de aire bajo piso técnico en los Data Centers de Colombia y Chile (Site Alicanto de Chile es por Agua).

e. **Sistemas Eléctricos**

Con relación a Sistemas Eléctricos y distribución sin interrupción de energía, los Data Centers de TIVIT son alimentados por dos subestaciones distintas de las concesionarias de red pública (en COS de Chile) Alicanto cuenta con 1 Subestación, en Colombia a pesar de tener 2 estaciones se alimenta de 1.

f. **Sistema de Generación de Energía Local**

El Sistema de Generación de Energía Local comprende generadores de porte industrial dimensionados para atención de demanda de las instalaciones, sumado de las redundancias de contingencias y dispone, también, de grande capacidad de almacén de aceite diésel, asegurando amplia autonomía de operación.

Los Data Centers poseen múltiples sistemas UPS (Uninterrupted Power Supply), responsables por abastecer energía a los equipos en periodos de transferencia de alimentación por la concesionaria para el sistema autónomo de generación, asegurando redundancia y alta confiabilidad en el sistema crítico de distribución de energía eléctrica a los equipos de los clientes.

g. **Sistema de Baterías de Reserva**

Los Sistemas de UPS, hacen uso de baterías que ofrecen energía sin interrupción a Data Center. El conjunto de batería esta dimensionado para mantener los Data Centers de **TIVIT** por el tiempo necesario hasta que se obtenga el sincronismo y transferencia total de las cargas al sistema de generación propia de energía.

# Operación – Ambiente para Operación de Procesos

## Planificación

### 16.4. Ambiente de Trabajo

**TIVIT** determina y administra las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para alcanzar la conformidad con los requisitos del producto, conforme descrito arriba.



## 17. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 1. Planificación de la Realización del Producto

**TIVIT** planea y desenvuelve los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de realización del producto es coherente con los requisitos de otros procesos del Sistema de Gestión de Calidad Integrado de **TIVIT**.

Al planear la realización del producto, **TIVIT** determina el siguiente, cuando apropiado, conforme establecido en los procedimientos documentados de los Macroprocesos 1 y 2 (QP-DOC-000-005 – Macroprocesos P1 a P5) y demás procedimientos desdoblados y documentados en el Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT):

- a. Objetivos de Calidad y Objetivos STT \*\* requisitos para el producto.
- b. La necesidad de establecer procesos, documentos y proveer recursos específicos para el producto.
- c. Verificación, validación, monitoreo, inspección y actividades de ensayo requeridos, específicos para el producto, como los criterios de aceptación del producto, y
- d. Registros necesarios para ofrecer evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante atiende a los requisitos. La salida de la planificación es siempre adecuada al método de operación de **TIVIT**.

# Requisitos para Productos y Servicios

## Propiedad del Cliente , Preservación y Estatutarios

### 2. Procesos Relacionados a Clientes

#### 1. Determinación de Requisitos Relacionados al Producto

**TIVIT** determina:

- a. Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para entrega y para actividades posteriores a la entrega.
- b. Los requisitos no declarados por el cliente, mas necesarios para el uso especificado o intencional, donde conocido.
- c. Retroalimentación del cliente y determinación para tratar o controlar propiedad del cliente.
- c. Requisitos estatuarios y reglamentares relacionados al producto, y
- d. Requisitos adicionales, determinados por la propia **TIVIT**.
- e. Requisitos legales, estatuarios y otros requisitos



Específicamente cuanto a los requisitos estatuarios y reglamentaciones, el Directorio Jurídico como principal área responsable por la adherencia a las reglamentaciones externas es encargada que, de forma conjunta con todas las demás áreas de **TIVIT**: identificar nuevos requisitos y adecuar la empresa a las nuevas exigencias, atender las solicitudes legales ya existentes, atender a impactos causados por actualizaciones a los requisitos ya atendidos.

Las normas y leyes identificadas como requisitos por las áreas de **TIVIT** son relacionadas y publicadas en el MOGIT-OnLine a través de Listas Maestras de Documentos Externos.



Estatutarios:

Las soluciones propuestas a los clientes siempre llevan en consideración al Estatuario de las partes interesadas.

Los requisitos de los clientes y requisitos estatuarios y reglamentares pertinentes son determinados, entendidos y atendidos consistentemente.

Requisitos Estatuarios y reglamentares son aplicables a productos y servicios

Conforme al documento QP-DOC-000-017 -Contexto TIVIT , necesidades y expectativas de las partes interesadas.

# Requisitos para Productos y Servicios

## Requisitos relativos a Productos y Servicios

### 2. Análisis Crítico de los Requisitos Relacionados al Producto y Servicios

**TIVIT** evalúa críticamente los requisitos relacionados al producto o servicios. Este análisis crítico es realizado antes de **TIVIT** asumir el compromiso de ofrecer un producto para el cliente y asegura que:

- a. Los requisitos del producto están definidos.
- b. Los requisitos de contrato o de pedido que difieren aquellos previamente manifestados son resueltos , y
- c. **TIVIT** tiene la capacidad para atender a los requisitos definidos.

Son mantenidos registros de los resultados de los análisis críticos y de acciones resultantes de este análisis, conforme establecido en los procedimientos documentados identificados en el Macro proceso (QP-DOC-000-005). Cuando el cliente no ofrece una declaración documentado de los requisitos, **TIVIT** confirma los requisitos de los clientes antes de su aceptación.

Cuando lo requisitos del producto son alterados, **TIVIT** asegura que los documentos pertinentes son complementados y que el personal pertinente es alertado sobre ellos.

Los clientes se comprometen a comunicar cambios legales en su negocio cuando se vean afectados a servicios subcontratados con **TIVIT**, y generamos nuevos. oportunidades comerciales cuando sea relevante.



## Comunicación con el Cliente

### 17.2.3 Comunicación con el Cliente

**TIVIT** determina y toma medidas eficaces para comunicarse con sus clientes con relación a:

- a. Informaciones sobre el producto contratado.
- b. Información cuando se afectan las entregas o las propiedades de los clientes
- c. Tratamiento de consultas, contratos o pedidos incluyendo enmiendas, e
- d. Realimentación del cliente, incluyendo sus reclamaciones.

**TIVIT** mantiene un sitio web [www.tivit.com](http://www.tivit.com) que garantiza la posibilidad de comunicación de sus clientes o clientes en potencial con la empresa para informaciones sobre productos y servicios, atención a pedidos de clientes, retorno de informaciones



El acceso a estos servicios es a través de la página web o correo electrónico corporativo [contato@tivit.com](mailto:contato@tivit.com)

Además de estos contactos, los procedimientos documentados en MOGIT-OnLine detallan otras formas de comunicación con los clientes de TIVIT. Otra forma de divulgar resultados, además de los Comités que se llevan a cabo en Clientes, cuentan con el Portal de Clientes, conocido como Portal de Vitrina, para centralizar la entrega de reportes a Clientes de manera estandarizada, es el lugar donde Clientes previamente registrados pueden recuperar reportes conteniendo los resultados de sus operaciones, con acceso a la Web (Internet), según se describe en los procesos GSE-PRO-001 - Gestión de Servicios, NIT-PRO-001 - Gestión de Cuentas TIVIT - TECH, ASM-PRO-001 - Gestión de cuentas TIVIT - CLOUD, SMC-PRO-001 - Gestión de servicios - Cloud, SMC-PRO-002 - Gestión de cuentas - Strategic CLOUD.

**TIVIT** mantiene un canal de Reclamaciones, sugerencias o congratulaciones que son oídos de los clientes, son recibidos y tratados, conforme el proceso, para **Colombia** GOT-PRO-013 – Tratamiento de quejas, sugerencias y reconocimientos, para **Chile** PSD-PRO-012 – Tratamiento de quejas, sugerencias y reconocimientos. Contamos también con un Canal de Ética, bajo QP-PRO-008 – Canal de Ética TIVIT, operado por una empresa independiente, para garantizar la imparcialidad de las denuncias que eventualmente puedan ser reportadas por los clientes, proveedores y colaboradores TIVIT.

El documento “QP-DOC-000-017 Contexto TIVIT, necesidades y expectativas de las partes interesadas” define la Comunicación con las Partes Interesadas (retroalimentación).

# Operación – Planificación - Proyecto y Desarrollo

## 3. Proyecto y Desarrollo

### 1. Planificación del Proyecto y Desarrollo

**TIVIT** planifica y controla el proyecto y el desarrollo de producto y/o servicios, conforme establecido en los procedimientos documentados en MOGIT-OnLine y controlados a través del documento QP-DOC-000-002 - Procesos Claves x Áreas.

Durante la planificación del producto y desarrollo, **TIVIT** determina:

- a. Las etapas del proyecto y desarrollo.
- b. El análisis crítico, verificación y validación apropiados para cada fase del proyecto y desarrollo, y
- c. Las responsabilidades y autoridades para proyecto y desarrollo.

**TIVIT** administra las interfaces entre diferentes grupos envueltos en el proyecto y desarrollo, para asegurar la continuación eficaz y la designación clara de responsabilidades.

Las salidas de planificación son actualizadas apropiadamente, en la medida que el proyecto y el desarrollo progresan.



# Operación – Planificación - Proyecto y Desarrollo

## 2. Entradas de Proyecto y Desarrollo

**TIVIT** determina las entradas relativas a requisitos de productos y mantiene registros. Estas entradas incluyen:

- a) Requisitos de funcionalidad y desarrollo.
- b) Requisitos estatuarios y reglamentares aplicables.
- c) Donde es aplicable, informaciones originadas de proyectos anteriores similares, y
- d) Otros requisitos esenciales para el proyecto y desarrollo.

Esas entradas son evaluadas críticamente cuanto a su adecuación para que los requisitos efectivamente considerados sean completos, sin ambigüedades y no con contradictorios entre si.

## 3. Salidas de Proyecto y Desarrollo

Las salidas de proyecto y desarrollo son presentados de forma a permitir la verificación en relación a las entradas de proyecto y desarrollo y son aprobadas antes de ser liberadas.

Las salidas de proyecto y desarrollo:

- a) Atienden a los requisitos de entrada para proyectos y desarrollo.
- b) Proveen informaciones apropiadas para adquisición, producción y suministro de servicio .
- c) Contienen o hacen referencia a criterios de aceptación del producto, y
- d) Especifican las características del producto que son esenciales para su uso seguro y adecuado.



# Operación – Planificación - Proyecto y Desarrollo

## 4. Análisis Crítico de Requisitos y de Proyecto y Desarrollo

En fases apropiadas del proyecto y desarrollo, son realizados análisis críticos sistemáticos, de acuerdo con provisiones planificadas para:

- a) Evaluar la capacidad de los resultados del proyecto y desarrollo en atender a los requisitos, y
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Con participación de representantes de funciones involucradas con las etapas de proyecto y desarrollo, se realiza un análisis crítico del proyecto y su implantación. Son mantenidos registros de resultados de los análisis críticos y de cualquier acción necesaria.



### 17.3.5 Verificación de Proyecto y Desarrollo

La verificación es ejecutada conforme disposiciones planeadas para asegurar que las salidas del proyecto y desarrollo atiendan a los requisitos de entrada del proyecto y desarrollo. Son mantenidos registros de los resultados de esa verificación y de cualquier acción necesaria.

## Operación – Planificación - Proyecto y Desarrollo

### 17.3.6 Validación de Proyecto y Desarrollo

La validación del proyecto y desarrollo es ejecutada conforme las provisiones planificadas, para asegurar que el producto resultante es capaz de atender los requisitos para aplicación específica o el uso intencional, donde sea conocido. Cuando sea posible, la validación es concluida antes de la entrega o implementación del producto. Son mantenidos registros de los resultados de validaciones y de cualquier acción necesaria.



### 17.3.7 Control de Mudanzas de Proyecto y Desarrollo.

Las alteraciones del proyecto y desarrollo y de cualquier medida necesaria son identificadas y registradas. Las alteraciones son evaluadas críticamente, verificadas y validadas, como apropiado, y aprobadas antes de su implementación. El análisis crítico de las alteraciones de proyecto y desarrollo incluye evaluación del efecto de los cambios en artes componentes y en el producto entregado .

Los cambios son determinados y realizados de manera planeada y sistemática, considerando: Propósito de los cambios y potenciales consecuencias, integridad de MOGIT, disponibilidad de recursos: localización de responsabilidades y autoridades.

# Operación – Control de Suministro Externo

## 4. Adquisición

### 1. Proceso de adquisición

TIVIT realiza sus adquisiciones mediante consultas a proveedores registrados y evaluados, según los procedimientos documentados relacionados en CPR-PRO-001 Compras **LATAM**, y COM-PRO-001 – Compras y GCF-PRO-001 Gestión de Contrato de Fornecedores (**Brasil**)

Las informaciones de adquisición describen el producto a ser adquirido y incluyen, cuando aplica, requisitos para:

- a) Aprobación de producto, procedimientos, procesos y equipo.
- b) Calificación personal, y
- c) Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT).

**TIVIT** asegura la adecuación de los requisitos de adquisición especificados antes de su comunicación al proveedor.



### 17.4.2 Verificación del Producto Adquirido

TIVIT establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para garantizar que el producto comprado cumpla con los requisitos de adquisición especificados, según lo determinado en los procedimientos documentados.

TIVIT no utiliza el concepto de inspección en las instalaciones del proveedor y la funcionalidad del equipo en un entorno operativo está garantizada a través de contratos con proveedores además de pruebas antes de entrar en producción.

Periódicamente se realiza un proceso de auditoría de Proveedores Externos, definido en el proceso QP-PRO-003 - Auditorías, a través del cuestionario QP-FOR-003-060 - Evaluación de Proveedores Externos y se realiza de acuerdo a la planificación de Excelencia Operacional.

# Operación – Controles

## 5. Producción y Suministro de Servicio

### 1. Control de Producción y Suministro de Servicio

**TIVIT** planifica y realiza la producción y suministro de servicio bajo condiciones controladas, como determinado en los procedimientos documentados guardados en MOGIT-OnLine.

Condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de informaciones que describan las características del producto.
- b) La disponibilidad de instrucciones operacionales, cuando necesario.
- c) El manejo de equipos adecuados.
- d) La implementación de medición y monitoreo, y
- e) La implementación de liberación, entrega y actividades posteriores a la entrega.



# Operación – Controles

## 2. Validación de Procesos de Producción y Suministro de Servicio

**TIVIT** valida cualquier proceso de producción o suministro de servicio en lo cual los resultados no pueden ser verificados por monitoreo o medición subsecuente. Eso incluye los procesos donde las salidas solamente quedan aparentes después que el producto esté en uso o el servicio sea entregado.

De esta manera, una validación, con el objetivo de demostrar la capacidad de estos procesos en alcanzar los resultados planificados es hecha incluyendo, cuando aplicable:

- a) Criterios definidos para análisis críticos y aprobación de procesos,
- b) Aprobación de equipos y calificación de personal,
- c) Uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) Requisitos para registro, y
- e) Revalidación.



A través de los procedimientos documentados en las siguientes áreas realizan validaciones de sus procesos de producción y suministro de servicio. Además, validaciones de los procesos de atención son hechos por las áreas de Mesa de Ayuda y Soporte en Campo con el uso de Instrucciones Operacionales debidamente aprobadas y entrenamiento del personal en el local de trabajo.

# Operación – Controles

## 3. Identificación y Rastreabilidad

Los productos y servicios de **TIVIT** son identificados y rastreados entre otras formas, a través de:

- Nombre de Cliente (SAP/Service Now)
- Nombre de Oportunidad (CRM).
- Número de Oportunidad (CRM).
- Número de Quote (CRM).
- Número de Proyecto (SAP).
- Número Incidente (Service Now).
- Número de Cambio (Service Now).
- Número de Service Order (Service Now).
- Número de Work Order (Service Now).
- Número de Service Request (Service Now).
- Número de Boletín de Ocurrencia (Service Now).
- Número de Orden de Servicio (Service Now).
- Número de EDI-atención (Service Now).
- Número de Caja-Postal (Service Now).
- Número de Requisición de Compra (SAP).
- Número de Work Order (JIRA) - **Chile**

Además, conforme apropiado, almacenados en otros sistemas informáticos y debidamente declarados en listas Maestra de registros.

Básicamente, la identificación y rastreabilidad se aplican a:

- a) Todos los servicios realizados por **TIVIT**.
- b) Todos los servicios de terceros controlados por **TIVIT**.
- c) Los recursos disponibles a los clientes.



## Propiedad del Cliente , Preservación y Estatutarios

### 4. Propiedad del Cliente

**TIVIT** toma cuidado con la propiedad del cliente en cuanto esta bajo su control y uso. Conforme apropiado y en acuerdo con los contratos establecidos con los clientes, **TIVIT** identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad del cliente ofrecida para uso o incorporación en el producto. Si cualquier propiedad del cliente es perdida, dañificada o considerada inadecuada para uso, es informado al cliente y son mantenidos registros, en los sistemas informatizados de soporte o, cuando necesario tratamiento de producto no-conforme o acción correctiva o preventiva, en los registros establecidos por los correspondientes procedimientos documentados.

Básicamente, la propiedad del cliente contempla los artículos descriptos a seguir:

- Las máquinas de equipos del cliente son protegidos contra el acceso indebido en local específicamente designado y identificado como área dedicada al cliente.



Las condiciones de protección y operación de las maquinas y equipos de los clientes son mantenidas y monitoreadas constantemente por diversos medios de seguridad física, como:

- Cámaras de Video (CCTV – Circuito cerrado de Televisión).
- Monitoreo de grandeza eléctricas.
- Monitoreo de conectividad.
- Sistemas de alarma.
- Detectores de incendio.
- Rondas de equipo de seguridad. y
- Cajas fuertes.

Se informa al cliente de cualquier daño, insuficiencia o problema percibido en sus equipos y máquinas, que se encuentran en nuestras instalaciones.

# Requisitos para Productos y Servicios

## Propiedad del Cliente, Preservación y Estatuarios

### 5. Preservación del Producto

**TIVIT** preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y de disponibilidad a los clientes. Tal preservación incluye identificación, manejo, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación también es aplicada a las partes constituyentes de los productos.

Los productos deben ser preservados, en regla:

- Infraestructura.
- Equipos de comunicación.
- Equipos de climatización.
- Equipos de seguridad.
- Equipos de suplemento de energía.
- Hardware.
- Software. y
- Banco de Datos.



La infraestructura del Data Center y la ejecución de normas adecuadas de funcionalidad garantizan la preservación y la continuidad de la prestación del servicio al cliente y de sus equipos instalados.

La seguridad física de las instalaciones, conforme citado en ADM-PRO-002 - Segurança Física, é garantida por diversos meios (**Brasil**), IDT-PRO-006 - Operación de Infraestructura Crítica Datacenter(**Colombia**), DCC-PRO-002 Procedimiento de Ingreso al Datacenter (**Chile**), es asegurada por diversos medios entre los cuales podemos citar:

- Restricciones y controles de acceso.
- Sistema de monitoreo de acceso.
- Sistemas de alarma. y
- Sistema de prevención y combate a incendio.

# Requisitos para Productos y Servicios

## Propiedad del Cliente , Preservación y Estatutarios

La preservación y mantención de las condiciones de funcionamiento de los servicios prestados por **TIVIT**, conforme identificado en el macro proceso 3 – Operação (QP-DOC-000-005), entre otros factores, es garantizada por:

- Proyecto y instalación adecuada de maquinas y equipos – Monitoreo y soporte 24x7365.
- Procedimientos documentados en MOGIT-OnLine y controlados a través del documento QP-DOC-000-002 – Procesos Claves x Áreas
- La Seguridad y Salud en el Trabajo es garantizada por SESMT Corporativo, desdoblando papeles y responsabilidades a los RH locales (SESMT Local), conforme directrices previstas en las siguientes políticas:
  - ✓ SMS-POL-001-001 - Diretrizes Básicas de Segurança Seleção de Fornecedor y Segurança na Prestação de Serviço
  - ✓ SMS-POL-001-002 - Descrição tarefas – SESMT Corporativo y Áreas correlatas.
  - ✓ SMS-POL-001-003 - Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
  - ✓ SSO-FOR-010-001 – Matriz de Objetivos de SSO (**Chile**).
  - ✓ BYS-POL-003-001 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (**Colombia**)
  - ✓ BYS-POL-001-003 - Política de derechos humanos (**Colombia**)
  - ✓ BYS-POL-003-002 – Política de medio ambiente (**Colombia**)
  - ✓ SSP-FOR-011-002 Objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (**Perú**)



### Cambios Organizacionales

**TIVIT** analiza y controla sus cambios, retiene información documentada de este análisis, según QP-PRO-006 - Cambios organizacionales. Este mecanismo asegura la evaluación del impacto y los riesgos derivados de los cambios organizacionales.

# Evaluación de Desarrollo

## Monitoreo, medición, análisis y evaluación

### 17.6. Control de Dispositivos de Medición y Monitoreo

**TIVIT** determina las mediciones y monitoreo que deben ser realizados y los dispositivos de medición y monitoreo necesarios para evidenciar la conformidad del producto con los requisitos determinados. El control de dispositivos de medición, como multímetros, amperímetros, balanzas y medidores de otras grandezas físicas, son realizados por las áreas :

- Infraestructura de DC. y
- Soporte en Campo.

El monitoreo de eventos, status de servidores y redes son referenciados en los procedimientos documentados en MOGIT-OnLine y referenciados en el Documento QP-DOC-000-002 - Procesos Clave X Áreas :

- Centro de Comando **TIVIT**.
- Planificación y Control de Producción.

Los dispositivos de medición que sirven para garantía de resultados validos son:

- a) Calibrados a intervalos especificados por proveedores aprobados por TIVIT para tales servicios y que siempre presente, junto con los informes de calibración, evidencia de trazabilidad de sus estándares a estándares de medición nacionales o internacionales;
- b) Ajustados o reajustados, cuando sea necesarios, por aquellos proveedores.
- c) Identificados para permitir la determinación del estado de calibración;
- d) Protegidos contra ajustes que puedan invalidar el resultado de medición, y
- e) Protegidos contra daño y deterioración durante el manejo, mantención y almacenamiento.

Si, ya sea en el uso del dispositivo o en el proceso de calibración, se encuentra que el dispositivo no cumple con los requisitos, TIVIT evalúa y registra la validez de los resultados de mediciones anteriores y toma las medidas adecuadas en el dispositivo en cualquier producto afectado.



\*\* Ver "IDC-DOC-003-006 - Calibración de equipos e instrumentos, RH7-DOC-009-001 - Control de calibración de equipos de medición" e IDT-PRO-002 - Mantenimiento preventivo de infraestructura, publicado en MOGIT- En línea.

# Evaluación de Desarrollo

## Monitoreo, medición, análisis y evaluación | Satisfacción de Clientes

### 18. Medición Análisis Y Mejora

#### 1. Generalidades

**TIVIT** planifica e implementa los procesos necesarios de monitoreo, medición, análisis y Mejora para:

- a) Demonstrar la conformidad del producto.
- b) Asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Para eso, fueron determinadas encuestas periódicas de satisfacción de clientes, las reuniones de análisis de datos mensuales, la colecta y reporte de indicadores mensuales y demás métodos y técnicas que muestreo, descrita en los procedimientos documentados relacionados almacenados en MOGIT-OnLine.

#### 2. Medición y Monitoreo

##### 18.2.1 Satisfacción de los Clientes

Como una de las medidas de desempeño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, TIVIT monitorea la información relacionada con la percepción del Cliente de si TIVIT ha cumplido con los requerimientos del cliente. Los métodos para obtener y utilizar esta información son determinados en los procedimientos documentados del área de Negocio y las insatisfacciones de los clientes son tratados a través de QP-PRO-002 - Control de productos y servicios no conformes y QP-PRO-001 - Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.

La calidad del servicio prestado, relacionado con los procesos operativos, se mide a través de encuestas de satisfacción del cliente, cuyos resultados se analizan verificando la adecuación o no de los procesos operativos existentes, como se describe en SE-PRO-004 - Encuesta de satisfacción del cliente



### 18.2.2 Auditoria Interna

**TIVIT** ejecuta auditorias internas al menos anualmente para determinar si el Sistema de Gestión de Calidad Integrado:

- a. Está conforme con las disposiciones planeadas, con los requisitos de las normas ISO9001:2015, ISO20000: 2018, ISO27001:2013, ISO45001:2018, ISO22301:2019, ISO14001:2015, CMMI, HDI, ISAE 3402 PCI, SAP y con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) establecidos por **TIVIT**,
- b. Siguen las premisas de la norma ISO 19011 2012 – Directrices para Auditoria de Sistemas de Gestión. y
- c. Esta mantenido e implementado de manera eficaz.



Es planificado un programa de auditoria, llevando en consideración la situación e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorias anteriores.

La selección de los auditores y la ejecución de las auditorias aseguran objetividad e imparcialidad de los procesos de auditoria. Los auditores no auditan su propio trabajo.

Las responsabilidades y requisitos para planificación y para ejecución de auditorias y para informar los resultados y mantención de los registros son definidos en el procedimiento documentado QP-PRO-003 – Auditorias.

Los responsables por las áreas auditadas aseguran que las acciones son ejecutadas, sin retraso indebido, para eliminar no-conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de acompañamiento incluyen la verificación de las acciones ejecutadas y el informe de los resultados de verificación.

# Evaluación de Desarrollo

## Monitoreo, medición, análisis y evaluación

### 18.2.3 Medición y Monitoreo de Procesos

**TIVIT** aplica métodos adecuados para monitoreo y, cuando aplica, para medición de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT), conforme proceso QP-PRO-005 – Análisis de Datos. Esos métodos demuestran la capacidad de los procesos de alcanzar los resultados planeados. Cuando los resultados planeados no son alcanzados, son efectuadas las correcciones y ejecutadas las acciones correctivas, como es apropiado, para asegurar la conformidad del producto, como establecen los procedimientos documentados relacionados en el QP-PRO-002 – Control de Producto y Servicio No conforme y QP-PRO-001 – Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras .

El uso de técnicas estadísticas está prevista por **TIVIT** para controlar situaciones que puedan orientarla en la toma de decisiones. Típicamente, son utilizadas técnicas estadísticas para componer los indicadores mensuales de las áreas y los informes que sirven al Análisis Crítico por la Dirección.

Las técnicas estadísticas empleadas consisten en : Tabulaciones, gráficos de control, histogramas.



# Evaluación de Desarrollo

## Monitoreo, medición, análisis y evaluación

### 18.2.4 Medición y Monitoreo de Producto

**TIVIT** mide y monitorea las características del producto para verificar si los requisitos del producto fueron atendidos. Se realiza en etapas apropiados del proceso de realización del producto, de acuerdo con las providencias planeadas, conforme consta en los procedimientos relacionados en QP-PRO-002 - Control de Producto y Servicio No conforme y QP-PRO-001 - Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras y QP-PRO-006 Cambios Organizacionales.

Son mantenidas evidencias de conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas autorizadas a liberar el producto.

La liberación del producto y la entrega del servicio no prosiguen hasta que todas las providencias planificadas sean satisfactoriamente concluidas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando aplique, por el Cliente.



### 3. Control de Producto No-conforme

**TIVIT** asegura que los productos que no están conformes con los requisitos del productos sean identificados y controlados para evitar su uso o entrega no intencional. Los controles y responsabilidades y autoridades para tratar los productos no conformes son definidas en el procedimiento documentado QP-PRO-002 - Control de Producto y Servicio No conforme y QP-PRO-001 - Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras y demás procedimientos documentados archivados en el repositorio de documentos de la empresa MOGIT-OnLine.



Se encuadran como productos con posibilidad de no ser conformes:

- Los servicios realizados por **TIVIT**.
- Los servicios de terceros controlas por **TIVIT**.

**TIVIT** trata los productos no conformes una de las demás siguientes formas:

- Ejecución de acciones para eliminar la no-conformidad detectada.
- Autorización de su manejo, liberación o aceptación bajo concesión por un autoridad pertinente y, donde sea aplicable, por el cliente.
- Ejecución de acción para impedir su manejo pretendido o aplicaciones originales.

Son mantenidos informes sobre la naturaleza de las no-conformidades y cualquier acción subsecuente ejecutada, incluyendo concesiones obtenidas.

# Evaluación de Desarrollo

## Monitoreo, medición, análisis y evaluación

### 18.4 Análisis de Datos

**TIVIT** determina, toma y evalúa datos apropiados para demostrar la adaptación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) y para evaluar donde pueden ser realizadas donde las Mejoras continuas de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT). Incluye datos generados como resultado del monitoreo de las mediciones y de otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos ofrece informaciones relativas a:

- a. Satisfacción de Clientes.
- b. Conformidad con los requisitos del producto.
- c. Características y tendencias de los procesos y productos, incluyendo oportunidades para acciones preventivas, y
- d. Proveedores.

Además, son definidos por área, indicadores operacionales que complementan a medida de desarrollo de las áreas. Esos indicadores son consolidados en informes generales mensuales, denominados RAD's (Actas de Reuniones de Análisis de datos), los criterios son determinados en QP-PRO-005 - Análisis de Datos .

Siempre que necesario, son tomadas acciones correctivas y preventivas para eliminación de las causas de problemas reales o potenciales.

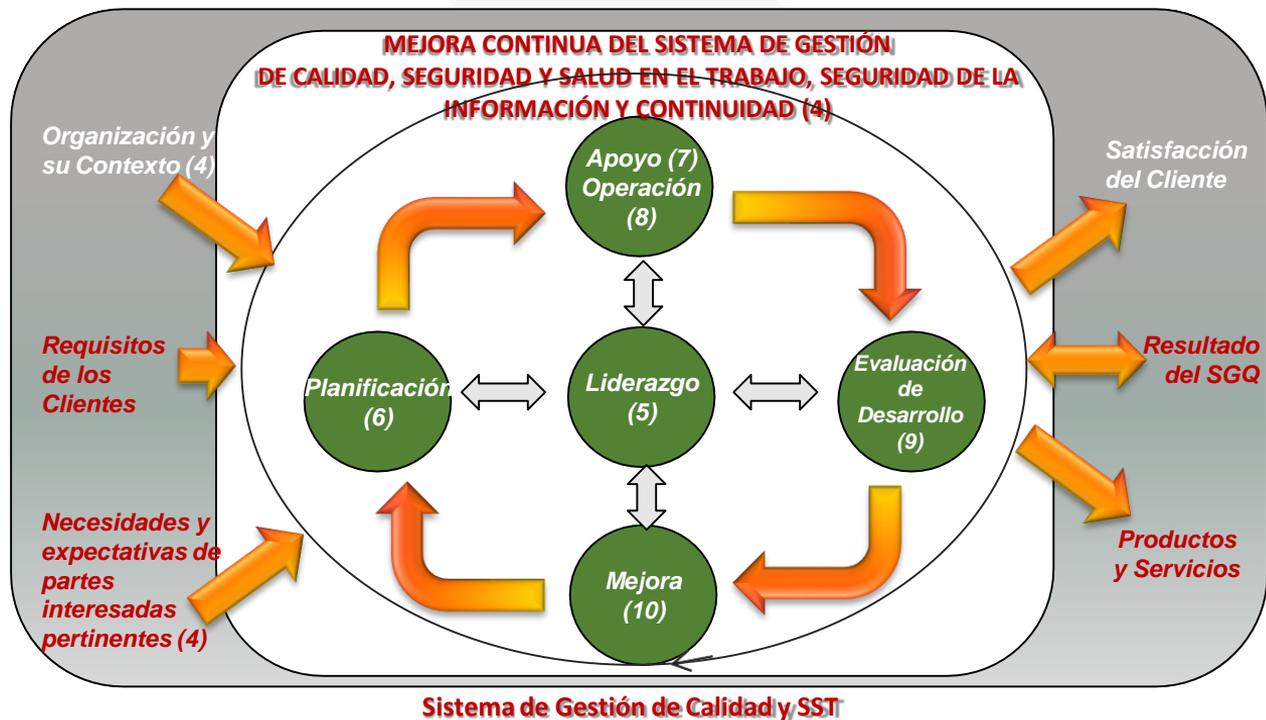


# Mejoras

## 5. Mejora

### 1. Mejora Continua

**TIVIT** mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad Integrado (MOGIT) por medio de uso de la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Política de Seguridad de la Información y Política de Continuidad de Negocios, así como los objetivos en desarrollo de estas políticas, resultados de auditoría, análisis de datos que realizan mensualmente las áreas, acciones correctivas y preventivas y Análisis Crítico por parte de la Gerencia, además de las encuestas de satisfacción realizadas con los Clientes.



# Mejora Continua

## 18.5.1.1 Programas de Mejoras Implementadas en TIVIT

- ISO/IEC 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - Organization for Standardization.
- ISO/IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de Seguridad de Información.
- ISO/IEC 20000-1:2018 – Tecnología de Información – Gestión de Servicios
- ISO/IEC 22301:2019 – Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios
- ISO45001:2018 - Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional
- ISO14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental
- CMMI DEV 2.0 - Capability Maturity Model Integration.
- PCI Security Standards Council.
- SCC (Support Center Certification) – HDI.
- ISAE3402 - International Standard on Assurance Engagements nº 3402.
- SAP - Certified provider of Cloud and infrastructure operations certification and engagement,
- SAP - Certified provider of Hosting operations certification and engagement;
- SAP - Certified provider of SAP Business Suite Solutions operations certification and engagement;
- SAP - Certified provider of SAP HANA operations certification and engagement;
- SAP - Certified provider of SAP S/4HANA Solutions operations certification and engagement
- Certification of Commissioning of Electrical and Mechanical System – Hood Patterson & Dewar Incorporated.
- Avaya - Systimax Structured Connectivity Solutions.
- AvaliaçãoCobiT – Control Objectives for Information and related Technology.
- Metodologia PMI - Project Management Institute para internalización de Soluciones.
- Formación de Profesionales en ITIL – Information Technology Infrastructure Library.
- TIER Certification.



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE NORMAS  
TÉCNICAS

TIVIT



CMMI



# Mejora Continua

## 2. Acción Correctiva

**TIVIT** ejecuta acciones correctivas para eliminar las causas de no-conformidades, con propósito de evitar su repetición. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no-conformidades encontradas.

El procedimiento documentado QP-PRO-002 - Controles de Productos y Servicios No-conforme y QP-PRO-001 - Acciones Correctivas, Preventivas y de mejoras y los demás procedimientos documentados guardados en el repositorio de documentos de la empresa MOGIT-OnLine, definen los requisitos para:

- a. Análisis Críticos de no-conformidades, incluyendo reclamaciones de clientes.
- b. Determinación de las causas de no-conformidades.
- c. Evaluación de la necesidad de acciones para asegurar que aquella no-conformidad no ocurra nuevamente.
- d. Determinación y Implementación de acciones necesarias.
- e. Registro de los resultados de acciones ejecutadas, y
- f. Análisis Crítico de acciones correctivas ejecutadas.



# Mejora Continua y Oportunidades

## 3. Acción Preventiva o Acciones de Riesgos

**TIVIT** define acciones para eliminar las causas de no-conformidades potenciales, de forma a evitar su ocurrencia. Las acciones de Riesgos (Preventivas) son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales y siempre generan oportunidades, sea en nuevas ventas, mas principalmente en la Mejora de procesos.

El procedimiento documentado QP-PRO-002 - Controles de Productos y Servicios No-conforme y QP-PRO-001 - Acciones Correctivas, Preventivas y de mejoras, tal como QP-POL-007-001 – Política de Riesgos Corporativos y QP-PRO-007 – Riesgos Corporativos, y los demás procedimientos documentados guardados en el repositorio de documentos de la empresa MOGIT-OnLine, definen los requisitos para:

- a. La determinación de las no-conformidades potenciales y sus causas.
- b. Identificación y mapeo de Riesgos, basado en un proceso Descentralizado.
- c. Evaluación de la necesidad de acciones para evitar la ocurrencia de no-conformidades.
- d. Definición y implementación de acciones necesarias.
- e. Registros de resultados y acciones ejecutadas, y
- f. Análisis Critico de acciones preventivas ejecutadas.



---

Seu  
futuro,  
nosso  
desafio.



TIVIT