



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE SETI

En SETI contamos con un Sistema Integrado de Gestión (SIG), con procesos transversales y unificados enfocados a la implementación de soluciones que faciliten el logro de los objetivos estratégicos de nuestros clientes, apoyados con normas, buenas prácticas y algunas certificaciones, para lograr reconocimiento y mejoramiento a través de la evaluación periódica, y dando cumplimiento a los requisitos aplicables.

SETI identifica la importancia de asegurar tanto la calidad en sus procesos y la seguridad de la información para la prestación de sus servicios y el aseguramiento de los niveles de satisfacción para sus clientes, con aplicación en todas las zonas geográficas donde SETI ejecute sus servicios.

Marco Teórico

Dado el objeto social de SETI, las siguientes normas y estándares internacionales, se establecen como marco teórico:

- Norma ISO 9001:2015. Certificado por ICONTEC SC934-1
- Norma ISO/IEC 20000-1:2018. Certificado por ICONTEC TI-CER513789
- Norma ISO/IEC 27001:2013. En proceso de certificación
- ITIL v.3
- CMMI
- Metodología Ágil - SCRUM

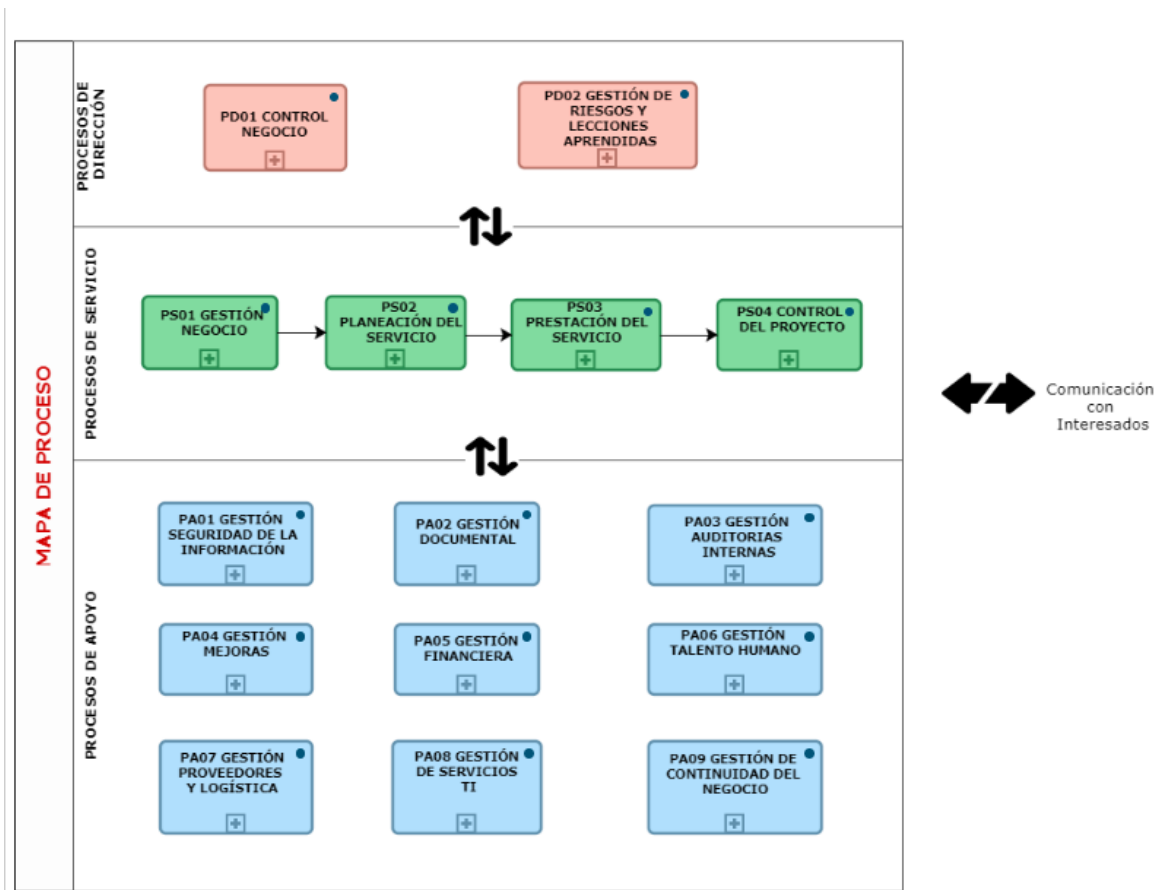
Proceso

Nuestros procesos están descritos y publicados en nuestro SharePoint y se dividen en:

- Procesos de Dirección: quienes se enfocan en la estrategia de nuestra compañía.
- Procesos de Servicio: se enfocan en nuestra misión.
- Procesos de Apoyo: son aquellos que trabajan transversalmente para brindarnos apoyo en nuestras actividades.



En la siguiente imagen se muestra como están diagramados:



En el proceso de **Dirección** se encuentran las gestiones de Control de Negocio, que tiene como objetivo definir e implementar los objetivos y estrategias para mantener y mejorar el desempeño de la organización, incluyendo la revisión para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia e idoneidad continua de nuestro sistema integrado de gestión, de acuerdo con los lineamientos establecidos, y la Gestión de Riesgos y Lecciones Aprendidas cuyo objetivo es analizar y suministrar información a la compañía mediante la gestión de



eventos que afectan el cumplimiento de las estrategias definidas con el fin de tomar las decisiones y las acciones pertinentes de manera oportuna.

Los procesos de **Servicio** están compuestos por Gestión Negocio, el cual es llevado a cabo por nuestros ejecutivos de negocio y equipo de preventa, quienes buscan encontrar y orquestar oportunidades de negocio calificadas para SETI y entregar oportunamente propuestas alineadas con nuestro portafolio de servicios y los pilares estratégicos de la compañía, con base en el dimensionamiento del proyecto llevado a cabo en el proceso anterior. Seguimos con La Planeación del Servicio, donde el gerente recibe la información del proyecto y se encarga de definir, preparar y coordinar las condiciones de trabajo, recursos y lineamiento requeridos para establecer la base inicial para la ejecución del proyecto.

Una vez contamos con la planeación del servicio podemos continuar con la ejecución por medio del proceso Prestación del Servicio. En SETI ofrecemos un servicio oportuno, confiable, con calidad y seguridad para garantizar la satisfacción del cliente y la generación de relaciones de confianza perdurables en el tiempo, que permitan el crecimiento de la organización; ahora es el momento de monitorear y controlar en busca de la mejora, para ello contamos con el proceso Control del Proyecto donde queremos asegurar que el servicio prestado cumpla con los requisitos del cliente y la organización.

En los procesos de **Apoyo** tenemos las siguientes gestiones:

Gestión de seguridad con el que establecemos, implementamos, operamos, monitoreamos, revisamos, mantenemos y mejoramos la seguridad de la información de la compañía y logramos cumplir con los objetivos comerciales y de servicios.

Gestión documental, a través de esta gestión, buscamos administrar los documentos que se producen y reciben en la compañía, garantizando su organización, conservación y disposición final, mediante la centralización del sistema de gestión documental.

Gestión de auditorías internas, a través del cual podemos revisar la aplicación del sistema integrado de gestión para verificar su conformidad con los requisitos y la eficacia de este, generando las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias.



Gestión de mejoras en el que es posible definir, implementar y verificar las acciones de mejoramiento requeridas para mantener y optimizar la eficiencia del sistema integrado de gestión de la compañía.

Gestión financiera donde se busca planear y optimizar los recursos económicos que requiere la compañía para la toma de decisiones.

Gestión talento humano, donde se realizan las actividades de reclutar, seleccionar y vincular personal idóneo, que viva la cultura y ADN SETI, para desempeñar las labores de la organización, desarrollando y potenciando sus competencias, llevando a cabo iniciativas que generen bienestar, seguridad y salud para mejorar el desempeño de los integrantes. Y cuando fuese necesario realizar los procesos de desvinculación generando acciones de mejora y en lo posible afianzando un embajador de la cultura SETI.

Gestión proveedores y logística, que buscan proveer bienes y servicios según las condiciones requeridas para la compañía.

Gestión de servicios TI, que atiende las solicitudes con oportunidad y eficacia en el servicio para contribuir con la continuidad de la operación de la compañía.

Gestión de la continuidad del negocio, que nos permite contar con las estrategias que garanticen la disponibilidad de los procesos críticos y servicios ofrecidos a los clientes, que van a permitir cumplir con la prestación del servicio ante eventos no controlados que impliquen la activación del plan de continuidad del negocio.