

Human driven
technology

**SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA
CALIDAD NTC -
ISO 9001:2015**

Entelgy

MISIÓN

Generar una gran satisfacción a nuestros clientes y profesionales que son nuestra razón de ser.



Entelgy



VISIÓN

Ser una empresa que se caracterice por la constante innovación, ser referente en el mercado por tener los más altos estándares en Bienestar a los empleados y lograr un desarrollo sostenible y rentable de cara al 2030.





ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2015




Desarrollo de software, servicios técnicos profesionales y servicios de ciberseguridad.



POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD




Entelgy



ENTELGY COLOMBIA S.A.S., busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes en el desarrollo de software, servicios técnicos profesionales y servicios de ciberseguridad, garantizando **el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios** aplicables y promoviendo **la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.**

Buscamos la fidelización y generación de crecimiento tanto en nuestros clientes actuales como en los nuevos, para lo que **enfocamos nuestros esfuerzos en la gestión comercial.** Así mismo, nos comprometemos a desarrollar nuestros servicios con **el aseguramiento en el cumplimiento de los márgenes de la organización,** para lo cual **contamos con personal competente** que nos permite garantizar un adecuado desempeño en las labores encomendadas.



OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

- Garantizar la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar cierre a las acciones correctivas que se establezcan para la mejora del SGC.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
- Garantizar la satisfacción de nuestros clientes con base en sus necesidades y expectativas.
- Garantizar la respuesta oportuna y eficaz de las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes.
- Establecer estrategias comerciales con el propósito de incrementar las ventas de la organización.
- Mejorar la competencia del personal a través del programa de capacitación continua.
- Implementar los requerimientos humanos, de manera adecuada y oportuna garantizando el cumplimiento de la oferta de servicio.



Directriz de la política del SGC	Objetivos del SGC	Indicador
La mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad	Garantizar la conveniencia, adecuación, eficacia y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad	Eficacia del SGC
	Dar cierre a las acciones correctivas que se establezcan para la mejora del SGC	Cierre oportuno de las acciones correctivas y de mejora
		Oportunidad en el cierre de los productos o servicios no conformes
Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios	Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	Sanciones por incumplimiento de los requisitos legales aplicables a la organización
Satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.	Garantizar la satisfacción de nuestros clientes con base en sus necesidades y expectativas.	% Cumplimiento satisfacción del cliente. Eficacia y cumplimiento en las solicitudes de adquisiciones.
	Garantizar la respuesta oportuna y eficaz de las solicitudes, quejas y reclamos de los clientes	Oportunidad en la respuesta de las quejas y reclamos



Directriz de la política del SGC	Objetivos del SGC	Indicador
<p>Enfocamos nuestros esfuerzos en la gestión comercial.</p>	<p>Establecer estrategias comerciales con el propósito de incrementar las ventas de la organización.</p>	Cumplimiento de ventas realizadas en el año
		Cumplimiento de margen bruto de ventas realizadas en el año
		Cumplimiento de facturación por Servicios Técnicos Profesionales producidos en el mes
		Retención de Clientes.
<p>Contamos con Personal Competente</p>	<p>Mejorar la competencia del personal a través del programa de capacitación continua</p>	<p>Eficacia de la capacitación y formación</p>
	<p>Implementar los requerimientos humanos, de manera adecuada y oportuna garantizando el cumplimiento de la oferta de servicio</p>	<p>Oportunidad en reclutamiento y selección</p>
<p>La mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Medir la eficacia del cronograma de mantenimiento preventivo</p>	<p>Cumplimiento del Cronograma de Mantenimiento</p>
<p>La mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Apoyar tecnológicamente y solucionar problemas técnicos, con el fin de garantizar la operatividad del servicio</p>	<p>Gestión de Tickets</p>
<p>La mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Garantizar que se cuenta con proveedores que estén en capacidad de cumplir las necesidades y expectativas de la organización</p>	<p>Desempeño de Proveedores</p>



Directriz de la política del SGC	Objetivos del SGC	Indicador
<p>Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes</p>	<p>Garantizar el cumplimiento en fechas de entrega de los proyectos, de acuerdo con compromisos realizados con los clientes</p>	<p>Cumplimiento en avances de Proyectos</p>
<p>Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes</p>	<p>Garantizar la calidad del software entregado por el equipo de desarrollo</p>	<p>Porcentaje de casos No exitosos</p>
<p>La mejora Continua del Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Comprender el comportamiento de las estimaciones realizadas en la organización para de esta forma accionar este proceso buscando su mejora continua.</p>	<p>Precisión en las estimaciones realizadas</p>
<p>Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.</p>	<p>Asegurar que todos los documentos HOTO estén completos y sean precisos, lo que facilita una transición fluida y eficiente hacia la ejecución del servicio</p>	<p>Porcentaje de Documentos HOTO Completos y Correctos</p>
<p>Aseguramiento en el cumplimiento de los márgenes de la organización.</p>	<p>Medir el desempeño económico de un proyecto</p>	<p>Índice del Desempeño del Costo</p>

Clientes y otras partes interesadas pertinentes

Procesos Estratégicos

DIR
Dirección

SGC
Administración
del SGC

COM
Comercial

Procesos Misionales

DEL
Servicio
STP'S

PRY
Gestión de
Proyectos

IMP
Implementación
de la solución

CIB
Servicio de
Ciberseguridad

Procesos de apoyo

GH
Gestión
Humana

INF
Gestión de
Infraestructura
Tecnológica

CO
Gestión de
Compras

Requisitos

Satisfacción clientes y otras partes interesadas pertinentes

PARTES INTERESADAS

El concepto de partes interesadas se extiende más allá del enfoque únicamente al cliente. Es importante considerar a todas las partes interesadas pertinentes. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000 (Segunda actualización).

Parte del proceso para la comprensión del contexto de la organización es identificar sus partes interesadas. Las partes interesadas pertinentes son aquellas que generan riesgo significativo para la sostenibilidad de la organización si sus necesidades y expectativas no se cumplen. Las organizaciones definen qué resultados son necesarios para proporcionar a aquellas partes interesadas pertinentes para reducir dicho riesgo. Las organizaciones atraen, consiguen y conservan el apoyo de las partes interesadas pertinentes de las que dependen para su éxito.

PARTES INTERESADAS





Human driven
technology

**SISTEMA DE
GESTIÓN DE
SEGURIDAD DE
LA INFORMACIÓN
SGSI- ISO
27001:2022**

Entelgy



Entelgy Colombia ha decidido establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad de la información, con el objetivo de mejorar la postura de seguridad de la información y obtener la certificación en la norma **ISO27001:2022**

Pilares de la Seguridad



Disponibilidad: Propiedad de la información de estar accesible y utilizable cuando lo requiera una entidad autorizada

Confidencialidad: Propiedad de la información de no ponerse a disposición o ser revelada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

Integridad: Propiedad de la información relativa a su exactitud y completitud

Normatividad



Ley 1581: 2012 Protección de datos Personales
Ley 1273: 2009 De la Protección de la Información y de los datos

ISO 27001:2022
ISO27002:2022

POL-ENT-DIR-01 POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Política de Alto Nivel

Entelgy Colombia, dentro de la estrategia global definida para el desarrollo del negocio, considera la seguridad de la información y la de los datos personales como un activo vital para abordar de forma eficiente y eficaz los objetivos de negocio definidos. “Estamos comprometidos a afianzar la máxima seguridad de los servicios que prestamos a nuestros clientes, es decir, la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos, sistemas y/o conexiones a Entelgy”.

La Dirección se compromete a liderar y fomentar a todos los niveles la seguridad de acuerdo con las Políticas de Seguridad de la Información y los objetivos que en ella se definen, creando un Sistema de Gestión para la Seguridad de la Información (SGSI) que se articule en las normas y reglas de gestión, protección y distribución que emanan de la ISO 27001 y la normatividad vigente

POL-ENT-DIR-01 POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Roles y responsabilidades

ROL	RESPONSABILIDAD
Director General	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobar la Política de Seguridad de la Información. • Liderar y fomentar a todos los niveles la seguridad de acuerdo con la Política de Seguridad y los objetivos que en ella se definen. • Asignar las responsabilidades y recursos para la gestión de la seguridad de la información. • Tomar decisiones frente a los resultados de evaluación de riesgos de seguridad y privacidad de la información, que impacten negativamente la estrategia u objetivos del negocio. • Desarrollar las revisiones del SGSI
CISO	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer y mantener una estrategia de seguridad de la información alineada con los objetivos de la organización. • Coordinar la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y privacidad de la Información. • Participar en la formulación y evaluación de planes de acción para mitigar y/o eliminar riesgos. • Realizar revisiones periódicas del SGSI (por lo menos una vez al año) y según los resultados de esta revisión definir las acciones pertinentes. • Supervisar los resultados del plan de formación y sensibilización establecido para Entelgy, con el fin de identificar oportunidades de mejor. • Atender las auditorías internas y externas en seguridad de la información y la continuidad del negocio.
Infraestructura Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar y permitir que las políticas de seguridad de la información sean implementadas y mantenidas. • Mantener toda la infraestructura de TI inventariada y monitoreada, con el fin de garantizar que cualquier robo o pérdida es detectado. • Establecer los planes de recuperación de desastres.
Infraestructura Tecnológica - primera línea de defensa	<ul style="list-style-type: none"> • Atender los incidentes de seguridad informática y supervisar las acciones realizadas en caso de que sean gestionadas por un proveedor de seguridad. • Participar en el desarrollo de procesos y controles para la gestión de riesgos

POL-ENT-DIR-01 POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Roles y responsabilidades

ROL	RESPONSABILIDAD
Compras	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir las cláusulas de seguridad de la información en los contratos con proveedores o terceras partes a cargo o su alcance. • Dar los lineamientos para la supervisión de los contratos a cargo o su alcance. • Coordinar y/o supervisar la seguridad y los accesos físicos a las instalaciones de la organización. • Gestionar el buen uso de los recursos económicos y financieros.
Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir las cláusulas de seguridad de la información en los contratos con terceras partes a cargo o su alcance. • Promover la difusión y sensibilización de la seguridad de la información dentro de la entidad. • Cumplir con las leyes, normas y procedimientos establecidos para la selección, contratación, permanencia y finalización de la relación contractual de los Profesionales o Colaboradores de Entelgy Colombia. • Informar el ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales a los Profesionales o Colaboradores. • Tramitar las consultas, solicitudes y reclamos de protección de datos.
Responsable de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Controlar la información documentada frente a los estándares de calidad. • Participar en la alineación del SGSI con el SGC
Responsable Jurídico/Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar a la organización frente a los requisitos legales, reglamentarios y contractuales para la seguridad de la información y la protección de los datos personales.
Profesionales o Profesionales o Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con las políticas, lineamientos, procesos, procedimientos y asistir a las sensibilizaciones o capacitaciones del Sistema de Gestión de seguridad de la información SGSI • Informar oportunamente cualquier evento o incidente de seguridad de la información • Identificar los activos de información • Participar en los análisis de riesgos y en la mitigación de los mismos acordes a sus funciones y/o cuando se requiera
Proveedores y/o terceras partes	<ul style="list-style-type: none"> • Acatar las políticas de seguridad establecidas para los servicios prestados a Entelgy

POL-ENT-DIR-01 POLÍTICA GENERAL DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Políticas de Seguridad

Cumplir con las políticas y procedimientos establecidas en este documento y el manual de políticas de seguridad

Cumplir con las leyes y normativas en materia de seguridad y privacidad de datos personales

Quien acceda a información de propiedad o tratada por Entelgy y en particular la de sus clientes, será consciente de sus responsabilidades en el mantenimiento de un nivel apropiado de seguridad de la información

Cada colaborador es personalmente responsable de garantizar que no se produce ninguna violación de la seguridad de la información como resultado de sus acciones

Los Profesionales o Colaboradores que trabajan desde ubicaciones externas deben cumplir con las directivas respecto a la seguridad en el acceso remoto.

Los Profesionales o Colaboradores deben informar al responsable de Seguridad de cualquier sospecha de incumplimiento o riesgo en materia de seguridad, tanto por acciones propias como por acciones de terceros.

Los Profesionales o Colaboradores deberán participar activamente en los programas de formación y conciencia en seguridad

El incumplimiento de estas normas puede derivar en acciones disciplinarias y/o procedimientos legales emprendidos contra el infractor. Los contratos con proveedores también requerirán que los contratistas y otras terceras partes cumplan con las disposiciones de la presente Directiva

Los Profesionales o Colaboradores deben cumplir las políticas de continuidad de negocio, así como participar activamente en los planes de recuperación de acuerdo con su rol.

Los Profesionales o Colaboradores deben acceder apropiadamente a la información acorde a los privilegios otorgados por la organización

Decálogo de Seguridad

Recomendaciones de Seguridad

Mantener la solución antimalware

Realizar las actualizaciones de seguridad en el equipo

Realizar una navegación prudente

No abrir correos sospechosos

Usar contraseñas robustas

Bloquear el equipo cuando no se está usando

En trabajo remoto, mantener un entorno seguro

Human driven
technology

**MODELO CMMI
EN TELGY
COLOMBIA**

Entelgy



¿QUÉ ES EL MODELO CMMI?

Entelgy

El Modelo Integrado de Madurez y Capacidad (CMMI) es un conjunto probado de mejores prácticas globales que conducen el desempeño del negocio mediante la construcción y evaluación de capacidades clave.

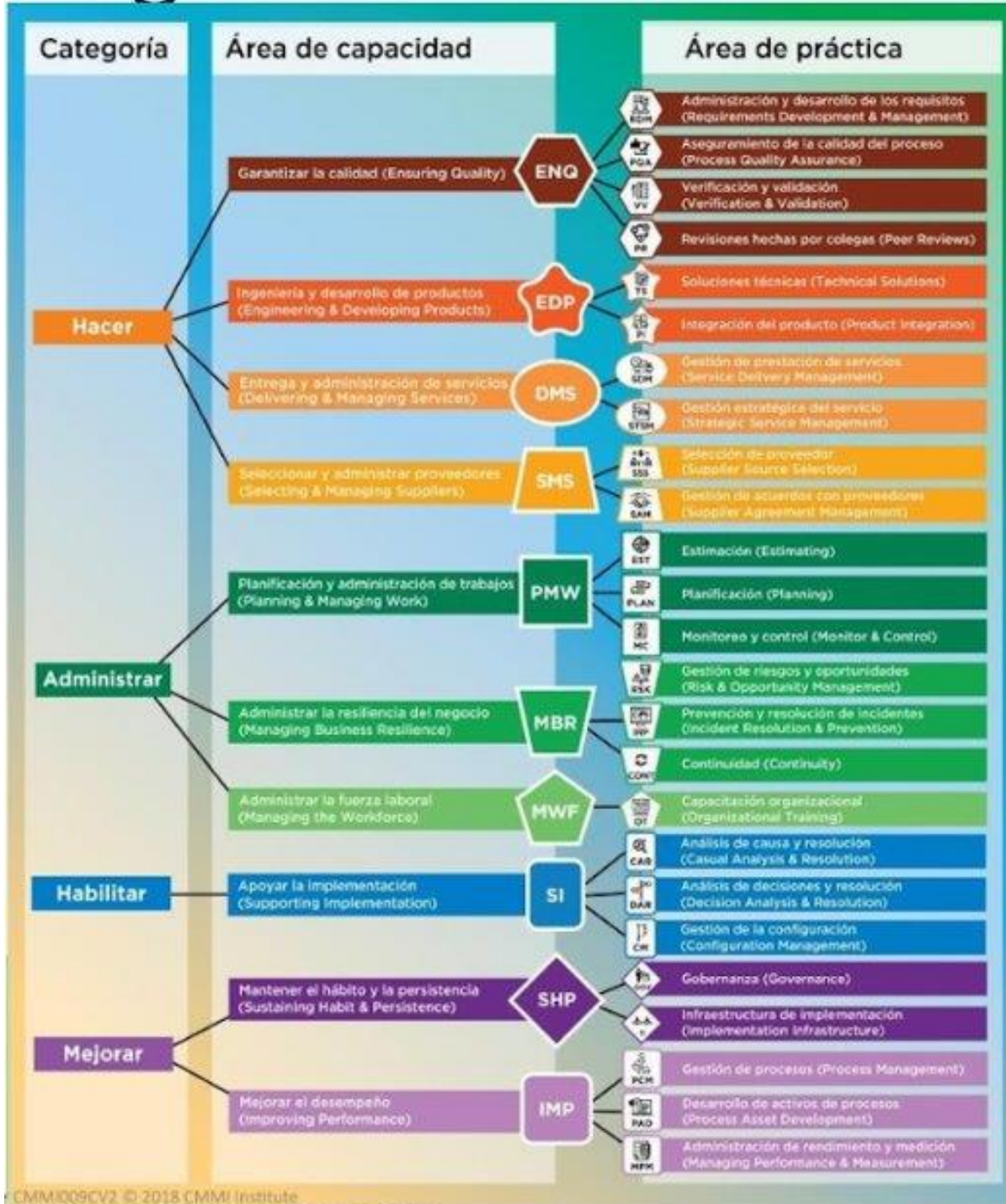
Las mejores prácticas de CMMI se centran en lo que se necesita hacer para mejorar el rendimiento y alinear las operaciones con los objetivos empresariales.

CMMI no es una metodología. CMMI nos dice qué buenas prácticas implementar, pero no nos dice exactamente cómo. Es un “framework”, un conjunto de buenas prácticas organizadas por capacidades críticas de negocio con el objetivo de mejorar su rendimiento.

El modelo CMMI está dividido en: Categorías, áreas de capacidad y áreas de práctica

Una **Categoría** agrupa capacidades que cubren problemas comunes que afectan a los negocios

Las **áreas de capacidad** representan las capacidades de una organización para realizar y mejorar su procesos, estas evalúan la capacidad de la organización para llevar a cabo prácticas específicas



Entelgy

Human driven technology

Las **áreas de práctica** describen un modelo coherente de prácticas relacionadas entre sí. Estas prácticas representan actividades claves que una organización debe realizar para lograr mejoras en un área específica.

Una **Práctica** es el elemento más detallado del modelo, siendo una actividad que aporta valor y tiene un propósito

Ciclo de Vida de Proyectos

Gestión de Requerimientos

Esta etapa comprende desde la recepción del requerimiento o necesidad del cliente, hasta la estimación y diseño funcional o propuesta comercial entregados al cliente para su aprobación

Planeación

Una vez el cliente ha aprobado la ejecución del proyecto inicia esta fase en donde se planea a detalle todo lo requerido para la adecuada ejecución del proyecto: tareas, recursos, plazos, etc.

Desarrollo e Integración

En esta etapa se realiza la construcción del producto de acuerdo al plan.

Control de Calidad

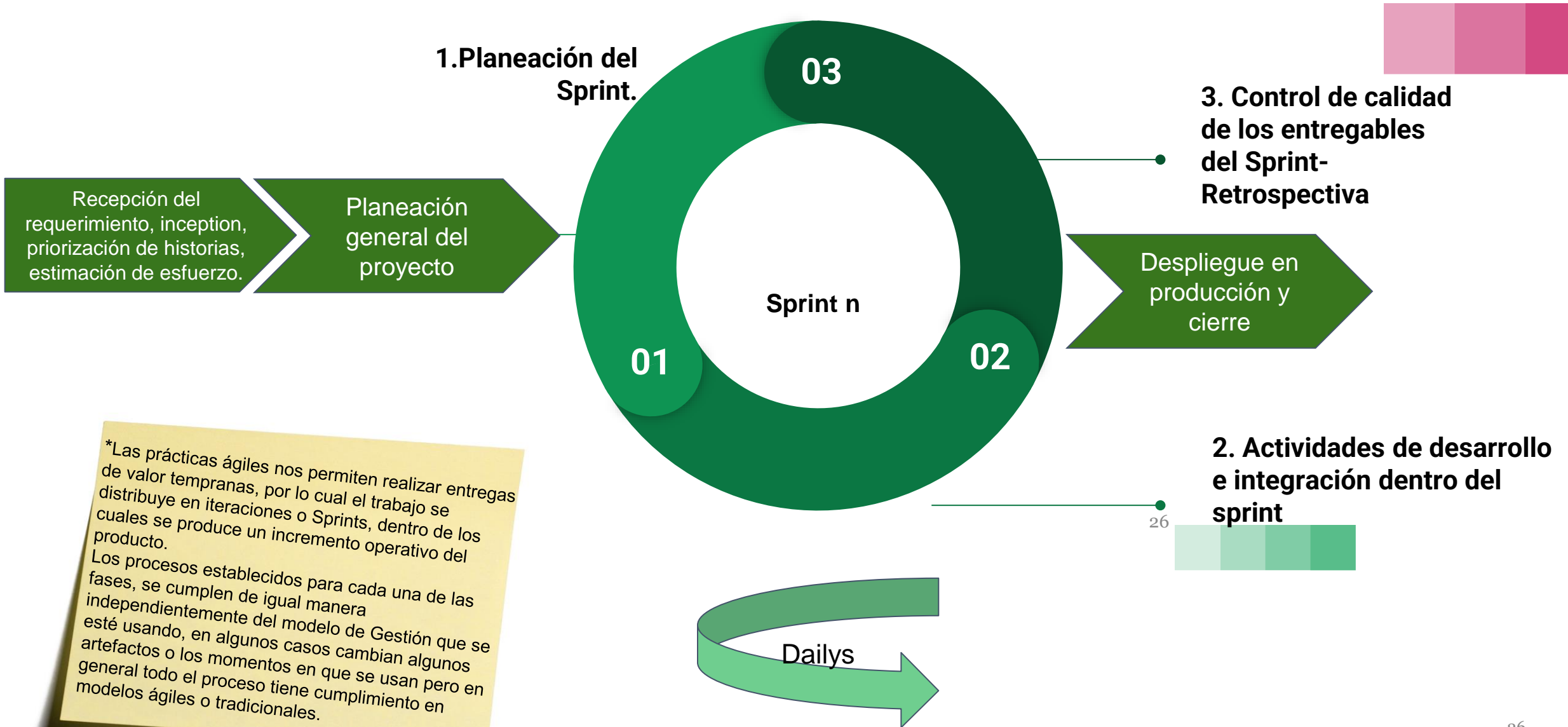
En esta etapa se realizan pruebas que garanticen que el producto entregado cumple con las especificaciones realizadas por el cliente en su requerimiento. También se brinda soporte sobre las pruebas realizadas por el cliente

Producción y Cierre

En esta etapa se realiza el paso a producción del producto y el cierre del proyecto

Monitoreo y Control

Uso del modelo con prácticas ágiles...



*Las prácticas ágiles nos permiten realizar entregas de valor tempranas, por lo cual el trabajo se distribuye en iteraciones o Sprints, dentro de los cuales se produce un incremento operativo del producto.
Los procesos establecidos para cada una de las fases, se cumplen de igual manera independientemente del modelo de Gestión que se esté usando, en algunos casos cambian algunos artefactos o los momentos en que se usan pero en general todo el proceso tiene cumplimiento en modelos ágiles o tradicionales.

The image features the Entelgy logo in a large, bold, dark blue font. Below the logo, the tagline "Human driven technology" is written in a smaller, dark grey font. The background is white and decorated with numerous small, horizontal bars of various colors (red, green, blue, orange, purple) scattered across the page.

Entelgy

Human driven
technology