

# Componentes fundamentales para la **Intervención de Procesos**

## Cliente

- ✓ Se tiene claridad del cliente y sus necesidades y expectativas
- ✓ Grado de satisfacción (encuestas, retroalimentación)
- ✓ Se tiene claro el roadmap en relación con la visión del cliente

1

## Sistema de Información

- ✓ Interoperabilidad
- ✓ Conformidad con la arquitectura de TI de la organización
- ✓ Soporte
- ✓ Escalabilidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Cobertura
- ✓ Desempeño
- ✓ Apropiación
- ✓ Usabilidad
- ✓ Coherencia

2

## Datos

- ✓ Acceso
- ✓ Sistematización
- ✓ Integridad de datos.
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Oportunidad
- ✓ Fuentes de datos únicas
- ✓ Información como servicio
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Calidad de los datos

3

## Métodos, actividades y tareas

- ✓ SIPOC
- ✓ Responsables
- ✓ roles
- ✓ Documentación
- ✓ Objetivo
- ✓ Alcance
- ✓ Políticas
- ✓ Trazabilidad bidireccional
- ✓ Visión sistémica

4

## Estructura personas

- ✓ Educación base
- ✓ Formación base
- ✓ Habilidades
- ✓ Competencias
- ✓ Experiencia
- ✓ Desempeño
- ✓ Enfoque administrativo de gestión
- ✓ Capacidad laboral
- ✓ Clima laboral
- ✓ Empoderamiento
- ✓ Rotación
- ✓ Alineación con el alcance de objetivos
- ✓ Ambiente de trabajo

5

## Alineación con el Pensamiento estratégico

- ✓ Medición
- ✓ Mejora continua
- ✓ Metas a nivel de personas, procesos, cliente del proceso y la parte financiera.
- ✓ Adhesión
- ✓ Gestión estratégica

6

## Indicadores de Gestión

- ✓ Comunicación de resultados
- ✓ Se generan planes de acción
- ✓ Madurez en la definición
- ✓ Madurez en la recolección
- ✓ Madurez en el análisis

7

## Infraestructura

- ✓ Gestionabilidad
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Escalabilidad
- ✓ Seguridad
- ✓ Oportunidad
- ✓ Adhesión a la arquitectura tecnológica de la empresa

8

## Estructura Legal

- ✓ Se tiene definido e identificado el panorama legal
- ✓ Adherencia
- ✓ Vigilancia
- ✓ Auditoría y control

9

## Riesgos

- ✓ Identificación
- ✓ Planificación
- ✓ Control
- ✓ Comunicación

10