

# Manual de Calidad TAKODA

**TAKODA** 

**MANUAL**

**Código**

**Revisión**

AUD-MAN-001

3

**MANUAL DE CALIDAD  
TAKODA**

**Classificación de la  
Información**

**Página**

Público

Ver pie de página

## Confidencialidad

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de TIVIT INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA S.A. y TIVIT COLOMBIA TECNOLOGÍA S.A.S. (Takoda), y no puede ser utilizada o revelada, excepto cuando esté expresamente autorizada por escrito por TIVIT INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA S.A. (Takoda).

## Copyright

*Copyright © 2022-2024 TIVIT INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA S.A. y TIVIT COLOMBIA TECNOLOGÍA S.A.S. (Takoda). Este documento es inédito y la advertencia anterior está establecida para proteger a TIVIT INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA S.A. y TIVIT COLOMBIA TECNOLOGÍA S.A.S. (Takoda) en caso de publicación no autorizada. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducida en ninguna forma, incluida la fotocopia o la transmisión electrónica a cualquier computadora, sin autorización previa por escrito de TIVIT INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA S.A. (Takoda)*

## Trademarks

Otros nombres de productos mencionados en este documento pueden ser marcas comerciales o marcas registradas de sus respectivas empresas y se reconocen aquí.

# Temas



1. Sobre Takoda  
Que nos mueve
2. Que hacemos  
Nuestro Portafolio de Productos y Servicios  
Contacto
3. Propósito, Misión, Visión y Valores
4. Contexto de la Organización
  - 4.1. Comprender la organización y su contexto
  - 4.2. Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas
  - 4.3. Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad
  - 4.4. Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y sus Procesos  
Control de información documentada  
Control de Registros
5. Liderazgo
  - 5.1. Liderazgo y Compromiso  
Responsabilidad y Compromiso de la Alta Dirección  
Enfoque en el cliente  
Enfoque ESG
  - 5.2. Políticas
  - 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades organizacionales  
Responsabilidad y Autoridad  
Designación y Responsabilidad  
Facilitadores
6. Planificación
  - 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
  - 6.2. Objetivos de calidad y planificación para alcanzarlos
  - 6.3. Planificación del cambio
7. Apoyo
  - 7.1. Recursos
    - 7.1.1. Generalidades
    - 7.1.2. Personas
    - 7.1.3. Infraestructura
    - 7.1.4. Entorno para la operación del proceso
    - 7.1.5. Recursos de Monitoreo y Medición
    - 7.1.6. Conocimiento Organizacional  
Conocimientos necesarios para la operación  
Profesionales experimentados y certificados
  - 7.2. Competencia
  - 7.3. Conciencia
  - 7.4. Comunicación Interna y Externa
  - 7.5. Información documentada  
Control de información documentada  
Control de Registros

# Temas



## 8. Operación

- 8.1. Planificación y Control Operativo
- 8.2. Requisitos para productos y servicios
  - Análisis Crítico de Requisitos Relacionados con el Producto y Servicios
  - Comunicación con el cliente
- 8.3. Proyecto y Desarrollo de Productos y Servicios
  - Entradas de Proyecto y Desarrollo
  - Salidas de Proyecto e Desarrollo
  - Requisitos y Cambios de Diseño y Desarrollo (análisis crítico)
  - Verificación de Diseño y Desarrollo
- 8.4. Control de Procesos, Productos y Servicios Prestados Externamente
  - Tipo de control y alcance
  - Información para proveedores externos
- 8.5. Producción y prestación de servicios.
  - Control de productos y prestación de servicios.
  - Identificación y trazabilidad
  - Propiedad propiedad de clientes o proveedores externos
  - Preservación
  - Cambios en la organización

## 8.6. Lanzamiento de Productos y Servicios

- 8.7. Control de salidas no conformes
- 9. Evaluación del desempeño
  - 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
    - Análisis de datos
    - La satisfacción del cliente
  - 9.2. Auditoría Interna y Autoevaluación
  - 9.3. Análisis Crítico por Gestión (entradas y salidas)
- 10. Mejora
  - 10.1. Generalidades
  - 10.2. No conformidad y acción correctiva
    - Acciones de riesgo
  - 10.3. Mejora continua
    - Programas de mejora y certificaciones de Takoda
- 11. Canal de Ética de Takoda

# 1. Sobre Takoda

Somos Takoda, una empresa originaria del Grupo TIVIT, una multinacional brasileña y un baluarte integral de tecnología.

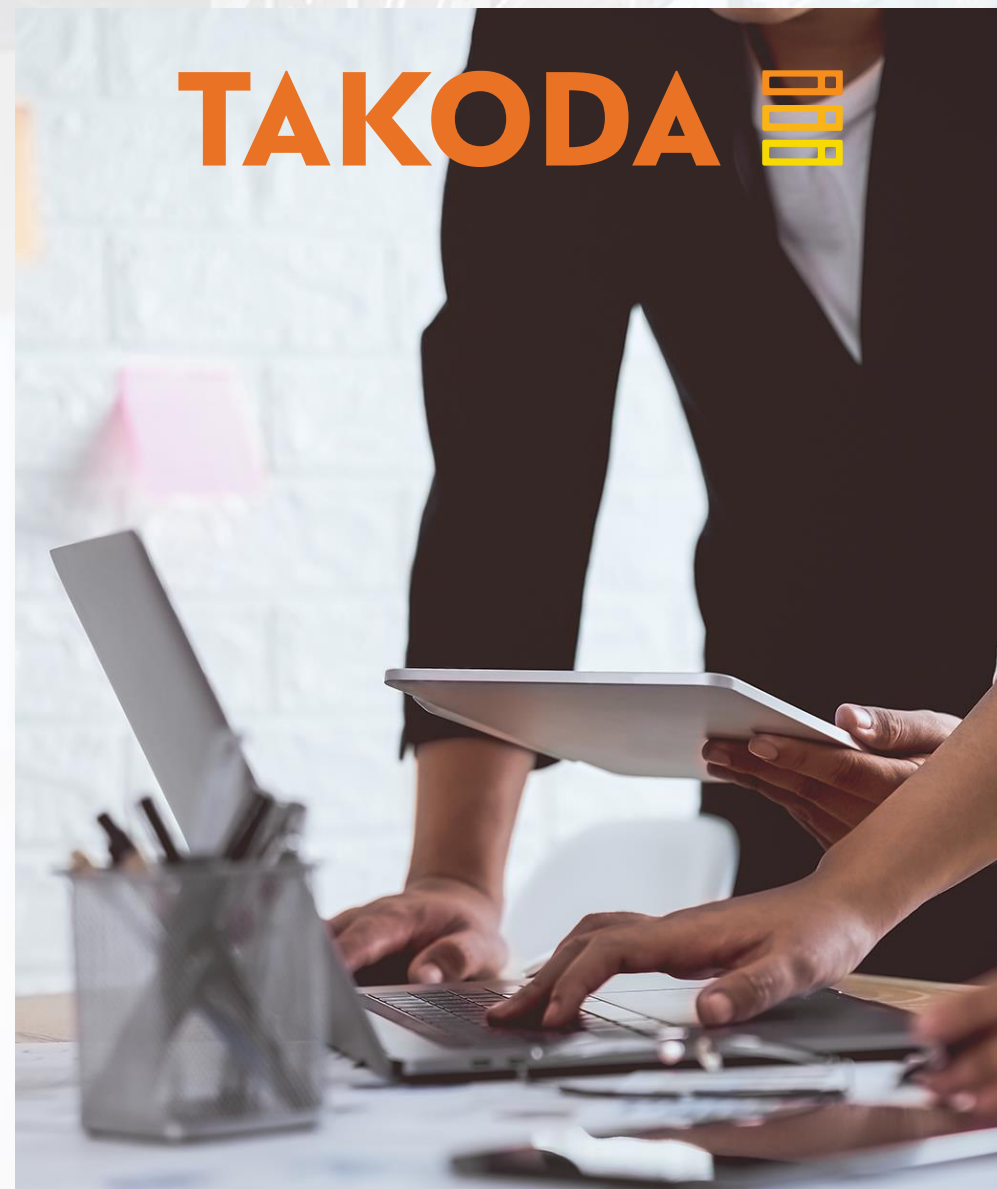
Durante más de 25 años, hemos brindado servicios altamente disponibles, con agilidad y total prioridad de atención. Somos líderes en implementaciones de conectividad para nuestros clientes y socios, abordando soluciones de manera segura, transparente, simple y con menos burocracia.

Estamos preparados para respaldar negocios complejos de manera flexible, con altos estándares de seguridad y disponibilidad. Creemos que los clientes son nuestros principales socios y, por lo tanto, estamos disponibles las 24/7 para lo que necesiten.



# Lo que nos mueve

Brindar servicios de infraestructura digital con solidez, seguridad, disponibilidad y conectividad, ayudando a nuestros clientes a escalar y gestionar sus operaciones tecnológicas.



# Qué hacemos

En un mercado cada día más competitivo, ofrecemos **ambientes de Data Center** adecuados a sus necesidades con gestión integrada, alta disponibilidad y máxima conectividad

## Colocation



Servicios de hospedaje de equipos que utilizan como mejores prácticas de gestión, gobernanza y seguridad

## Conectividad



Robustez y facilidad de conexión a los ambientes de TI hospedados en nuestros Data Centers

## Cloud Connect



Conexión de baja latencia con las principales nubes públicas del mercado.

## Professional Services



Suporte del inicio al fin, con agilidad y flexibilidad, manteniendo su infraestructura siempre activa.

## Workspace



Utilice instalaciones físicas flexibles, personalizadas, seguras y amplias para garantizar que su negocio nunca se detenga.



# Contacto

Nuestra website: <https://takodatacenters.com/>



### 3. Propósito, Misión, Visión, y Valores

**Construir un mundo mejor proporcionando infraestructura digital que viabiliza tecnologías futuras.**



#### **VISIÓN**

Ser referencia en infraestructura digital, apoyando a nuestros clientes en la evolución de sus negocios.



#### **MISIÓN**

Impulsar el éxito de nuestros clientes, accionistas y colaboradores.



#### **VALORES** *e-faces*

Ética  
Flexibilidad  
Agilidad  
Compromiso  
Emprendimiento  
Sostenibilidad

## 4. Contexto de la Organización

### 4.1. Entendiendo la Organización y su Contexto

El **Sistema Integrado de Gestión de Calidad de Takoda**, denominado **MOGIT - Metodología Optimizada de Gestión Integrada Takoda**, además de cumplir con la norma ISO/IEC 9001:2015, 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 "Plan del Sistema de Gestión de Servicios" (SGS). Asimismo, cumple con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de Takoda, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO IEC 27001:2013 - Tecnología de la Información - Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, requisitos identificados en el documento SEG-PRO-001 - Manual del SGSI. Además, cumple con los Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional según los requisitos de la ISO 45001:2018, el Sistema de Gestión Ambiental según la ISO 14001:2015 y el Sistema de Gestión de Continuidad de Negocios según la ISO IEC 22301:2019.

En resumen: el **Sistema Integrado de Gestión de Calidad de Takoda** incluye:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- Sistema de Gestión de Servicios (SGS)
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
- Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN)
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGST)
- Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

**MOGIT**



## 4. Contexto de la Organización

### 4.1. Entendiendo la Organización y su Contexto

#### FRAMEWORK TAKODA



## 4. Contexto de la Organización

### 4.1. Entendiendo la Organización y su Contexto



## 4. Contexto de la Organización

### 4.1. Entendiendo la organización y su contexto

Takoda adopta el pensamiento basado en riesgos, para ello ha estructurado la organización en 3 líneas de Defensa para la gestión de su negocio (mentalidad de riesgos).



## 4. Contexto de la Organización

### 4.2. Entendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Takoda determina cuestiones externas e internas pertinentes a su propósito, para su dirección estratégica, alineada con el Mapa Estratégico, y que contribuyen a su capacidad para lograr los resultados planeados. Identifica y determina las necesidades y expectativas de las partes interesadas relevantes que contribuirán a alcanzar los objetivos de la organización.

Partes Interesadas (stakeholders)	Comunicación con las partes interesadas
Accionistas	CIO y Comitê Ejecutivo
Alta Gerencia	CIO y directos
Colaboradores	People & Culture
Clientes	Sales and Customer Success Team
Órganos Públicos e Reguladores	Jurídico
Estatutários	Jurídico, Compras y Negóciios
Socios comerciales	Negóciios y Operaciones
Proveedores Externos	Compras y áreas contratantes
Sindicatos	Compras   People & Culture
Servicios de Urgencia e Emergencia	SESMT   Gestión Ambiental   Benefícios
Dependientes das Equipes	People & Culture
Comunidades	SESMT   Gestión Ambiental



## 4. Contexto de la Organización

### 4.3. Determinar el alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

Takoda determina los límites y la aplicabilidad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad considerando las cuestiones internas y externas, los requisitos de las partes interesadas y los productos y servicios de la organización.

#### Alcance ISO9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad TAKODA (escopo/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

**Conectividade:** Serviços de conectividade como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) e GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Serviços de conexão entre a infraestrutura do cliente dentro do nosso data center com as diferentes nuvens de parceiros.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

**Conectividad:** Servicios de conectividad como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) y GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Servicios de conexión entre la infraestructura del cliente dentro de nuestro data center con diferentes nubes asociadas.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

**Connectivity:** Array of connectivity services includes Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT), and GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Provide reliable connection services to bridge the gap between a customer's infrastructure located within our data center and assorted partner clouds.





## 4. Contexto de la Organización

### 4.3. Determinar el alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

#### Alcance ISO/IEC 20000:2018 - Tecnología da Informação – Gestão de Serviços TAKODA (escopo/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

**Conectividade:** Serviços de conectividade como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) e GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Serviços de conexão entre a infraestrutura do cliente dentro do nosso data center com as diferentes nuvens de parceiros.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

**Conectividad:** Servicios de conectividad como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) y GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Servicios de conexión entre la infraestructura del cliente dentro de nuestro data center con diferentes nubes asociadas.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

**Connectivity:** Array of connectivity services includes Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT), and GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Provide reliable connection services to bridge the gap between a customer's infrastructure located within our data center and assorted partner clouds.

Sites Takoda: SP01 – São Paulo 1 | SP02 – São Paulo 2 | RJ01 – Rio de Janeiro | BG01 – Bogotá

Sites TIVIT Serviços: Barra, CENESP, São José dos Campos, Transamérica



## 4. Contexto de la Organización

### 4.3. Determinar el alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

#### Alcance ISO/IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información TAKODA (escopo/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

Sites Takoda: SP01 – São Paulo 1 | SP02 – São Paulo 2 | RJ01 – Rio de Janeiro | BG01 – Bogotá  
Sites TIVIT Serviços: Barra, CENESP, Eldorado, Transamérica.



## 4. Contexto de la Organización

### 4.3. Determinar el alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

#### Alcance ISO/IEC 45001:2018 - Sistema de Gestión de la Seguridad y de la Salud Ocupacional TAKODA (escopo/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

**Conectividade:** Serviços de conectividade como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) e GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Serviços de conexão entre a infraestrutura do cliente dentro do nosso data center com as diferentes nuvens de parceiros.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

**Conectividad:** Servicios de conectividad como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) y GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Servicios de conexión entre la infraestructura del cliente dentro de nuestro data center con diferentes nubes asociadas.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

**Connectivity:** Array of connectivity services includes Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT), and GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Provide reliable connection services to bridge the gap between a customer's infrastructure located within our data center and assorted partner clouds.

Sites: SP01 – São Paulo 1 | SP02 – São Paulo 2 | RJ01 – Rio de Janeiro | BG01 - Bogotá



## 4. Contexto de la Organización

### 4.3. Determinar el alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

#### Alcance ISO/IEC 22301:2019 - Sistema de gestión de continuidad de negocios TAKODA (escopo/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

Sites Takoda: SP01 – São Paulo 1 | SP02 – São Paulo 2 | RJ01 – Rio de Janeiro | BG01 – Bogotá  
Sites TIVIT Serviços: Barra, CENESP, Transamérica



## 4. Contexto de la Organización

### 4.3. Determinar el alcance del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad

#### Alcance ISO/IEC 14001:2015 - Sistemas de gestão ambiental TAKODA (escopo/scope)

Serviços de Infraestrutura de Tecnologia, apoiados por processos de gestão de clientes, compreendendo:

**Datacenter:** Disponibilização de infraestrutura para Colocation que pode ser serviços de Cage, Sala Cofre e Racks (compartilhados e dedicados), assim como serviços em geral tais como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery e Managed Services.

**Conectividade:** Serviços de conectividade como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) e GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Serviços de conexão entre a infraestrutura do cliente dentro do nosso data center com as diferentes nuvens de parceiros.

Servicios de infraestructura de Tecnología, respaldados por procesos de gestión de clientes, que incluyen:

**Datacenter:** Disponibilidad de infraestructura para Colocation, que puede ser servicios de Cage, Safe Room y Racks (compartidos y dedicados), así como servicios generales como Hands and Eyes, Work Areas, Disaster Recovery y Managed Services.

**Conectividad:** Servicios de conectividad como: Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT) y GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Servicios de conexión entre la infraestructura del cliente dentro de nuestro data center con diferentes nubes asociadas.

Technology Infrastructure Services are complemented by robust customer management processes and include:

**Datacenter Services:** Provide colocation infrastructure options that include Cage services, Safe Rooms, and rack solutions (shared and dedicated). Our suite also includes "Hands and Eyes" services, designated Work Areas, Disaster Recovery strategies, and comprehensive Managed Services.

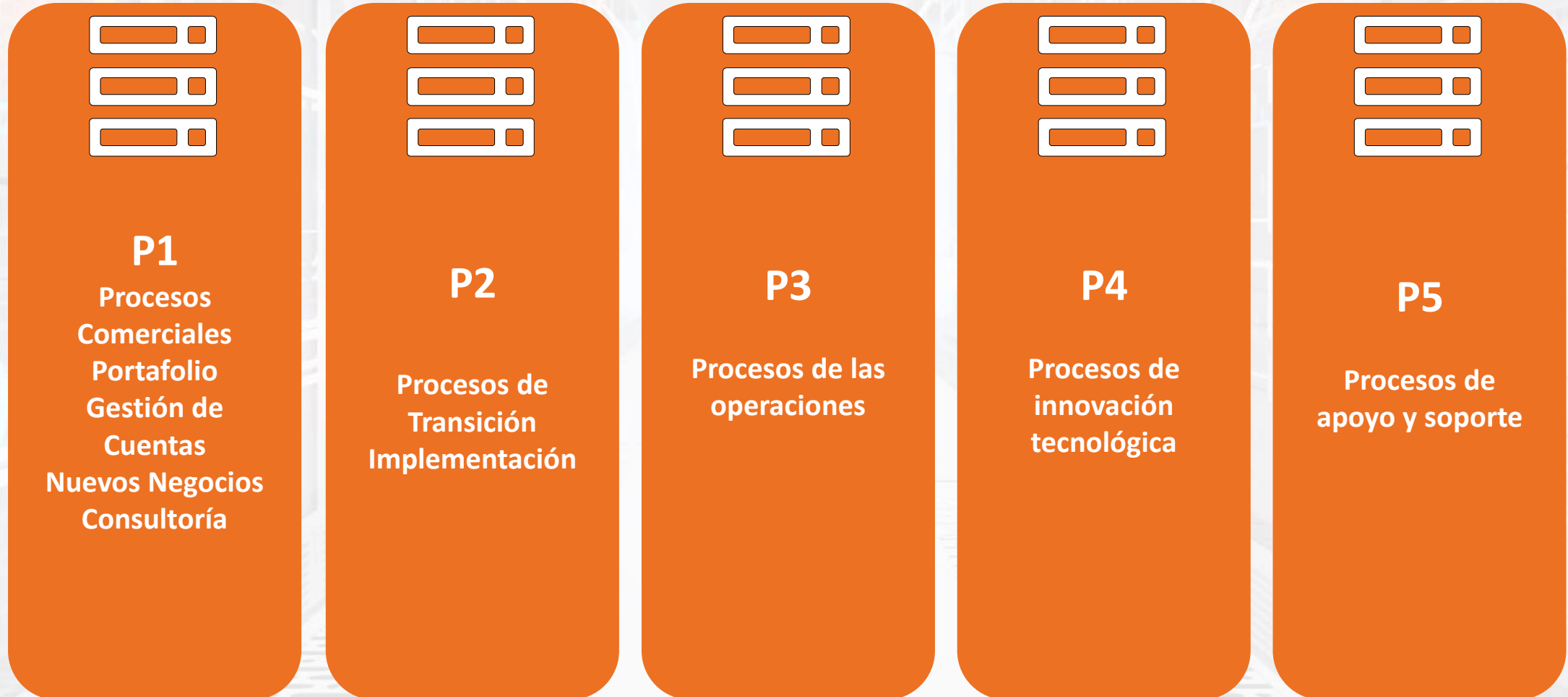
**Connectivity:** Array of connectivity services includes Golden Jumper, Cross Connect, Backbone Connection, IX.Br (PTT), and GAAS (Gbic as a Service).

**Cloud Connect:** Provide reliable connection services to bridge the gap between a customer's infrastructure located within our data center and assorted partner clouds.

## 4. Contexto de la Organización

### 4.4. Sistema integrado de gestión de calidad y sus procesos

Takoda define sus macroprocesos (P1 a P5) y los desglosa en procesos según la especialidad de cada área, garantizando la metodología de Visión por Procesos en la organización:



## 4. Contexto de la Organización

### 4.4. Sistema Integrado de Gestión de Calidad y sus Procesos

Takoda establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad a través de los procesos necesarios y sus interacciones con el negocio, según lo establecido en el proceso organizacional "AUD-PRO-002 - Control de Documentos y Registros Takoda". El Sistema Integrado de gestión de la calidad debe garantizar:

- Entradas (insumos y estímulos para ejecutar el proceso) y salidas (entregables).
- Secuencia e interacción de los procesos.
- Determina y aplica los criterios y métodos, incluyendo mediciones e indicadores, monitoreo y rendimiento necesarios para asegurar la operación y control efectivos de los procesos.
- Determina los recursos necesarios para los procesos, asegurando su disponibilidad.
- Asigna responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- Aborda los riesgos y oportunidades, según determinado y de acuerdo con los requisitos de las partes interesadas.
- Evalúa periódicamente los procesos e implementa cambios necesarios para cumplir con los objetivos o resultados previstos.
- Se preocupa por la mejora continua de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

Takoda mantiene la información documentada controlada para apoyar la operación y para lograr la confianza de que los procesos se realicen según lo planeado.



## 4. Contexto de la Organización

### 4.4. Sistema Integrado de Gestión de Calidad y sus Procesos

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

- a) Manual de Calidad, AUD-MAN-001;
- b) Declaración documentada de la Política de Calidad y el Mapa Estratégico, según "AUD-POL-000-001 - Política de Calidad de Takoda" y "AUD-DOC-000-001 - Misión, Visión, Valores, Mapa Estratégico y objetivos".
- c) AUD-DOC-000-006 - Contexto de TAKODA, necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- d) SEG-POL-012-001 - Política de Continuidad del Negocio, SEG-POL-001-001 - Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, ST-POL-003-001 - Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, GA-POL-000-001 - Política Ambiental.
- e) Procedimientos documentados, Planes de Calidad y otros documentos internos relacionados en la Lista Maestra de Documentos de la herramienta de control de documentos de Takoda.
- f) Documentos publicados por terceros relacionados en "AUD-DOC-002-001 - Lista Maestra de Documentos Externos" y otras Listas Maestras de Documentos Externos publicadas por las áreas.
- g) Registros declarados en MOGIT-OnLine definidos para las áreas certificadas.

Es inherente a la naturaleza de Takoda realizar investigaciones bibliográficas para satisfacer solicitudes específicas de sus clientes. Para ello, se pueden consultar las bibliotecas y los sitios en Internet e Intranet de Takoda o de proveedores y clientes.





## 4. Contexto de la Organización

### 4.4. Sistema Integrado de Gestión de Calidad y sus Procesos

El presente Manual de Calidad incluye:

- a) Los alcances del Sistema Integrado de Gestión de Calidad Takoda (MOGIT).
- b) Procedimientos documentados establecidos para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT).
- c) Referencia a los procedimientos documentados del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT) que no se encuentran en este Manual de Calidad.
- d) La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT).
- e) La Política de Calidad, Política de Seguridad de la Información, Política de Continuidad del Negocio y Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Política Ambiental de Takoda, incluyendo los Objetivos de Calidad, así como los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental y el compromiso de Takoda con la Calidad.
- f) La jerarquía de la estructura de documentación utilizada en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT).
- g) Mediante referencia a la documentación complementaria, la definición y documentación de la responsabilidad, autoridad e interrelación del personal que administra, realiza y verifica actividades que afectan la calidad.



## 4. Contexto de la Organización

### 4.4. Sistema Integrado de Gestión de Calidad y sus Procesos

#### Control de la Información Documentada



Takoda redacta y controla los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT) a través de una aplicación de gestión de documentos llamada MOGIT-OnLine.

Esta aplicación es el único repositorio de procesos de Takoda y es fácil de administrar, tiene un "flujo de aprobación" que permite controlar las aprobaciones en el sistema, aumentando significativamente la productividad y reduciendo el tiempo y costo de gestión de documentos e información crítica.

Además, el procedimiento documentado "AUD-PRO-002 - Control de Documentos y Registros Takoda" establece las reglas para cumplir con este requisito. Importante: Las áreas publican sus documentos garantizando la "visión por procesos" de la Organización y deben revisarse siempre que haya cambios y validarse al menos una vez al año (la herramienta garantiza esta revisión a través de notificaciones).



La documentación del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de Takoda (MOGIT) está estructurada en cuatro niveles, como se describe a continuación:

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

**Nivel 2:** Procesos - Incluye las Políticas (directrices), los Procesos (procedimientos operativos y flujogramas - representación gráfica) de las áreas internas de Takoda. Las áreas también publican sus organigramas, Misión y Visión en un documento auxiliar, según lo previsto en la política de Remuneración.

**Nivel 3:** Apoyo - Incluye las instrucciones operativas, manuales de procedimientos, documentos auxiliares y los documentos externos (no generados por Takoda), como documentación de equipos, manuales, guías de usuario etc.

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

## 4. Contexto de la Organización

### 4.4. Sistema Integrado de Gestión de Calidad y sus Procesos

#### Control de Registros



**Takoda** establece y mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación efectiva del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT). Los registros se mantienen legibles y fácilmente identificables y recuperables.

Los registros de MOGIT son documentos que prueban la implementación de MOGIT y pueden estar en formato físico (papel), soportes de almacenamiento o directamente en las bases de datos de los sistemas corporativos (por ejemplo, Intranet) o departamentales.

**Takoda** redacta y controla los registros del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT) de acuerdo con el procedimiento documentado "AUD-PRO-002 - Control de Documentos y Registros Takoda", que establece los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y eliminación de los registros.

Los diferentes tipos de registros se declaran obligatoriamente a través de Listas Maestras de Registros elaboradas por las áreas responsables en MOGIT-OnLine, con la aprobación del área "Auditoría, ESG y Calidad". Es importante señalar que las declaraciones de registros deben ser revisadas y ajustadas siempre que haya cambios en el lugar de almacenamiento o en la clasificación de la información, y deben ser revalidadas, de manera obligatoria, al menos una vez al año.

## 5. Liderazgo

### 5.1. Liderazgo y Compromiso

#### Responsabilidad y compromiso de la alta dirección



La alta dirección de Takoda demuestra liderazgo y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

La aprobación de este Manual de Calidad por parte de la Alta Dirección de Takoda constituye evidencia objetiva de la aprobación de la Política de Calidad, Política de Seguridad de la Información, Política de Continuidad del Negocio y Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, y de los Objetivos de Calidad, Seguridad de la Información, Continuidad del Negocio, así como los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo, y establece el compromiso de Takoda con la calidad.

La dirección de Takoda asegura que la política de calidad (AUD-POL-000-001), los objetivos de calidad (AUD-DOC-000-001), Política de seguridad de la información (SEG-POL-001-001), Política de continuidad del negocio (SEG-POL-012-001), Política de seguridad y Salud en el trabajo (ST-POL-000-003) y la Política ambiental (GA-POL-000-001) son comunicados y comprendidos por toda la organización a través de charlas informativas y capacitaciones. En los análisis críticos realizados por la dirección se monitorean y analizan los indicadores y metas de calidad, que reflejan la política de calidad y los objetivos de calidad, con el fin de mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de Takoda.

Es responsabilidad de la alta dirección de Takoda asegurar la definición de responsabilidades y autoridades, la tolerancia al riesgo y su divulgación en la empresa.

Las áreas de Takoda colaboran de manera efectiva en el mantenimiento del MOGIT, siguiendo fielmente lo establecido en la documentación elaborada internamente. La gestión del MOGIT se realiza mediante la actuación directa de la Alta Dirección y del área de "Auditoría, ESG y Calidad", con la colaboración de las demás áreas de la empresa, según el organigrama y la estructura organizativa, y los organigramas individuales publicados en MOGIT-OnLine.

## 5. Liderazgo

### 5.1. Liderazgo y Compromiso

#### Enfoque en el cliente

Takoda asegura, a través de los métodos establecidos en los procedimientos documentados relacionados con la Investigación de Satisfacción del Cliente y otros procedimientos documentados que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT), que se determinan y cumplen los requisitos de los clientes con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes.

Takoda cuenta con un canal de Defensoría establecido, según GVT-PRO-009 - Defensoría, que tiene la responsabilidad de recibir, analizar y abordar las quejas/elogios recibidos, cumpliendo con los plazos acordados con el cliente. También contamos con un Canal de Ética, según "AUD-PRO-009 - Canal de Ética Takoda", operado por una empresa independiente, para garantizar la imparcialidad en las denuncias que eventualmente puedan ser informadas por clientes, proveedores y colaboradores de Takoda.



# 5. Liderazgo

## 5.1. Liderazgo y Compromiso



### Enfoque en ESG

Takoda implementa buenas prácticas empresariales que se preocupan por los criterios ambientales, sociales y parámetros de excelente gobierno corporativo.

La sostenibilidad es una de nuestras mayores responsabilidades, conectándonos con temas ambientales, sociales y de gobierno. Al incorporarla en todo lo que hacemos, creamos nuevos modelos y enfoques para generar valor continuo para nuestros clientes y socios.

El proceso que establece la cultura ESG en Takoda es "AUD-PRO-010 - ESG".



## 5. Liderazgo

### 5.2. Políticas

En armonía y coherencia con los objetivos organizativos de Takoda y las expectativas y necesidades de sus clientes, Takoda, representada por la alta dirección, ha definido y documentado su política de calidad, que se divulga a través de los medios de comunicación de Takoda.

La Política de Calidad, Política de Seguridad de la Información, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y Política Ambiental se aplican a todas las áreas de Takoda.

Estas políticas tienen como objetivos:

- Demostrar el compromiso con el cumplimiento de los requisitos y la mejora continua de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT).
- Proporcionar una estructura para el establecimiento y revisión crítica de los objetivos de calidad, objetivos de Seguridad de la Información, objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo y objetivos ambientales.
- Ser conocidas y comprendidas por toda la organización.
- Ser revisadas críticamente para mantener su adecuación.



## 5. Liderazgo

### 5.2. Políticas

#### Política de Calidad y Política de Servicios Takoda

Asegurar la adición de valor a los negocios de los clientes a través de servicios, buscando:

**M**ejorar continuamente nuestros servicios y productos mediante la aplicación de las mejores prácticas, buscando la excelencia operativa y el aprendizaje organizacional.

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

**G**enerar un crecimiento sostenible de los negocios en el mercado interno y externo, cuidando la transparencia en la información y maximizando el retorno para los accionistas.

**I**nvertir en el desarrollo de las competencias técnicas y comportamentales de nuestros colaboradores, valorizando la ética, la flexibilidad, la agilidad, el compromiso, el emprendimiento y la sostenibilidad.

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



# 5. Liderazgo

## 5.2. Políticas

### Política de Seguridad y Salud Laboral

A través de la alta dirección, TAKODA se compromete con la mejora continua del sistema de gestión de seguridad, salud y medio ambiente, con el objetivo de proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable para evitar daños a la integridad física y psicológica de sus empleados y terceros, a sus activos y al medio ambiente.

Con el fin de lograr este objetivo, la empresa, que opera en servicios integrados de tecnología, se compromete a:

- Mantener un continuo alineamiento con conceptos, directrices y normativas legales pertinentes en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo.
- Adoptar medidas que garanticen que todos los colaboradores de la empresa desarrollen sus actividades en condiciones de trabajo seguras y saludables para prevenir lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo.
- Garantir que la política sea divulgada a todos los colaboradores, proveedores de servicios y partes interesadas.
- Asegurar la comunicación, participación y consulta de los elementos del sistema de gestión de SST de los colaboradores y sus representantes.
- Promover la salud, actuando de manera preventiva en la anticipación, reconocimiento, investigación, análisis y evaluación de los entornos y actividades desarrolladas, buscando eliminar los peligros y reducir los riesgos que pueden estar presentes en las actividades realizadas por la empresa y que puedan dar lugar a incidentes, enfermedades laborales e impactos ambientales.
- Invertir en la capacitación de los colaboradores, buscando la mejora continua de los procesos de seguridad y salud, así como de los medios de producción.
- Garantir que todos los trabajadores reciban capacitación antes de asumir sus puestos de trabajo, tanto en relación con la actividad en sí como con los posibles riesgos asociados.
- Asegurar que todos los trabajadores, propios y tercerizados, de servicios específicos reciban la capacitación adecuada para el desempeño de sus actividades, así como en los casos en que exista la necesidad legal de calificación profesional para la ejecución de la actividad, esta sea cumplida.
- Seleccionar proveedores en función de su capacidad para proporcionar servicios de acuerdo con nuestras políticas y la legislación vigente.

# 5. Liderazgo

## 5.2. Políticas

### Política de Seguridad de la Información

Proteger los activos de información contra amenazas deliberadas o accidentales, manteniendo nuestra integridad como proveedor de productos y servicios de tecnología para clientes internos y externos, asegurando

**P**rotección de la información para garantizar los principios fundamentales de seguridad de la información: Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad.

Cumplimiento adecuado de los requisitos de seguridad reglamentarios y legales para las actividades de Takoda.

**O**ptimización constante del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) para actualizaciones, mejoras proactivas y garantía de la sostenibilidad de los requisitos de seguridad del negocio.

**T**ratamiento inmediato de cualquier violación de seguridad de la información detectada en nuestra infraestructura.

**E**fectividad de los planes de continuidad de negocios a través de evaluaciones, mantenimientos y pruebas periódicas.

**C**ompromiso y responsabilidad de todos los colaboradores con la política de seguridad de la información, observando las normas de conducta y ética de Takoda.

**E**n **T**renamiento y concientización regulares disponibles para todos los usuarios con acceso a los sistemas de información de Takoda.

# 5. Liderazgo

## 5.2. Políticas

### Política Ambiental

Takoda opera con el compromiso de un desarrollo ambientalmente sostenible a través de la mitigación de los impactos ambientales inherentes a sus actividades, el cumplimiento de las regulaciones legales y demás requisitos ambientales aplicables, y la mejora continua de las actividades relacionadas con la protección del medio ambiente.

- Utilizar de manera sostenible y consciente los recursos naturales y no naturales, y cuando sea posible, optimizar el consumo de estos recursos.
- Garantizar la conformidad con los requisitos legales, normas regulatorias aplicables a nuestro negocio y de las partes interesadas, buscando buenas prácticas de gestión del medio ambiente.
- Identificar y abordar riesgos para evitar fallas y deficiencias que resulten en contaminación ambiental, siempre buscando disminuir impactos ambientales adversos.
- Responder a emergencias ambientales de manera oportuna y eficiente.
- Incentivar la adopción de prácticas sostenibles internamente y por parte de sus partes interesadas, estimulando el uso responsable y eficiente de los recursos naturales y no naturales mediante prácticas de segregación, reutilización y disposición de residuos sólidos de manera ambientalmente correcta.

## 5. Liderazgo

### 5.3. Papeles, Responsabilidades y Autoridades Organizacionales

#### Responsabilidad y Autoridad

La Dirección de Takoda asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas a la organización. La estructura organizativa general de Takoda, en una perspectiva macro, está establecida en el documento AUD-DOC-000-003, y las responsabilidades específicas se publican por área en la herramienta MOGIT-OnLine.

#### Designación y Responsabilidad

La Dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:

Garantizar que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad cumpla con los requisitos de las normas por las cuales la organización está certificada, así como con los requisitos legales y las necesidades de las partes interesadas.

Asegurar que los procesos entreguen sus salidas previstas.

Informar sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y las oportunidades de mejora.

Garantizar la promoción del enfoque en el cliente en la organización.

Asegurar que la integridad del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad se mantenga cuando se planifiquen e implementen cambios.

El liderazgo de Takoda tiene la responsabilidad de mantener el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad activo, monitorear los resultados a través de sus indicadores, ya sea del área (RAD) o metas personales (BSC o Talent Pool), y tomar las acciones necesarias, en tiempo adecuado, para evitar riesgos y comprometer los requisitos de las partes interesadas.



## 5. Liderazgo

### 5.3. Papeles, Responsabilidades y Autoridades Organizacionales

#### Facilitadores

La Dirección de Takoda ha establecido a los Facilitadores de Calidad, quienes, sin perjuicio de la autoridad, responsabilidad y participación de los demás colaboradores del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT), tienen la misión de:

- Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de cualquier no conformidad relacionada con productos, procesos y al Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT).
- Identificar y registrar cualquier problema relacionado con productos, procesos y el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT).
- Iniciar, recomendar o proporcionar soluciones a través de los canales designados.
- Verificar la implementación de las soluciones.
- Controlar el procesamiento posterior, entrega o instalación del producto/servicio no conforme hasta que la deficiencia o condición insatisfactoria haya sido corregida.
- Planificar la calidad, actuando siempre de manera anticipada para mantenerla íntegra, incluso en situaciones contingentes o de riesgo.
- Cooperar, registrar y apoyar el tratamiento de Riesgos Corporativos y Cambios Organizacionales, así como sus impactos.
- Proponer soluciones y actuar para que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT) evolucione de manera controlada y garantice la calidad de todos los servicios de Takoda, cubiertos por su alcance.
- Buscar la mejora continua de la calidad.



## 6. Planeación

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Takoda toma acciones para mantener viva la Mentalidad de Riesgos en la organización. Esta mentalidad guía el pensamiento de los colaboradores hacia posibles no conformidades y la prevención de recurrencias; es la creación de una cultura de prevención en la que todos los colaboradores están siempre alerta a la posibilidad de que algo no salga bien en sus acciones, con el objetivo de prevenir incidentes. No se trata de crear un proceso descrito mediante procedimientos, sino de fomentar una cultura.

Los objetivos principales son

- Asegurar que el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT) pueda alcanzar sus resultados previstos.
- Incrementar los efectos deseables.
- Prevenir (o reducir) los efectos indeseados.
- Identificar oportunidades de mejora.



Alineación

AUD-DOC-000-006 - Contexto de Takoda, necesidades y expectativas de las partes interesadas

Aplicable para todas las normas ISO y otras certificaciones de Takoda

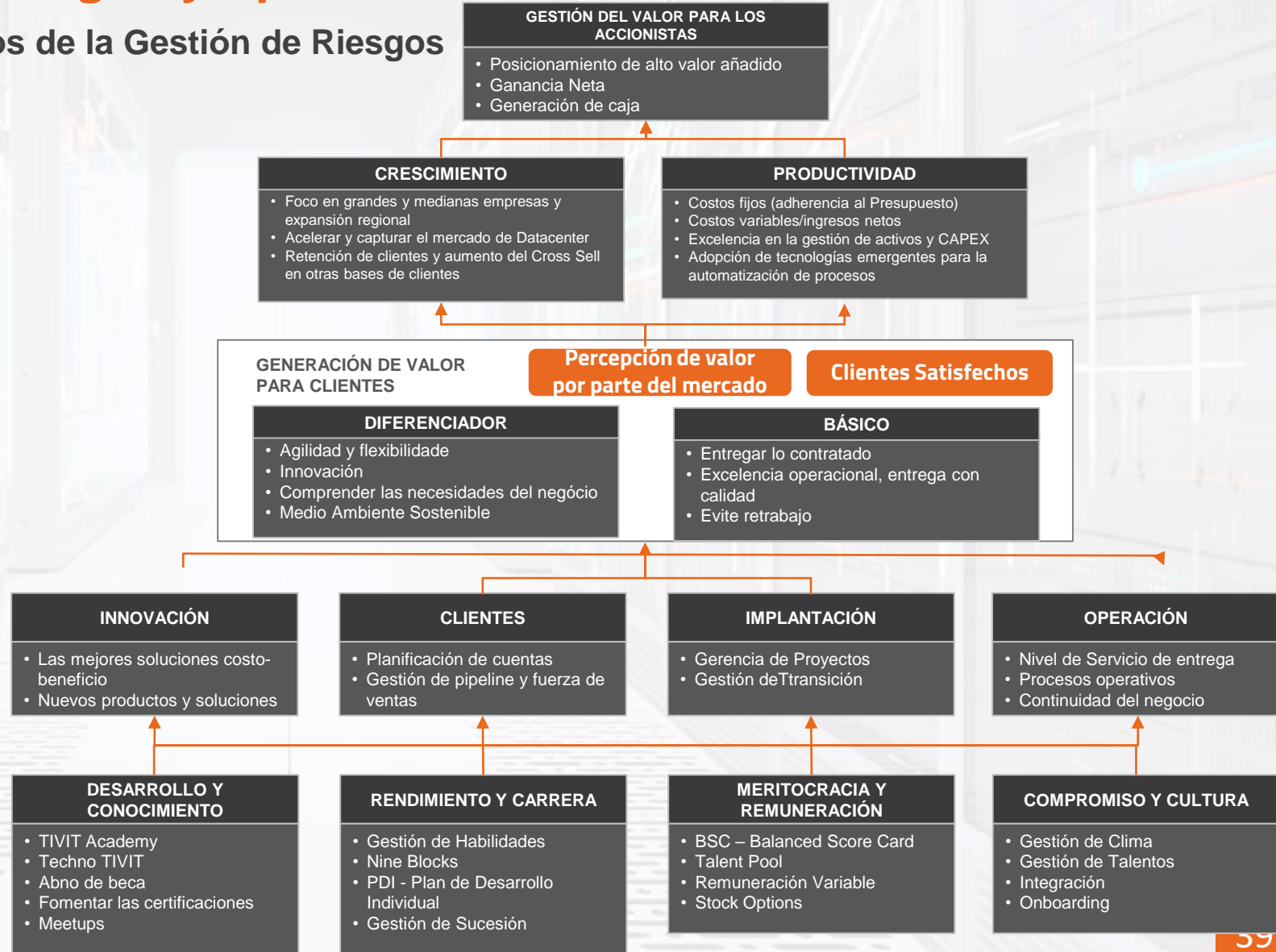
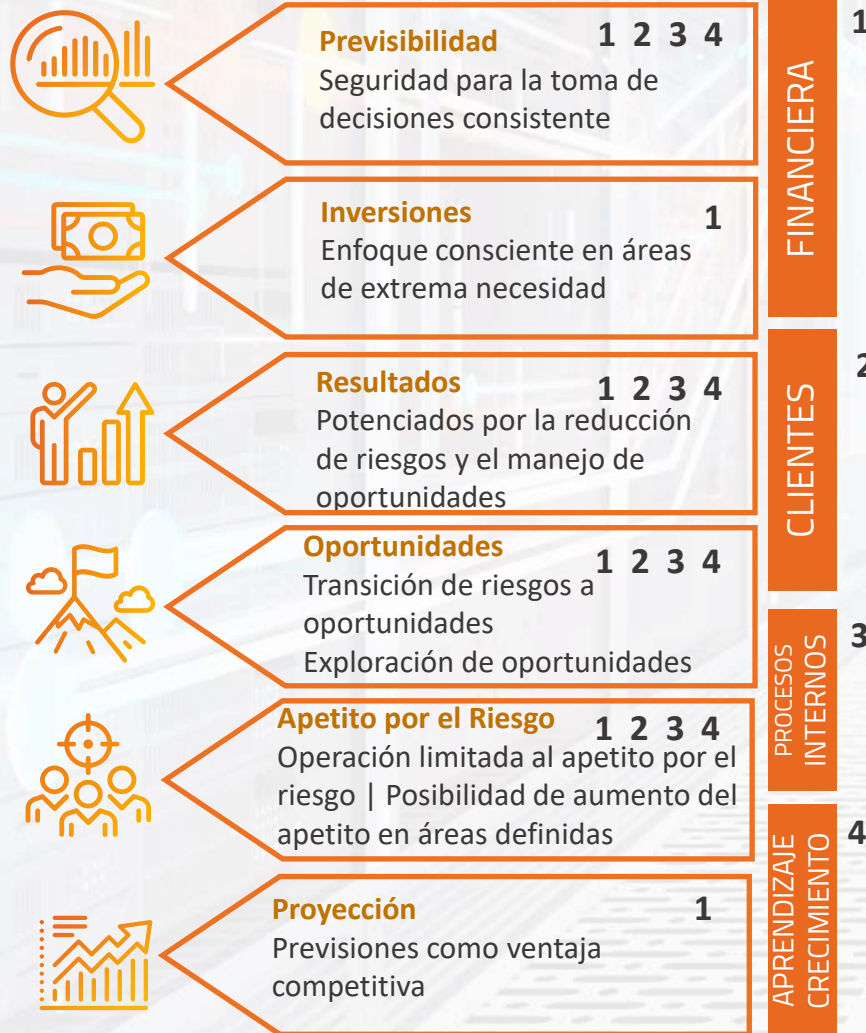
Proceso: AUD-PRO-008 - Riesgos Corporativos de Takoda"

Basada en riesgos y oportunidades

# 6. Planeación

## 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Alineación: Mapa Estratégico vs Beneficios de la Gestión de Riesgos



## 6. Planeación

### 6.2. Objetivos de calidad y planificación para alcanzarlos



#### Objetivos de Calidad, Seguridad de la Información, Objetivos de SST y Objetivos del SGA

La Dirección de Takoda asegura que su Política de Calidad (AUD-POL-000-001), Política de Seguridad de la Información (SEG-POL-001-001), Política de Continuidad de Negocios (SEG-POL-012-001), Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (ST-POL-000-003) y la Política Ambiental (GA-POL-000-001) sean comunicadas, entendidas, implementadas y mantenidas en todos los niveles de su organización. Para lograr esto de manera mensurable, la Política de Calidad, la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Política Ambiental se han desglosado en sus respectivos Objetivos.

La relación entre la Política de Calidad, la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Política Ambiental, los Objetivos de Calidad, los Objetivos de SST y los Objetivos del SGA se lleva a cabo según el despliegue del documento "AUD-DOC-000-001 - Misión, Visión, Valores, Mapa Estratégico y objetivos Takoda" y se alinea con las estrategias de Takoda, en concordancia con el negocio, las directrices de la Alta Dirección y los accionistas, así como con el documento "AUD-DOC-000-006 - Contexto TAKODA, necesidades y expectativas de las partes interesadas".





## 6. Planeación

### 6.3. Planificación del cambio

Takoda ha establecido el proceso "AUD-PRO-007 - Cambios Organizacionales Takoda", con el objetivo de definir los criterios organizativos para documentar el análisis de los cambios organizativos, determinando las oportunidades, el análisis de impacto y riesgos.

Las áreas de Takoda deben documentar los Cambios Organizacionales en la herramienta MOGIT-OnLine y definir las oportunidades que pueden alcanzar. Después de este registro, evalúan los impactos positivos y negativos. En caso de impactos negativos, deben registrar el riesgo y proceder con el tratamiento necesario.



## 7. Apoyo

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades | 7.1.2. Personas



Takoda determina y proporciona las personas necesarias para la implementación efectiva de su Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT) y para la operación y control de sus procesos.

El personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto es calificado por Takoda y su competencia se asegura mediante la educación, formación, habilidad y experiencia adecuadas, como se documenta a través de los procesos de People & Culture, que abordan temas como Gestión del Desempeño, Clima Organizacional, Engajement Plan, Gestión de Competencias 360°, OnBoarding (Integración Institucional y Capacitación Inicial), Entrenamientos MOBIFLIX y Gestión de Competencias vs. Recursos, a través de documentos publicados en la herramienta MOGIT-OnLine.



PC-PRO-001 - Talent Acquisition

PC-PRO-002 - Remuneración

PC-PRO-003 - Panel de Control

PC-PRO-005 - Proceso de Onboarding e entrenamientos

PC-PRO-006 - Comunicación

PC-PRO-007 - Pagos

PC-PRO-008 - Clima organizacional

PC-PRO-009 - Punto electrónico

## 7. Apoyo

### 7.1. Recursos

#### 7.1.3. Infraestructura



Takoda determina, provee y mantiene la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, entre otros aspectos:

- a) Edificios, espacios de trabajo e instalaciones asociadas.
- b) Equipos de monitoreo y gestión de servicios.
- c) Servicios de apoyo.

La infraestructura implementada permite brindar un alto nivel de seguridad y confiabilidad a un gran número de clientes que operan en un entorno crítico, en un sistema de trabajo de 24 horas al día, los 7 días de la semana (24x7).

Nuestros centros de datos están preparados para garantizar la continuidad operativa en un régimen 24x7, con equipos de alta calidad y redundancia en los sistemas operativos.

Nuestras unidades tienen acceso a redes de múltiples operadores (concepto Carrier-neutral), asegurando confiabilidad, flexibilidad y una infraestructura con doble enfoque, y el entorno está conectado directamente a la nube pública.

## 7. Apoyo

### 7.1. Recursos

#### 7.1.4. Entorno operativo de los procesos



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

##### a. **Seguridad**

Los Centros de Datos de Takoda garantizan la seguridad de la infraestructura de tecnología de la información a través de sistemas físicos y lógicos de seguridad, que pueden involucrar 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 Takoda las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cada Centro de Datos cuenta con cámaras de seguridad distribuidas estratégicamente por las instalaciones y su perímetro externo, incluyendo sensores de movimiento, sistema integrado de alarma y sensores de puertas abiertas. Para el control de acceso y autorización, se utilizan lectores biométricos y tarjetas magnéticas, según las rutas internas de tránsito establecidas con sus respectivos niveles de liberación, como se documenta en el área Administrativa en MOGIT-OnLine, proceso "AD-PRO-002 - Seguridad Física".

##### c. **Extinción de incendios y requisitos del SESMT**

El Sistema de Prevención y Combate de Incendios protege la infraestructura y las instalaciones mediante sistemas de detección y dispositivos de combate asociados a una brigada interna debidamente entrenada, según lo documentado por People & Culture, procesos del SESMT y a instrucciones operativas específicas publicadas en MOGIT-OnLine y conformes a ST-POL-000-003 - Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

## 7. Apoyo

### 7.1. Recursos

#### 7.1.4. Entorno operativo de los procesos



##### d. **Sistemas de Refrigeración**

Takoda garantiza el control y mantenimiento perfecto de las condiciones especificadas de temperatura y humedad adecuadas para la red de servidores y equipos de sus clientes. El sistema de refrigeración de Takoda consiste en un conjunto integrado de equipos de gran tamaño para la producción de agua fría y cuenta además con tanques acumuladores de agua fría como elementos adicionales de redundancia (SP01 - Transamérica y RJ01 - Barra). En SP02 - CENESP, el sistema de refrigeración es directo para las máquinas. El suministro de agua está garantizado por pozos artesianos que aseguran plena autonomía en este aspecto.

El sistema de refrigeración es completamente automatizado, siendo integrado, monitoreado y gestionado por una unidad central de control, que garantiza su máxima eficiencia operativa. Hay controles suficientes en los Centros de Datos de Takoda en Brasil y Colombia.

##### e. **Sistemas Eléctricos**

En referencia a los Sistemas Eléctricos y la distribución ininterrumpida de energía, los Centros de Datos de Takoda son alimentados por dos subestaciones distintas de la compañía eléctrica de la red pública. Nuestros Centros de Datos en Brasil utilizan energía 100% limpia, a través de la asociación con Casa dos Ventos de São Mizaél/RN. El uso de energía eólica fue un paso importante para neutralizar el impacto de consumo de generación de carbono en la naturaleza.

## 7. Apoyo

### 7.1. Recursos

#### 7.1.4. Entorno operativo de los procesos

##### f. Sistema de Generación de Energía Local

El Sistema de Generación de Energía Local comprende generadores de gran tamaño dimensionados para satisfacer la demanda de las instalaciones, además de redundancias de contingencia, y cuenta con una gran capacidad de almacenamiento de Diesel para asegurar una amplia autonomía operativa.

Los Centros de Datos cuentan con múltiples Sistemas UPS (Uninterrupted Power Supply), encargados de suministrar energía a los equipos durante los periodos en los que el suministro eléctrico de la compañía eléctrica se transfiere al sistema de generación autónomo, garantizando redundancia y alta confiabilidad en el sistema crítico de distribución de energía eléctrica para los equipos de los clientes.

##### g. Sistema de Baterías de Reserva

Los sistemas UPS utilizan baterías que suministran energía ininterrumpida al Centro de Datos. El conjunto de baterías está dimensionado para mantener los Centros de Datos de Takoda durante el tiempo necesario hasta que se logre la sincronización y la transferencia total de las cargas al sistema de generación propia de energía.

#### Entorno de Trabajo

Takoda determina y gestiona las condiciones del entorno de trabajo necesarias para cumplir con los requisitos del producto, según se describe anteriormente.



## 7. Apoyo

### 7.1. Recursos

#### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

Takoda determina las mediciones y monitoreos a realizar, así como los dispositivos de medición y monitoreo necesarios para demostrar la conformidad del producto con los requisitos establecidos. El control de los dispositivos de medición, como multímetros, amperímetros, balanzas y medidores de otras magnitudes físicas, es llevado a cabo por el área de Infraestructura de Datacenter.

Los dispositivos de medición que sirven para garantizar resultados válidos son:

- a. Calibrados en intervalos especificados por proveedores homologados por Takoda para tales servicios y que siempre presentan, junto con los informes de calibración, evidencias de trazabilidad de sus estándares a estándares de medición internacionales o nacionales.
- b. Ajustados o readjustados, cuando sea necesario, por dichos proveedores.
- c. Identificados para permitir la determinación de la situación de calibración.
- d. Protegidos contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición, y
- e. Protegidos contra daños y deterioro durante el manejo, mantenimiento y almacenamiento.

Si, ya sea durante el uso del dispositivo o durante el proceso de calibración, se constata que el dispositivo no cumple con los requisitos, Takoda evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores y toma acciones apropiadas en el dispositivo o en cualquier producto afectado.



## 7. Apoyo

### 7.1. Recursos

#### 7.1.6. Conocimiento de la Organización

##### Conocimientos necesarios para la Operación

Los procesos "PC-PRO-005 - Proceso de Onboarding y Capacitación" y "PC-PRO-002 - Remuneración" determinan cómo se mantiene o adquiere el conocimiento necesario para las operaciones con el fin de garantizar la conformidad de productos y servicios. Esta aproximación busca las necesidades y tendencias de cambios, considera el conocimiento requerido y también determina cómo adquirir o acceder a cualquier conocimiento adicional necesario.

El conocimiento necesario puede ser obtenido a través de la formación (por ejemplo, en la universidad), por la experiencia del profesional o experiencia adquirida, a través de lecciones aprendidas, mediante la experiencia en proyectos exitosos etc.

##### Profesionales Experimentados y Certificados

Takoda cuenta en su equipo de colaboradores con especialistas en tecnología de diversos sectores, como ingenieros de infraestructura, especialistas en seguridad, técnicos de operación mantenimiento, ingenieros, entre otros. Estos profesionales respaldan las necesidades de los clientes, permitiéndoles centrarse en su negocio.





## 7. Apoyo

### 7.2. Competencia

El personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto está calificado por Takoda y su competencia se asegura en base a la educación, entrenamiento, habilidad y experiencia apropiados, como se documenta en People & Culture a través de los procesos: PC-PRO-001 - Talent Acquisition, PC-PRO-002 - Remuneración, PC-PRO-003 - Panel de Control, PC-PRO-005 - Proceso de Onboarding y Capacitación y PC-PRO-008 - Clima Organizacional, todos incorporados en MOGIT-OnLine.



Takoda:

- Define las competencias necesarias para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto.
- A través de procedimientos documentados de control de productos/servicios no conformes, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas, análisis crítico por parte de la dirección, y proporciona capacitación u toma otras acciones para satisfacer esas necesidades de competencia.
- Evalúa la eficacia de las acciones realizadas.
- Asegura que su personal sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a alcanzar los Objetivos de Calidad.
- Mantiene registros apropiados de educación, capacitación, habilidades y experiencia de todos los colaboradores y líderes según lo documentado en la lista maestra de registros del área.

Las áreas de Takoda identifican las necesidades de formación y capacitación, con el objetivo de contar con personas que posean las competencias técnicas y conductuales necesarias para el desempeño de sus funciones y para mejorar dicha cualificación. El área de People & Culture y Comunicación Interna colaboran con las demás áreas en la identificación de cuándo aplicar Coaching o Mentoring, y ayudan en la implementación de controles que contribuyen a reducir o prevenir errores humanos.

## 7. Apoyo

### 7.2. Competencia | 7.3. Conscientización

Los ocupantes de diversos cargos y ejecutores de funciones tienen garantizada su competencia a través de:

- Experiencia en el desempeño de las actividades de los cargos o funciones.
- Participación en entrenamiento práctico en el propio lugar de trabajo o en el aula.
- Uso de la herramienta MOBIFLIX, o
- Escolaridad y formación técnica adecuada.

El área de People & Culture (Remuneración) establece y controla el documento de perfiles de cargos:

- PC-DOC-002-001 - Descripción de Cargos Takoda.

#### Conscientización

Takoda asegura que las personas estén conscientes de:

- ✓ Las políticas: Calidad, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo, Ambiental, entre otras relevantes.
- ✓ Los objetivos de estas políticas.
- ✓ Su contribución a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
- ✓ Las implicaciones de no cumplir con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.



## 7. Apoyo

### 7.4. Comunicación Interna y Externa

La Dirección de Takoda asegura que se establezcan en la organización los procesos de comunicación apropiados y que se lleve a cabo la comunicación relacionada con la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT).

El objetivo de la Comunicación Interna es estrechar la relación entre Takoda y sus colaboradores y divulgar información relevante al público interno alineada con la misión y visión de la empresa. Los procesos, así como los medios de comunicación internos y externos utilizados, están publicados en MOGIT-OnLine, según PC-PRO-006 – Comunicación.

– El documento "AUD-DOC-000-006 - Contexto TAKODA, Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas" define la Comunicación con las Partes Interesadas (retroalimentación).



## 7. Apoyo

### 7.5. Informaciones Documentadas



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

- a) Manual de Calidad, AUD-MAN-001.
- b) Declaración documentada de la Política de Calidad y el Mapa Estratégico, según AUD-POL-000-001 - Política de Calidad y AUD-DOC-000-001 - Misión, Visión, Valores, Mapa Estratégico y Objetivos de Takoda.
- c) AUD-DOC-000-006 - Contexto de TAKODA, necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- d) SEG-POL-012-001 - Política de Continuidad del Negocio.
- e) Procedimientos documentados, Planes de Calidad y otros documentos internos relacionados en la Lista Maestra de Documentos de la herramienta de control de documentos.
- f) Documentos publicados por terceros relacionados en AUD-DOC-002-001 - Lista Maestra de Documentos Externos de Takoda, y otras Listas Maestras de Documentos Externos publicadas por las áreas.
- g) Registros declarados en MOGIT-OnLine definidos para las áreas certificadas.

Es inherente a la naturaleza de Takoda realizar investigaciones bibliográficas para cumplir con solicitudes específicas de sus clientes. Para ello, se pueden consultar las bibliotecas y los sitios en Internet e Intranet de Takoda, así como de proveedores y clientes.

## 7. Apoyo

### 7.5. Informaciones Documentadas

#### Manual de Clidad

El presente Manual de Calidad incluye:

- a) Los alcances de las certificaciones del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT) de Takoda.
- b) Procedimientos documentados establecidos para el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT).
- c) Referencias a los procedimientos documentados del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT) que no se encuentran en este propio Manual de Calidad.
- d) La descripción de la interacción entre los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT).
- e) La Política de Calidad, Política de Seguridad de la Información, Política de Continuidad del Negocio y Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluidos los Objetivos de Calidad, así como los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo y el compromiso de Takoda con la Calidad.
- f) La jerarquía de la estructura de documentación utilizada en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT).
- g) Mediante referencia a la documentación complementaria, la definición y documentación de la responsabilidad, autoridad e interrelación del personal que administra, realiza y verifica actividades que afectan la calidad.



## 7. Apoyo

### 7.5. Informaciones Documentadas



#### Control de la información documentada

Takoda redacta y controla los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT) a través de una aplicación de gestión de documentos llamada MOGIT-OnLine.

Esta aplicación es el único repositorio de procesos de Takoda y es fácil de administrar, con un "flujo de aprobación" que permite controlar las aprobaciones en el sistema, aumentando significativamente la productividad y reduciendo el tiempo y costo de gestión de documentos e información crítica.

Además, el procedimiento documentado "AUD-PRO-002 - Control de Documentos y Registros Takoda" establece las reglas para cumplir con este requisito. Es importante destacar que las áreas publican sus documentos garantizando la "visión por procesos" de la organización y deben ser revisados siempre que haya cambios y revalidados al menos una vez al año (la herramienta garantiza esta revisión mediante notificaciones).

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT) está estructurada en cuatro niveles, como se describe a continuación:

- Nivel 1:** Gestión - Incluye el Manual de Calidad y los procedimientos de gestión del propio Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT).
- Nivel 2:** Procesos - Incluye las Políticas (directrices), los Procesos (operativos + diagramas de flujo de las áreas mencionadas en AUD-DOC-000-007 - Procesos Clave x Áreas. Las áreas también publican sus organigramas, Misión y Visión en un documento auxiliar, según lo previsto en la política de P&C-Remuneración PC-POL-002-001 - Divulgación de Organigramas.
- Nivel 3:** Apoyo - Incluye las instrucciones operativas, manuales de procedimientos, documentos auxiliares y los documentos externos (no generados por Takoda), como la documentación de equipos, manuales, guías de usuario etc.
- Nivel 4:** Registros - Incluye los registros que confirman y evidencian que los procesos se están siguiendo (productos de los procesos).

## 7. Apoyo

### 7.5. Informaciones Documentadas



#### Control de Registros

Takoda establece y mantiene registros para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación efectiva del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT). Los registros se mantienen legibles y fácilmente identificables y recuperables.

Los registros de MOGIT-OnLine son documentos que sirven como prueba de la implementación de MOGIT y pueden estar en formato físico (papel), medios de almacenamiento o directamente en las bases de datos de los sistemas corporativos (por ejemplo, Intranet) o departamentales.

Takoda redacta y controla los registros del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT) según el procedimiento documentado AUD-PRO-002 - Control de Documentos y Registros Takoda, que establece los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y eliminación de los registros.

Los diversos tipos de registros se declaran obligatoriamente a través de Listas Maestras de Registros elaboradas por las áreas responsables en MOGIT-OnLine, pasando por la aprobación del área de "Auditoría, ESG y Calidad".

#### Importante:

Las declaraciones de los registros deben ser revisadas y ajustadas siempre que haya cambios en el lugar de almacenamiento o cambio en la clasificación de la información, y deben ser revalidadas, obligatoriamente, al menos una vez al año.

## 8. Operación

### 8.1. Planeación y Control Operacional

Takoda planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de otros procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de Takoda.



Cuando planifica la realización del producto, Takoda determina, cuando sea apropiado, lo siguiente, según lo establecido en los procedimientos documentados de los Macroprocesos 1 y 2 (AUD-DOC-000-005 - Macroprocesos P1 a P5 Visión por Procesos Takoda) y otros procedimientos desglosados y documentados en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT):

- a. Objetivos de calidad, objetivos de seguridad de la información y objetivos SST \*\* requisitos para el producto;
- b. La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto;
- c. Verificación, validación, monitoreo, inspección y actividades de prueba requeridas, específicas para el producto, así como los criterios de aceptación del producto, y
- d. Registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos.

La salida de la planificación siempre es adecuada al método de operación de Takoda.



## 8. Operación

### 8.2. Requisitos para Productos y Servicios



Takoda determina:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluidos los requisitos para la entrega y las actividades posteriores a la entrega.
- Los requisitos no declarados por el cliente, pero necesarios para el uso específico o intencional, cuando se conocen.
- Retroalimentación del cliente y determinación de cómo manejar o controlar la propiedad del cliente.
- Requisitos estatutarios y reglamentarios relacionados con el producto.
- Requisitos adicionales determinados por Takoda.
- Requisitos legales, estatutarios y otros requisitos.

Específicamente con respecto a los requisitos estatutarios y reglamentarios, el área legal, responsable de la adhesión a las regulaciones externas, se encarga de, junto con todas las demás áreas de Takoda, identificar nuevos requisitos, adecuar la empresa a las nuevas exigencias, atender las solicitudes legales existentes y prestar atención a los impactos causados por actualizaciones a los requisitos ya cumplidos.

Las normas y leyes identificadas como requisitos por las áreas de Takoda se relacionan y publican en MOGIT-OnLine a través de las Listas Mestras de Documentos Externos.

#### **Estatutarios:**

Las soluciones propuestas a los clientes siempre tienen en cuenta los aspectos estatutarios de las partes interesadas. Los requisitos de los clientes y los requisitos estatutarios y reglamentarios pertinentes se determinan, comprenden y cumplen de manera coherente. Los requisitos estatutarios y reglamentarios son aplicables a productos y servicios.

## 8. Operación

### 8.2. Requisitos para Productos y Servicios



#### Análisis crítico de los requisitos relacionados con el producto y los servicios

Takoda realiza un análisis crítico de los requisitos relacionados con el producto o servicio. Este análisis crítico se lleva a cabo antes de que Takoda se comprometa a suministrar un producto al cliente y asegura que:

- a. Los requisitos del producto están definidos.
- b. Los requisitos del contrato o pedido que difieren de los manifestados previamente se resuelven, y
- c. Takoda tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados del análisis crítico y de las acciones resultantes de dicho análisis, según lo establecido en los procedimientos documentados identificados en "AUD-DOC-000-005 - Macro Procesos P1 a P5 Visión por Procesos Takoda". Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, Takoda confirma los requisitos del cliente antes de su aceptación.

Cuando los requisitos del producto cambian, Takoda se asegura de que los documentos pertinentes se complementen y de que el personal pertinente sea alertado sobre los requisitos alterados. Los clientes se comprometen a comunicarnos los cambios legales en sus negocios, cuando afecten a los servicios tercerizados con Takoda, y generamos nuevas oportunidades de negocios cuando sea pertinente.

## 8. Operación

### 8.2. Requisitos para Productos y Servicios

#### Comunicación con el Cliente

Takoda determina y toma medidas efectivas para comunicarse con los clientes en relación con:

- a. Información sobre los productos contratados.
- b. Información cuando afecta las entregas o la propiedad de los clientes.
- c. Tratamiento de consultas, contratos o pedidos, incluyendo enmiendas, y
- d. Retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Takoda mantiene un sitio web <https://takodadatacenters.com/> que garantiza la posibilidad de que sus clientes o clientes potenciales se comuniquen con la empresa para obtener información sobre productos y servicios, atención a pedidos de clientes y retroalimentación de información.

La empresa Takoda mantiene un canal de Defensoría donde se reciben y gestionan elogios, quejas o dudas de sus clientes, según el proceso GVT-PRO-009 –Defensoría. También contamos con un Canal de Ética, según "AUD-PRO-009 - Canal de Ética Takoda", operado por una empresa independiente, para garantizar la imparcialidad en las denuncias que eventualmente puedan ser reportadas por los clientes, proveedores y colaboradores de Takoda.

El documento "AUD-DOC-000-006 - Contexto Takoda, necesidades y expectativas de las partes interesadas" define la Comunicación con las Partes Interesadas (retroalimentación).



## 8. Operación

### 8.3. Proyecto y Desarrollo de Productos y Servicios



La empresa Takoda, cuando existe la demanda, planifica y controla el proyecto y desarrollo de productos y/o servicios, según lo establecido en los procedimientos documentados en MOGIT-OnLine y controlados a través del documento AUD-DOC-000-007 - Procesos Claves vrs Áreas.

Durante la planificación del producto y desarrollo, Takoda determina:

- a. Las etapas del proyecto y desarrollo.
- b. La revisión crítica, verificación y validación apropiadas para cada fase del proyecto y desarrollo.
- c. Las responsabilidades y autoridades para el proyecto y desarrollo.

Takoda gestiona las interfaces entre diferentes grupos involucrados en el proyecto y desarrollo, para asegurar una comunicación efectiva y una asignación clara de responsabilidades.

Las salidas de la planificación se actualizan apropiadamente a medida que el proyecto y desarrollo avanzan.

## 8. Operación

### 8.3. Proyecto y Desarrollo de Productos y Servicios



#### Entradas de Proyecto y Desarrollo

Las entradas para los requisitos de productos en Takoda se determinan y se mantienen registros. Estas entradas incluyen:

- a. Requisitos de funcionamiento y rendimiento.
- b. Requisitos estatutarios y regulatorios aplicables.
- c. Cuando sea aplicable, información originada de proyectos anteriores similares, y
- d. Otros requisitos esenciales para el proyecto y desarrollo.

Estas entradas se revisan críticamente para garantizar que los requisitos considerados sean completos, sin ambigüedades y no estén en conflicto entre sí.

#### Salidas de Proyecto y Desarrollo

As saídas de projeto e desenvolvimento são apresentadas de forma a possibilitar a verificação em relação às  
Las salidas del proyecto y desarrollo son presentadas de manera que permitan la verificación en relación con las entradas del proyecto y desarrollo, y son aprobadas antes de su liberación.

Las salidas del proyecto y desarrollo:

- a. Cumplen con los requisitos de entrada para el proyecto y desarrollo.
- b. Proporcionan información adecuada para la adquisición, producción y suministro del 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.

## 8. Operación

### 8.3. Proyecto y Desarrollo de Productos y Servicios



#### Cambios en Requisitos y en Proyecto y Desarrollo (análisis crítico)

En fases apropiadas del proyecto y desarrollo, se realizan análisis críticos sistemáticos, de acuerdo con disposiciones planificadas, de modo que Takoda retiene información documentada sobre:

- a. Cambios en proyecto y desarrollo,
- b. los resultados de análisis críticos,
- c. la autorización de los cambios y
- d. las acciones tomadas para prevenir impactos adversos.

Con la participación de representantes de funciones involucradas en las etapas del proyecto y desarrollo, se lleva a cabo un análisis crítico del proyecto y su implementación. Se mantienen registros de los resultados de estos análisis críticos y de cualquier acción necesaria.

#### Verificación de proyecto y desarrollo

La verificación se lleva a cabo según las disposiciones planificadas para garantizar que las salidas del proyecto y desarrollo cumplan con los requisitos de entrada del proyecto y desarrollo. Se mantienen registros de los resultados de esta verificación y de cualquier acción necesaria.



## 8. Operación

### 8.4. Control de Procesos, Productos y Servicios prestados externamente



Takoda realiza sus adquisiciones mediante consultas a proveedores registrados y evaluados, según los procedimientos documentados relacionados en SUP-PRO-001 - Proceso de Compras (Gestión de Contrato de Proveedores).

Takoda determina los controles a aplicar para los procesos, productos y servicios proporcionados externamente cuando:

- a. Los productos y servicios de proveedores externos estén destinados a ser incorporados en sus productos y servicios.
- b. Los productos y servicios sean proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de Takoda.
- c. Un proceso, o parte de un proceso, sea proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de Takoda.

De esta manera, Takoda determina y aplica criterios para la evaluación, selección, monitoreo del desarrollo y reevaluación de los proveedores externos contratados, basados en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

Takoda retiene información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria derivada de las evaluaciones.

La información de adquisición describe el producto a adquirir e incluye, cuando corresponde, requisitos para:

- a. Aprobación de productos, procedimientos, procesos y equipos.
- b. Calificación del personal, y
- c. Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT).

Takoda asegura la adecuación de los requisitos de adquisición especificados antes de comunicarlos al proveedor.



## 8. Operación

### 8.4. Control de Procesos, Productos y Servicios prestados externamente



#### Tipo y alcance del control

Takoda asegura que los procesos, productos y servicios proporcionados externamente no afecten adversamente la capacidad de entregar consistentemente productos y servicios conformes a los clientes. De esta manera, se asegura de que los procesos proporcionados externamente permanezcan bajo el control del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT). También define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo, al igual que aquellos que pretende aplicar a las salidas.

Takoda tiene en cuenta el impacto potencial de los procesos, productos y servicios proporcionados externamente en la capacidad para cumplir con los requisitos de las partes interesadas (clientes, por ejemplo), así como los requisitos estatutarios y reglamentarios. También verifica regularmente si los procesos, productos y servicios proporcionados externamente cumplen con estos requisitos.

#### Información para Proveedores Externos



Takoda asegura la suficiencia de los requisitos antes de la comunicación al proveedor externo, también se asegura de que se comuniquen los requisitos para los procesos, productos y servicios que se van a proporcionar cuando sea necesario contratar externamente. La aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos y la liberación de estos productos y servicios se comunican y se garantizan. La competencia, incluida cualquier calificación de personas cuando sea necesario, es exigida. Las interacciones del proveedor externo con Takoda, así como el control y monitoreo del desempeño de los proveedores externos, son realizados por Takoda a través de mecanismos de verificación o validación. El proceso de Compras (SUP-PRO-001) abarca todas estas etapas y controles.



## 8. Operación

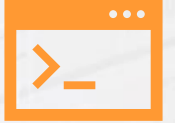
### 8.5. Producción y Prestación de Servicio

#### Control de Producto y Provisión de Servicio

Takoda planea y lleva a cabo la producción y provisión de servicios en condiciones controladas, como se determina en los procedimientos documentados y almacenados en MOGIT-OnLine.

Las condiciones controladas incluyen.

- a. La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- b. La disponibilidad de instrucciones operativas, cuando sea necesario.
- c. El uso de equipos adecuados.
- d. La implementación de medición y monitoreo, y
- e. La implementación de la liberación, entrega y actividades post-entrega.



## 8. Operación

### 8.5. Producción y Prestación de Servicio

#### Identificación y Trazabilidad



Los productos y servicios de Takoda se identifican y rastrean, entre otras formas, a través de:

Nombre del Cliente (SAP); Nombre de la Oportunidad (CRM); Número de la Oportunidad (CRM); Número de la Cotización (CRM); Número de Proyecto (SAP/TP y JIRA); Número de Incidente (ITSM); Número de Cambio (ITSM); Número de Orden de Servicio (ITSM); Número de Orden de Trabajo (ITSM); Número de Solicitud de Servicio (ITSM); Número de Boletín de Ocurrencia (ITSM); Número de Orden de Servicio (ITSM); Número de Solicitud de Compra (SAP).

Además, según corresponda, se almacenan en otros sistemas y se declaran adecuadamente en listas maestras de registros.

Básicamente, la identificación y trazabilidad se aplican a:

- a. Todos los servicios realizados por Takoda;
- b. Todos los servicios de terceros controlados por Takoda;
- c. Los recursos proporcionados a los clientes.

## 8. Operación

### 8.5. Producción y Prestación de Servicio



#### Propiedad perteneciente a clientes o proveedores externos

Takoda cuida de la propiedad del cliente y del proveedor externo mientras esté bajo su control o uso. Según corresponda y de acuerdo con los contratos establecidos con los clientes o el proveedor, Takoda identifica, verifica, protege y resguarda la propiedad del cliente y del proveedor externo proporcionada para su uso o incorporación en el producto. Si se pierde, daña o se considera inadecuada para su uso cualquier propiedad del cliente o del proveedor externo, esto se informa al cliente o al proveedor externo y se mantienen registros, ya sea en los sistemas informáticos de apoyo o, cuando es necesario tratamiento de producto no conforme o acción correctiva o preventiva, en los registros establecidos por los procedimientos documentados correspondientes.

Básicamente, la propiedad de los clientes y proveedores externos incluye: las máquinas y equipos del cliente o del proveedor, y se protegen contra el acceso no autorizado en un lugar específicamente designado e identificado como área dedicada al cliente o proveedor externo.

Las condiciones de protección y funcionamiento de las máquinas y equipos de los clientes y proveedores externos se mantienen y monitorean constantemente mediante diversos medios de seguridad física, como: cámaras de video (CCTV - Circuito Cerrado de Televisión); monitoreo de magnitudes eléctricas; monitoreo de conectividad; sistemas de alarma; detectores de incendios; rondas del equipo de seguridad; y cajas fuertes.

Se informa al cliente o al proveedor externo sobre cualquier daño, deficiencia o problema percibido en sus equipos y máquinas que estén en nuestras instalaciones.

## 8. Operación

### 8.5. Producción y Prestación de Servicio



#### Preservación

Takoda preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y su disponibilidad para los clientes. Esta preservación incluye identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación también se aplica a las partes constituyentes de los productos. En general, los productos a preservar incluyen:

- Infraestructura
- Equipos de comunicación
- Equipos de climatización
- Equipos de seguridad
- Equipos de suministro de energía
- Hardware
- Software

La infraestructura del centro de datos y la ejecución de normas adecuadas de funcionamiento garantizan la preservación y continuidad de la prestación del servicio al cliente y de sus equipos instalados aquí.

La seguridad física de las instalaciones, como se menciona en AD-PRO-002 - Seguridad Física, está garantizada mediante diversos medios, entre los cuales podemos mencionar:

- Restricciones y controles de acceso.
- Sistema de monitorización de acceso.
- Sistemas de alarma.
- Sistema de prevención y combate de incendios.

## 8. Operación

### 8.5. Producción y Prestación de Servicio

La preservación y mantenimiento de las condiciones de funcionamiento de los servicios proporcionados por Takoda, según se identifica en el macroproceso 3 – Operación (AUD-DOC-000-005), entre otros factores, se garantiza por:

- Proyecto e instalación adecuados de máquinas y equipos - Monitorización y soporte 24x7x365.
- Procedimientos documentados en MOGIT-OnLine y controlados a través del documento AUD-DOC-000-007 - Procesos Claves x Áreas.
- La Seguridad y Salud en el Trabajo se garantiza mediante los procesos del SESMT:
  - ✓ ST-POL-000-001 - Directrices básicas de Seguridad Selección de proveedor e Seguridad en la Prestación del Servicio.
  - ✓ ST-POL-000-003 - Política de Seguridad y salud en el trabajo.
  - ✓ ST-POL-000-004 – Descripción de tareas – SESMT e Áreas relacionadas.
  - ✓ ST-DOC-000-006 - Indicadores de desempeño SST (Objetivos SST).



#### Cambios en la organización

Takoda analiza y controla los cambios, retiene información documentada de este análisis, según lo establece AUD-PRO-007 – Cambios organizacionales. Este mecanismo garantiza la evaluación del impacto y los riesgos derivados de los cambios organizacionales.

## 8. Operación

### 8.6. Liberación de Productos y Servicios

Takoda mide y monitorea las características del producto para verificar si se han cumplido los requisitos del producto. Esto se lleva a cabo en etapas apropiadas del proceso de realización del producto, de acuerdo con las disposiciones planificadas, según lo establecen los procedimientos documentados relacionados en "AUD-PRO-005 - Control de Producto e Servicio No conforme", "AUD-PRO-004 - Acciones Correctivas, Preventivas e Mejorías" y "AUD-PRO-007 Cambios organizacionales".

Se mantienen evidencias de conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican a las personas autorizadas para liberar el producto. La liberación del producto y la entrega del servicio no continúan hasta que todas las disposiciones planificadas hayan sido satisfactoriamente completadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.



## 8. Operación

### 8.7. Control de Salidas No Conformes



Takoda garantiza que los productos que no cumplen con los requisitos del producto sean identificados y controlados para evitar su uso o entrega no intencional. Los controles, responsabilidades y autoridades para manejar productos no conformes están definidos en el procedimiento documentado "AUD-PRO-005 - Control de productos y servicios no conformes" y "AUD-PRO-004 - Acciones correctivas, preventivas y de mejora" y otros procedimientos documentados archivados en el repositorio de documentos de la empresa MOGIT-OnLine.

Están clasificados como productos susceptibles de no conformidad:

- a. Los servicios realizados por Takoda.
- b. Los servicios de terceros controlados por Takoda.

Takoda aborda los productos no conformes a través de una o más de las siguientes formas:

- a. Implementación de acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b. Autorización para su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.
- c. Implementación de acciones para evitar su uso previsto o aplicaciones originales.

Se mantienen registros sobre la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción subsecuente realizada, incluyendo las concesiones obtenidas.



## 9. Evaluación de Resultados

### 9.1. Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación

#### Análisis de Datos

Takoda realiza la determinación, recopilación y análisis de datos apropiados para demostrar la adecuación y eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT) y evaluar dónde se pueden realizar mejoras continuas en la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT). Esto incluye datos generados como resultado del monitoreo y las mediciones, así como otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

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

Además, se definen indicadores operativos por área que complementan la medida de rendimiento de esas áreas. Estos indicadores se consolidan en informes gerenciales mensuales llamados RAD's (Actas de Reuniones de Análisis de Datos), y los criterios se determinan en AUD-PRO-006 – Análisis de Datos.

Si es necesario, se toman acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de problemas reales o potenciales.





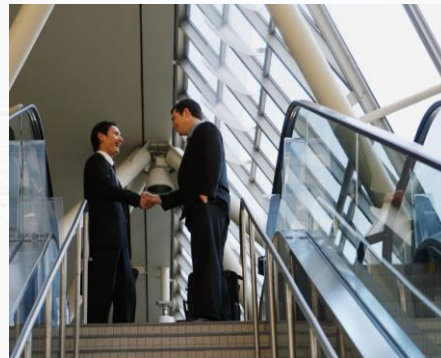
## 9. Evaluación de Resultados

### 9.1. Monitoreo, Medición, Análisis y Evaluación

#### Satisfacción del Clientes

Takoda monitorea la percepción de los clientes a través de la metodología NPS. El objetivo de esta investigación de satisfacción de clientes es estimar el nivel de lealtad/satisfacción de los clientes con respecto a los servicios prestados, la relación comercial y operativa. La investigación permite identificar problemas y resolverlos, así como señalar áreas de mejora y/o nuevas oportunidades. El documento "AUD-PRO-011 Pesquisa de Satisfação de Clientes" define estos criterios.

Otras áreas de Takoda pueden monitorear la percepción de los clientes a través de otras encuestas puntuales (por ejemplo, evaluar la percepción de la entrega de un proyecto), mediante reuniones, como comités con clientes u otras posibilidades. En caso de realizarse estos eventos, las áreas respectivas deben abordar una percepción negativa o difundir un elogio y tomar medidas para mejorar, si se sugieren.



## 9. Evaluación de Resultados

### 9.2. Auditoría Interna y self assessment



Takoda realiza auditorías internas al menos anualmente para determinar si el Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT):

- Cumple con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO9001:2015, ISO20000:2018, ISO27001:2013, ISO45001:2018, ISO22301:2019, ISO14001:2015, ISAE3402 y con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (MOGIT) establecidos por Takoda, incluso si no cuenta con la certificación oficial.
- Sigue las premisas de la norma ISO 19011:2018 - Directrices para la auditoría de sistemas de gestión.
- Está mantenido e implementado de manera efectiva.
- Los requisitos de las partes interesadas, establecidos en el documento "AUD-DOC-000-006 - Contexto TAKODA, necesidades y expectativas de las partes interesadas", y la conformidad legal también se tienen en cuenta en el proceso de auditoría interna.

La planificación de un programa de auditoría se realiza teniendo en cuenta la situación e importancia de los procesos y áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores. La selección de auditores y la ejecución de las auditorías garantizan la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo.

Las responsabilidades y requisitos para la planificación, ejecución y reporte de auditorías, así como para el mantenimiento de registros, están definidos en el procedimiento documentado "AUD-PRO-003 – Auditorias". Los responsables de las áreas auditadas aseguran que se tomen acciones sin demora indebida para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones ejecutadas y el informe de los resultados de la verificación.

## 9. Evaluación de Resultados

### 9.3. Análisis Crítico por parte de la Dirección

La dirección y el comité ejecutivo de Takoda realizan una revisión crítica del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT) de la organización al menos anualmente para garantizar su continua pertinencia, adecuación y eficacia. Esta revisión crítica incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT), incluyendo la Política de Calidad, la Política de Seguridad de la Información, la Política de Continuidad de Negocios, la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, la Política Ambiental y sus objetivos.

Periódicamente, se realiza un análisis ejecutivo en el Comité Takoda, evaluando temas puntuales o relevantes para la organización. En esta Análisis Ejecutivo, el comité también establece algunos temas, que son: estrategias y resultados comerciales, temas relacionados con proveedores externos, temas administrativos, operativos, de gobernanza, estado de proyectos, planificación y resultados financieros del negocio. Todos estos análisis contribuyen a la mejora continua de nuestro Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT). También se llevan a cabo, con la Alta Dirección, los comités de Riesgos, ESG y de Ética..



Las reuniones de Análisis Crítico se registran en actas, y sus resultados se documentan en los registros asociados a los procedimientos afectados. Las acciones y decisiones tomadas durante el Análisis Crítico son abordadas y seguidas hasta su implementación.

## 9. Evaluación de Resultados

### 9.3. Análisis Crítico por parte de la Dirección

#### Entradas para el Análisis Crítico

Las entradas para la Revisión por la Dirección incluyen información sobre:

- ✓ Análisis de Datos (RADs).
- ✓ Plan de Acción (PDCA).
- ✓ Resultados de Auditorías Internas y Revisiones por la Dirección anteriores.
- ✓ Campaña de Concientización en Seguridad de la Información, Código de Conducta e Incidentes de Seguridad.
- ✓ Riesgos, Cambios y Oportunidades.
- ✓ Satisfacción de Clientes y la información de la Defensoría.
- ✓ Retroalimentación de partes interesadas pertinentes (si las hay).
- ✓ Desempeño: Principales KPIs (Indicadores Clave de Desempeño).
- ✓ Cambios en cuestiones externas e internas pertinentes para el Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Suficiencia de recursos.
- ✓ Desempeño de Proveedores Externos.
- ✓ Evaluación de las Políticas y directrices derivadas de las normas ISO 9001:2015, ISO 20000:2018, ISO 27001:2013, ISO 22301:2019, ISO 45001:2018, ISO 14001:2015 y otras normas de certificación o de interés de la organización.
- ✓ Mejores Prácticas, necesidades y oportunidades de mejora.
- ✓ Revalidación de las Políticas: Calidad, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocios, Seguridad en el Trabajo; Misión, Visión y Valores de Takoda y el Mapa Estratégico de Takoda.
- ✓ Puntos de Atención, orientaciones emergentes y lecciones aprendidas.



#### Salidas del análisis crítico

Las salidas de la Revisión por la Dirección incluyen decisiones y acciones relacionadas con:

- ✓ Mejoras en la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT), sus procesos y otras oportunidades de mejora.
- ✓ Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.
- ✓ Necesidades de recursos.
- ✓ Cualquier necesidad de cambios en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT).
- ✓ Nuevas Iniciativas.



## 10. Mejora

### 10.1. Generalidades

### 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva



A Takoda sempre busca melhorias no Sistema Integrado de Gestão da Qualidade (MOGIT). Para tanto, determina e seleciona oportunidades e Takoda sempre busca melhoras en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT). Para ello, determina y selecciona oportunidades e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos de las partes interesadas y busca aumentar la satisfacción de los clientes. También se esfuerza por mejorar los productos y servicios para cumplir con los requisitos y abordar las futuras necesidades y expectativas, corrige, previene o reduce los efectos no deseados, así como mejora el rendimiento y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT).

### No Conformidad y Acción Correctiva

Takoda lleva a cabo acciones correctivas para eliminar las causas de las no conformidades, con el fin de evitar su repetición. Las acciones correctivas son apropiadas para los efectos de las no conformidades encontradas. El procedimiento documentado "AUD-PRO-005 - Control de Producto y Servicio No Conforme" y "AUD-PRO-004 - Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras", así como otros procedimientos documentados almacenados en el repositorio de documentos MOGIT-OnLine, definen los requisitos para:

- a. Revisión crítica de no conformidades, incluyendo quejas de clientes.
- b. Determinación de las causas de las no conformidades.
- c. Evaluación de la necesidad de acciones para asegurar que esas no conformidades no ocurran nuevamente.
- d. Determinación e implementación de las acciones necesarias.
- e. Registro de los resultados de las acciones ejecutadas.
- f. Revisión crítica de las acciones correctivas realizadas.

# 10. Mejora

## 10.1. Generalidades

## 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva



### Acciones de Riesgo

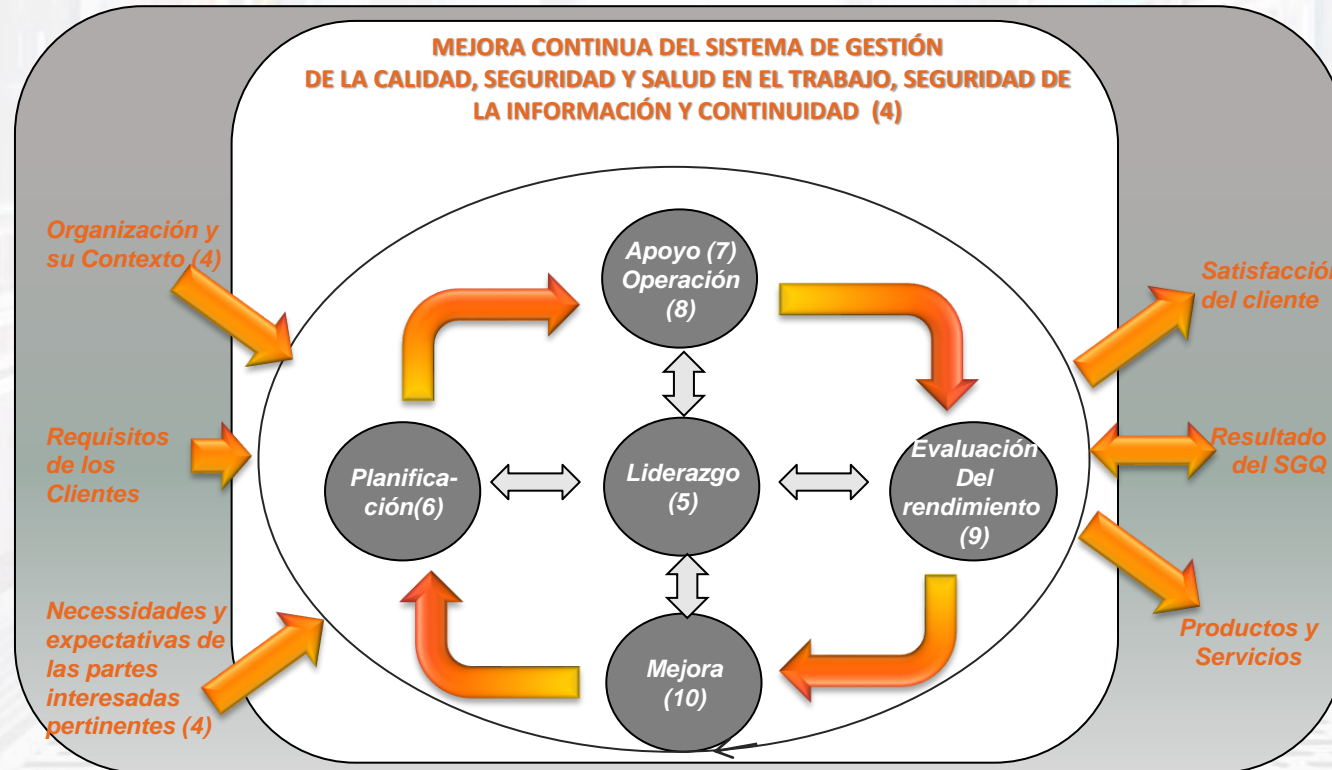
Takoda define acciones para eliminar las causas de posibles no conformidades, con el fin de evitar su ocurrencia. Las acciones de riesgo (preventivas) son apropiadas para los efectos de los problemas potenciales y siempre generan oportunidades, ya sea en nuevas ventas, pero principalmente en la mejora de procesos. El procedimiento documentado "AUD-PRO-005 - Control de Producto y Servicio No Conforme" y "AUD-PRO-004 - Acciones Correctivas, Preventivas y Mejoras", así como "AUD-POL-008-001 - Política de Riesgos Corporativos Takoda" y "AUD-PRO-008 - Riesgos Corporativos Takoda", y otros procedimientos documentados almacenados en el repositorio de documentos MOGIT-OnLine, definen los requisitos para:

- a. Determinar las posibles no conformidades y sus causas.
- b. Identificación y mapeo de Riesgos Corporativos, basado en un proceso descentralizado.
- c. Validación de la necesidad de acciones para evitar la ocurrencia de no conformidades.
- d. Definición e implementación de las acciones necesarias.
- e. Registro de los resultados de las acciones ejecutadas.
- f. Revisión crítica de las acciones preventivas ejecutadas.

# 10. Mejora

## 10.3. Mejora Continua

Takoda mejora continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad (MOGIT) mediante el 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 del Negocio, así como los objetivos desglosados de estas políticas, los resultados de auditoría, el análisis de datos realizados mensualmente por las áreas, acciones correctivas y preventivas y el análisis Crítico por la Dirección, además de encuestas de satisfacción realizadas con los Clientes.



# 10. Mejora

## Programas de Mejora y Certificaciones Takoda



9001:2015

Sistema de Gestión de Calidad  
International Organization for  
Standardization



20000:2018

Tecnología de la Información  
Gestión de Servicios



27001:2013

Sistema de Gestión de  
Seguridad de la Información



22301:2019

Sistema de Gestión de  
Continuidad de Negocios



14001:2015

Sistema de Gestión Ambiental



45001:2018

Sistema de Gestión de  
Seguridad y Salud en el Trabajo



Registro Uniforme de Evaluación del  
Sistema de Gestión en Seguridad,  
Salud Ocupacional y Ambiente



SOC1

International Standard On  
Assurance Engagements

Certificaciones que demuestran nuestra excelencia y experiencia en operaciones de misión crítica



# 11. Canal de Ética Takoda

## Objetivo

Facilitar la denuncia de transgresiones y desviaciones de comportamiento ético de manera segura y confidencial, y, si se desea, de forma anónima.

Madurar y fortalecer el entorno ético y los lazos de confianza y transparencia de la empresa en todas sus relaciones, fomentando el respeto hacia el individuo.

Cumplir con las regulaciones del mercado (SoX/CVM/BNDES etc.) y las buenas prácticas de gobierno corporativo.

Inhibir y combatir a aquellos con malas intenciones.

## Beneficios

- ✓ Comunicarse sin temor a represalias.
- ✓ Ser escuchado por la empresa.
- ✓ Poder preservar sus valores personales y derechos.
- ✓ Convivir en un ambiente ético en la práctica.
- ✓ Preservar y mejorar los resultados individuales y colectivos.
- ✓ Obtener visibilidad y reconocimiento en el mercado y la sociedad.



Website: <https://www.contatoseguro.com.br/takoda/>  
disponible 24 x 7

**3 idiomas**



# TAKODA

**Nuestra Guia**  
Manual de Calidad

Sistema Integrado  
de Gestión de la  
Calidad de Takoda  
(**MOGIT**)





<https://takodadatacenters.com/>



**¡Gracias!**